

Behandelvorschlag

Onderwerp	4022088 - Rekenkameronderzoek "Inclusieve dienstverlening in Hengelo"		
Zaaknummer	4022088	Portefeuillehouder	Benno Brand
Historie	Inwoners en ondernemers krijgen op allerlei manieren te maken met dienstverlening van de gemeente. Tijdens dat contact vormen zij zich een beeld van hun gemeente. In iedere situatie waar een inwoner contact heeft met de gemeente, op zoek naar informatie of om gebruik te maken van de dienstverlening, is het belangrijk dat de communicatie en dienstverlening van de gemeente voldoen aan verschillende kwaliteitseisen. Belangrijk uitgangspunt is dat alle inwoners goed gebruik moeten kunnen maken van de gemeentelijke diensten. Dus ook als ze minder goed zijn met taal, computers of regels. De Rekenkamer van Hengelo heeft onderzocht hoe inwoners deze (digitale) dienstverlening ervaren en heeft hierover conclusies en aanbevelingen gepresenteerd.		
Belangrijkste beslissingen/-besprekingspunten	<i>De gemeenteraad besluit:</i> 1. <i>Kennis te nemen van het (door PBLQ uitgevoerde) rekenkameronderzoek 'Inclusieve digitale dienstverlening door de gemeente Hengelo';</i> 2. <i>De gepresenteerde conclusies en aanbevelingen over te nemen;</i> 3. <i>Het college opdracht te geven:</i> a. <i>tot uitvoering van de gepresenteerde aanbevelingen 1 tot en met 4;</i> b. <i>om ten aanzien van aanbeveling 5, de gemeenteraad bij de jaarlijkse rapportage (genoemd onder 3c) actief te informeren over de realisatie van de ambities;</i> c. <i>hierover jaarlijks te rapporteren conform art. 185a Gemeentewet.</i>		

Politieke Markt	Datum 10 februari 2026			
Voorzitter	Griffiemedewerker	Zaal	Domein	Duur
Elske Mooijman	Johan de Boer	Raadzaal	Fysiek	Max 60 min
Doel van de sessie	Oordeelsvormend ter voorbereiding ter besluitvorming in de gemeenteraad			
Behandeladvies	De onderzoeker en de voorzitter van de Rekenkamer geven een korte toelichting op de rapportage. Fracties worden gevraagd hun oordeel te geven en kunnen met elkaar en de wethouder in debat over de inhoud van het voorstel.			
Spreekrecht publiek	ja	duur: max 5 minuten. De voorzitter bewaakt de orde en tijd van de vergadering		

Raad	Datum: 11 februari 2026	
Doel van de sessie	Besluitvormend (hamerstuk)	
Behandeladvies	In te stemmen met het hierboven geformuleerde raadsbesluit.	
Spreekrecht publiek	nee	