

Gemeente Bernheze
College van B&W
Postbus 19
5384 ZG HEESCH

Datum : 12 juli 2022
Betreft : Ongevraagd advies inzake digitalisering dienstverlening
Bijlage : -

Geacht College,

In onze vergaderingen van 16 mei 2022 hebben wij onder andere gesproken over de ingekomen brief van Toon van Dijk inzake de verregaande digitalisering van in dit geval de aanvraag voor de energietoeslag.

Al in oktober 2019 hebben wij een advies uitgebracht in verband met het digitaliseren van de gemeentegids. U gaf in uw antwoord destijds aan dat de gemeente conform de visie dienstverlening steeds meer gaat inzetten op goede digitale dienstverlening. Wat wij nog steeds vaak zien is dat juist de mensen die hulp nodig hebben, met name de ouderen, niet digitaal vaardig zijn en dus op zoek moeten naar hoe zij die hulp kunnen krijgen.

Recentelijk heeft ook de Rekenkamercommissie een onderzoek gedaan naar de digitale dienstverlening in de gemeente Bernheze. Uit dit onderzoek komen vrijwel dezelfde conclusies als die wij in oktober 2019 in ons advies hebben opgenomen. De Rekenkamercommissie verwoordt dit echter als volgt:

De rekenkamercommissie merkt hierbij op dat niet onderschat moet worden hoe groot het aantal mensen is dat niet vooruit kan met digitalisering. In feite geldt dat voor veel mensen die laaggeletterd zijn maar ook de mensen die wel kunnen lezen en schrijven maar niet digitaal vaardig zijn. Precieze cijfers zijn niet ter achter-halen maar uit landelijke onderzoek blijkt dat:

- *15% van de werkenden en werkzoekenden in Nederland niet digitaal vaardig is*
- *40% van de 75-plussers geen internet heeft*
- *15 % van de Nederlanders laaggeletterd is. Voor Bernheze is dit percentage overigens aanzienlijk lager, zo wordt door de gemeente aangegeven*

De gemeente en aan haar gelieerde instellingen spannen zich in om een groot en divers aanbod aan cursussen en trainingen te geven voor laaggeletterden en voor inwoners die hun digitale vaardigheden willen verbeteren. Ons Welzijn, de Bibliotheek, ROC de Leygraaf, Capabel, de KBO, de gemeente Meierijstad (via de DVO) en IBN zijn organisaties die open of gesloten (bv wwv-bestand) cursussen aanbieden aan inwoners van Bernheze. Het merendeel wordt direct of indirect vanuit de begroting van de gemeente Bernheze betaalt. Gebruik, kosten en resultaten hebben wij niet kunnen achterhalen.

Verder heeft de Rekenkamercommissie een klein onderzoekje laten uitvoeren door het KCC, waarvan de uitkomst enig inzicht geeft in de contacten met de gemeente. Hieruit is het volgende naar voren gekomen:

Aan 50 inwoners die in een periode van 3 weken naar de gemeente belden om een informatie die ook op de website van de gemeente te vinden is, is de vraag gesteld of zij wisten dat het antwoord op internet te vinden was en waarom zij dan toch belden. Uit de antwoorden bleek dat:

- *20 van de 48 wel wisten dat het via de website kon en 28 niet.*
- *11 van de 48 aangaven dat ze bellen sneller en makkelijker vonden.*
- *5 van de 48 aangaven dat ze geen internet hebben.*
- *18 van de 48 aangaven dat ze het niet konden vinden of te moeilijk vonden om het via internet te doen.*

De genoemde argumenten kwamen zowel voor bij diegenen die het niet wisten als die het wel wisten. Wij leiden hieruit af dat er blijkbaar nog steeds inwoners zijn die om hier genoemde redenen eerder bellen dan via de website hun zaken regelen en dat een deel van deze groep het gewoon te ingewikkeld vindt. Of dit nou een als een relatief grote groep gezien moet worden of niet zou nader onderzocht moeten worden.

Wij leiden hier uit in elk geval wel uit af dat het bieden van een vangnet serieus aandacht vraagt en meer is dat het soms wat obligaats overkomende zinnetje aan het eind van een verhaal over de zegeningen van online dienstverlening.

Naar aanleiding van onze eerdere signalering en de verdere uitkomsten van het onderzoek van de Rekenkamercommissie adviseren wij de gemeente Bernheze de digitale dienstverlening nog een keer goed tegen het licht te houden en te zorgen dat de mensen die snel geholpen moeten worden niet gehinderd worden door de verregaande digitalisering van de gemeente, maar ook schriftelijk en/of fysiek geholpen kunnen worden. Zoals in het advies van de Rekenkamercommissie wordt gesteld, is het bieden van een vangnet zeer belangrijk, zeker voor mensen bij wie de drempel om hulp te vragen toch al hoog is.

Wij hopen u met dit advies van dienst te zijn geweest en zien uw reactie graag tegemoet.

Hoogachtend,

Adviesraad Sociaal Domein Bernheze
Gerard van Dijk, voorzitter
Rosita van Berkom, secretaris

c.c.: Marije Gerfen en Pim Augustinus.