



Motie 2024 – 113 Digitale dienstverlening

Inhoud van de motie

De gemeenteraad van Ridderkerk, bijeen ter bespreking van het voorstel van burgemeester en wethouders, tot het vaststellen van de Programmabegroting 2025;

overwegende dat:

1. het college in het collegeprogramma heeft opgenomen;
 - a. actiepunt 9: We richten de processen zodanig in dat inwoners en ondernemers op (aanvragen), meldingen en klachten binnen twee werkdagen een eerste reactie krijgen;
 - b. actiepunt 11: We gaan de klantreizen in beeld brengen om onze dienstverlening te optimaliseren;
 - c. actiepunt 14: We investeren in uitbreiding van onze online informatie en dienstverlening. Belangrijk hierbij is digitale toegankelijkheid, zodat onze online communicatie en dienstverlening laagdrempelig is. Daarbij houden we altijd aandacht voor niet of minder digitaal vaardigen;
2. in het coalitieakkoord het volgende is opgenomen op pagina 4: Voor een optimale dienstverlening aan onze inwoners en ondernemers investeren we in de toegankelijkheid van nieuwe en bestaande communicatiekanalen. We willen dat onze dienstverlening bereikbaar is voor alle inwoners, zowel schriftelijk, digitaal, telefonisch als via de balie in het gemeentehuis. [...] Ook zetten we in op het zoveel mogelijk aanbieden van diensten en producten via digitale kanalen;
3. nog niet alle dienstverlening digitaal beschikbaar is;
4. niet alle formulieren via het digitale loket beschikbaar zijn om te downloaden;
5. via het klantportaal Mijn Inkomen alleen documenten zijn in te zien;

is van mening dat:

- a. het wenselijk is om via het klantportaal Mijn Inkomen formulieren te kunnen downloaden, wijzigingen door te geven of aanvragen te doen;
- b. het belangrijk is dat Ridderkerkers die meldingen, wijzigingen of aanvragen willen doen, dit op een zo eenvoudig mogelijke manier moeten kunnen doen;
- c. in het huidige digitale tijdperk het een manco is dat niet alle formulieren digitaal beschikbaar zijn voor inwoners;
- d. ook het indienen van formulieren met betrekking tot aanvragen, meldingen of wijzigingen in het klantplatform inkomen digitaal mogelijk zou moeten zijn;
- e. het voorkomt dat op aanvragen en meldingen geen reactie volgt;

- f. uiteraard alle informatie en communicatie ook altijd schriftelijk beschikbaar moet zijn voor inwoners die niet of minder digitaal vaardig zijn;
- g. de reactietermijn van twee werkdagen op meldingen, wijzigingen of aanvragen middels andere kanalen dan digitaal (schriftelijk of telefonisch) niet altijd mogelijk is en dat digitalisering de reactietijd van de ambtelijke organisatie vergroot dan wel versnelt;

verzoekt het college om:

- 1. digitale formulieren ook als download beschikbaar te stellen;
- 2. de dienstverlening digitaal beschikbaar te maken;
- 3. in het klantportaal Mijn Inkomen digitale formulieren toe te voegen voor aanvragen, melden of wijzigen;
- 4. de raad vóór 1 juli 2025 te informeren over de stand van zaken digitale dienstverlening

en gaat over tot de orde van de dag.

Het raadslid,

Cora van Vliet, Echt voor Ridderkerk

Algemene informatie

Betreft raadsvoorstel nr. 2024-076174

Behandeld in de raadsvergadering van 7 november 2024.

Samenvatting

Onderwerp is de digitalisering van formulieren.

Het college wordt verzocht digitale formulieren ook als download beschikbaar te stellen en de dienstverlening digitaal beschikbaar te maken. In het klantportaal Mijn Inkomen digitale formulieren toe te voegen voor aanvragen, melden of wijzigen.

De raad vóór 1 juli 2025 te informeren over de stand van zaken van de digitale dienstverlening.

De motie is ingetrokken tijdens de begrotingsraad van 7 november 2024