

College van Burgemeester en Wethouders
Postbus 16200
3500 CE UTRECHT

8 maart 2015

ADVIES

Overvecht bereikbaar: digitaal en persoonlijk Informatie en publieksdienstverlening voor iedere Overvechter bereikbaar, toegankelijk én begrijpelijk

Geacht College,

De Wijkraad Overvecht ontving het advies dat de Advies Commissie Ouderenbeleid u gestuurd heeft. Primair willen wij u laten weten dat de Wijkraad Overvecht de conclusies en de inhoud van dit advies ondersteunt en het betreurt dat u nog niet heeft laten weten wat het vervolg op dit advies wordt. Het advies is voor de wijk Overvecht van groot belang.

De reden hiervoor is dat de populatie van Overvecht een aantal bijzondere kenmerken heeft. In Overvecht woont het hoogste percentage 65-plussers (15,5% van het totaal aantal bewoners van 32.230, waarop Vleuten-De Meern volgt met 11,4% van 45.594 bewoners) van de stad. Ook woont in Overvecht het hoogste aantal niet-Nederlanders (56,1% van 32.230, waarna ZuidWest volgt met 48,5% van het aantal bewoners van 36.909) van de stad. Gebaseerd op de informatie in het advies van de ACO heeft Overvecht daarmee het grootste informatiekennelpunt van alle wijken in de stad! In het advies wordt al wel aandacht besteed aan wijkgerichte acties, maar vanwege de situatie van Overvecht adviseren wij dat Overvecht een specifieke plaats krijgt in de uitwerking ervan.

Het digitaliseringsbeleid van de gemeente is erop gericht dat de bewoner zich aanpast aan het gemeentebestuur en zelfredzaam is. Echter wanneer het communicatie- en dienstverleningsbeleid van de gemeente niet voldoende afgestemd wordt op de bewoner, bereikt de gemeente het tegendeel. Met een ontoegankelijke informatie- en dienstverleningsvoorziening worden niet- en beperkt-digivaardigen juist meer afhankelijk van hun omgeving. Dit geldt voor ouderen, niet-westerse bewoners en anderen die de taal onvoldoende machtig zijn. Zij moeten steeds een beroep op hun netwerk doen (en wanneer zij daar onvoldoende over beschikken op professionals) om de gemeentelijke dienstverlening en informatie te bereiken.

Daarom pleit de Wijkraad Overvecht ervoor als uitgangspunt voor digitalisering niet de behoefte van de gemeente te kiezen, maar de behoefte van de bewoners. Uit het advies van ACO blijkt dat die eerst toerusting nodig heeft om zelfstandig zijn weg te vinden in het dienstverleningsaanbod van de gemeente.

Daarvoor zal de gemeente zijn methodes van informatievoorziening en dienstverlening af moeten stemmen op de bevolking van de stad en in casu specifiek op de wijk Overvecht.

Hier volgen een aantal bevindingen van de wijkraad Overvecht, waarvoor u in de bijlage nog een gedetailleerdere uitwerking aantreft.

1. Behalve over digitale vaardigheid beschikken moet de bewoner ook de gemeentelijke taal begrijpen om te vinden wat die zoekt/weten wilt. Die taal is in veel gevallen niet de taal die duidelijk is voor de bewoner.
2. De website van de gemeente is klantvriendelijk: het is moeilijk om erop te vinden wat de bewoner zoekt. De zoekfunctie verwijst vrijwel alleen naar documenten en die geven niet het antwoord op de gestelde vraag. Een zoekfunctie die je de weg wijst in de website is nodig. En dit geldt niet alleen voor niet- of beperkt digivaardigen: ook voor digitaalvaardigen is de website lastig toegankelijk.
3. Aangezien de digitale snelweg niet te vermijden is heeft de gemeente een verantwoordelijkheid om mensen te verzelfstandigen op gebied van digitalisering. De gemeente bereikt daarmee een dubbel doel, want de bewoner wordt ook zelfstandiger in het omgaan met informatievoorziening van andere diensten, om alleen als voorbeeld maar het openbaar vervoer te noemen.

Advies

1. Het is nodig de adviezen van de ACO op te volgen, waaronder CLICK - CALL - FACE om de bewoner van dienst te zijn en voor Overvecht een specifiek uitgewerkt beleid vanwege de samenstelling van de bewoners. In de bijlage treft u daarvoor een gedetailleerde uitwerking aan waarin een aantal voorbeelden opgenomen zijn.
2. In de wijkraadvergadering waarin een vertegenwoordiger van ACO hun advies kwam toelichten, vernamen wij dat een aantal adviesraden en belangengroepen die van grote waarde voor Overvecht zijn, per 1 januari 2016 opgeheven worden. Zo ook de ACO. Dat betreft de wijkraad en pleit ervoor de adviesraden en belangengroepen op gebied van diversiteit en ouderenbeleid te behouden en hun adviezen te blijven benutten. Gedacht wordt aan ACO, COSBO, Saluti, Vrijwilligersadviesraad, Solgu, Platform WMO.

Met vriendelijke groet,



Jasper Fastl
Voorzitter

c.c. Gemeenteraad

Bijlage

Bijlage bij het advies "Utrecht bereikbaar: digitaal én persoonlijk", ACO, oktober 2014

In deze bijlage wordt een praktische aanvulling gegeven op het advies van de Advies Commissie Ouderenbeleid.

1. Doorzetten links van oude naar nieuwe pagina's

In het recente verleden was de gemeente Utrecht digitaal bereikbaar via een URL van de vorm <http://www.utrecht.nl/smartsite.dws?id=244006>.

