

Voorstel Gemeenteraad F

Onderwerp	Actieplan Digitale Inclusie		
Portefeuillehouder	Marc Teutelink agendaletter (F)		
Organisatieonderdeel	Cluster CIO Office	Aangeboden aan Raad	6 januari 2026
Stuknummer (invulling door Griffie)		Corsanummer	2500036933

Wij stellen u voor te besluiten om:

Het college stelt de Raad voor te besluiten om:
1. Het actieplan Digitale inclusie vast te stellen.

Inleiding en voorgeschiedenis

Momenteel hebben zo'n 4 miljoen Nederlanders moeite met digitale middelen en vaardigheden. In Enschede gaat het dus ook al gauw om tienduizenden mensen. In een steeds digitaal wordende samenleving is het van groot belang dat iedereen mee kan doen. Als gemeente willen we daar graag aan bijdragen.

Het is niet zo dat dit thema helemaal nieuw is, we werken immers al langer aan digitale inclusie. Zo waren we de eerste gemeente die de cursus Digisterker aanbood (2012). En in de visie op dienstverlening 'Enschede zorgt dat het klikt' (2018) benoemen we dat niet iedereen altijd goed mee kan komen in de digitale wereld. Daarom bieden we ook al jaren alternatieven voor digitaal zakendoen, door bijvoorbeeld bij het Stadskantoor of een Wijkwijzer binnen te lopen voor hulp.

Digitale inclusie neemt binnen de recent vastgestelde en vernieuwde visie op dienstverlening nog steeds een belangrijke plek in. Net als in de vast te stellen Nota Digitaal Enschede. En het thema heeft raakvlakken met laaggeletterdheid en de opgave Inclusieve Stad. Er is afstemming met het programma rondom het opstellen van de Lokale Inclusie Agenda (LIA).

Dit actieplan is ontstaan vanuit de wens om te weten of de inzet op dit thema voldoende is of dat er nog onderwerpen missen. Met dit actieplan willen we de toegang tot internet en apparaten verhogen en de digitale vaardigheden versterken voor onze inwoners. Dit vergroot zelfredzaamheid en kansengelijkheid, vermindert sociale isolatie en zorgt voor meer efficiëntie in onze dienstverlening.

Als gemeente kunnen wij dit niet alleen. We werken samen met maatschappelijke en private partners om te bouwen aan een digitaal inclusieve gemeente waarin iedereen de kans krijgt om volwaardig deel te nemen.

Het actieplan geeft een beeld van wat we al doen en de acties waar we de komende periode op in willen zetten om digitale inclusie te bevorderen. Het is een thema dat blijvend aandacht nodig heeft.

Publieksvriendelijke samenvatting

Momenteel hebben zo'n 4 miljoen Nederlanders moeite met digitale middelen en vaardigheden. In Enschede gaat het dus ook al gauw om tienduizenden mensen. In een steeds digitaal wordende samenleving is het van groot belang dat iedereen mee kan doen. Als gemeente willen we daar graag aan bijdragen.

Digitale inclusie betekent toegang hebben tot digitale middelen, beschikken over de juiste vaardigheden en kennis en motivatie hebben om mee te doen. Dit vereist maatwerk en een brede aanpak.

Met het actieplan willen we de toegang tot internet en apparaten verhogen en de digitale vaardigheden versterken voor onze inwoners. Dit vergroot zelfredzaamheid en kansengelijkheid, vermindert sociale isolatie en zorgt voor meer efficiëntie in onze dienstverlening.

Als gemeente kunnen wij dit niet alleen. We werken samen met maatschappelijke en private partners om te bouwen aan een digitaal inclusieve gemeente waarin iedereen de kans krijgt om volwaardig deel te nemen.

Het actieplan geeft een beeld van wat we al doen en de acties waar we de komende periode op in willen zetten om digitale inclusie te bevorderen. Het is een thema dat blijvend aandacht nodig heeft.

Gewenst effect van het besluit in relatie tot de strategische opgaven

Dit thema raakt zowel de opgave Open Enschede als Enschede Inclusief. Met Open Enschede streven we o.a. naar toegankelijke dienstverlening. Met Enschede Inclusief werken we aan een samenleving waarin iedereen volwaardig mee kan doen.

