

De Raad van de gemeente IJsselstein in vergadering bijeen d.d. 1 september 2016

**Onderwerp: Amendement kadernotavoorstel 1.2 Digitale Dienstverlening**

**Overwegende :**

Het college niet kan overgaan tot uitvoering van het voorstel op basis van de huidige formulering;

Stelt voor het raadsbesluit als volgt te amenderen:

De raad besluit de kadernota vast te stellen, met dien verstande dat bij voorstel 1.2 uit de kadernota 2017 de tekst in zijn geheel wordt gewijzigd zoals hieronder weergegeven.

Ondertekening en namen fracties:

Anastasia van der Lugt  
VVD

Els Kooij  
ChristenUnie



<b>College/ Fractie</b>	<b>Voorstelnr</b>	<b>Doel (wat te bereiken)</b>	<b>Op te leveren effect</b>	<b>Prestatie (Wat gaan we hiervoor doen)</b>	<b>€</b>
Fractie VVD / CU	1.2	Dienstverlening van de gemeente IJsselstein voor alle inwoners en ondernemers zodanig goed toegankelijk, dat zij in 2017 – ook digitaal – zaken kunnen doen met de gemeente.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Structurele en gerichte aandacht voor de groep functionele analfabeten en functionele digibeten in de communicatie en dienstverlening van de gemeente IJsselstein;</li> <li>2. Eind 2018 structurele aanpak op basis van de invoering van de mix van maatregelen op basis van het uitgevoerde onderzoek;</li> <li>3. In 2018 wordt 80% van alle diensten digitaal aangeboden;</li> <li>4. De eerste tevredenheids- meting leidt tot minimaal rapportcijfer 7 (uit 10).</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. De gemeente brengt specifieke doelgroepen, waaronder de groep functionele analfabeten en functionele digibeten, in kaart en doet onderzoek naar hun specifieke behoeften.</li> <li>2. Op basis van het onderzoek wordt een voorstel gedaan voor een mix van technische en niet-technische maatregelen toegesneden op de doelgroepen.</li> <li>3. Informatie over diensten wordt in begrijpelijke taal gesteld.</li> <li>4. We gaan uit van de klantreizen van inwoners en ondernemers en zorgen ervoor dat diensten die langs een digitaal kanaal worden gezocht en gevonden, ook daadwerkelijk langs dat kanaal kunnen worden aangevraagd en dat de gemeente alle digitale aanvragen kan ontvangen.</li> <li>5. We bieden inwoners en ondernemers steeds de mogelijkheid feedback te geven ('heeft deze informatie u geholpen')</li> <li>6. We houden periodiek een tevredenheidsenquête onder de verschillende doelgroepen naar de kwaliteit van digitale diensten.</li> </ol>	<p>Ad 1 en 3: €6.500 incidenteel (onderzoek), Eventuele uit dit voorstel te realiseren maatregelen zijn alsnog pro memoria.</p> <p>Ad 2 en 4: €10000 incidenteel (implementatie)</p>