

Gemeenteraad van Hengelo
Postbus 18
7550AA Hengelo

Gemeente Hengelo

Postbus 18
7550 AA Hengelo

Onderwerp	Zaaknummer	Uw kenmerk	Datum
	4010973		20 januari 2026

Geachte leden van de raad,

De rekenkamer heeft het onderzoek naar digitale inclusie aangeboden. Het college van burgemeester en wethouders bedankt PBLQ en de rekenkamer voor het uitgevoerde onderzoek naar de inclusieve digitale dienstverlening van de gemeente Hengelo. Het onderzoek biedt een waardevolle en heldere analyse van waar wij als organisatie staan, welke stappen al zijn gezet en waar verdere ontwikkeling nodig is. De bevindingen en aanbevelingen vormen een belangrijke basis om onze dienstverlening structureel te versterken.

Herkenning van de bevindingen

Wij herkennen het beeld dat in het onderzoek wordt geschetst. De afgelopen jaren is geïnvesteerd in beleid, richtlijnen en personele capaciteit, maar de doorwerking daarvan binnen de gehele organisatie kost tijd. Het onderzoek laat zien dat:

- beleid aanwezig is, maar niet altijd actueel of breed bekend;
- medewerkers zich inzetten voor goede dienstverlening, maar dat sturing en uniformiteit ontbreken;
- de website veel informatie bevat, maar niet altijd aansluit bij de behoeften van inwoners;
- monitoring en structurele evaluatie beperkt zijn.

Deze bevindingen sluiten aan bij signalen die wij zelf ook ervaren. Het onderzoek bevestigt dat verdere professionalisering en organisatie brede aandacht noodzakelijk zijn.

Reactie op de samenvatting

De samenvatting sluit naar onze opvatting niet aan bij de rest van het rapport dat overwegend positief is.

Reactie op de aanbevelingen

Het college onderschrijft de aanbevelingen en neemt deze over. Hieronder lichten wij toe hoe wij hiermee aan de slag gaan.

1. Versterken van integraal sturen op inclusieve dienstverlening

Wij zullen de bestaande stuurgroep Dienstverlening opdracht geven om een integraal actieprogramma op te stellen, met duidelijke doelen, indicatoren en een planning. Dit programma wordt periodiek besproken met de directie en vormt de basis voor organisatiebrede sturing.

2. Structureel inzicht in ervaringen van inwoners

Wij gaan structureel gebruikmaken van het Hengelopanel, klantreizen en feedback via de website. In 2025 is door de stuurgroep dienstverlening gekozen om periodiek inwonerstevredenheidsonderzoek te laten uitvoeren. Om hier vervolg aan te geven, start in kwartaal 1 van 2026 een externe partij met een nulmeting.

Vermeld altijd het zaaknummer als u contact opneemt met de gemeente.

Bezoekadres
Burgemeester van der
Dussenplein 1

E-mailadres
gemeente@hengelo.nl
Telefoonnummer
14-074

Op basis van de resultaten kijken we of er een vervolgonderzoek volgt. Ook besluiten we hoe we structureel inwoners om feedback vragen.

Daarbij zullen wij niet alleen scores verzamelen, maar ook de onderliggende signalen analyseren. Deze inzichten worden opgenomen in het actieprogramma.

3. Jaarlijkse informatievoorziening aan de gemeenteraad

Ons college informeert de raad via de reguliere informatievoorziening in de PenC documenten over het thema Dienstverlening. Bovendien rapporteren wij ook op dit onderwerp via het overzicht stand van zaken rekenkameronderzoeken in de jaarrekening.

4. Onderzoek naar inzet van opkomende technologie

Wij starten een verkenning naar de mogelijkheden van AI en andere technologieën om de toegankelijkheid van onze digitale dienstverlening te verbeteren. Hierbij kijken wij nadrukkelijk naar toepassingen die inwoners helpen sneller en eenvoudiger informatie te vinden.

Tot slot

Het college ziet het onderzoek als een belangrijke stimulans om de dienstverlening verder te verbeteren. Inclusieve dienstverlening vraagt om voortdurende aandacht, samenwerking en een duidelijke koers. Met het op te stellen actieprogramma zetten wij een stevige stap richting een meer toegankelijke, begrijpelijke en herkenbare dienstverlening voor alle inwoners van Hengelo.

Met vriendelijke groet,

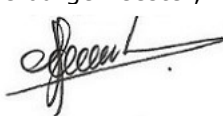
Burgemeester en wethouders van Hengelo,

de secretaris,

de burgemeester,



De heer D. Lacroix



De heer S.W.J.G Schelberg

Vermeld altijd het zaaknummer als u contact opneemt met de gemeente.