verbind

Informatievoorziening
IV

Stadskantoor
Lübeckplein
Postbus 538
8000 AM Zwolle
Telefoon (038) 498 2383
www.zwolle.nl

Digitale vaardigheden

Resultaten van een vragenlijstonderzoek onder inwoners

Voor nadere informatie Gemeente Zwolle, Afdeling Informatievoorziening onderzoek@zwolle.nl
Versie definitief
Datum september 2021

Datum september 2021
Ons kenmerk Digitale vaardigheden 2021

Inhoud

1	**Inleiding**	**3**
1.1	Aanleiding	3
1.2	Aanpak	4
1.3	Respons	4
2	**Gebruik van internet**	**6**
2.1	Frequentie en apparaten	6
2.2	Moeite met gebruik internet	8
2.3	Kenmerken van inwoners die moeite hebben met internet	11
3	**Hulp en ondersteuning bij het gebruik van internet**	**13**
3.1	Gebruik van ondersteuning	13
3.2	Behoefte aan ondersteuning	15
3.3	Kenmerken van inwoners die behoefte hebben aan ondersteuning	17
4	**Digitale mantelzorg**	**18**
4.1	Digitale mantelzorg verlenen	18
4.2	Kenmerken van inwoners die digitale mantelzorg verlenen	20
Bijlage 1 Vragenlijst		**22**
Bijlage 2 Achtergrondkenmerken		**29**

1 Inleiding

In dit rapport zijn de uitkomsten beschreven van een vragenlijstonderzoek over digitale vaardigheden onder inwoners van de gemeente Zwolle.

1.1 Aanleiding

In de Zwolse visie op dienstverlening aan inwoners en ondernemers “Gastvrij en op maat” staan twee hoofdambities verwoord met betrekking tot gastvrijheid en de digitale dienstverlening. De digitale dienstverlening ontwikkelt zich in een rap tempo en is niet meer weg te denken uit het dagelijks leven. Echter, er is een groep inwoners die deze ontwikkelingen niet of nauwelijks kan bijbenen. Voor hen is het belangrijk dat alternatieve dienstverleningskanalen als telefoon en balie beschikbaar blijven. Anderzijds willen we als gemeente graag dat de digitale dienstverlening ook voor deze groep inwoners, al dan niet met hulp en ondersteuning, toegankelijk wordt. Daarvoor is inzicht nodig in de ervaringen en behoeften van de inwoners die minder digitaal vaardig zijn. En er is behoefte aan inzicht in de inwoners die juist anderen helpen bij het gebruik van internet. Het programma Dienstverlening heeft daarom de afdeling Informatievoorziening gevraagd om hier onderzoek naar te doen.

Dit onderzoek moet antwoord geven op de volgende vragen:

1. In welke mate gebruiken inwoners van de gemeente Zwolle het internet?
2. In hoeverre hebben inwoners moeite met het gebruik van internet bij diverse activiteiten?
3. In hoeverre hebben inwoners ondersteuning nodig bij het gebruik van internet? Aan wie wordt er ondersteuning gevraagd?
4. Welke kenmerken hebben de Zwollenaren die moeite hebben met het gebruik van internet?
5. Welke kenmerken hebben de Zwollenaren die digitale mantelzorg verlenen?
6. In hoeverre zijn inwoners bekend met de landelijke en Zwolse mogelijkheden voor ondersteuning? In hoeverre wordt er gebruik van gemaakt?
7. Welke ondersteuningsbehoefte hebben inwoners bij het gebruik van internet?
8. In hoeverre hebben digitale mantelzorgers behoefte aan ondersteuning?

In 2019 had 97 procent van de Nederlands toegang tot internet en gebruikte 88 procent dagelijks internet. 92 procent van de Nederlanders beschikt over een smartphone, 83 procent gebruikt een laptop en 71 procent een tablet om te internetten[1].
Het internetgebruik onder ouderen ligt lager. Zo had in 2018 32 procent van de 75 plussers nog nooit internet gebruikt (ter vergelijking: dit was 6 procent van alle Nederlanders van 12 jaar en ouder)[2].
Uit ander onderzoek blijkt dat 12 procent van de Nederlanders niet beschikt over de basisvaardigheden om online persoonlijke zaken te kunnen regelen (kunnen e-mailen, een zoekmachine kunnen gebruiken, een aankoop kunnen doen, kunnen

[1] CBS Statline. Internet; toegang, gebruik en faciliteiten; 2012-2019.
[2] CBS 4-1-2019. Zes procent nooit op internet,

internetbankieren). Het gaat hierbij in meerderheid om 65-plussers en om lager opgeleiden[3].
Ruim twee kwart van de Nederlanders zou weleens behoefte hebben aan ondersteuning op digitaal gebied. Het gaat daarbij vooral om ondersteuning bij het instellen van apparatuur (41%) en het omgaan met calamiteiten zoals virussen
en hacks (61%). Bij het leren werken met pc, tablet of smartphone (14%) en het online persoonlijke zaken regelen (14%) heeft men minder behoefte aan ondersteuning. Overigens liggen deze percentages veel hoger bij de digi-onvaardigen[4].
Digitale ongelijkheid is dan ook meer dan simpelweg toegang hebben tot internet en het bezitten van apparatuur en software. Ook motivatie, vaardigheden en het gebruik zijn belangrijke voorwaarden om digitaal mee te kunnen doen[5].

1.2 Aanpak

Er is een vragenlijst ontwikkeld die is uitgezet onder een a-selecte steekproef van 4.000 inwoners van 16 jaar en ouder uit de gemeentelijke basisregistratie. Zie bijlage 1 voor de vragenlijst.
Bij het opstellen van de vragenlijst is gebruik gemaakt van twee eerder uitgevoerde onderzoeken. Allereerst is gekeken naar het onderzoek dat in 2016 is uitgevoerd door een student naar de digitale vaardigheden van Zwolse inwoners[6]. In dat onderzoek werd onder meer gekeken naar de factoren die van invloed zijn op het gebruik van internetdiensten van de gemeente Zwolle. Een aantal vragen over het verlenen van de digitale mantelzorg zijn meegenomen.
Ten tweede is gekeken naar de inwonersenquête van de gemeente Utrecht die elke twee jaar wordt afgenomen. Hierin wordt een aantal vragen over digitale vaardigheid gesteld[7]. De meest recente uitkomsten zijn uit 2019 en deze zullen gebruikt worden als vergelijkingsmateriaal.

De inwoners hebben per post een uitnodiging ontvangen voor het invullen van de vragenlijst. De vragenlijst kon schriftelijk of online worden ingevuld.

1.3 Respons

In totaal zijn 4.000 inwoners uitgenodigd om de vragenlijst in te vullen. 687 inwoners hebben de vragenlijst nagenoeg compleet ingevuld (398 online en 289 schriftelijk). De respons komt daarmee uit op 17 procent.

In tabel 1 is de verdeling naar leeftijd en geslacht van de respondenten vergeleken met die van de steekproef (zie bijlage 2 voor het totale overzicht van de achtergrondkenmerken van de respondenten). Wat betreft het geslacht is de groep respondenten vergelijkbaar met de steekproef. Ouderen zijn echter sterk oververtegenwoordigd onder degenen die de vragenlijst hebben ingevuld. De

[3] Verhue & Mol (2019). Digitale inclusie. Een onderzoek naar digitale vaardigheden en behoefte aan ondersteuning.
[4] Dedding C, N Goedhart (2021). Uit beeld geraakt. Digitale ongelijkheid als maatschappelijke opgave.
[5] Dedding C, N Goedhart (2021). Uit beeld geraakt. Digitale ongelijkheid als maatschappelijke opgave.
[6] Wittendorp R (2017). Een blik op de digitale vaardigheden en digitale mantelzorg in de gemeente Zwolle. In samenwerking met Universiteit Twente.
[7] www.utrecht-monitor.nl

respondenten zijn dus wat betreft leeftijdsverdeling geen goede afspiegeling van het burgerpanel. Om hiervoor te corrigeren is weging toegepast. Zodoende kunnen we spreken van een goede afspiegeling van de Zwolse inwoners.
Ook kunnen we hierdoor waar mogelijk een vergelijking maken met het vragenlijstonderzoek dat in 2017 is uitgevoerd (en waarbij ook is gewogen) en de inwoners van de gemeente Utrecht.
Hierbij moet wel worden opgemerkt dat de bevolking van de gemeente Zwolle op sommige aspecten verschilt met van die van de gemeente Utrecht. Zo is de bevolking van de gemeente 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, kleiner dan in Utrecht (49% versus 70%).

