

RAADSBSLUIT**B01**

ZAAKNUMMER	BEHANDELEND AMBTENAAR	SECTOR	PORT. HOUDER
4022088	Johan de Boer	GRI	Benno Brand
ONDERWERP			
4022088 - Rekenkameronderzoek "Inclusieve dienstverlening in Hengelo"			

DE RAAD VAN DE GEMEENTE HENGELO BESLUIT:

1. Kennis te nemen van het (door PBLQ uitgevoerde) rekenkameronderzoek 'Inclusieve digitale dienstverlening door de gemeente Hengelo';
2. De gepresenteerde conclusies en aanbevelingen over te nemen;
3. Het college opdracht te geven:
 - a. tot uitvoering van de gepresenteerde aanbevelingen 1 tot en met 4;
 - b. om ten aanzien van aanbeveling 5, de gemeenteraad bij de jaarlijkse rapportage (genoemd onder 3c) actief te informeren over de realisatie van de ambities;
 - c. hierover jaarlijks te rapporteren conform art. 185a Gemeentewet.

PUBLIEKSVRIENDELIJKE SAMENVATTING

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.

DE GEMEENTERAAD VAN HENGELO,**11 FEBRUARI 2026**

De griffier

De voorzitter