

RAADSVRAAG

Datum: 21 september 2021 beeldvormende bijeenkomst Gemeenteraad

Onderwerp: programma Dienstverlening

Betreft: beantwoording vragen over minder digitaal vaardigen/IDO (Informatiepunt Digitale Overheid)

Inleiding

Naar aanleiding van de vragen in de beeldvormende bijeenkomst van 21 september 2021 hierbij alsnog de antwoorden. Steeds meer producten en diensten worden door gemeenten digitaal aangeboden. Het grootste deel van de inwoners heeft hier veel baat bij. Was de visie tot een aantal jaren geleden nog “digitaal, tenzij.....”, inmiddels is dat veranderd in “digitaal waar het kan en persoonlijk waar het moet”.

Uit onderzoek blijkt, dat zo’n 20 tot 25% van de Nederlanders moeite heeft om zonder hulp digitaal zaken te doen met de overheid: 5% is niet digitaal zelfredzaam en 15 – 20% is niet digitaal zelfredzaam zonder ondersteuning. Dit betekent dat 3,4 miljoen Nederlanders moeite hebben met het digitaal zakendoen met de overheid.

Cijfers vanuit de gemeente Krimpenerwaard

Tijdens de digitale bijeenkomst op 21 september werd gevraagd naar gemeentelijke cijfers op het gebied van niet-digitaalvaardigen. Deze cijfers zijn er niet. Alleen landelijke cijfers zijn bekend. Relevante informatie is te vinden op bijvoorbeeld deze websites:

- <https://geletterdheidinzicht.nl/>
- <https://www.lezenenschrijven.nl/wat-doen-wij/oplossing-voor-je-vraagstuk/factsheet-digitale-vaardigheden>
- <https://www.bibliotheekinzicht.nl/maatschappelijke-functies/de-bibliotheek-en-basisvaardigheden>
- <https://www.debibliotheekkrimpenerwaard.nl/dam/bestanden/jaarverslag-2020-def.pdf>

Hierop is informatie te vinden over aanpak digitale vaardigheden o.a. vanuit Stichting Lezen & Schrijven en het aanbod van de bibliotheek.

De eerste link geeft een mooi beeld van de doelgroepen laaggeletterden en je kunt de eigen gemeente ook vergelijken met andere gemeenten. Onderzoeken naar de percentages van laaggeletterden worden slechts 1x per 10 jaar uitgevoerd (o.a. door ROA). De verwachting is dat er om en nabij 2022 een nieuw landelijk onderzoek wordt uitgevoerd. Op basis van specifieke gegevens van de gemeente worden de verwachte percentages per gemeente (en eventueel per wijk/kern) berekend. 10 jaar geleden was er vooral aandacht voor laaggeletterdheid en nog minder voor beperkt/niet digitaal vaardigen. Hopelijk komt er in het nieuwe onderzoek specifiek aandacht voor beperkt/niet digitaal vaardigden.

Daarnaast is nu het IDO geopend in de bibliotheek. Voor de evaluatie maken ze ook gebruik van een monitoringssysteem (Impactmonitor). Hieruit kunnen we ook interessante gegevens halen over de aantallen gebruikers en de soort vragen. Daarnaast gaat de gemeente ook starten met de Digimeter (nieuw instrument, naast de Taalmeter, waarmee de digitale vaardigheden gemeten kunnen worden), op basis hiervan kan iemand verwezen worden naar aanbod (bijv. in het Taalhuis).

Hoe bereiken we de doelgroepen en hoe werken de ketenpartners hierin samen?

De doelgroep wordt o.a. bereikt via de klantmanagers van de gemeente, die de beperkte digitale vaardigheden signaleren bij hun klanten. We willen kijken of naast het inzetten van de Taalmeter ook de Digimeter van Stichting Lezen en Schrijven ingezet kan worden. De Digimeter is een eenvoudig af te nemen online screeningsinstrument om inzicht te krijgen in de digitale vaardigheden van deelnemers. Ook medewerkers van het KCC kunnen dit signaleren. Beide groepen medewerkers kunnen hun klanten/de inwoners warm verwijzen naar het Taalhuis voor een passend traject (zie jaarverslag bibliotheek voor aanbod).