Tabel 1 Representativiteit van de respondenten

Kenmerk	Steekproef (N=4.000)	Respons (N=687)
Leeftijd		
jonger dan 30	27%	16%
30 tot 45	25%	18%
45 tot 60	23%	22%
60 tot 75	18%	34%
75 tot 85	7%	11%
Geslacht		
Man	48%	45%
Vrouw	52%	54%
Anders	0%	1%

2 Gebruik van internet

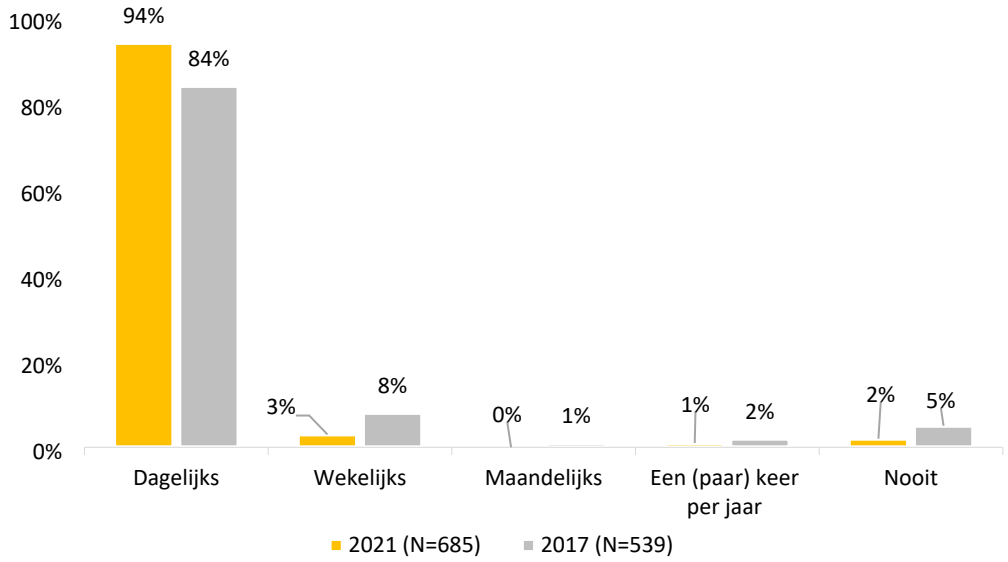
In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe vaak inwoners internet gebruiken, welke apparaten ze hiervoor gebruiken en de moeite die ze hebben met het gebruik van internet.

2.1 Frequentie en apparaten

Allereerst is gevraagd hoe vaak men gebruik maakt van internet. Bijvoorbeeld om websites te bekijken of om sociale media te gebruiken. De overgrote meerderheid (94%) maakt dagelijks gebruik van internet en drie procent doet dit wekelijks (zie figuur 1). Twee procent van de respondenten zegt nooit internet te gebruiken. Vergeleken met 2017 is het aandeel inwoners dat dagelijks internet gebruikt toegenomen.

Het internetgebruik van Zwolse inwoners is vergelijkbaar met dat van de inwoners van de gemeente Utrecht, van wie 94 procent dagelijks internet gebruikte in 2019.
Het internetgebruik van de Zwolse én Utrechtse inwoners lijkt boven het landelijk gebruik te liggen. Cijfers van het CBS laten namelijk zien dat in 2019 88 procent van de Nederlanders (12 jaar en ouder) (bijna) elke dag gebruik maakt van internet.

Figuur 1 Frequentie internetgebruik, 2021 en 2017



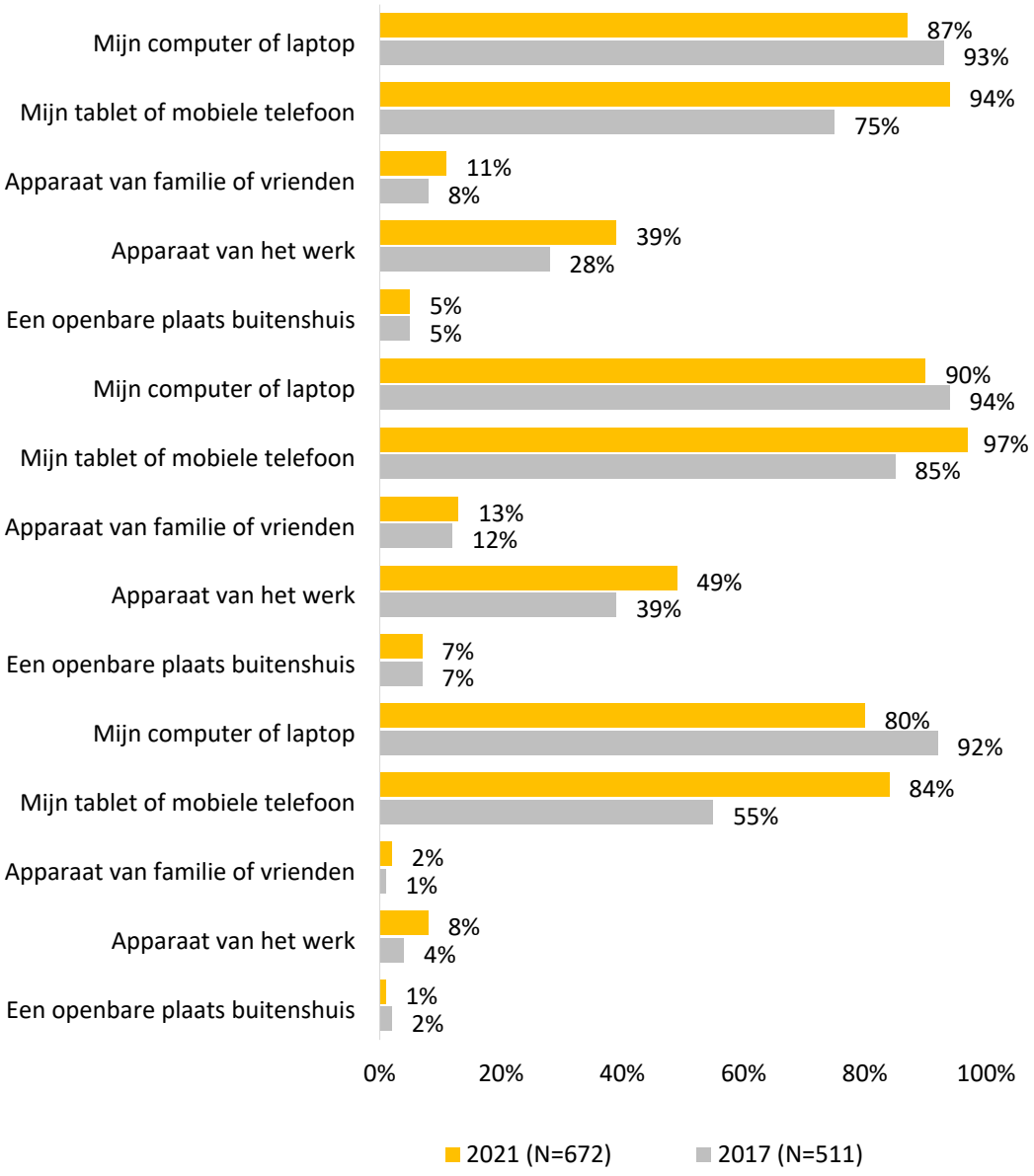
De 12 inwoners die zeggen nooit internet te gebruiken zijn gevraagd naar de reden hiervan. Zeven van hen zeggen liever hun zaken persoonlijk te regelen en zes respondenten zeggen niet te weten hoe ze internet moeten gebruiken. Zorgen maken om privacy en veiligheid en niet beschikken over een apparaat zijn voor twee respondenten redenen om geen internet te gebruiken. Vier respondenten hebben een andere reden waarom ze nooit gebruik maken van internet, namelijk: ze vinden het niet interessant, te ingewikkeld of hebben naasten die het voor ze doen.

Aan degenen die internet gebruiken, is gevraagd met welke apparaten ze dit doen. Het merendeel geeft aan internet te gebruiken via een tablet of mobiele telefoon (94%). Dit is fors meer dan in 2017 toen 75 procent via een tablet of mobiele telefoon internet gebruikte

(zie figuur 2). Het aandeel dat een computer of laptop (87%) gebruikt om het internet te bezoeken, is juist afgenomen sinds 2017 (93%). Verder zien we dat het aandeel inwoners dat een apparaat via het werk gebruikt, ook is toegenomen (van 28% naar 39%).

Kijken we naar de 60plussers, dan zien we dat ook zij veel vaker een tablet of mobiele telefoon zijn gaan gebruiken: 84 procent in 2021 ten opzichte van 55 procent in 2017. In deze leeftijdsgroep is het gebruik van een computer of laptop relatief veel afgenomen (van 92% in 2017 naar 80% in 2021).

