voorstel

Zwolle

Informatienota voor de raad

Datum 26 januari 2022

Onderwerp	Digitale vaardigheden Zwollenaren
Versienummer	V1.2

Portefeuillehouder	Peter Snijders en Michiel van Willigen
Informant	John de Meijer
Afdeling	Inwonerszaken
Telefoon	038 498 2731
Email	JH.Meijer@zwolle.nl
Bijlagen	Bijlage 1: onderzoek digitale vaardigheden 2021

Wij stellen u voor kennis te nemen van:

1. De uitkomsten van het onderzoek naar de digitale vaardigheden van Zwollenaren, uitgevoerd in 2021.

Toelichting op het voorstel

Inleiding

De digitalisering zet door. De meeste Zwollenaren redden zich daar prima mee maar er is een groep voor wie dat niet opgaat. In 2017 hebben we – als eerste gemeente in Nederland – hiernaar onderzoek laten doen door een masterstudent van Universiteit Twente. We hebben in 2021 wederom onderzocht wie dat zijn en wat ze nodig hebben. In dit memo presenteren we de uitkomsten van dat onderzoek en geven we aan wat Zwolle al doet aan toegankelijke dienstverlening en bevorderen van basisvaardigheden. En we kijken vooruit naar wat we mogelijk nog meer zouden kunnen doen.

In 2021 hebben we wederom onderzoek laten doen naar de digitale vaardigheden van Zwollenaren. Dit onderzoek was wel anders van opzet dan in 2017.

- We hebben in 2021 één enquete uitgezet bij 4000 Zwollenaren van 16 jaar en ouder. In 2017 hadden we twee deelonderzoeken. De respons in 2021 was 17% (dat is hoog), met daarbij relatief meer ouderen, dus daar is voor gecorrigeerd.
- De vragenlijst was in 2021 fors korter, meer in lijn met hoe we dit in Zwolle altijd doen.
- De vragenlijst was voor een deel afgestemd met de vragen die gemeente Utrecht over dit onderwerp heeft gesteld in haar laatste buurt-voor-buurt onderzoek (2019). Daardoor kunnen we op enkele aspecten de vergelijking maken met Utrecht.
    - Zwolle en Utrecht hebben een iets andere bevolkingsopbouw. Zo is de bevolking van Zwolle gemiddeld iets ouder dan die van gemeente Utrecht (39,7 jaar ten opzichte van 36,1 jaar) en heeft 18 procent van de Zwolse inwoners een migratie-achtergrond, terwijl dit bij 36 procent van de Utrechtenaren het geval is. Verder is in Zwolle het aandeel van de beroepsbevolking dat hoger onderwijs heeft gevolgd, behoorlijk kleiner dan in Utrecht (49% versus 70%).

Kernboodschap

De digitalisering zet door. Steeds vaker benutten Zwollenaren digitale dienstverlening. De meeste Zwollenaren redden zich daar prima mee, vaak door het inroepen van hulp. Er is een kleine groep die zichzelf niet redt.

Uitkomsten van het onderzoek uit 2021

Het gebruik van internet blijft toenemen

Van de Zwollenaren gebruikt 94% internet dagelijks. Dit was 84% in 2017. Zwolle scoort hier even hoog als Utrecht in 2019 (94%) en beduidend hoger dan Nederland (88%). Slechts 2% van de Zwollenaren gebruikt nooit internet (2017: 5%). Deze groep weet niet hoe intenet te gebruiken of regelt zaken liefst persoonlijk.

Opvallend is dat 94% van de Zwollenaren internet gebruikt op tablet of mobiele telefoon. Dit was 75% in 2017. Steeds meer mensen benutten dus internet vanaf een mobiel apparaat.

Computer of laptop worden door 87% van de Zwollenaren benut. Dat was 93% in 2017. Verder gebruikt 39% internet via een apparaat van het werk (2017: 28%) en 5% gebruikt internet op een openbare plaats buitenshuis (2017: 5%).

Heel wat Zwollenaren hebben moeite met het gebruik van internet
Van de Zwollenaren kan 7% niet e-mailen of chatten, of heeft daar veel of enige moeite mee.
Van de Zwollenaren kan 33% geen aanvragen doen of afspraken maken met organisaties, of heeft daar veel of enige moeite mee. Dat is beduidend hoger dan in Utrecht in 2019: 23%.

- Deze Zwollenaren wonen met name in de wijken Geren en Assendorp. Maar ook in Schelle, Oldeneel en Westenholte heeft bijna een derde van de inwoners moeite met deze internetactiviteit.

