

Beantwoording politiek/technische vragen raadsleden

Nummer DOC-19-162937
 Zaaknummer Z-18-046218
 Naam raadslid R. Paarlberg
 Fractie GemeenteBelangen
 Onderwerp Raadsvragen GemeenteBelangen digitale dienstverlening met name voor ouderen

Datum waarop de vraag is gesteld 11 juni 2019

Termijn beantwoording is 1 week voor technische en maximaal 2 weken voor politieke vragen.

Portefeuillehouder

Afdeling

Inleiding

De Gemeente Medemblik vindt het verstrekken van complete dienstverlening naar haar inwoners belangrijk. Vandaar dat de diensten en producten steeds meer digitaal worden aangeboden, waaronder ook via de Social Media. Feit, men gaat ervan uit dat iedere inwoner over internet beschikt. Feit, inwoners en met name ouderen ondervinden moeite met de verregaande digitalisering waardoor informatieverstrekking etc. gemist wordt. Feit, onze gemeente wordt steeds “grijzer” in de zin van leeftijd inwoners.

1.	Kunt u aangeven hoe vaak er digitaal gebruik wordt gemaakt van de gemeentelijk dienstverlening en of aanvraag naar de gemeentelijke producten (totaal overzicht)?																				
antwoord	De gemeente Medemblik heeft voor haar dienstverlening aan de inwoner/ondernemer zowel digitale als niet digitale kanalen beschikbaar. De kanalen die in 2018 zijn ingezet voor de dienstverlening met het aantal klantcontacten voor dat kanaal vindt u hieronder. <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Aantal klantcontacten</th></tr> <tr> <th>Kanaal</th><th>2018</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Website</td><td>200.139</td></tr> <tr> <td>WhatsApp</td><td>1.250</td></tr> <tr> <td>Telefoon</td><td>51.090</td></tr> <tr> <td>Baliebezoek</td><td>23.800</td></tr> <tr> <td>Totaal</td><td>276.279</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Digitale aanvragen/meldingen</th></tr> <tr> <th>2018</th><th>2017</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>7200</td><td>7100</td></tr> </tbody> </table>	Aantal klantcontacten		Kanaal	2018	Website	200.139	WhatsApp	1.250	Telefoon	51.090	Baliebezoek	23.800	Totaal	276.279	Digitale aanvragen/meldingen		2018	2017	7200	7100
Aantal klantcontacten																					
Kanaal	2018																				
Website	200.139																				
WhatsApp	1.250																				
Telefoon	51.090																				
Baliebezoek	23.800																				
Totaal	276.279																				
Digitale aanvragen/meldingen																					
2018	2017																				
7200	7100																				

	Het informatieplan van Medemblik geeft richting aan onze dienstverlening: “We hebben (digitaal) eenvoudig en goed contact met de samenleving. De leidende principes zijn hierbij: - Onze dienstverlening vindt digitaal plaats, tenzij..... - We bevragen onze inwoners en bedrijven éénmalig en gebruiken deze gegevens meervoudig. Gegevens die we als gemeente al hebben, vragen we niet nog een keer. - Onze websites en apps zijn toegankelijk, ook voor mensen met een functiebeperking, in lijn met de Europese richtlijn WCAG 2.0. - We bieden onze dienstverlening aan via de kanalen die voor de inwoner logisch zijn”
2.	Kunt u aangeven hoe vaak jongeren (10-40 jaar), senioren (40-70 jaar) en ouderen (> 70 jaar) van deze digitale mogelijkheid gebruik maken?
Antwoord	Uit cijfers van het CBS uit 2018 blijkt dat 96,5% van de Nederlanders van 12 jaar en ouder toegang heeft tot internet (CBS statline). Van de groep ouder dan 65 heeft 86,4% toegang tot internet. Deze groep heeft nog een achterstand op het gebied van internet activiteiten, het gebruik stijgt nog elk jaar. De volledige resultaten van dit onderzoek vindt u in Statline (Centraal Bureau Statistiek). Om de privacy van onze inwoners te beschermen registreren wij geen persoonlijke informatie zoals leeftijd van de gebruikers van onze kanalen. Er is geen reden om te verwachten dat de toegang tot internet en het gebruik ervan voor de gemeente Medemblik afwijkt van de rest van Nederland.
3.	Kunt u aangeven of er onder de inwoners en met name onder de ouderen terughoudendheid is met betrekking tot het digitaal gebruik van dienstverlening (indien men de beschikking heeft over internet)?
Antwoord	Wij vragen aan alle gebruikers van onze digitale dienstverlening feedback. In 2018 waardeerden onze inwoners onze dienstverlening met een 7,9. Sommige inwoners refereerden naar hun leeftijd of lichamelijke beperking en lieten expliciet weten dat zij de digitale dienstverlening erg gemakkelijk vinden omdat zij dan niet hoeven te reizen of te bellen.
4.	En indien het antwoord op vraag 2 positief is, wat doet de gemeente om deze inwoners en met name de ouderen te bereiken als ze geen gebruik (meer/kunnen) maken van de digitale dienstverlening?
Antwoord	De gemeente biedt ook analoge kanalen aan, daar is niets aan veranderd met de toename van het digitale aanbod.
5.	Is de gemeente genegen om, indien gewenst door bv. de ouderen, geen digitale communicatie te onderhouden en alle communicatie zijnde berichtgeving/aanslagen/gemeentelijk nieuws etc. volgens de “oude” methode te laten plaatsvinden?

Antwoord	Voor een groot deel is dat op dit moment al het geval. De gemeente is bijvoorbeeld verplicht om bekendmakingen digitaal te publiceren. De gemeente Medemblik publiceert die momenteel ook in de krant. Voor wat betreft communicatie in bredere zin kijken we altijd naar de situatie en bepalen we dan wat de communicatiekanalen zijn met het beste bereik voor de doelgroepen die we willen betrekken. Soms is dat kanaal online, soms offline met bijvoorbeeld een brief. Steeds meer inwoners geven daarnaast aan dat ze bijvoorbeeld aanslagen bij voorkeur digitaal ontvangen, vanwege gemak- of milieuoverwegingen. Van deze inwoners krijgen we juist klachten als we hen toch papieren exemplaren toesturen. Daarom gaat het bij communicatie in veel gevallen om maatwerk.
6.	Wat kan de gemeente betekenen voor haar inwoners die ook in de private omgeving problemen ondervinden met de verregaande digitaliseren en hier geen raad mee weten of kunnen omgaan?
Antwoord	In onze gemeente worden door verschillende ouderenorganisaties computercursussen georganiseerd. Hier kunnen inwoners terecht. De gemeente biedt zelf geen cursussen aan. Daarnaast wijzen wij inwoners op de formulierenbrigade.