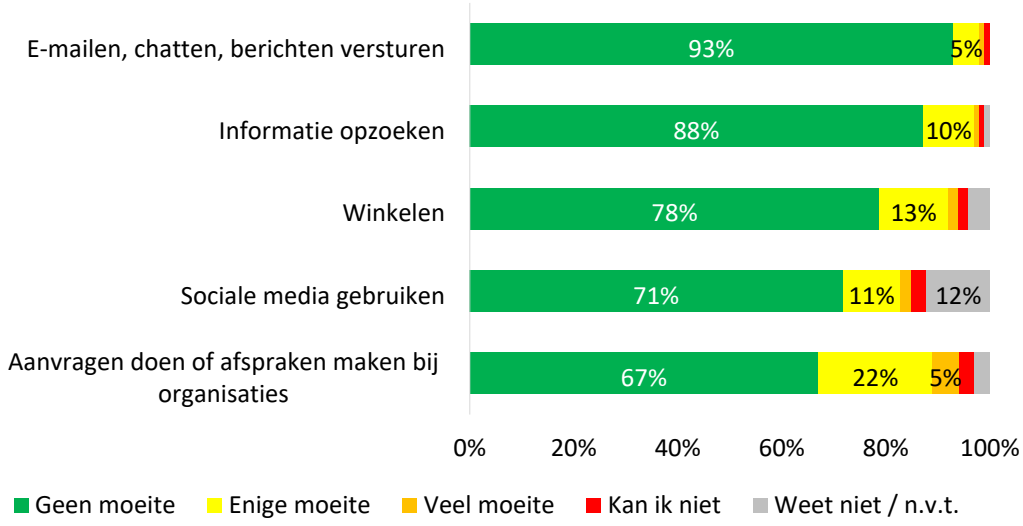
Figuur 2 Apparaten gebruikt voor internetbezoek, 2021 en 2017



2.2 Moeite met gebruik internet

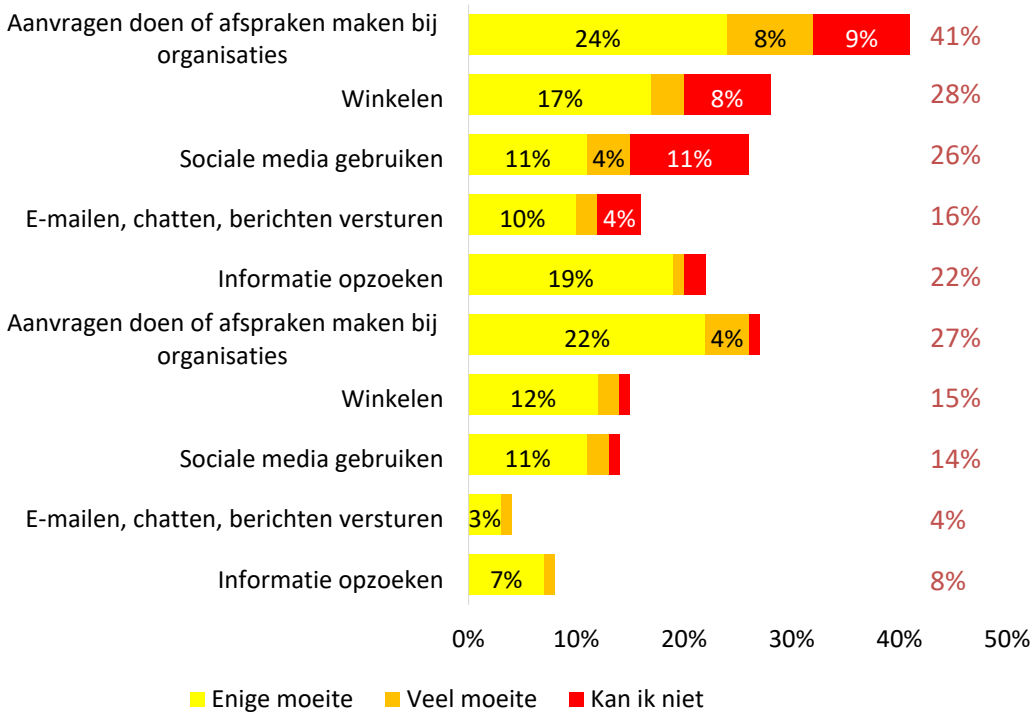
De gebruikers van internet is gevraagd in hoeverre ze moeite hebben met vijf internetactiviteiten. In figuur 3 is te zien dat de respondenten het minst moeite hebben met het versturen van e-mails en berichten en het chatten: 93 procent heeft hier geen moeite mee. Het doen van aanvragen of het maken van afspraken bij organisaties kost de meeste moeite: 30 procent heeft hier enige of veel moeite mee of kan dit niet.

Figuur 3 Moeite met internetactiviteiten (N=670)



In figuur 4 zijn de inwoners van 60 jaar en ouder vergeleken met hen die jonger zijn. We laten in deze figuur de percentages zien van degenen die moeite hebben met de activiteit of de activiteit helemaal niet kunnen uitvoeren. Uit deze vergelijking blijkt dat 60plussers vaker moeite hebben met het online maken van afspraken of het doen van een aanvraag (41% ten opzichte van 27%). Ook winkelen (28%) en het gebruik van sociale media (26%) zijn activiteiten waar 60plussers relatief vaker moeite mee hebben dan de jongere inwoners (15% respectievelijk 14%).

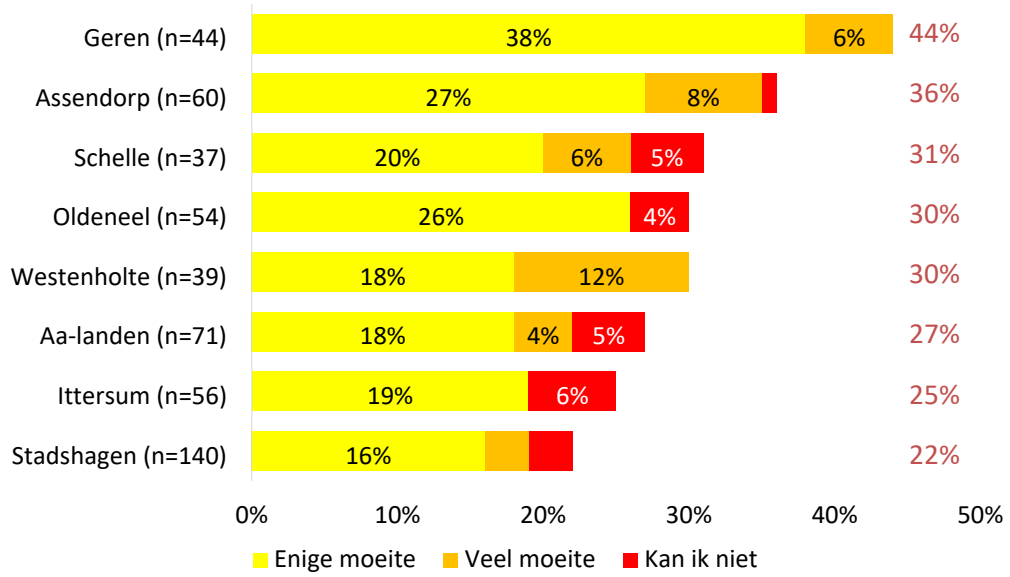
Figuur 4 Moeite met internetactiviteiten, 60plussers vergeleken met jongere inwoners



In figuur 5 is het aandeel inwoners weergegeven dat moeite heeft met het online maken van een afspraak of het doen van een aanvraag bij een organisatie. Dit is alleen gedaan voor de acht wijken met 30 of meer respondenten. Gezien de kleine aantallen respondenten per wijk, moet terughoudend worden omgegaan met deze uitkomsten.

Vooral in de wijken Geren en Assendorp lijkt een aanzienlijk deel van de inwoners moeite te hebben met het maken van een afspraak of het doen van een aanvraag. Maar ook in Schelle, Oldeneel en Westenholte heeft bijna een derde van de inwoners moeite met deze internetactiviteit.

Figuur 5 Moeite met het aanvragen doen of afspraken maken bij organisaties, wijken vergeleken



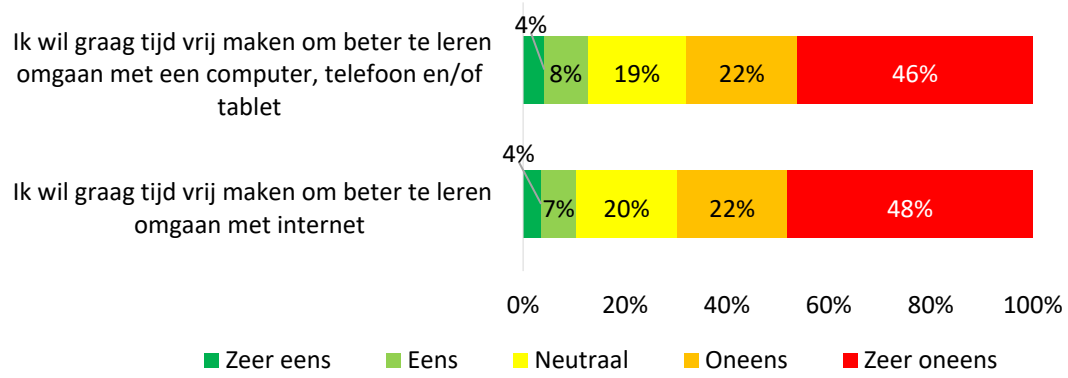
Vergeleken met de inwoners van de gemeente Utrecht (2019) hebben de inwoners van Zwolle meer moeite met activiteiten op internet. In tabel 2 is te zien dat terwijl 30 procent van de Zwollenaren moeite heeft met het doen van aanvragen of het maken van afspraken bij organisaties, dit voor 23 procent van de Utrechtenaren geldt. Ook zien we dat het aandeel Zwolse inwoners dat moeite heeft met sociale media, winkelen en/of informatie opzoeken, steeds iets groter is dan het aandeel inwoners van Utrecht dat moeite heeft met deze activiteiten.