Googlen op "utrecht.nl smartsite" geeft ongeveer 18500 resultaten. Het volgen van deze links leidt naar "Pagina niet gevonden ..." omdat de website van de gemeente vernieuwd is. Op deze manier lopen niet alleen verwijzingen van Google maar ook oude links die mensen in hun bookmarks/favorieten hebben opgeslagen of hebben opgeschreven - soms na aanzienlijke moeite te hebben gedaan om deze te vinden - vast.

De juiste oplossing is uiteraard dat deze links automatisch doorgezet worden naar het relevante nieuwe adres. Bij voorkeur met een vermelding gedurende een aantal seconden dat wordt doorverwezen en dat het ingegeven adres niet meer geldig is. De huidige situatie is een testimonium paupertatis.

2. Functioneren zoekfunctie

De zoekfunctie op <http://www.utrecht.nl/startpagina/> werkt niet goed.

Eén van de oorzaken is dat de ingegeven zoekterm wel aan de rechterkant met suggesties wordt uitgebreid, maar niet aan de linkerkant. Zie <http://nl.wikipedia.org/wiki/KWIC> voor een betere oplossing.

Een voorbeeld:

Ik zoek het formulier om grofvuil op te laten halen, een service die op zich goed werkt en geef de zoekterm "vuilnis ophalen". Dit geeft niet gewenste resultaat, wel: "*Bedoelt u vuilniswagen? Vereenvoudig de zoekterm.*"

Volgende poging: zoeken op "vuil". Resultaat 19 documenten, maar niet het gewenste. De 'juiste' zoekterm blijkt te zijn "grof".

Na nog wat verder zoeken en klikken mogen we het aanvraagformulier invullen. Met een verplicht veld Man of Vrouw. De bevestigings e-mail begint met "*Geachte Heer/Mevrouw*".

Vergelijking met <http://www.tilburg.nl/> <http://www.rotterdam.nl/gemeenterotterdam> laat zien dat het ook beter kan.

3. Functioneren van log-files

De log-files van de gemeentelijke website kunnen gebruikt worden om na te gaan waar zoeken in verdwalen verandert. Een systematische en regelmatige analyse daarvan kan gebruikt worden om de website te verbeteren.

4. Verschil toepasbaarheid van gedrukte en digitale informatie

Digitale en gedrukte informatie staan niet op één lijn. Ze vullen elkaar aan, maar zijn zeker niet gelijkwaardig.

Zie bij voorbeeld <http://www.newscientist.com/issue/2993> voor een vergelijking tussen lezen en schrijven op papier en op een scherm. Gedrukte media (genoemde handleiding/spoorboekje) kunnen gemakkelijker naast digitale media of tijdens een telefoongesprek worden geraadpleegd, al dan niet voorzien van aantekeningen. Geschreven aantekeningen worden beter onthouden.

5. **CLICK-CALL-FACE**

Geadviseerd wordt om deze 3 fasen te onderscheiden.

Daarbij moeten wij helaas wel melden dat bellen met het algemene nummer 030-2860000 als problematisch ervaren wordt.

Met name degenen die dit nummer beantwoorden zijn vaak onvoldoende bekend met personen, diensten en organisatie van de gemeente.

6. **Openbare bibliotheek**

De ACO adviseert om voorlichtingsbijeenkomsten te organiseren of te faciliteren over omgaan met digitale media om gemeentezaken te regelen. Deze bijeenkomsten zouden dan dicht bij huis in de buurt/wijk te bezoeken zijn.

Hierbij willen wij er op wijzen dat in de Openbare bibliotheek van Overvecht wel eens zo'n bijeenkomst gehouden wordt. De toegang hiervoor kost € 10,- en voor U-pas houders of bibliotheekleden € 5,-.

Gezien het feit dat het ons inziens een taak van de gemeente is om de bewoners bekend te maken met hun nieuwe werkwijzen, zijn wij van mening dat deze cursussen gratis aangeboden moeten worden. Zeker voor de U-pas houders.

7. **Digiweerbaarheid**

Schenk in de voorlichting vooral aandacht aan digiweerbaarheid:

- Herkennen van spam- en phishing e-mail: het herkennen van 'verdachte' mail-berichten één van de moeilijkst te verwerven digivaardigheden.
- Installeren van een (deugdelijke) virusscanner.
- Aansluiting en instelling van een firewall.

8. **Leercurve**

Op pagina 19 adviseert de ACO:

“Om goed beleid te kunnen voeren met focus op deze twee groepen is het van belang nauwkeuriger inzicht te hebben op de samenstelling van deze groepen en te weten wat de oorzaken zijn van het ontbreken van (voldoende) digivaardigheid (computer- en internetvaardigheid). Het zou goed zijn een uitsplitsing naar leeftijd, etnische achtergrond, sekse, opleidingsniveau en de oorzaken van de niet of beperkte digivaardigheid bij de uitvoering van door de gemeenteraad aangenomen motie 2014 M 46 (14), mee te nemen.”

Hierbij kan ook opgenomen worden hoe (oudere) digivaardigen zover zijn gekomen, wat hun leercurve is geweest, welke specifieke problemen zij hebben ondervonden en wanneer.

9. **Inzet gebruikte computers**

Last but not least: als financiële bijdrage voor aanschaf van computer kan de gemeente ook opgeknapte gebruikte computers, die nu op grote schaal vernietigd worden, beschikbaar stellen.