De Zwollenaren zijn wel bereid om dit te leren. Zo'n 11-12% wil graag tijd vrijmaken voor het leren omgaan met internet / tablet etc. In Utrecht ligt dit flink lager op 7- 8%.
De Zwollenaren met beperkte internet-vaardigheden zijn relatief vaker ouderen, lager-opgeleiden en met name vrouwen. Het land van herkomst (ouders) maakt hier geen verschil.
Wat opvalt is dat 23% van de groep - die moeite heeft met dingen doen op internet - hoogopgeleiden zijn. Dit laat nog eens extra zien dat we moeten blijven investeren in toegankelijke en eenvoudige digitale processen (met heldere taal, elke stap bevestiging etcetera).

Hulp bij gebruik van internet vragen Zwollenaren vooral aan naasten
Indien de Zwollenaren hulp nodig hebben bij het gebruik van internet dan vragen ze dat vooral aan familie/vrienden/kennissen (83%) of aan collega's / studiegenoten (28%). In 2017 scoorde dit respectievelijk 91% en 10%. Drie procent weet niet wie te vragen, dat is ongeveer gelijk aan 2017 (2%). Dit percentage blijft laag en dat is positief, het geeft aan dat de Zwollenaren of zichzelf redden met internet, of hulp weten te vinden.

De bekendheid met de Zwolse ondersteuning is toegenomen
De bekendheid van de Zwollenaren met landelijke en lokale ondersteuning lijkt te zijn toegenomen sinds 2017.

- Telefonische hulp is goed bekend (47% kent het; 17% heeft het ook wel gebruikt)
- Student aan huis: 50% kent het (Nederland: 52%) en 4% heeft het ook gebruikt. Dit lage gebruik komt waarschijnlijk door de Corona-beperkingen want in 2017 kende 40% Student aan huis, en had 13% het ook wel eens gebruikt.
- Seniorweb: 33% kent het, 3% heeft het ook gebruikt.
- Digihulplijn (de landelijke hulplijn): 18% kent het, 3% heeft het ook benut.
- Telefonische hulp gemeente Zwolle (bijvoorbeeld via Digihulp op ons telefoonkanaal 14038): 19% kent het en 8% heeft het ook wel eens gebruikt.
- De training Digisterker: 9% kent het (Nederland: 1%) en 1% heeft het ook wel gebruikt. In 2017 was de bekendheid beduidend lager: 5%.
- Klik en Tik: 6% van de Zwollenaren kent het (Nederland: 3%) maar 0% heeft het ook gebruikt. De bekendheid was in 2017 veel lager met 1%.

Welke ondersteuning wil de Zwollenaar?
Gevraagd is ook welke ondersteuning men waarschijnlijk nogmaals wel wil gebruiken. Hier scoren met name de telefonische hulplijn van organisaties (11%; denk aan de Belastingtelefoon) of de telefonische hulplijn van gemeente Zwolle zelf (9%; dit scoorde 10% in 2017). Ook een training of cursus is relatief populair met 8% (2017: 7%).

Digi-onvaardigen gebruiken relatief vaak cursusaanbod in de eigen omgeving. Naarmate men vaardiger is benut men meer online uitleg (video, chat, tekst).

De Zwollenaren die behoefte hebben aan ondersteuning zijn met name wat ouder en minder opgeleid maar ook hier opvallend veel hoogopgeleiden (42%).

Hoe staat het met de digitale mantelzorg in Zwolle?
Veel Zwollenaren, zo'n 67%, helpen wel eens iemand anders met het gebruik van internet. In 2017 scoorde dit beduidend lager met 50%. Men helpt over het algemeen naasten (familie, vrienden, kennissen: 44%) of collega's / medestudenten (23%). Buurtgenoten worden heel weinig geholpen (2%).
Deze percentages lijken in 2021 wat lager, mogelijk ook door corona, dat maakte het lastig om mensen fysiek bij te staan.

Waarmee / Waarom helpt men die ander dan?

- Problemen met Nederlandse taal: 5% (2017: 4%)
- Zelf geen internet: 3% (2017: 5%)
- Vrager heeft weinig kennis of vaardigheden: 83% (2017: 93%)

Ook hier zien we dat de groep die geen internet heeft of geen internet-vaardigheden kleiner is geworden. En veel hulpvragers zijn onzeker bij het gebruik van internet en zoeken bevestiging.

Slechts 4% van de hulpgevers heeft zelf behoefe aan ondersteuning. Dat lag in 2017 veel hoger op 22%. Wat voor ondersteuning willen de hulpgevers dan in 2021?

- 30% van deze groep wil live-chat op website Zwolle.nl
- 29% wil telefonische hulp op 14038 (2017: 37%)
- 26% denkt aan een cursus of training (2017: 30%)

Ook hier zien we dat de digitale vaardigheden in de breedte zijn toegenomen. Men redt zichzelf, eventueel met hulp.

Wie is dan die Zwolse gever van digitale mantelzorg? Die is met name jonger (< 45 jaar) en hoger opgeleid (51%). Bijna altijd is de hulpgever zelf geboren in Nederland.

