



Informatiebrief

Zaaknummer: Z – 17/006589
Documentnummer:
Datum: 2 februari 2017
Onderwerp: Uitvoering motie 100477
Bijlage(n): Motie 100477

Geachte Raad,

In de raadsvergadering van 10 november 2016 is motie 100477 'Programmabegroting - digitalisering voor niet digitalen' door uw raad aangenomen.

Motie

Met motie 100477 wordt aan het college het volgende verzocht:

- 1) om 'voor de groep burgers die moeite heeft met digitale dienstverlening cursussen te (laten) organiseren voor het aanleren van contacten met de digitale gemeente';
- 2) Hierbij verbinding te leggen met organisaties in Voorschoten die nu al computer cursussen voor ouderen geven;
- 3) De kosten zo laag mogelijk te houden door bijvoorbeeld gebruik te maken van vrijwilligers uit bijvoorbeeld de ambtelijke organisatie, waarbij de suggestie wordt gedaan om aan NL Doet op 10 en 11 maart 2017 op deze wijze invulling te geven.

In Voorschoten is er op verschillende manieren aandacht voor de toegang tot de digitale overheid:

Digisterker

Ter ondersteuning van mensen die het moeilijk of eng vinden om met de computer en de digitale overheid om te gaan is door de Stichting Digisterker de digivaardigheids cursus 'Digisterker – Werken met de elektronische overheid' ontwikkeld. Digisterker wordt gesteund door onder anderen de Belastingdienst, UWV, VWS, Logius, de Koninklijke Bibliotheek en de Vereniging van Openbare Bibliotheken. Met digisterker helpen bibliotheken mensen op weg met de digitale overheid.

In Voorschoten geeft de openbare bibliotheek Voorschoten-Wassenaar sinds 2016 uitvoering aan 'Digisterker'. Tijdens de cursus wordt in groepsverband zoveel mogelijk behandeld rondom DigiD, MijnOverheid, financiën etc. Doel van de cursus is om mensen op weg te helpen met de digitale overheid en onzekerheid hierover weg te nemen.



De insteek in Voorschoten is om de cursus zo goedkoop mogelijk te realiseren zonder in te boeten aan kwaliteit. De bibliotheek maakt daarbij naast de inzet van vaste krachten gebruik van vrijwilligers, die ten behoeve van de cursus een training hebben gehad. Het is belangrijk dat deelnemers een goede ervaring hebben met de cursus, want dat helpt bij het nemen van een drempel. Deelnemers aan de cursus betalen € 10,00 p.p. wanneer zij lid zijn van de bibliotheek. Voor niet leden bedraagt deelname € 15,00 p.p.

Het ontwikkelen en organiseren van cursussen vraagt veel tijd, expertise en aandacht. Door aansluiting bij digisterker is de openbare bibliotheek Voorschoten-Wassenaar in staat geweest om de cursus relatief snel in Voorschoten te realiseren en kennis en materiaal van de digisterker organisatie te benutten ten behoeve van de cursus. Vanuit de Werkorganisatie Duivenvoorde is input en materiaal geleverd om de cursus op de lokale situatie toe te spitsen. Ook voor 2017 zijn de cursussen bij de openbare bibliotheek Voorschoten-Wassenaar gepland. Contact tussen de bibliotheek en organisaties zoals de Vereniging Ouderenbelang Voorschoten kunnen het aanbod mogelijk versterken.

(digitale) dienstverlening

De gemeente Voorschoten werkt constant aan het optimaliseren van haar dienstverlening en het klantcontact met inwoners. Daarbij wordt een onderscheid gemaakt tussen producten waarvoor een fysiek loket nodig is en de producten die zich lenen voor digitaal contact. De verwachting is dat naarmate het digitale contact toeneemt er bij de frontoffice (balie) meer ruimte ontstaat voor het persoonlijk contact: meer aandacht kan worden besteed aan het begeleiden van mensen die moeite hebben met de digitale dienstverlening. Dit sluit, net als de cursussen in het kader van digisterker, aan op de in het coalitieakkoord benoemde aandacht vanuit de gemeente voor diegenen die geen mogelijkheden hebben om via het internet met de gemeente te communiceren.