Tabel 2 Vergelijking met inwonersenquête gemeente Utrecht

Aandeel dat enige moeite of veel moeite heeft met activiteit of dit niet kan	Inwoners van Zwolle 2021 (N=670)	Inwoners van Utrecht 2019
aanvragen doen	30%	23%
sociale media	16%	12%
winkelen	17%	12%
informatie opzoeken	12%	9%
e-mailen, chatten, berichten versturen	7%	7%

De inwoners zijn gevraagd in hoeverre ze tijd zouden willen vrijmaken om beter te leren omgaan met een computer, telefoon en/of tablet danwel met internet. Een minderheid (12% respectievelijk 11%) zou dit willen (zie figuur 6). De meerderheid is het echter (zeer) oneens met de stellingen en wil geen tijd vrij maken hiervoor.

Figuur 6 Tijd willen vrijmaken voor omgaan met internet / apparaten (N=650-652)



Vergeleken met de inwoners van Utrecht (2019) wil een groter aandeel van de Zwolse inwoners tijd vrij maken om beter te leren omgaan met apparaten en/of internet (zie tabel 3).

Tabel 3 Vergelijking met inwonersenquête gemeente Utrecht

Aandeel (zeer) eens met stelling	Zwolle 2021 (N=650-652)	Utrecht 2019
Ik wil tijd vrij maken om beter te leren omgaan met een computer, telefoon en/of tablet	12%	7%
Ik wil tijd vrij maken om beter te leren omgaan met internet	11%	8%

2.3 Kenmerken van inwoners die moeite hebben met internet

In tabel 4 zijn de respondenten die veel moeite hebben met minimaal één van de vijf eerder genoemde internetactiviteiten of één van deze activiteiten niet te kunnen, vergeleken met de respondenten die met geen van deze activiteiten moeite hebben. Degenen die moeite hebben met het uitvoeren van minimaal één activiteit op internet, zijn duidelijk ouder en beschikken over een lager opleidingsniveau. Ook zijn ze vaker vrouw. Er is geen duidelijk verschil in het land van herkomst van de respondent zelf of diens ouders.

Uit ander onderzoek blijkt dat 65-plussers en laagopgeleide oudere vrouwen het meeste risico lopen om niet digitaal vaardig te zijn. Factoren die van invloed zijn op het al dan niet hebben van digitale vaardigheden, hangen samen met het opleidingsniveau, de levensstijl, ziekten en/of beperkingen, de motivatie, stressvolle situaties, langdurige werkloosheid en het sociale netwerk. Onder minder digitaalvaardige mensen bevinden zich ook relatief veel inwoners met multiproblematiek[8].

[8] VNG Realisatie (2019). Digitale inclusie: aan de slag met gemeentelijke online dienstverlening

Tabel 4 Kenmerken van respondenten met moeite met internetactiviteit

Kenmerk	Met minimaal één activiteit op internet veel moeite (n=74)	Geen moeite met activiteiten op internet (n=610)
Leeftijd		
45 jaar of jonger	30%	55%
60 jaar of ouder	53%	22%
Opleidingsniveau		
Lager	39%	18%
Middelbaar	35%	33%
Hoger	23%	48%
Herkomst		
Zelf geboren in Nederland	89%	92%
Vader en moeder geboren in Nederland	87%	86%
Geslacht		
Man	37%	46%
Vrouw	63%	53%
Anders	0%	1%

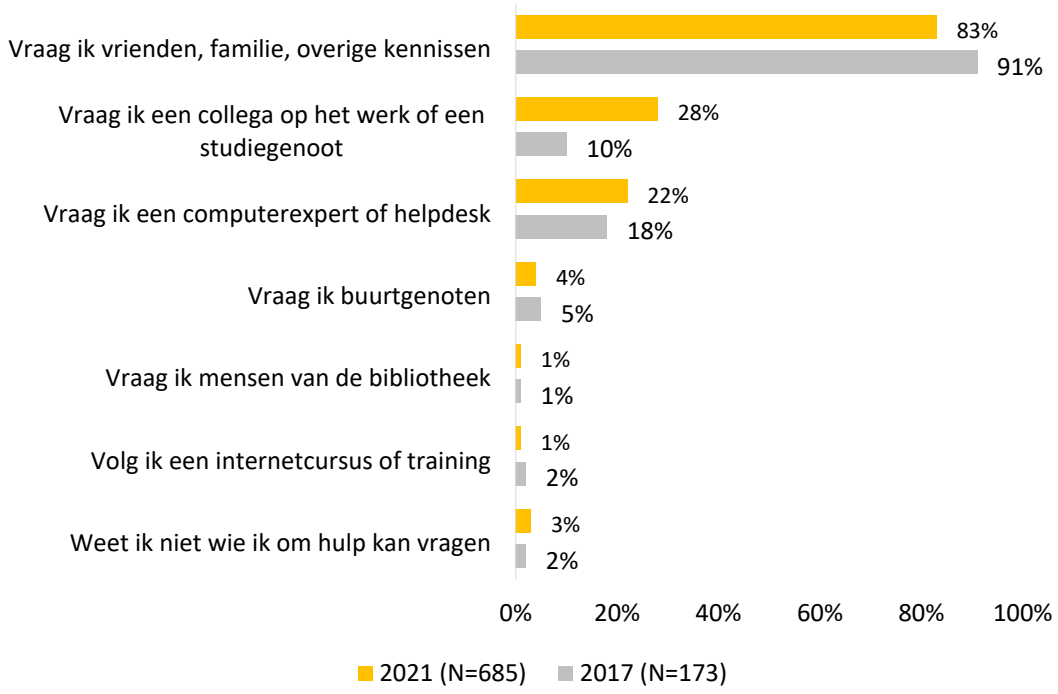
3 Hulp en ondersteuning bij het gebruik van internet

In dit hoofdstuk beschrijven we de mate waarin inwoners ondersteuning nodig hebben en gebruiken. Ook schetsen we de kenmerken van de inwoners die behoefte hebben aan ondersteuning.

3.1 Gebruik van ondersteuning

Aan de respondenten is gevraagd wat men doet indien men hulp nodig heeft bij het gebruik van internet. De overgrote meerderheid (83%) vraagt in zo'n geval hulp aan vrienden, familie of kennissen (zie figuur 7). Dit was ook het geval in 2017: toen gaf zelfs 91 procent aan hulp te vragen aan vrienden, familie of kennissen.
Ook landelijke cijfers laten zien dat voor het online dingen regelen de meeste mensen (90%) contact zoeken met een familielid, vriend of kennis.
Verder is te zien dat een groter aandeel hulp vraagt aan een collega of studiegenoot dan in 2017 (28% versus 10%).
Drie procent zegt niet te weten wie hij of zij om hulp kan vragen.

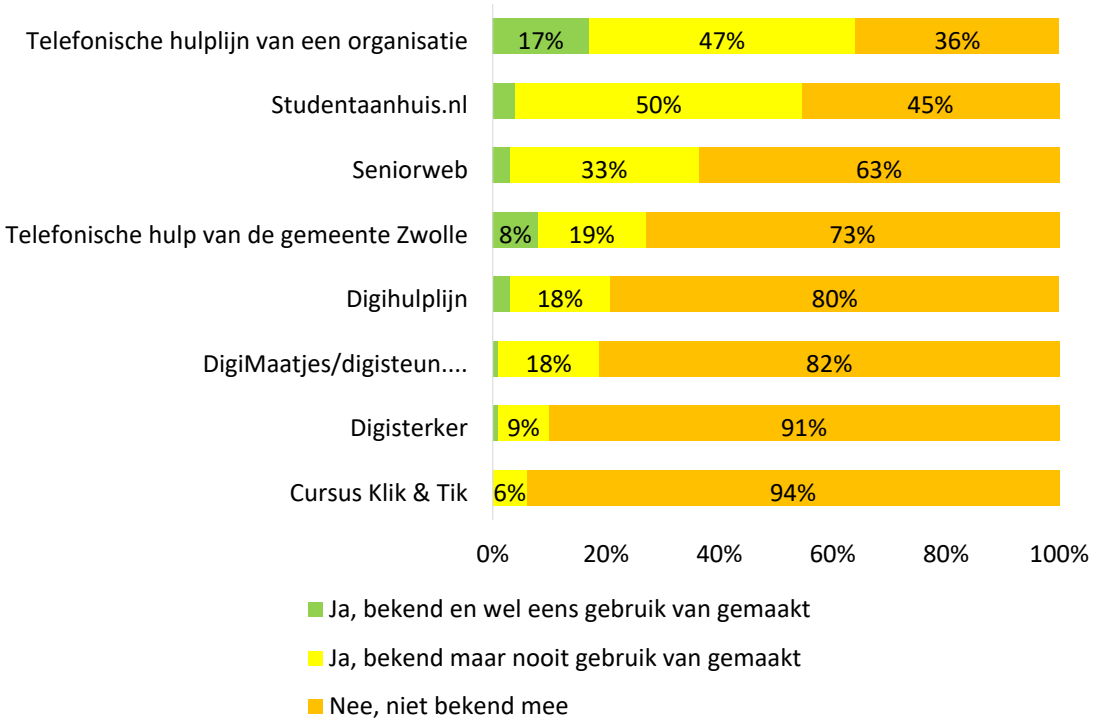
Figuur 7 Wat doet men indien men hulp nodig heeft bij internet, 2021 en 2017 vergeleken