Conclusie
In grote lijnen redt de Zwollenaar zich met de voortgaande digitalisering. Als dat niet het geval is dan weet zij/hij hulp te vragen. De groep die niet weet waar hulp te vinden is, is met 3% klein. Die groep zal in het echt groter zijn dan 3%, er is immers een flinke groep die je met dit soort enquetes niet bereikt, en dat is met name de groep met (zeer) beperkte taal- en daardoor ook beperkte digitale vaardigheden.

Consequenties

Gemeente Zwolle doet al behoorlijk wat aan toegankelijke dienstverlening en het bevorderen van basisvaardigheden. We noemen een aantal zaken die reeds lopen (niet volledig):

- Website en digitaal loket:
    - 2021: Honderden pagina's website inmiddels versimpeld. Belangrijkste producten beschikbaar in B1-taal.
    - Nieuwe website in 2022.
    - Bij digitalisering van processen bekijken we steeds vaker vooraf wat dit betekent voor digi-onvaardigen. Wat zijn de alternatieve routes voor inwoners die niet of niet geheel mee kunnen komen in de digitaliseringsslag.

- Digitale strategie, speerpunt 2:
    - Focus hierbij is het Zwolse aanbod (van gemeente en andere partijen) op zorg en welzijn.
- Programma dienstverlening 2021-2024:
    - Structurele inzet van het Versimpelteam
    - Analyse inclusiviteit van 60 digitale processen loopt (gereed medio 2022).
- Basisvaardigheden:
    - Plan van aanpak Basisvaardigheden 2022-2026
        - Afdeling MO werkt aan het plan van aanpak basisvaardigheden 2022-2026. We hopen dat dit voor de verkiezingen van 2022 nog in de raad wordt besproken.
    - Deelname aan het Leernetwerk Laaggeletterdheid en Armoede en Living Lab Zwolle Zuid. Er loopt daarbij een projectaanvraag voor project "Samen van beperkte basisvaardigheden naar gelijke kansen".
- Doorontwikkeling ict-systemen
    - We hebben op dit moment vooral silo-systemen die slecht samenwerken. De medewerker van het KCC moet bijvoorbeeld meer dan 10 aparte systemen openen; dat is onhandig en leidt ertoe dat de inwoner niet altijd goed verder geholpen wordt. We missen hierdoor het "integrale klantbeeld" en juist voor die 10% Zwollenaren die ons het hardst nodig hebben is dit een groot gemis. Met het project KISS werken we hieraan in 2021 en 2022 (in samenwerking met Enschede, Rotterdam, Deventer, Dimpact en met subsidie van BZK).
    - Ergens in 2023 vervangen we het huidige Medewerkerportaal van Dimpact met een geheel nieuw systeem (van Dimpact). Daarmee wordt het mogelijk om statusinformatie uit de vele backoffice-systemen door te sluizen naar het "mijnloket", waar de inwoner dan bij elkaar ziet staan wat hij/zij allemaal heeft lopen aan zaken en contacten met de gemeente.
    - We werken in Dimpact verband aan het open inwoner platform (voorheen heette dit "i4sociaal"). De bouw daarvan is recent gestart, op 1 april 2022 moet het gereed zijn. We bekijken of Zwolse laaggeletterden mee kunnen doen bij het testen. Met dit platform kan een inwoner straks makkelijker in contact komen met een professional, en als de inwoner er zelf niet uitkomt kan hij gemakkelijk bijvoorbeeld de buurvrouw vragen om te helpen. Het eerste thema wordt "relatie & scheiding". Dit platform wordt ook onderdeel van Mijnloket.

Op een aantal gebieden kunnen we mogelijk nog stappen maken. We noemen hier een paar ideeën en projecten, waarvan op dit moment nog niet zeker is of ze ook gerealiseerd gaan worden. Dat wordt in de loop van 2022/23 duidelijk.

- Gemeenteloket: een goed bereikbaar loket op meerdere kanalen (fysiek, telefonie, website) waar we de vraag van de inwoner echt beantwoorden, en indien nodig daarvoor ook andere overheden benaderen.
    - Is onderdeel van een aanvraag ingediend voor Najaarsmoment 2021 (beleidscyclus) [Programma dienstverlening en toegankelijke stad].
- We gaan kijken of Live Chat of een chatbot zinvol zijn op onze website.
    - Chatbot: op basis van signalen die we tot nu toe krijgen vanuit bijvoorbeeld project GEM (de chatbot ontwikkeld door een aantal gemeenten waaronder Tilburg en Utrecht), is het de vraag wat een chatbot kan betekenen voor deze doelgroep. Dat kunnen we wel nader bestuderen in 2022.

Risico's

n.v.t.

Datum 26 januari 2022

Financiën
n.v.t.

Communicatie
n.v.t.

Vervolg
Verdere informatie over digitale vaardigheden, als daar aanleiding toe is, loopt via de beleidscyclus.

Openbaarheid
Openbaar

Burgemeester en Wethouders van Zwolle,

voorzitter, Peter Snijders

secretaris, Dick Emmer