



S185046

Motie
C01-M04

Motie ingetrokken
JH



GROENLINKS

MOTIE: Digitale prioriteiten en menselijke dienstverlening

De Raad van de Gemeente Hengelo, in vergadering bijeen op woensdag 12 november 2025, ter behandeling van de Begroting;

Constaterende dat:

- **Digitale innovatie** in de begroting **vooral nog niet structureel wordt geborgd**, ondanks de snelle ontwikkeling op het gebied van AI, data en digitalisering;
- Er in dezelfde begroting wel middelen worden gereserveerd voor de implementatie van een **'digitale portemonnee'** voor inwoners, een verplichting voor de overheid, terwijl de noodzaak hiervan in relatie tot de noodzaak van een robuuste digitale strategie ter discussie staat;

Overwegende dat:

- **Betrouwbare en toegankelijke dienstverlening** de basis vormt van het vertrouwen in de overheid, zowel digitaal als aan de balie;
- Inwoners digitale toegankelijkheid waarderen, maar **niet iedereen digitaal vaardig is** of in staat is om uitsluitend digitaal zaken te doen met de gemeente;
- De vraag over de juiste prioritering van digitale investeringen en de inzet van technologie vraagt om een **breder en fundamentele discussie** met de raad over de toekomst van onze gemeentelijke dienstverlening, zowel digitaal als menselijk;

Verzoekt het College:

1. **Om de raad in Q1-2026 te informeren via een brief** over de **strategische IT-visie (*) op digitalisering** (beleid met o.a. innovatie en transformatie), de **prioriteitstelling** van digitale investeringen (basisinnovatie en betrouwbaarheid vs. nieuwe verplichte instrumenten), en de **menselijke maat** in de dienstverlening.
2. **Om in de ICT-strategie(*) expliciet te borgen** dat de digitale dienstverlening **altijd een volwaardig menselijk alternatief kent** (zoals telefonisch contact, afspraken aan de balie of ondersteuning via wijkteams).
3. **Om in die brief de raad ook te informeren** hoe de **balans tussen digitaal gemak en de menselijke maat** in de gemeentelijke processen en de ICT-strategie (*) is verankerd.

En gaat over tot de orde van de dag.

Glenn Dedecker

Elske Mooijman

Lokaal Hengelo-Anders!

GroenLinks

(*) termen als **strategische IT-visie en/of ICT-strategie** worden ook een **informatievisie** genoemd, namelijk een strategisch document waarin een organisatie beschrijft hoe zij met informatie en digitalisering wil omgaan om haar doelen te bereiken. Je kunt het zien als de "kompasrichting" voor alles wat met gegevens, ICT, en digitale dienstverlening te maken heeft.