Ook is gevraagd in hoeverre men bekend is met diverse soorten ondersteuning en in hoeverre men hier gebruik van maakt. Het gaat hierbij om enerzijds ondersteuning vanuit landelijke organisaties en anderzijds om ondersteuning vanuit de gemeente Zwolle. In figuur 8 is te zien dat de mogelijkheid van telefonische hulp vanuit een organisatie (bijvoorbeeld Belastingdienst of DUO) het meest bekend is onder Zwolse inwoners (64% is hier bekend mee). Ook Studentaanhuis (54% bekend mee) en Seniorweb (36%) zijn redelijk bekend. De cursus Klik & Tik is het minst bekend onder de Zwolse inwoners.

Ook landelijk kent ongeveer de helft van de inwoners (52%) Studentaanhuis. Klik & tik is bij 3 procent van de Nederlanders bekend en Digisterker bij 1 procent[9].

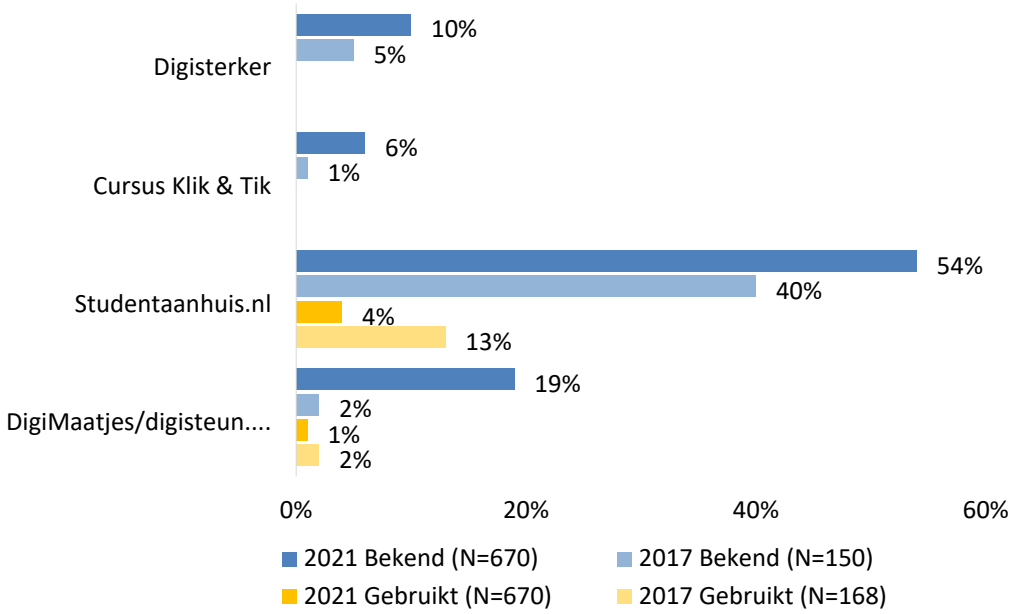
Figuur 8 Bekend met en gebruik van ondersteuning landelijk en vanuit gemeente Zwolle (N=670-677)



De bekendheid van vier vormen van ondersteuning, namelijk Studentaanhuis, Digitmaatjes/digisteun, Digisterker en de cursus Klik & Tik, is ook in 2017 uitgevraagd. In figuur 9 is te zien dat de bekendheid van deze ondersteuning is toegenomen.
Net als in 2021 is in 2017 ook gevraagd naar het gebruik van Studentaanhuis en Digitmaatjes/digisteun. Hieruit blijkt dat het aandeel inwoners dat deze vormen van ondersteuning heeft gebruikt, in 2021 lager ligt dan in 2017. Mogelijk is een andere wijze van uitvragen hier de reden van: in 2017 heeft een selectie van de respondenten deze vragen beantwoord, terwijl deze vragen in 2021 door nagenoeg alle respondenten zijn beantwoord.

[9] Verhue & Mol 2019. Digitale inclusie. Een onderzoek naar digitale vaardigheden en behoefte aan ondersteuning

Figuur 9 Bekendheid en gebruik van ondersteuning, 2021 en 2017 vergeleken



Vijf procent van de respondenten geeft aan dat ze (ook) andere ondersteuning gebruiken bij het gebruik van internet. Ze geven als toelichting dat ze hulp vragen aan een naaste, opzoeken op internet hoe ze iets moeten aanpakken of ze bellen met bijvoorbeeld de webshop waar ze een bestelling willen plaatsen.

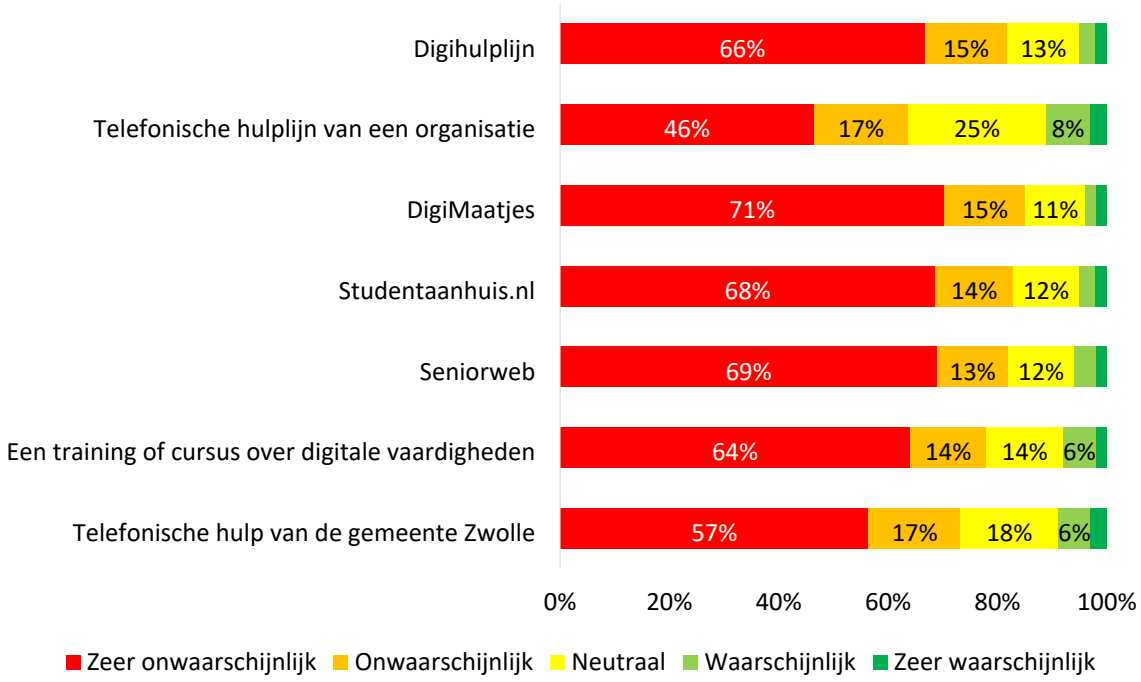
3.2 Behoefte aan ondersteuning

Vervolgens is gevraagd hoe waarschijnlijk het is dat men (opnieuw) gebruik zou maken van de ondersteuning. Deze vraag is overigens aan alle respondenten gesteld en dus niet alleen aan degenen die de ondersteuning kennen en/of gebruiken.
Een telefonische hulplijn van een organisatie (11%), telefonische hulp van de gemeente Zwolle (9%) en een training of cursus over digitale vaardigheden (8%) zijn de soorten ondersteuning die men het meest waarschijnlijk (opnieuw) zal gebruiken (zie figuur 10).
53 procent geeft aan waarschijnlijk geen van deze soorten van ondersteuning te zullen gebruiken. In 2017 was dit aandeel groter, namelijk 60 procent.

