



Aan: College van B&W te Hengelo  
Per email: raadsgriffie@hengelo.nl  
Datum: 12 mei 2022  
Betreft: publieksbalie alleen nog op afspraak

Geachte College,

Vandaag hebben de inwoners van de gemeente Hengelo via een artikel in TC Tubantia moeten vernemen dat de publieksbalie permanent gesloten is voor inwoners zonder afspraak. Alleen op afspraak kunnen inwoners nog terecht voor het aanvragen of afhalen van paspoorten, rijbewijzen of voor het doen van aangifte van geboorte.

De fractie van de PvdA is door dit bericht onaangenaam verrast. Daarnaast zijn we verbaast over het feit dat we dit bericht via de media hebben moeten vernemen en niet vooraf over deze ingrijpende wijziging in de dienstverlening zijn geïnformeerd.

De fractie van de PvdA is van mening dat gemeentelijke dienstverlening zo laagdrempelig mogelijk moet worden aangeboden. Inwoners moeten ook zonder afspraak het gemeentehuis binnen kunnen lopen om vragen beantwoord te krijgen of om van de dienstverlening gebruik te kunnen maken. Wij maken ons in het bijzonder zorgen over inwoners die digitaal minder vaardig zijn en moeilijk digitaal een afspraak kunnen plannen. Ook inwoners die laaggeletterd zijn, de Nederlandse taal niet machtig zijn of op andere wijze minder zelfredzaam zijn kunnen zo gehinderd worden in het gebruik maken van de gemeentelijke dienstverlening.

Voor ons is dit een onwenselijke ontwikkeling. Wij hebben hierover de volgende vragen:

1. Hoe kijkt het college aan tegen deze berichtgeving en mogelijke impact voor onze inwoners?
2. Is het college van mening dat gemeentelijke dienstverlening ook zonder afspraak moet worden aangeboden?
3. Hoe gaat het college ervoor zorgen dat alle inwoners van Hengelo op een laagdrempelige wijze gebruik kunnen maken van gemeentelijke dienstverlening?

Met vriendelijke groet,

Vincent ten Voorde  
PvdA-fractie