



M 2017 / 209

Motie 'Eerst digitaal, dan het loket'

De gemeenteraad van Utrecht, bijeen op donderdag 9 november 2017 ter behandeling van het raadsvoorstel *Programma Begroting 2018*,

CONSTATERENDE DAT

- het digitaal (internet, apps) aanbieden van publieksdienstverlening door overheidsinstellingen zoals een gemeente niet meer weg te denken is;
- niet alle bewoners en ondernemers tijd en zin hebben om van de gemeentelijke publieksdienstverlening gebruik te maken, door ergens fysiek aanwezig te zijn;
- het aanbod en kwaliteit van digitale dienstverlening van de gemeente Utrecht de afgelopen jaren flink is gestegen, Utrecht ook als nummer 1 van Nederland naar voren kwam uit onderzoek van ESRI 'Digitalisering in Nederlandse gemeenten', maar er qua digitalisering in Utrecht nog wel een slag gemaakt moet worden;

OVERWEGENDE DAT

- veel inwoners en ondernemers nu al veel zaken online kunnen regelen, zoals parkeervergunningen en verhuizingen, maar nog niet alles zoals aangifte doen van de geboorte van een kind;
- de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening altijd beter kan, online èn offline aan het loket;
- bewoners en ondernemers verwachten dat er steeds meer online te regelen te is;
- er altijd plek/maatwerk moet zijn voor mensen die digitaal niet mee kunnen doen;
- landelijke KING (Kwaliteitsinstituut Nederlandse gemeenten) standaarden als minimum (te blijven) beschouwen;
- aansluiting bij Digitale Agenda 2020 aan de orde is;
- Utrechtse Ambtenaren op bezoek zijn geweest in Estland, waar het 'digital by default' principe wordt toegepast, en aan hen werd toegelicht, en dit ter (verdere) inspiratie voor Utrecht kan gelden;
- standaard gekeken moet worden naar het voorkomen van vendor lock-in en waar mogelijk al gestandaardiseerde open source benaderingen moeten worden overwogen;

DRAAGT HET COLLEGE OP

- in kaart te brengen wat de mogelijkheden zijn om 'digital by default' te hanteren bij het (her)inrichten van gemeentelijke Publieksdienstverlening- en Burgerzakenprocessen en welke kansen, dilemma's en consequenties dit met zich meebrengt (met oog voor maatwerk voor mensen die digitaal niet mee kunnen doen);
- als Gemeente Utrecht, aan te haken bij landelijke ontwikkelingen en initiatieven;
- zich in te zetten om de beste gemeente van Nederland te blijven in onderzoeken, zoals van ESRI (gedigitaliseerde gemeenten);
- de gemeenteraad hiervoor te informeren voor de Voorjaarsnota 2018;


en gaat over tot de orde van de dag.


Queeny Rajkowski
VVD


Indra te Ronde
D66


Reinhild Freytag
Student & Starter


S. Oost
SIBH


Freda Dijkshuis
GroenLinks