NL Doet

Met deze brief hebben wij u een stand van zaken gegeven ten aanzien van de activiteiten in Voorschoten ter ondersteuning van Voorschotenaren in hun contact met de digitale overheid. Wij denken dat met deze activiteiten invulling wordt gegeven aan het in motie 100477 gedane verzoek aan het college. Nog niet is ingegaan op de suggestie uit de motie om gebruik te maken van vrijwilligers uit bijvoorbeeld de ambtelijke organisatie voor de cursus 'Werken met de elektronische overheid' als invulling van 'NL Doet' op 10 en 11 maart 2017.



gemeente VOORSCHOTEN

RAADSTUKKEN

De suggestie uit de motie vinden wij sympathiek. Naar aanleiding van deze suggestie is daarom contact opgenomen met de bibliotheek. De bibliotheek verwelkomt medewerkers van de werkorganisatie die zich als vrijwilliger willen inzetten voor de activiteiten van de bibliotheek zoals: digisterker en het digitaal spreekuur. Vrijwilligers zijn echter pas na een training inzetbaar. Dit maakt dat er onvoldoende voorbereidingstijd is voor het goed kunnen uitvoeren van de suggestie die in motie 100477 ten aanzien van NL Doet is gedaan. Daarnaast liggen de data voor de cursussen en het spreekuur voor 2017 al vast. Geen van deze activiteiten staan op 10 en 11 maart gepland. Hierdoor is het snel, efficiënt, goedkoop en kwalitatief goed organiseren van een cursus in het kader van de digitale dienstverlening op korte termijn niet mogelijk. De kwaliteit van de cursus is belangrijk omdat anders het risico bestaat dat deelnemers afhaken. Daarnaast kan het verschuiven van de activiteiten voor verwarring zorgen bij de gebruikers van deze activiteiten bij de bibliotheek.

De verwachting is dat het ook voor 2018 mogelijk is om klussen aan te melden bij de website van NL doet. We gaan graag in overleg met de bibliotheek om een geschikte activiteit aan te melden voor 2018 die bijdraagt aan het verbeteren van de digivaardigheid bij Voorschotenaren die dat nodig hebben.

Via de interne communicatiemiddelen zullen we de medewerkers van de werkorganisatie Duivenvoorde vervolgens informeren over de mogelijkheden om zich als vrijwilliger, in de eigen tijd, in te zetten in het kader van NL Doet. Door deze weg te bewandelen denken wij, binnen onze mogelijkheden, te handelen in de geest van de in de motie gedane suggestie.

Met vriendelijke groet,
het college van burgemeester en wethouders,



M.H. van der Veer,
gemeentesecretaris



P.J. Bouvy-Koene,
burgemeester



Motie
100477

Onderwerp:

Programmabegroting

Digitalisering voor niet digitalen

Online een DigiD aanvragen, digitaal een afspraak maken voor een bezoek aan het gemeentehuis of een melding doorgeven - prima dat het allemaal mogelijk is. Helaas is er (nog) een omvangrijke groep burgers die deze vaardigheid mist.

De raad van de gemeente Voorschoten in vergadering bijeen d.d. 10 november 2016

Verzoekt het college om voor de groep burgers die moeite heeft met digitale dienstverlening cursussen te (laten) organiseren voor het aanleren van contacten met de digitale gemeente. Hierbij verbinding te leggen met organisaties in Voorschoten die nu al computer cursussen voor ouderen geven. Daarbij de kosten zo laag mogelijk houden door bijvoorbeeld gebruik te maken van vrijwilligers uit bijvoorbeeld de ambtelijke organisatie. Het zou een mooie invulling zijn van 'NLdoet' op 10 en 11 maart 2017.

en gaat over tot de orde van de dag.

Ondertekening en naam:

René Zoetemelk, namens CDA

Nanning Mol, namens VVD

Alphons Eversteijn, ONS

Erik Maassen, namens SP

Jan-Paul Middelburg, namens PvdA

Aantekening griffier:

Deze motie is unaniem aangenomen.