



Aan: het College van B&W
Postbus 18
7550 AA Hengelo
Per e-mail: raadsgriffie@hengelo.nl

Hengelo, 13 mei 2022

Geacht college,

Gisteren stond in de Tubantia het bericht dat de publieksbalie van de gemeente enkel nog toegankelijk is na het maken van een digitale afspraak, waarbij de beschikking over een DigiD-account of e-mailadres noodzakelijk is. De PvdA-fractie stelde hier direct ook terecht schriftelijke vragen over.

Ook wij hebben grote bezwaren tegen deze gang van zaken. Voor veel inwoners is de publieksbalie de meest directe link met de gemeente, waar essentiële documenten aangevraagd kunnen worden en elementaire zaken geregeld worden. Het is onacceptabel dat inwoners die digitaal minder vaardig zijn, feitelijk worden tegengehouden door een digitale muur rondom het stadhuis. Dit alles onder het mom van 'efficiëntie', maar dit wordt door inwoners vooral ervaren als het ontoegankelijker maken van de dienstverlening door de gemeente.

Hengelo wil een toegankelijke en inclusieve stad zijn voor iedereen. Dit betekent dat er ook geen digitale barrières opgeworpen dienen te worden. De SP-fractie roept het college daarom ook op om de publieksbalie zo snel mogelijk gewoon weer toegankelijk te maken zonder dat een digitale afspraak vereist is.

Na het schrijven van de PvdA-fractie hebben wij nog de volgende aanvullende vragen:

- Wanneer heeft het college beslist dat de dienstverlening op deze wijze geregeld wordt?
- Hoe past dit besluit in het dienstverleningsconcept van de gemeente?
- Wil het college toezeggen dat de publieksbalie zo snel mogelijk weer toegankelijk wordt zonder afspraak?

Met vriendelijke groet,

Hugo Koetsveld
Gemeenteraadslid SP Hengelo