Uit landelijk onderzoek blijkt dat mensen die te bestempelen zijn als ‘digi-onvaardig’ relatief vaak gebruik willen maken van een cursusaanbod in de eigen omgeving. Naarmate inwoners vaardiger zijn, geeft men vaker de voorkeur aan online uitleg in de vorm van video, tekst, of chatfuncties [10].

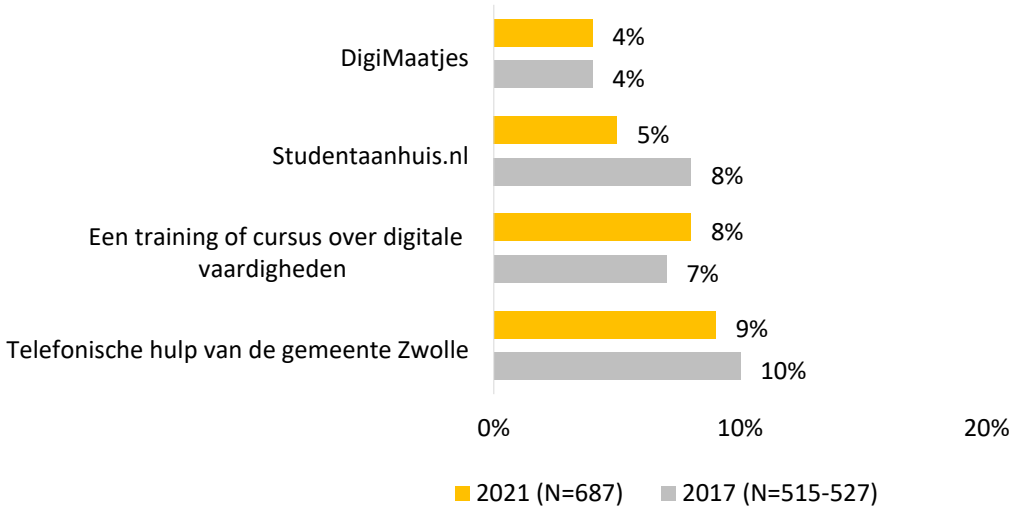
[10] Verhue & Mol 2019. Digitale inclusie. Een onderzoek naar digitale vaardigheden en behoefte aan ondersteuning

Figuur 10 Hoe waarschijnlijk dat ondersteuning wordt gebruikt (N=679-685)



Over een viertal soorten van ondersteuning is ook in 2017 aan de respondenten gevraagd hoe waarschijnlijk het was dat ze deze zouden gaan gebruiken. In figuur 11 is te zien dat de aandelen respondenten die in 2021 zeggen de ondersteuning (zeer) waarschijnlijk te gaan gebruiken, redelijk vergelijkbaar zijn met die in 2017. Alleen over Studentaanhuis zeggen in 2021 iets minder respondenten (5%) dat ze het (zeer) waarschijnlijk gaan gebruiken dan in 2017 (8%).

Figuur 11 Aandeel respondenten dat zegt (zeer) waarschijnlijk ondersteuning te gaan gebruiken, 2021 en 2017 vergeleken



3.3 Kenmerken van inwoners die behoefte hebben aan ondersteuning

De respondenten die behoefte hebben aan (minimaal één vorm van) ondersteuning bij het gebruik van internet, zijn vergeleken met degenen die geen behoefte hebben aan deze ondersteuning. De respondenten die behoefte hebben aan ondersteuning zijn ouder dan degenen die geen behoefte hebben aan ondersteuning 35% versus 17% is 60 jaar of ouder) (zie tabel 5). Verder is te zien dat de groep respondenten met behoefte aan ondersteuning, iets minder hoog opgeleid is en iets minder vaak in Nederland is geboren danwel ouders heeft die in Nederland zijn geboren.

Tabel 5 Kenmerken van respondenten met behoefte aan ondersteuning bij gebruik van internet

Kenmerk	Behoefte aan ondersteuning bij gebruik internet (n=325)	Geen behoefte aan ondersteuning bij gebruik internet (n=359)
Leeftijd		
45 jaar of jonger	41%	61%
60 jaar of ouder	35%	17%
Opleidingsniveau		
Lager	24%	17%
Middelbaar	33%	34%
Hoger	42%	49%
Herkomst		
Zelf geboren in Nederland	89%	95%
Vader en moeder geboren in Nederland	83%	88%
Geslacht		
Man	48%	43%
Vrouw	52%	56%
Anders	1%	1%

4 Digitale mantelzorg

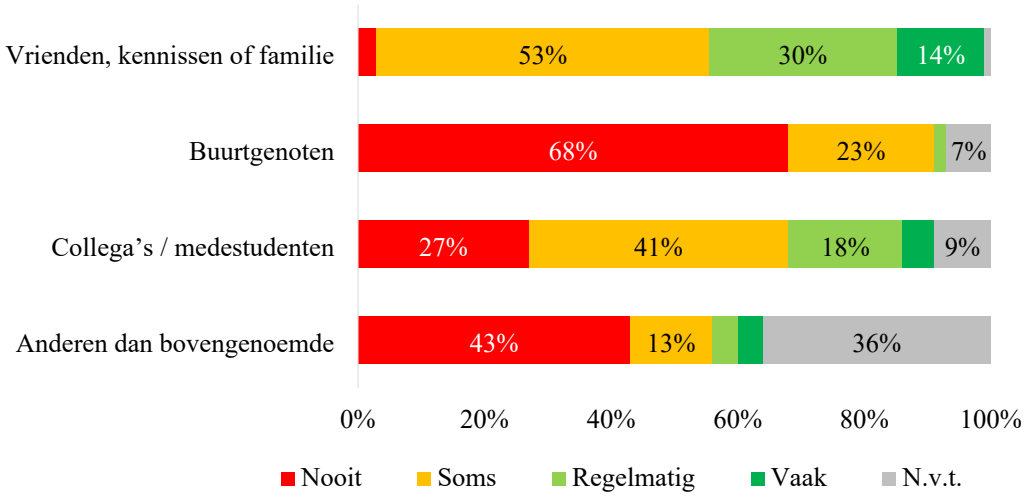
Onder digitale mantelzorg verstaan we hulp verlenen aan familie, vrienden en/of kennissen bij het gebruik van internet of apparaten als laptop, computer en tablet. In dit hoofdstuk wordt beschreven in hoeverre Zwolse inwoners digitale mantelzorg verlenen en wie deze mantelzorgers zijn.

4.1 Digitale mantelzorg verlenen

De respondenten zijn gevraagd of ze wel eens iemand bij het gebruik van internet helpen. Twee derde (67%) zegt dit weleens te doen. Dit is meer dan in 2017 toen 50 procent zei weleens iemand anders te helpen met het gebruik van het internet.

Aan degenen die weleens iemand helpen, is gevraagd aan wie ze hulp verlenen en hoe vaak ze dat doen. In figuur 12 is te zien dat het meestal om vrienden, kennissen of familie gaat.

Figuur 12 Aan wie verleent men digitale mantelzorg (n=429-454)



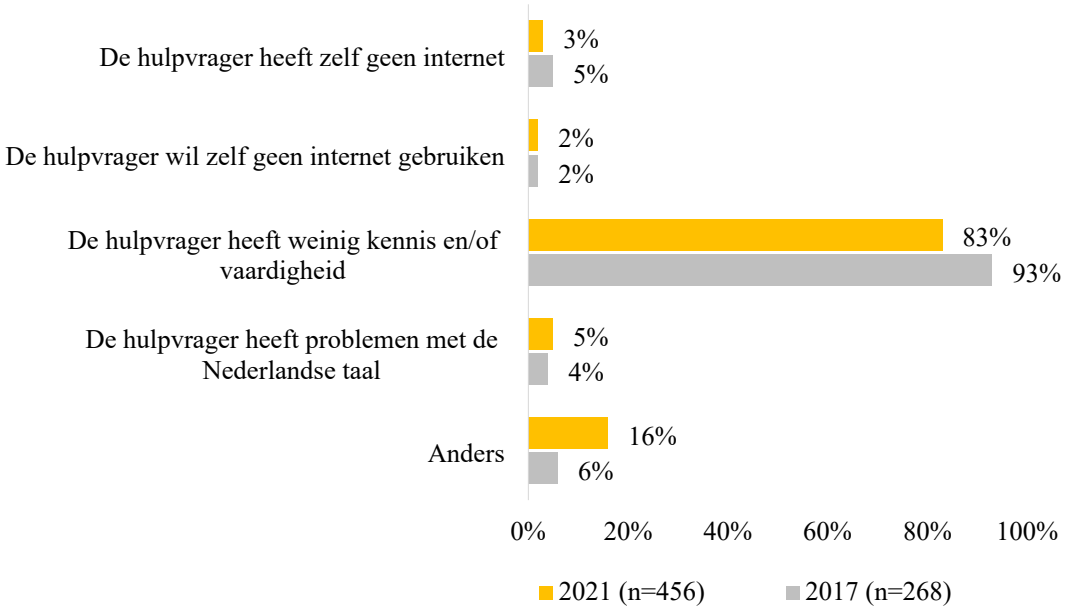
Ook in 2017 is gevraagd aan wie men hulp verleent. Echter, toen zijn iets andere antwoordcategorieën gebruikt wat vergelijken lastig maakt. We kunnen wel een vergelijking maken van de aandelen die hebben aangegeven in enige mate digitale mantelzorg te verlenen. In tabel 6 is te zien dat het aandeel dat weleens vrienden, kennissen of familie helpt bij het gebruik van internet, niet gewijzigd is. Bij de andere categorieën zien we dat de aandelen die anderen weleens helpen bij het gebruik van internet, lager liggen dan in 2017. Mogelijk is dit een gevolg van de coronacrisis wat mensen belemmerde om bij elkaar over de vloer te komen.

