GEMEENTERAAD ARNHEM

Amendement

Datum raadsvergadering:	16 april 2025
Nummer amendement:	**25A28**
Zaaknummer:	4468707
Status	AANGENOMEN
Onderwerp:	Vaststelling Dienstverleningsvisie 2025 - 2030

Titel:

Fysiek toegankelijke dienstverlening

Aan de gemeenteraad

Ondergetekenden stellen de volgende wijziging voor:

Aan de tekst op pagina 11 van de Dienstverleningsvisie Arnhem 2025 - 2030, aan het eind van de paragraaf ‘We bieden online dienstverlening waar het kan, offline waar het moet’ de volgende dikgedrukte zin toe te voegen:

We bieden online dienstverlening waar het kan, offline waar het moet
Door processen te digitaliseren, kunnen we de efficiëntie van onze dienstverlening aanzienlijk verbeteren. (...) Daarnaast blijft er vanuit de behoefte van inwoners, ondernemers en instellingen ook de mogelijkheid om persoonlijk contact te hebben. **We hanteren als uitgangspunt dat er voor elke aanvraag of contactmoment die digitaal aangeboden wordt, ook actief een fysiek alternatief aangeboden wordt.**

Toelichting:

Wij willen met dit amendement duidelijk maken dat er bij de uitvoering van de Dienstverleningsvisie Arnhem 2025-2030 altijd een fysiek alternatief aangeboden moet worden. Dit komt de toegankelijkheid (kernwaarde 4) ten goede. Verdere digitalisering van de gemeentelijke dienstverlening biedt veel kansen, maar er is ook een keerzijde. We weten dat een deel van de mensen minder digitaalvaardig is, voor hen kan verdere digitale dienstverlening tot vervreemding van de overheid leiden, of zelfs tot het afhaken bij de samenleving. Wij willen niemand uitsluiten en vergaande digitalisering niet zonder fysieke alternatieven inzetten. Dit sluit aan bij eerder aangenomen voorstellen over toegankelijkheid.

Indieners:

Wimer Heemskerk – D66
Nathalie Nede - ChristenUnie

GEMEENTE Arnhem