

ADVIES NR. 9

Advies over : “Utrecht bereikbaar: digitaal en persoonlijk”
Advies aan : Wethouder K. Geldof en A. Jongerius, College B&W
Soort advies : Gevraagd
Datum : 18 november 2014

Tijdens de behandeling van de Voorjaarsnota 2013 heeft toenmalige wethouder Everhardt de gemeenteraad toegezegd de ACO te verzoeken advies uit te brengen over de vraag *“hoe de gemeente op een goede manier ook de ouderen kan blijven bedienen met informatie”* en *“over de wijze waarop ouderen wegwijs zijn te maken op de digitale snelweg.”*

De ACO constateert dat veel ouderen meegaan met hun tijd, maar lang niet iedereen. Daarom heeft de ACO allereerst onderzoek verricht naar de omvang van de groepen die niet, óf moeilijk, óf moeilijk zelfstandig mee kunnen ‘op de digitale snelweg’. Hierbij is niet alleen gekeken naar de groep oudere Utrechters, maar naar alle groepen Utrechters.

Op basis van dit onderzoek constateert de ACO dat de groepen die niet (goed zelfstandig) mee kunnen komen veel groter is dan in het algemeen wordt aangenomen. Globaal is een derde van de Utrechtse bevolking boven 12 jaar niet digivaardig (heeft geen computer of geen internet of kan deze niet betalen, is ongeletterd of is de Nederlandse taal niet machtig etc.). Een derde is niet zelfstandig digivaardig (heeft veel moeite met internet en communicatie met de overheid). En tot slot kan een derde prima digitaal communiceren met de gemeente. Tot de eerste en tweede groep behoren in totaal ca. 80% van de ouderen.

De ACO komt tot de volgende adviezen:

- Bij het onderzoek ter uitvoering van motie 2014/M46* moet een uitsplitsing worden gemaakt naar leeftijd, inkomensgroep, sekse, etnische achtergrond en wijken/buurtten en met betrokkenen en betrokken organisaties een gericht beleid te voeren; bij beleidsvoorstellen is het noodzakelijk ook streefcijfers op te nemen. Tevens adviseert de ACO maatregelen te nemen die specifiek gericht zijn op het digitaliserings-niveau van de verschillende groepen inwoners.
- Niet digivaardigen, d.w.z. Utrechters die geen computer hebben en/of niet of beperkt computervaardig zijn. Voor deze groep is het essentieel dat zij op een laagdrempelige en effectieve wijze worden geïnformeerd, zowel schriftelijk als

** De gemeenteraad heeft in een motie het college gevraagd onderzoek te doen naar de digitale vaardigheid van de Utrechters en het bevorderen van maatregelen ter verbetering van de digitale vaardigheid.*

mondeling. Tevens moet deze groep worden “overgehaald” en gestimuleerd om de drempel te nemen een computer te gebruiken. Schriftelijke informatie en mondelinge voorlichting moeten voor hen zeker behouden blijven en/of weer worden ingevoerd.

- Beperkt digivaardigen, d.w.z. Utrechters die wel een computer bezitten en eventueel internet, maar hiermee niet of niet zelfstandig om kunnen gaan en die niet digitaal met de gemeente kunnen communiceren, zijn eveneens specifieke maatregelen nodig. Voor deze groep is het met name belangrijk hun (beperkte) digivaardigheid te vergroten zodat zij zelfstandig digitaal met de gemeente kunnen communiceren. Daarvoor is het nodig dat zij gemakkelijk te weten kunnen komen waar en hoe digitale gemeentelijke informatie en diensten gevonden kunnen worden en bovendien waar zij hulp en ondersteuning kunnen krijgen. Daarnaast is het creëren van oefenruimtes van belang waar zo nodig adequate hulp en ondersteuning aanwezig is.
- De gemeenteraad heeft in een motie het college gevraagd onderzoek te doen naar de digitale vaardigheid van de Utrechters en het bevorderen van maatregelen ter verbetering van de digitale vaardigheid.
- De ACO adviseert het College verder om bij het tempo waarmee de gemeente digitalisering en digitale communicatie/contacten tussen bewoners en de gemeente invoert, meer rekening te houden met de grote verschillen in de digitale niveaus van de inwoners.

Reactie

De concept versie van het advies is op 25 augustus 2014 besproken met de wethouders Jongerius en Geldof en daarvoor en daarna met de betrokken ambtenaren. Verder is gemeld dat het advies betrokken wordt bij de uitvoering van motie nr. 46 om onderzoek te doen naar de digivaardigheid van de Utrechters. Er is nog geen officiële reactie ontvangen op het definitieve advies.

TWEE ADVIEZEN NOG IN BEHANDELING BIJ DE AFSLUITING VAN 2014

Het advies Woonvisie en het Advies Gezondheidsmonitor is bij de afsluiting van het kalenderjaar 2014 nog in behandeling bij de ACO.