

Aan de leden van Wijkraad Overvecht
p/a Zamenhofdreef 17
postbus 8395
3503 RJ Utrecht



Behandeld door	C. van Veldhuisen	Datum	21 april 2015
Doorkiesnummer	030 – 28 61275	Ons kenmerk	15.504103
E-mail	c.van.veldhuisen@utrecht.nl	Onderwerp	Reactie op advies Overvecht bereikbaar: digitaal en persoonlijk
Bijlage(n)	Geen		
Uw kenmerk		Verzonden	
Uw brief van			Bij antwoord datum, kenmerk en onderwerp vermelden

Geachte leden van de Wijkraad Overvecht,

Als eerste willen wij u bedanken voor uw advies "Overvecht bereikbaar: digitaal èn persoonlijk"
Via deze brief willen wij graag reageren op uw adviezen.

Adviesrapport Adviescommissie Ouderenbeleid Stad Utrecht,

Wij herkennen de lijn van de adviescommissie Ouderen Advies Stad Utrecht dat de samenleving steeds meer digitaliseert en dat het voor iedereen belangrijk is om goed deel te kunnen nemen aan deze gedigitaliseerde samenleving. Wij onderschrijven ook de lijn dat het optimaal participeren binnen onze gedigitaliseerde samenleving niet voor iedereen eenvoudig is en kan leiden tot een kloof tussen burgers en informatie en interactie. Deze ontwikkeling zien we als een breed en complex maatschappelijk probleem wat bij ouderen speelt maar niet alleen voor ouderen geldt.

Onlangs heeft er naar aanleiding van het advies van de commissie een toelichtend gesprek plaatsgevonden met wethouder Geldof. Naar aanleiding van dit gesprek is er eveneens schriftelijke gereageerd. Deze reactie is als bijlage aan deze brief toegevoegd.

Verbeteren van de website

De gemeente investeert op dit moment in het optimaliseren van haar website en haar web redactie. Hierbij wordt onder andere ook gewerkt aan het verbeteren van de toegankelijkheid en vindbaarheid en werken we aan het verder doorvoeren van de web richtlijnen. Deze richtlijnen zijn gebaseerd op internationale standaarden voor kwaliteit en toegankelijkheid, en op in de praktijk beproefde oplossingen van professionals. Het schrijven op B1 niveau is een onderdeel van deze web richtlijnen en wordt binnen Utrecht ook toegepast. In deze ontwikkelingen zullen wij uw adviezen daar waar mogelijk meenemen.

Digitaal waar het kan, persoonlijk waar het moet.

U adviseert om de drie fasen van Click Call Face te onderscheiden. Wij willen toelichten dat de gemeente Utrecht het Click- Call- Face principe in deze vorm heeft losgelaten. Wij hanteren nu het principe digitaal waar het kan, persoonlijk waar het moet. Op basis van dit principe streven we ernaar om onze dienstverlening zodanig aan te bieden dat inwoners zo veel als mogelijk zelf zaken digitaal zelf kunnen regelen maar voor onze inwoners die dat niet kunnen bieden wij een passend vangnet.

Klant Contact Center

In uw advies geeft u aan dat het klant contact center vaak onvoldoende bekend zijn met personen, diensten en organisatie van de gemeente. Wij herkennen deze lijn niet. Ons Klantcontactcentrum wordt vanuit klanttevredenheid hoog gewaardeerd door onze inwoners. Door een geavanceerde kennisbank is het klantcontactcenter in staat 80% van de vragen in 1x af te handelen. Wij kunnen echter niet uitsluiten dat er eveneens ervaringen zijn die als minder prettig worden om deze reden hanteren we een actief beleid om klachten van bellers om te zetten tot structurele verbeteringen.

Opleidingsaanbod niet-digitaalvaardigen

In overleg met partners in de stad informeren we binnen het stadskantoor bezoekers regelmatig over de verschillende mogelijkheden van internetcursussen en oefenplekken. Zo zijn onlangs nog de DigiD dagen georganiseerd om mensen bewust te maken van het gebruik van DigiD en de mogelijkheid om deel te nemen aan internetcursussen of taalcursussen. Daarnaast is in de bibliotheek informatie beschikbaar over cursussen in de buurt. Tevens zijn wij in gesprek met partners in de stad om te onderzoeken op welke wijze het mogelijk is om in samenwerking de digitale kloof in Utrecht te verkleinen.

Opheffen adviesraden

Het is niet juist dat cliëntenraden en adviescommissies worden opgeheven. In het coalitieakkoord 2014-2018 "Utrecht maken we samen" heeft het college aangegeven dat voor de adviescommissies en cliëntenraden dezelfde benadering wordt gekozen als voor de huurdersorganisaties. Het dichterbij elkaar brengen van de advies- en cliëntenraden leidt naar inzicht van het College tot een verbetering van de advisering tegen lagere kosten.

Advies- en cliëntenraden hebben gemeenschappelijk dat zij adviseren over en opkomen voor de belangen van specifieke doelgroepen. Vanwege die gemeenschappelijkheid betrekken wij ook de belangenorganisaties. Door de bundeling van krachten willen we cliënt participatie en ondersteuning van bewoners (groepen) juist versterken

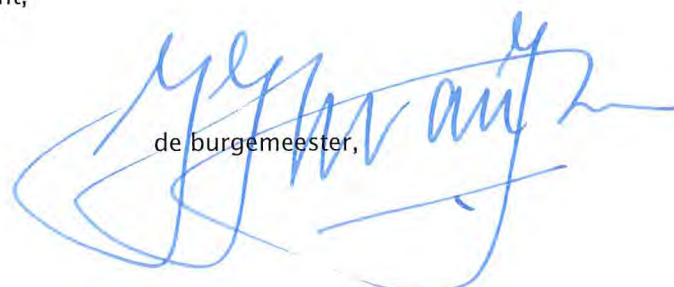
Hopende u voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van Utrecht,



de secretaris,



de burgemeester,