

Gemeenteraad Alphen aan den Rijn
t.a.v. mevrouw C. Blom
Postbus 13
2400 AA Alphen aan den Rijn

Stadhuisplein 1
Postbus 13
2400 AA Alphen aan den Rijn
Telefoon: 14 0172
E-mail: gemeente@alphenaandenrijn.nl
Website: www.alphenaandenrijn.nl

Zaaknummer 2839486

Datum
8 februari 2022

Contactpersoon
I. van der Heiden/ L. Buitendijk

Team Maatschappelijke Ontwikkeling

Onderwerp
Beantwoording artikel-40-vragen

Geachte mevrouw Blom,

U heeft artikel-40-vragen gesteld over inwoners die niet digitaal vaardig zijn en de toegankelijkheid van gemeentelijke informatie. Net als u realiseren wij ons dat het ontbreken van basisvaardigen een belangrijke drempel is om mee te kunnen doen in de maatschappij. In deze brief beantwoorden wij dan ook graag uw vragen.

Over laaggeletterdheid en mensen die niet digitaal vaardig zijn:

- 1. Heeft het college recent onderzocht hoeveel mensen in de gemeente Alphen aan den Rijn geen gebruik maken van het internet?**

Wij hebben geen eigen onderzoek gedaan onder inwoners van de gemeente Alphen aan den Rijn. We houden landelijke cijfers aan als richtlijn: in 2019 gaf 97% van de inwoners van 12 jaar en ouder aan thuis toegang te hebben tot internet (CBS). Tweederde van de groep zonder internet is 75-plusser.

- 2. Is bekend hoeveel inwoners uit de gemeente Alphen aan den Rijn het moeilijk vinden om te werken met digitale apparaten?**

Wij hebben geen eigen onderzoek gedaan onder inwoners van de gemeente Alphen aan den Rijn. We houden landelijke cijfers aan als richtlijn: ongeveer 11% van de Nederlanders van 16 tot 65 jaar heeft geen of weinig ervaring met de computer. Onder Nederlanders van 55 jaar en ouder is dit zo'n 20%. Van de laaggeletterden in Nederland kan ruim 30% niet goed omgaan met een computer.

3. Welke aanpak wordt er door de gemeente Alphen aan den Rijn gebruikt om mensen te ondersteunen die niet (genoeg) digitaal vaardig zijn om zelfstandig op het internet te communiceren met de overheid?

De bibliotheek is door de Rijksoverheid aangewezen als organisatie om inwoners te helpen met digitale communicatie met de overheid. Hier is dan ook het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) gevestigd. Inwoners kunnen bij de bibliotheek ook hulp krijgen bij hun belastingaangifte. Inwoners die aan de slag willen met het verbeteren van hun digitale vaardigheden kunnen naar de bibliotheek toe voor de cursus 'Klik & Tik'. Oefenen met (o.a.) digivaardigheden kan op woensdagochtend op het TOPplein. Daarnaast bieden Participe (vanuit de preventiebundel) en Tom in de buurt (vanuit Ondersteuning) hulp aan inwoners/klanten die niet digitaal vaardig zijn.

Ten slotte zijn er vrijwilligersorganisaties die ondersteuning of cursussen bieden (zoals st. 't Gilde, Actief Rijnwoude).

Over financiële en sociale ondersteuning:

1. Welke regelingen/ondersteuning zijn er vanuit de gemeente Alphen aan den Rijn voor inwoners die onvoldoende financiële middelen hebben om een digitaal apparaat aan te schaffen?

Gezinnen met kinderen onder de 18 jaar en een inkomen van maximaal 120% van de geldende bijstandsnorm (geen vermogenstoets) kunnen via stichting Leergeld een computer aanvragen.

Andere inwoners die geen kinderen onder de 18 hebben, kunnen als hun inkomen maximaal 110% van de geldende bijstandsnorm bedraagt een beroep doen op een bijdrage voor een computer. Hierbij geldt wel een vermogenstoets en moet het inkomen al minimaal 3 jaar op dit niveau zijn.