Tabel 6 Verleent digitale mantelzorg, 2021 en 2017 vergeleken

	2021 (n=429-454)	2017 (n=242-270)
Vrienden, kennissen of familie	97%	98%
Buurtgenoten	25%	46%
Collega's / medestudenten	64%	71%
Anderen dan bovengenoemde	21%	35%

Ook is gevraagd wat de achtergrond is van de hulpvraag. Hierbij moest men de hulpvrager in gedachten nemen die men het vaakst helpt. In figuur 13 is te zien dat, zowel in 2021 als in 2017, men meestal iemand helpt omdat degene te weinig kennis of vaardigheden heeft voor het gebruik van internet in het algemeen of een specifieke activiteit op het internet (83% respectievelijk 93%).
In 2021 geeft 16 procent aan dat er andere hulpvragen aan hem/haar worden gesteld. Als toelichting wordt vaak aangegeven dat de hulpvrager onzeker is bij het gebruik van internet en/of bevestiging nodig heeft. Ook schrijven respondenten dat de hulpvrager(s) er zelf niet uitkomen of dat ze specifieke vragen hebben.

Figuur 13 Vragen waarbij men helpt, 2021 en 2017 vergeleken

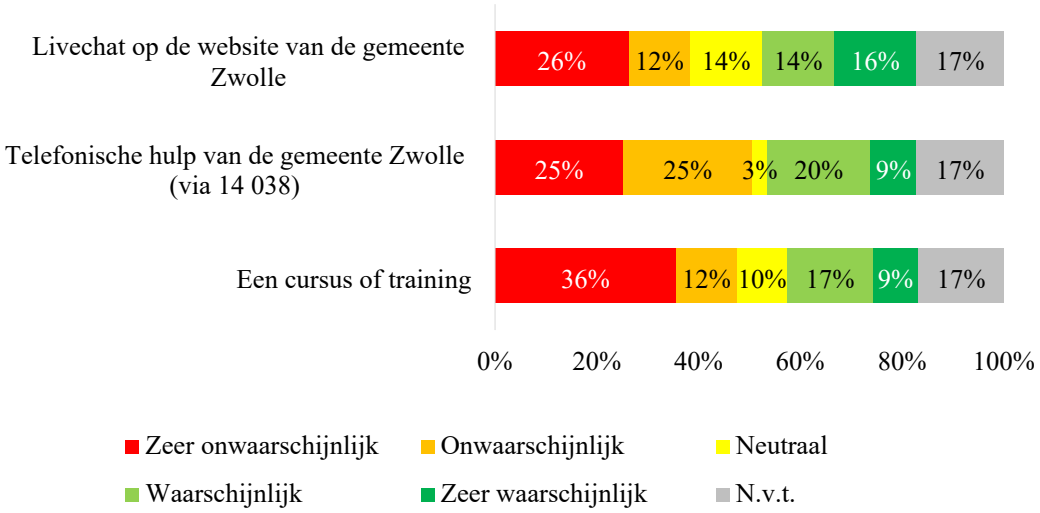


Aan degenen die weleens digitale mantelzorg verlenen is gevraagd of ze zelf behoefte hebben aan ondersteuning hierbij. Slechts 4 procent heeft behoefte aan ondersteuning bij het verlenen van digitale mantelzorg. In 2017 is deze vraag ook gesteld en toe gaf een aanzienlijk groter aandeel, te weten 22 procent, aan zelf hulp te willen.

In figuur 14 is weergegeven aan wat voor soort ondersteuning de 17 respondenten die wel ondersteuning willen bij het verlenen van digitale mantelzorg, behoefte hebben. Het

meest populair is een livechat op de website van de gemeente Zwolle, gevolgd door telefonische hulp: 30 procent respectievelijk 29 procent geven aan dat ze deze vormen van hulp (zeer) waarschijnlijk zouden gebruiken.

Figuur 14 Gewenste ondersteuning bij verlenen digitale mantelzorg (n=17)



Ook in 2017 is gevraagd welke vorm van ondersteuning digitale mantelzorgers zouden gebruiken. Zowel telefonische ondersteuning als een training of cursus waren toen meer populair dan nu (zie tabel 7).

Tabel 7 Aandeel digitale mantelzorgers dat zegt ondersteuning (zeer) waarschijnlijk te zullen gebruiken, 2021 en 2017 vergeleken

	2021 (n=17)	2017 (n=57)
Training of cursus	26%	30%
Telefonische ondersteuning	29%	37%

4.2 Kenmerken van inwoners die digitale mantelzorg verlenen

In tabel 8 zijn de respondenten die weleens een ander helpen bij het gebruik van internet, vergeleken met de respondenten die dat niet doen. De digitale mantelzorgers zijn jonger dan degenen die geen hulp verlenen (64% is 45 jaar of jonger vergeleken met 28%). Verder zijn ze vaker hoger opgeleid (51% vergeleken met 35%). Digitale mantelzorgers zijn ook vaker man (49% vergeleken met 37%). Tot slot zien we dat digitale mantelzorgers vaker in Nederland zijn geboren danwel dat hun ouders in Nederland zijn geboren.

Tabel 8 Kenmerken van respondenten die anderen weleens helpen bij het gebruik van internet

	Helpt anderen weleens bij internetgebruik (n=458)	Helpt geen anderen bij internetgebruik (n=226)
Leeftijd		
45 jaar of jonger	64%	28%
60 jaar of ouder	14%	47%
Opleidingsniveau		
Lager	13%	36%
Middelbaar	37%	28%
Hoger	51%	35%
Herkomst		
Zelf geboren in Nederland	93%	89%
Vader en moeder geboren in Nederland	87%	83%
Geslacht		
Man	49%	37%
Vrouw	49%	63%
Anders	1%	0%

Datum september 2021
Ons kenmerk Digitale vaardigheden 2021

Bijlage 1 Vragenlijst

Fijn dat u wilt meewerken aan dit onderzoek!
De gemeente Zwolle wil graag meer inzicht krijgen in het gebruik van internet door de Zwollenaren. Daarnaast zijn wij benieuwd naar de behoefte aan ondersteuning bij het gebruik van het internet. Met uw antwoorden kunnen wij onze dienstverlening en ondersteuning verbeteren.

- U kunt de vragenlijst invullen tot en met 12 juli 2021.
- De gemeente Zwolle houdt zich aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Dit betekent onder meer dat wij uw antwoorden altijd geanonimiseerd verwerken.
- Hebt u nog vragen? Neem dan contact op met het Onderzoeksteam van de gemeente Zwolle, via onderzoek@zwolle.nl of via telefoonnummer (038) 498 2040.

A. Gebruik van internet

De volgende vragen gaan over uw toegang tot en gebruik van internet. Bijvoorbeeld via de computer, laptop, tablet of smartphone.

A1. Hoe vaak maakt u gebruikt van internet? *Bijvoorbeeld om websites te bekijken of om sociale media te gebruiken.*

- o Dagelijks
- o Wekelijks
- o Maandelijks
- o Een (paar) keer per jaar
- o Nooit → u mag verder met vraag A4

A2. Op welke manier heeft u toegang tot internet?
► *meerdere antwoorden mogelijk*

- o Via mijn computer of laptop
- o Via mijn tablet of mobiele telefoon
- o Via een apparaat van familie of vrienden (bijvoorbeeld computer, laptop of telefoon)
- o Via een apparaat van het werk
- o Via een openbare plaats buitenshuis (zoals bibliotheek, wijkcentrum, internet café of dergelijke)

A3. Hoeveel moeite kost het u om de volgende activiteiten via het internet uit te voeren?

	Geen moeite	Enige moeite	Veel moeite	Kan ik niet	Weet niet / n.v.t.
Informatie opzoeken	o	o	o	o	o
E-mailen, chatten, berichten versturen	o	o	o	o	o

Sociale media gebruiken zoals Facebook, LinkedIn, Twitter of Instagram	o	o	o	o	o
Winkelen (spullen kopen, reizen boeken)	o	o	o	o	o
Aanvragen doen of afspraken maken bij organisaties (bijvoorbeeld bij gemeente of Belastingdienst)	o	o	o	o	o

→ *u mag verder met vraag A5*

A4. U geeft aan nooit internet te gebruiken. Waarom gebruikt u geen internet?

