Gemeente Enschede
t.a.v. college van B&W

14 april 2025

Betreft: Actieplan Digitale Inclusie 2025

Geachte heer van den Berg,

Hierbij het gevraagd advies van de Bewonersadviescommissie Sociaal Domein Enschede (BAS Enschede) voor het onderwerp Actieplan Digitale Inclusie 2025.

Onderstaand de vraag zoals aan ons gesteld, de werkwijze die wij hebben gehanteerd, inhoudelijke opmerkingen die we hebben, ons advies en ons verzoek voor betrokkenheid na behandeling van het voorstel in de gemeenteraad.

Dit advies is opgesteld namens de BAS Enschede door:

- Mariette Wessels
- Jorre Abbink
- Rianne Bruijs
- Ellen Kalsbeek

En ondertekend door

Jasper Kerkwijk
Voorzitter Bewonersadviesraad Sociaal Domein Enschede

Onderwerp	Actieplan Digitale Inclusie 2025
Ambtelijk aanvrager	Marit Kemna-Raijmakers
Datum advies	14 april 2025
Datum aanvraag	8 april 2025 (al eerder betrokken bij opstellen beleidsstuk)

Vraagstelling aan de BAS

Advies uit te brengen op het actieplan Digitale Inclusie dat voorligt ter besluitvorming. Op 24 februari 2025 is de opzet en intentie besproken in een bijeenkomst in het stadhuis met een vertegenwoordiging vanuit de BAS Enschede. Het actieplan is op inhoud grotendeels gelijk aan het plan dat jullie 24 februari is toegelicht.

Werkwijze van de BAS

De BAS Enschede is actief betrokken geweest bij de totstandkoming van dit actieplan. Op 24 februari is er een constructieve meedenk-bijeenkomst geweest met 3 leden van de BAS Enschede en 5 betrokken beleidsmedewerkers van de gemeente waarbij het concept actieplan is besproken.

Onderstaande aandachtspunten zijn hieronder door de BAS Enschede benoemd.

- Zorgen om gebruik DigiD
- De blik naar ouderen, zorgen vergrijzing en hoe ouderen worden bereikt
- Herkennen laaggeletterdheid aan de balie/ het klantcontactcentrum
- Mogelijke alternatieven voor digitale dienstverlening
- Besef dat niet iedereen hulp nodig heeft/ wil
- Jongeren, zoals rondom 18+ leeftijd en Doe je Digiding
- Het meten van de effecten.

Inhoudelijke opmerkingen van de BAS

Zie bovenstaande aandachtspunten meegegeven bij het opstellen van het definitieve actieplan, waarover advies wordt gevraagd.

Advies van de BAS

1. Aandachtspunten
In de nota zijn de suggesties en aandachtspunten van de BAS Enschede op 24 februari 2025 aangegeven voldoende meegenomen en herkenbaar verwerkt.

2.*Beschikbaarheid van apparatuur (Pagina 5, punt 1)*
Om digitale apparatuur veilig te gebruiken, zijn regelmatige updates en goed onderhoud essentieel. Wij adviseren om een plan te maken voor het beheer van de digitale middelen die door de gemeente worden verstrekt. Het is ons niet duidelijk of dit er is en zo ja, hoe dit beheer wordt vormgegeven.

3.Digitale ondersteuning uitbreiden (Pagina 5, punt 5)
Overweeg om aan te sluiten bij bestaande digitale ondersteuningsinitiatieven in het ziekenhuis. In andere gemeenten blijkt dat veel mensen zich daar melden voor hulp bij digitale vragen.

4. Chatbox
Overweeg het gebruik van een chatbox met chatfunctie om de toegang tot gemeentelijke diensten te verbeteren. Door het toevoegen van hyperlinks kunnen inwoners snel de juiste informatie vinden. Vooral jongeren zullen hier naar verwachting gebruik van maken.

Gewenst vervolg vanuit de BAS

Naast de afgesproken schriftelijke reactie van het college, verwacht de BAS Enschede geen vervolg of opvolging van ons advies.