Inburgeraars kunnen via de Taalschool een tablet krijgen.

2. In hoeverre zijn er binnen de gemeente Alphen aan den Rijn mogelijkheden om bijvoorbeeld jongeren of andere digitaal vaardige doelgroepen te koppelen aan mensen die niet digitaal vaardig zijn (maar dat wel zouden willen)? Is daar binnen TOM in de buurt bijvoorbeeld een mogelijkheid om die behoefte (aan beide kanten) te melden?

Dit gebeurt al via de bibliotheek (zie hiervoor). Bij de cursussen die worden gegeven door de bibliotheek wordt gebruik gemaakt van vrijwilligers die met name senioren ondersteunen. Vaak ontstaat er een samenwerking van een digivaardig iemand en de cursist, ook buiten de lessen om. Verder hebben Participe, Tom in de buurt en de bibliotheek eind vorig jaar extra middelen ontvangen om o.a. de kloof die door Corona is

ontstaan tussen senioren en kwetsbare groepen die niet digitaal vaardig zijn en de versnelde digitalisering van de maatschappij te dichten. Zij starten daartoe een aantal projecten. Uw suggestie geven wij aan hen mee.

Over de gemeentelijke website en gemeentelijke informatieloketten:

- 1. Wat is de visie van het college t.a.v. digitalisering van de gemeente Alphen aan den Rijn? Blijft er naast alle digitale oplossingen ook voldoende ruimte voor persoonlijk contact door middel van fysieke loketten voor doelgroepen die daar behoefte aan hebben?**

De gemeente heeft als visie dat we alle kanalen (waar mogelijk) openstellen voor contacten en producten en diensten. De inwoner kiest het kanaal naar behoefte/mogelijkheden. We stimuleren digitaal waar dat kan. Soms is alleen fysiek mogelijk bijvoorbeeld voor identiteitscontroles. We hebben ook een wettelijke zorgplicht voor het bieden van alternatieven voor digitale dienstverlening. Dat kan zijn in de vorm van andere kanalen of in ondersteuning. Zo staan er bijvoorbeeld pc's in de hal waar men gebruik van kan maken en zo nodig ondersteuning bij kan vragen.

- 2. Hoe borgt het college dat in de eerste plaats de informatiebehoefte van de burger wordt gediend en niet het gemak van de overheid?**

We houden structureel bij wat de vragen van inwoners zijn op de website of bij het KCC en passen daar onze informatievoorziening op aan. We vragen structureel feedback bij een aantal veelgevraagde producten aan onze klanten en vragen daarbij of de informatie goed te vinden is en duidelijk is. Tips voor verbetering pakken we op.

- 3. De status van de digitale toegankelijkheid van de gemeentelijke website staat in het register toegankelijkheidsverklaringen sinds april 2021 op C (eerste maatregelen genomen).**
 - a. Per wanneer wordt volgens het college de A status (voldoet volledig aan de wettelijke eisen en de norm van digitale toegankelijkheid) bereikt?**
 - b. Welke concrete stappen worden ondernomen om de A-status digitale toegankelijkheid te bereiken? Kunt u ons dat proces in de tijd schetsen?**

Per 1 februari gaan we van toegankelijkheidslabel C naar B. Dit betekent dat er flink wat veranderingen zijn doorgevoerd op onze gemeentelijke website en dat we zoals dat heet 'in control zijn'. We hebben op ons netvlies wat er nog moet verbeteren en daarop is actie ingezet.

Het webteam bewaakt de kwaliteit en toegankelijkheid van de content en bepaalt of deze online komt of niet. Samen met de ICT afdeling adviseert zij over toekomstige aanbestedingen van nieuwe systemen, zodat deze op voorhand aan de wettelijke eisen voldoen. Ook adviseert zij bij initiatieven voor nieuwe online-uitingen en zorgt dat deze aan de toegankelijkheidseisen voldoen.