► *meerdere antwoorden mogelijk*

- o Ik maak me zorgen om mijn privacy en veiligheid
- o Ik regel mijn zaken liever persoonlijk
- o Ik weet niet hoe ik internet moet gebruiken
- o Ik heb geen apparaat waarmee ik op internet kan
- o Andere reden, namelijk

A5. In hoeverre zijn de volgende uitspraken op u van toepassing?

	Zeer eens	Eens	Neutraal	Oneens	Zeer oneens	Weet niet / geen mening
Ik wil graag tijd vrij maken om beter te leren omgaan met internet	o	o	o	o	o	o
Ik wil graag tijd vrij maken om beter te leren omgaan met een computer, telefoon en/of tablet	o	o	o	o	o	o

B. Hulp en ondersteuning bij het gebruik van internet

Veel mensen vinden het gebruik van internet lastig. Bijvoorbeeld online winkelen, een e-mail sturen of het regelen van online zaken bij een instelling of organisatie. Om mensen te helpen zijn er verschillende soorten ondersteuning. De volgende vragen gaan over hulp en ondersteuning bij het gebruik van internet.

B1. Wanneer ik hulp nodig heb bij het gebruik van internet dan …

► *meerdere antwoorden mogelijk*

- o Vraag ik buurtgenoten
- o Vraag ik vrienden, familie, overige kennissen
- o Vraag ik mensen van de bibliotheek
- o Vraag ik een computerexpert of helpdesk
- o Vraag ik een collega op het werk of een studiegenoot
- o Volg ik een internetcursus of training (bijvoorbeeld in de bibliotheek of stadshuis)
- o Weet ik niet wie ik om hulp kan vragen

B2. Hieronder staan mogelijkheden voor ondersteuning bij het gebruik van internet. Bent u daarmee bekend?

	Ja, bekend en wel eens gebruik van gemaakt	Ja, bekend maar nooit gebruik van gemaakt	Nee, niet bekend mee
Ondersteuning die landelijk aangeboden wordt			
Digihulplijn [11]	o	o	o
Telefonische hulplijn van een organisatie (bijvoorbeeld Belastingdienst of DUO)	o	o	o
DigiMaatjes / digisteun.nl [12]	o	o	o
Studentaanhuis.nl [13]	o	o	o
Seniorweb [14]	o	o	o
Ondersteuning van de gemeente Zwolle			
Cursus Klik & Tik [15]	o	o	o
Digisterker [16]	o	o	o
Telefonische hulp van de gemeente Zwolle (via 14 038)	o	o	o

B3. Maakt u gebruik van andere ondersteuning bij het gebruik van internet?

- o Nee
- o Ja, namelijk

[11] Via een gratis landelijk telefoonnummer kunt u bellen met uw vragen over uw computer, laptop, mobiel én tablet. Getrainde vrijwilligers helpen u op weg. Meer info vindt u op de site https://dedigihulplijn.nl/.
[12] DigiMaatjes zijn vrijwilligers die u op digitaal gebied kunnen ondersteunen.
[13] Studentaanhuis.nl stuurt een student bij u thuis langs, om al uw computer- en internetvragen te beantwoorden.
[14] Seniorweb is een vereniging met onder andere een helpdesk en computercursussen.
[15] Bij een cursus Klik & Tik leert u een computer te gebruiken.
[16] Bij Digisterker leert u DigiD te gebruiken.

B4. Hoe waarschijnlijk is het dat u (opnieuw) gebruikmaakt van de volgende ondersteuning?

	Zeer onwaar-schijnlijk	Onwaar-schijnlijk	Neutraal	Waar-schijnlijk	Zeer waar-schijnlijk
Digihulplijn	o	o	o	o	o
Telefonische hulplijn van een organisatie (bijvoorbeeld Belastingdienst of DUO)	o	o	o	o	o
DigiMaatjes	o	o	o	o	o
Studentaanhuis.nl	o	o	o	o	o
Seniorweb	o	o	o	o	o
Een training of cursus over digitale vaardigheden	o	o	o	o	o
Telefonische hulp van de gemeente Zwolle (via 14 038)	o	o	o	o	o

C. Anderen helpen bij het gebruik van internet

Misschien helpt u zelf wel eens iemand helpt bij het gebruik van internet. Zoals bij het invullen van een formulier of de belastingaangifte. Of misschien helpt u iemand die geen toegang heeft tot internet of een computer.

C1. Helpt u zelf wel eens iemand bij het gebruik van internet?

- o Ja
- o Nee → Ga verder met D1

C2. Wie helpt u bij het gebruik van internet en hoe vaak?

	Nooit	Soms	Regelmatig	Vaak	N.v.t.

Vrienden, kennissen of familie	o	o	o	o	o
Buurtgenoten	o	o	o	o	o
Collega's / medestudenten	o	o	o	o	o
Anderen dan bovengenoemde	o	o	o	o	o

C3. Neem de persoon in gedachten die u het vaakst helpt. Waarom vraagt die persoon uw hulp?

► *meerdere antwoorden mogelijk*

- o De hulpvrager heeft zelf geen internet
- o De hulpvrager wil zelf geen internet gebruiken
- o De hulpvrager heeft weinig kennis en/of vaardigheid
- o De hulpvrager heeft problemen met de Nederlandse taal
- o Anders, namelijk

C4. Hebt u behoefte aan ondersteuning bij het helpen van iemand anders met internet?

- o Ja
- o Nee → Ga verder met D1

C5. Hoe zou de gemeente u kunnen ondersteunen bij het helpen van anderen bij het internetgebruik?

	Zeer onwaar-schijnlijk	Onwaar-schijnlijk	Neutraal	Waar-schijnlijk	Zeer waar-schijnlijk
Door middel van een cursus of training	o	o	o	o	o
Telefonische hulp van de gemeente Zwolle (via 14 038)	o	o	o	o	o
Livechat op de website van de gemeente Zwolle	o	o	o	o	o
Anderen dan bovengenoemde	o	o	o	o	o

Ik wil op een andere manier ondersteund worden, namelijk

D. Achtergrondvragen

Tot slot stellen we nog een aantal vragen over uzelf. We analyseren deze gegevens nooit op individueel niveau, maar op wijk-, of stadsniveau.

D1. Bent u een man, vrouw, of anders?

- o Man
- o Vrouw
- o Anders

D2. Wat is uw leeftijd? ☐☐ jaar

D3. Wat is uw postcode? ☐☐☐☐ ☐☐

D4. In welk land bent u geboren? En uw vader? En uw moeder?

	Nederland	Suriname	(voormalig) Neder-landse Antillen	Turkije	Marokko	Ander land, namelijk
Uzelf	o	o	o	o	o	
Uw vader	o	o	o	o	o	
Uw moeder	o	o	o	o	o	

D5. Wat is uw hoogst voltooide opleiding?

- o Geen schoolopleiding afgerond
- o Basisonderwijs
- o Vmbo, onderbouw havo/vwo, mbo niveau 1
- o Havo, vwo, mbo niveau 2, 3 of 4

- ○ Hbo
- ○ Wetenschappelijk onderwijs (universiteit)
- ○ Anders, namelijk

E. Tot slot

Wilt u kans maken op een waardebon van 25 euro? Vul dan hieronder uw contactgegevens in. Wij koppelen onderstaande gegevens niet aan uw antwoorden. Uw anonimiteit blijft gewaarborgd.

Voorletters

Achternaam

Adres

Telefoonnummer

Vriendelijk bedankt voor het invullen van deze vragenlijst. Stuurt u de vragenlijst alstublieft retour in de bijgesloten envelop. Alvast bedankt voor uw medewerking.

Bijlage 2 Achtergrondkenmerken

Kenmerk	Respondenten voor weging (N=687)
Leeftijd	
jonger dan 30	16%
30 tot 45	18%
45 tot 60	21%
60 tot 75	34%
75 tot 85	11%
Onbekend	0%
Geslacht	
Man	45%
Vrouw	54%
Anders of onbekend	1%
Opleidingsniveau	
Lager	24%
Middelbaar	32%
Hoger	43%
Onbekend	1%
Geboorteland	
Nederland	92%
Suriname	1%
(voormalig) Nederlandse Antillen	1%
Turkije	0%
Marokko	0%
Ander land	5%
Onbekend	0%
Geboorteland vader	
Nederland	89%
Suriname	1%
(voormalig) Nederlandse Antillen	1%
Turkije	1%
Marokko	0%
Ander land	7%
Onbekend	0%
Geboorteland moeder	
Nederland	89%
Suriname	1%
(voormalig) Nederlandse Antillen	1%
Turkije	1%
Marokko	0%
Ander land	7%
Onbekend	1%