In de raadsinformatiebrief van december 2025 hebben wij u meegenomen in de overwegingen om het actieplan digitale inclusie een apart bestuurlijk proces te laten doorlopen, los van de Lokale Inclusie Agenda.

Met het actieplan willen we de toegang tot internet en apparaten verhogen en de digitale vaardigheden versterken voor onze inwoners. Dit vergroot zelfredzaamheid en kansengelijkheid, vermindert sociale isolatie en zorgt voor meer efficiëntie in onze dienstverlening.

Argumenten

1.1. Het voorstel past binnen het bestaande beleid

In de visie op dienstverlening 'Enschede zorgt dat het klikt' benoemen we dat niet iedereen altijd goed mee kan komen in de digitale wereld. Daarom bieden we ook al jaren alternatieven voor digitaal zakendoen, door bijvoorbeeld bij het Stads kantoor of een Wijkwijzer binnen te lopen voor hulp. We bieden meerdere kanalen naast elkaar aan zodat de inwoner vrij is om dat kanaal te kiezen wat op dat moment het beste past. Langskomen, bellen, digitaal, mailen etc. We doen ook veel op het gebied van cursussen en ondersteuning en de toegankelijkheid van digitale diensten en de hulpstructuren daarin. En dat blijven we doen.

Met het actieplan willen we ons inzetten op het bereiken van meer mensen. De ondersteuning willen we daarom zo breed en laagdrempelig mogelijk aanbieden. Bijvoorbeeld door optimaal gebruik te maken van het bestaande netwerk en te zorgen voor bewustwording en signalering. Binnen Enschede is een groot bestaand netwerk om inwoners te ondersteunen (rondkomen met je inkomen, bibliotheek etc.). Met zo'n groot netwerk is het belangrijk dat we van elkaar weten wat we doen en om goed te kunnen doorverwijzen.

Risico's

1.1. De samenwerking met ketenpartners verloopt niet voorspoedig.

Als gemeente kunnen wij dit niet alleen. We werken samen met maatschappelijke en private partners om te bouwen aan een digitaal inclusieve gemeente. Risico is dat deze samenwerking onvoldoende goed verloopt en er geen resultaten behaald worden.

1.2. Er zijn afhankelijkheden van landelijk beleid.

Vanuit de lokale keten aanpak digitale inclusie werkt de VNG als proef samen met een aantal internet-providers en gemeenten om aan mensen met een laag inkomen een "sociaal" internet te leveren; internet tegen een betaalbaar tarief. Op 4 maart 2025 heeft de Tweede Kamer de motie 'betaalbaar internet voor iedereen' aangenomen. Die roept de regering op om in overleg te gaan met telecombedrijven, toezichthouders en maatschappelijke organisaties om internet betaalbaarder te maken voor de armste huishoudens. Deze landelijke ontwikkelingen bepalen mede de voortgang in Enschede.

Kosten en financiële dekking van het voorstel

We leggen de nadruk op intensiveren van bestaande inzet en netwerken en vragen daarom nu geen financiële bijdrage.

Afweging en alternatieven

Het alternatief voor dit actieplan is doorgaan op de huidige wijze en niet overgaan tot intensiveren. Deze optie is minder effectief. Dit actieplan helpt ons richten en sturen naar meer effectiviteit.

Participatie

Er is vooraf afstemming geweest met de Commissie Enschede Toegankelijk (CET) en de Bewoners Adviesraad Sociaal (BAS). Op 10 maart 2025 is er een informatiesessie geweest over dit onderwerp met

leden van de gemeenteraad. Tips en suggesties zijn in dit actieplan verwerkt. Op 14 april 2025 is een positief advies van de BAS ontvangen (zie bijlage).

Communicatie

Degenen die direct betrokken zijn bij de totstandkoming van dit actieplan gaan we waar nodig informeren. Communicatie naar inwoners en betrokkenen netwerk is uiteraard afhankelijk van het op te pakken actiepunt.

Vervolg

We komen elke twee jaar terug richting de Raad om de stand van zaken te bespreken.

Bijlagen

Actieplan Digitale Inclusie
Advies BAS

Burgemeester en Wethouders van Enschede, _____

de Secretaris,

de Burgemeester,

M.W. de Graaf

R.W. Bleker