Er wordt toegewerkt naar een situatie dat voor de zomer de inhoud van de meest gebruikte internetpagina's (zogenaamde 'toptaken') toegankelijk zijn op het niveau van toegankelijkheidslabel A, waarbij we afhankelijk zijn van andere prioriteiten en beschikbare capaciteit. Het gaat hierbij, naast capaciteit bij het webteam, om capaciteit van de hele organisatie, omdat elke afdeling zelf verantwoordelijk is voor het aanleveren van toegankelijke webcontent. Om dit te helpen realiseren worden opleidingen aangeboden en worden vakafdelingen gecoacht.

Omdat toegankelijkheid ook een technische component kent, die wordt bepaald door leveranciers van systemen, zijn we soms volgend in de snelheid waarop zij meebewegen. Hierover is veelvuldig contact. Vanwege deze afhankelijkheid van leveranciers is een integraal (techniek en content) A-label niet haalbaar voor het einde van 2022. Daarnaast zijn eisen en wetgeving rond digitale toegankelijkheid nog in ontwikkeling, dit heeft ook impact op het halen van dat label.

Over de digitale sociale kaart:

- 1. Wij constateren samen met Alphense hulporganisaties dat op de gemeentelijke website geen digitale sociale kaart of een verwijzing daarnaar te vinden is. Wat is daarvoor de verklaring?**

Er is geen Alphense digitale sociale kaart. In het verleden was deze er wel. Een aantal jaar geleden is deze echter stopgezet. De algehele conclusie was dat de digitale sociale kaart niet voldeed aan het doel waarvoor hij in het leven is geroepen. Het instrument was ongeschikt voor vraagverheldering van de inwoner, een gesprek met een beroepskracht of vrijwilliger bleek hiervoor veel geschikter. Ook bleek dat inwoners die hun vraag wel helder hadden, zochten via google of een andere zoekmachine, en niet via een sociale kaart. Tot slot was de informatie op de digitale sociale kaart vrijwel onmogelijk up-to-date te houden: organisaties waren hier zelf verantwoordelijk voor, maar als een organisatie een URL veranderde, dan werd er niet automatisch gedacht aan de sociale kaart. Gevolg: een link die niet meer werkte.

- 2. Wat is de relatie van de gemeente Alphen aan den Rijn met de Digitale Sociale Kaart Alphen aan den Rijn (<https://www.digitale-sociale-kaart.nl/alphen%20aan%20den%20rijn/>) die elders op het internet staat?**

Wij hebben geen relatie met deze organisatie. De informatie die hier staat is landelijk beschikbaar.

3. **Hoe kwalificeert het college de toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid van deze sociale kaart, die blijkbaar voor Alphen aan den Rijn bedoeld is?**

Aangezien wij hier geen relatie mee hebben, hebben we hier ook geen inbreng in of mening over.

4. **Waarom staan er op de Digitale Sociale Kaart Alphen aan den Rijn vooral landelijke initiatieven en zijn er nagenoeg geen lokale organisaties te vinden?**

Zie hiervoor het antwoord op vraag 2 en 3.

5. **Waarom is er geen goede en toegankelijke digitale sociale kaart op de gemeentelijke website opgenomen?**

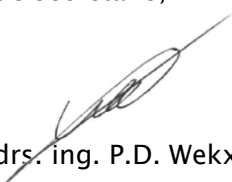
Zie hiervoor het antwoord op vraag 1.

6. **Met welk oogmerk heeft dit college besloten om de prima functionerende sociale kaart met vermelding van lokale organisaties van de gemeentelijke website te verwijderen en de verwijzing naar deze nieuwe gestandaardiseerde landelijke kaart er voor in de plaats te zetten?**

De sociale kaart die we hadden, functioneerde niet prima, zie de beantwoording onder 1. Er is op dit moment geen actieve verwijzing op onze website naar eerder genoemde sociale kaart, aangezien wij geen samenwerkingsrelatie hebben met deze organisatie

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Alphen aan den Rijn,
de secretaris,

de burgemeester,


drs. ing. P.D. Wekx MBA


mr. drs. J.W.E. Spies