

Rekenkamercommissie Enschede
T.a.v. de heer Figee
Postbus 20
7500 AA ENSCHEDE

Postadres

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Bezoekadres

Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag

Tel: (070) 356 35 63

Fax: (070) 360 75 72

post@nationaleombudsman.nl

www.nationaleombudsman.nl

Doorkiesnummer

(070) 356 36 41 JFW/gn

Datum 04 FEB 2019

Ons nummer

B201900104

Uw bericht

Uw kenmerk

Bijlagen

Behandelend medewerker

J.F.P.M. van de Wiel, msc

Onderwerp

onderzoek digitale dienstverlening

Geachte heer Figee,

Het onderzoek door uw Rekenkamercommissie naar de digitale dienstverlening van de gemeente Enschede heb ik met veel belangstelling gelezen. In 2017 verscheen de Ombudsvisie op digitalisering waarin ik vier uitgangspunten formuleerde voor de overheid die digitaliseert. Uw onderzoek is een mooi voorbeeld van hoe deze uitgangspunten een kader bieden om de digitale dienstverlening te kunnen beoordelen.

De bevindingen en aanbevelingen uit uw rapport laten zien dat digitalisering kansen biedt, ook in de gemeente Enschede. Voor veel burgers is digitalisering een positieve ontwikkeling. Het onderzoek toont ook dat er enkele zorgpunten zijn. Niet voor iedereen is digitale dienstverlening de oplossing. Het is belangrijk dat iedereen zaken moet kunnen doen met overheid. Dit aandachtspunt zie ik terug in de adviezen uit uw rapport. Ze geven goede suggesties om de zorgpunten aan te pakken. Ik wens uw commissie en de gemeente Enschede veel succes met het vervolg op dit rapport en het verbeteren van de digitale dienstverlening.

Met vriendelijke groet,



Reinier van Zutphen