

# PARTICIPATIE RAAD

GEMEENTE STADSKANAAL

College van burgemeester en wethouder  
Gemeente Stadskanaal  
t.a.v. dhr. J. H. Hamster  
Postbus 140  
9500 AC STADSKANAAL

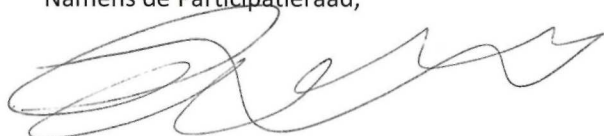
Stadskanaal, 7 maart 2019

Betreft: ongevraagd advies digitalisering

Geacht college, geachte heer Hamster,

De Participatieraad Stadskanaal maakt zich zorgen over de toenemende digitalisering van de samenleving. In het kader daarvan hebben wij bijgevoegd advies aan u opgesteld. Op dit moment bestaat naar ons weten geen beleidsplan met betrekking tot dit onderwerp. Wel waarderen wij de inzet van Stichting Welstad en de Bibliotheek op dit onderwerp.

Met vriendelijke groet,  
Namens de Participatieraad,



Dhr. A. Klarenbeek  
Secretaris



## **Advies van de Participatieraad aan het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Stadskanaal**

### **Algemeen**

Datum:	13 maart 2019
Onderwerp:	digitalisering
Contactpersonen:	Ina Post, Kees Koster, Simon Ronda
Status van het advies:	Ongevraagd

### **Inleiding**

De toenemende digitalisering en de gevolgen die dit heeft voor de burgers is voor ons aanleiding om na te gaan wat het gemeentelijk beleid is, hoe dit wordt uitgevoerd en waar beleid en uitvoering mogelijk kunnen worden verbeterd. In de Participatieraad is aan de werkgroep communicatie gevraagd om dit in beeld te brengen.

### **Probleemstelling**

Landelijk zijn er volgens een recent rapport van de Algemene Rekenkamer ongeveer 900.000 mensen die niet beschikken over internet en ongeveer 2.500.000 mensen die niet of onvoldoende met digitale hulpmiddelen zoals computer, laptop, tablet en smartphone kunnen omgaan. Cijfers over Stadskanaal hebben we niet maar we zien om ons heen dat er veel mensen niet of onvoldoende met digitale hulpmiddelen kunnen omgaan.

En dat terwijl in zowel de zakelijke als publieke dienstverlening digitaal werken steeds meer ingang vindt en zelfs steeds meer de enige manier van dienstverlening. 'Als je geen e-mailadres hebt hoor je er niet meer bij', kopte onlangs het Dagblad van het Noorden.

We komen de volgende problemen tegen.

1. Mensen die niet geïnteresseerd zijn of niet willen.
2. Mensen die wel willen maar niet of onvoldoende kunnen meekomen.
3. Mensen die wel willen maar een computer, laptop, tablet, smartphone e.d. niet kunnen betalen.

### **Aanpak**

Als werkgroep hebben we gesprekken gevoerd met vertegenwoordigers van de bibliotheek en Welstad over hun aanpak en met de gemeente over het gemeentelijk beleid. Op basis van die gesprekken en wat we om ons heen zien komen we tot onderstaande bevindingen en adviezen.

## Analyse/bevindingen

Het beleid van de gemeente is vastgelegd in twee documenten in de vorm van opdrachten aan Welstad en aan de Bibliotheek. Deze stukken zijn bijgevoegd. Het beleid is naar ons idee goed, al is op onderdelen, met name waar het betreft de sturing/regierol van de gemeente, verbetering mogelijk.

Het is lastig om mensen die niet willen en/of geen interesse hebben mee te krijgen. Toch zal (op den duur) iedere burger digitaal moeten werken, anders kun je (op den duur) niet mee in de maatschappij. Deze mensen zijn dan afhankelijk van familie of bekenden, maar die zijn er niet voor iedereen.

Als je als medewerker van de gemeente of uitvoerende instelling/vrijwilligerswerk (WMO - consulent, bijstandsconsulent, budgetconsulent, maatschappelijk werker, docenten, seniorenvoorlichter etc.) ziet dat mensen niet deelnemen kun je proberen hen te overtuigen van de noodzaak om wel mee te doen.

Immers, meedoen heeft veel voordelen: je beschikt over veel meer informatie en uiteindelijk ontkom je er niet aan om mee te doen. Zet de mensen op het spoor en verwijst ze naar adressen waar ze je (verder) kunnen helpen. Behalve mondeling zou je een handzaam foldertje kunnen meegeven waar mensen terecht kunnen om hen het digitale pad op te helpen.

Voor mensen die wel willen maar onvoldoende kunnen meekomen zijn er diverse (laagdrempelige) voorzieningen, met name bij de Bibliotheek en bij Welstad, zoals:

- Cursus klik en tik waarin via een cursus basale vaardigheden worden geleerd om met computer, tablet etc. om te gaan (bibliotheek)
- Cursus digisterker over het digitaal omgaan met overheden en het werken met DIGID (bibliotheek)
- Inlooppreekuur Seniorweb voor gerichte vragen om ondersteuning (bibliotheek); je kunt lid worden van Seniorweb voor € 32 per jaar voor ondersteuning
- Hulp bij het digitaal invullen van de belastingaangifte (bibliotheek; is nog onvoldoende van de grond gekomen)
- Inlooppreekuur klik in de wijk, wordt door Welstad op vijf locaties aangeboden en mensen kunnen er terecht met vragen; de belangstelling voor dit inlooppreekuur is nogal wisselend; sommige spreekuren worden goed bezocht, andere veel minder en/of functioneren nauwelijks
- Daarnaast bieden scholen, vakbonden, ouderenorganisaties, vrijwilligersorganisaties e.d. hulp bij belastingaangifte en andere problemen
- Het schoolpakket voor minima, dat onder meer voorziet in de kosten voor de aanschaf van een laptop of tablet (gemeente); een probleem hierbij is dat vanwege de referte-eis (wachtijd) in het gemeentelijke minimabeleid deze voorziening pas na drie jaar wordt verstrekt terwijl ze direct nodig zijn. Al eerder hebben we er bij de gemeente op aangedrongen de referte-eis af te schaffen
- En uiteraard zijn er de meer commerciële instellingen voor hulp, cursussen e.d.

Van sommige voorzieningen wordt goed gebruik gemaakt, van andere minder of niet. Naar ons idee zijn burgers van onze gemeente onvoldoende op de hoogte van het aanbod.

Daarom is het gewenst het aanbod veel prominenter te promoten. Bijvoorbeeld door één keer per maand in 'De Kanaalstreek' alle voorzieningen overzichtelijk in samenhang te presenteren. Dit vraagt om gezamenlijke inzet van de uitvoerende organisaties; de gemeente kan hierbij het voortouw nemen.

Wellicht zijn er andere creatieve mogelijkheden om het totaalaanbod op voor burgers toegankelijke wijze te presenteren, in de vorm van folders o.i.d., al heeft dat het nadeel snel te verouderen.

In dit verband is de samenwerking tussen uitvoerende organisaties een aandachtspunt. Met name tussen Welstad, Bibliotheek en Noorderpoort/Ubbo Emmius, omdat deze organisaties voorzieningen bieden die elkaar voor een deel overlappen. Ook hierbij is een sturende rol van de gemeente gewenst om te zorgen dat die samenwerking in het belang van de burger optimaal is.

Een idee is bijvoorbeeld dat tenminste twee keer per jaar de uitvoerende organisaties onder leiding van de gemeente bij elkaar komen om de onderlinge samenwerking en afstemming te bespreken en daarover afspraken te maken.

In zo'n afstemming kan ook de samenwerking met andere (vrijwilligers)organisaties aan de orde komen, zoals ouderenorganisaties, vakbonden, Humanitas, wijkraden e.d.

Belangrijk punt in deze afstemming is ook hoe de signaalfunctie beter kan om mensen op het spoor te zetten voor het (beter) omgaan met de digitale wereld.

Wellicht is het praktisch dit overleg te combineren met overleg over laaggeletterdheid, zeker nu we sinds kort over een Taalhuis beschikken.

Wij hebben begrepen dat de financiering van Klik in de wijk (Welstad) tot 2021 is geregeld via de zogenoemde gidsgelden en daarna niet meer. Het is gewenst de financiering van deze nuttige voorziening ook na 2021 te verzekeren.

In het gemeentelijk beleid is een apart aandachtspunt voor vluchtelingen. Naar ons idee is er nog een groep die bijzondere aandacht verdient, te weten de licht verstandelijk gehandicapten (lvg-ers). Deze mensen wonen meer dan vroeger zelfstandig en moeten zich dan ook digitaal goed kunnen redden.

Ondanks de verdergaande digitalisering is het belangrijk dat de dienstverlening via pen en papier en de brievenbus mogelijk blijft.

Alle gemeentelijke producten en diensten worden behalve digitaal ook nog steeds schriftelijk en/of aan het loket (KCC) verstrekt. Wij vinden dat dit (voorlopig) zo moet blijven, zolang er nog zoveel mensen zijn die onvoldoende digitaal zijn onderlegd.

Het KCC assisteert daarnaast bij het digitaal invullen van formulieren e.d. voor gemeentelijke producten. Ook dat vinden wij goed om te horen.

### **Advies**

1. Verhoog en verbeter de signaalfunctie en de informatie naar mensen die (nog) geen gebruik maken van digitale hulpmiddelen. Zorg dat er voor deze mensen één aanspreekpunt/informatieloket komt met een adequate verwijzing.

2. Zorg voor een eenduidig en op elkaar afgestemd pakket van informatie over het aanbod van voorzieningen van de diverse uitvoerende organisaties. Diverse nuttige voorzieningen bereiken nu niet/onvoldoende de doelgroep.  
Presenteer bijvoorbeeld één keer per maand het volledige aanbod in De Kanaalstreek en via andere media. En wellicht op andere manieren.
3. Steek als gemeente (meer) energie in een regisserende en sturende rol waar het betreft het afstemmen en samenwerken met en tussen de uitvoerende organisaties.
4. Zorg voor continuïteit in de financiering van het inloopspreekuur Klik in de wijk.
5. Besteed bijzondere aandacht aan ondersteuning bij het digitaal werken door de groep licht verstandelijk gehandicapten.
6. Handhaaf het verstrekken van gemeentelijke producten en diensten op niet-digitale wijze.