

## Oog voor digivaardigheid

### Inleiding

De samenleving verandert en de manier waarop burgers, bedrijven en overheden met elkaar communiceren verandert mee. Digitale communicatiekanalen ontwikkelen zich in hoog tempo. Het traditionele verkeer per papieren post neemt af. Digitale communicatie gaat vaak sneller en is gemakkelijker en goedkoper dan communicatie via papier.

Voor de overheid is het belangrijk om op de veranderende samenleving in te spelen. De overheid beschouwt het digitale kanaal als dé weg om burgers haar producten en diensten aan te bieden. De huidige regering heeft de ambitie dat burgers en ondernemers uiterlijk in 2017 al hun zaken met de overheid (waaronder de gemeentes) digitaal kunnen afhandelen.

Ook bij de gemeente Terneuzen staat de ontwikkeling van de digitale dienstverlening hoog op de agenda. In het kanalenbeleid 2013 – 2017 is aangegeven dat we als uitgangspunt nemen: digitaal waar het kan, persoonlijk waar het nodig is. De digitale ingang tot de gemeente moet voor een zo groot mogelijke groep burgers toegankelijk zijn.

In deze notitie beschrijven we vijf randvoorwaarden om digitaal zaken te doen: geletterd zijn, pc en internet hebben, digitaal vaardig zijn, behoefte hebben en positieve ervaring hebben. We ontdekken dat vooral vaardigheden, behoeften en positieve ervaringen een belangrijke rol spelen om digitaal zaken te doen met de gemeente. Het bezit van een computer of toegang tot internet vormt geen belemmering meer. In de gemeente Terneuzen hebben naar schatting 41.927 (96%) personen ouder dan 19 jaar toegang tot een computer met internet.

De cijfers over het aantal digivaardige burgers lopen uiteen. Op basis van de verschillende resultaten schatten we in dat er in Terneuzen 7.169 burgers tussen 15 en 75 jaar ondersteuning nodig hebben bij het digitaal afhandelen van overheidszaken. Daarnaast zijn er 5.305 burgers van 75 jaar en ouder die buiten de scope vallen van het onderzoek.

We vinden het belangrijk dat een zo groot mogelijke groep burgers mee kan doen in de digitale samenleving en gebruik kan maken van onze digitale dienstverlening. Daarom gaan we ondersteuning bieden bij het ontwikkelen van kennis en vaardigheden die hiervoor nodig zijn. Ook gaan we onze digitale diensten toegankelijker maken en burgers informeren over het bestaan ervan. Hiermee spelen we in op de meest noodzakelijke voorwaarden om digitaal mee te kunnen doen: vaardigheid, behoefte en positieve ervaring.

### 1. Wat blijkt uit onderzoek?

De digitale vaardigheden van personen spelen een grote rol bij het gebruik van digitale diensten. De eerste randvoorwaarde om digitaal zaken te doen is geletterd zijn.

Beschikken over de juiste vaardigheden en enkele materiële zaken zijn randvoorwaarden om een overheidsdienst digitaal af te nemen. Daarnaast spelen behoeften en positieve ervaringen met het gebruik van internet een belangrijke rol. De digitale participatieladder helpt om dit in beeld te brengen :

#### Digitale participatieladder

Als we de treden van de ladder volgen zien we dat er vijf voorwaarden zijn. Hieraan moet men voldoen, voordat men het digitale kanaal kiest voor overheidsdienstverlening:

- De burger kan lezen en schrijven, informatie begrijpen en beoordelen (trede 1).
- De burger heeft een computer met internet. Hieronder vallen ook een smartphone of tablet (trede 2).
- De burger heeft de juiste vaardigheden (trede 3).

- De burger is gemotiveerd. Hij moet behoefte hebben om het digitale kanaal te gebruiken. (trede 4).
- De burger boekt resultaat: hij moet tevreden zijn zodat hij een volgende keer weer voor het digitale kanaal kiest (trede 5).

In deze notitie beschrijven we de genoemde voorwaarden. De geletterdheid (trede 1) staat toegelicht in paragraaf 1.1. De toegang tot een computer (trede 2) staat toegelicht in paragraaf 1.2. De digitale vaardigheden (trede 3) staan toegelicht in paragraaf 1.3. De behoefte/voorkeur (trede 4) behandelen we in paragraaf 1.4 en de positieve ervaringen (trede 5) in paragraaf 1.5.

### **1.1 Geletterd zijn (trede 1)**

Het begrip 'geletterdheid' is in de afgelopen jaren veranderd. Enkel lezen en schrijven is niet meer voldoende om deel te nemen aan onze moderne kenniseconomie. Geletterdheid omvat tegenwoordig: lezen, schrijven, rekenen, luisteren en spreken. Daarnaast is toegevoegd: het kunnen gebruiken van alledaagse technologie om te communiceren en om te gaan met informatie.

### **Laaggeletterden**

Geletterdheid is een basisvaardigheid en daarmee een voorwaarde voor de beheersing van andere, meer specifieke vaardigheden. Voor Nederland geldt al jaren dat er zo'n anderhalf miljoen burgers laaggeletterd zijn. Laaggeletterden hebben onvoldoende lees- en schrijfvaardigheden om zich maatschappelijk te kunnen ontplooiën. Zij zitten onder het niveau van groep acht basisonderwijs.

Naar schatting 2,5% van de autochtone Nederlanders is ongeletterd. Het aantal ongeletterde allochtonen is onbekend. Daarnaast zijn er drie a vier miljoen burgers die onvoldoende kunnen lezen en rekenen om adequaat te functioneren in de kenniseconomie. Een groot deel van deze groep burgers begrijpt de reguliere overheidsprocedures en formulieren niet goed.

In de laagste inkomenscategorieën is 32% laaggeletterd. We hebben het dan over burgers met een bijstandsuitkering of werkloosheidsuitkering. Ook burgers met een arbeidsongeschiktheidsuitkering of burgers zonder bedrijfspensioen behoren tot deze groep. Zij zijn direct afhankelijk van de overheid en hebben te maken met vaak complexe wetgeving en procedures.

### **1.2 Internettoegang (trede 2)**

De overgrote meerderheid van de Nederlandse burgers is 'online'(96%). Zij beschikken over een pc, een laptop of kunnen het internet op via mobiele telefoon of tablet. Het is daardoor veel eenvoudiger geworden om burgers via digitale kanalen te bereiken. Er is al jaren eenzelfde percentage gezinnen met computer en internet in Nederland.

### **1.3 Vereiste vaardigheden (trede 3)**

Om in de huidige economie te kunnen participeren en in staat te zijn gebruik te maken van digitale diensten zijn, naast geletterdheid, internetvaardigheden nodig. Het internet heeft beschikbare kennis en informatie op grote schaal toegankelijk gemaakt. Als gevolg daarvan wordt niet het vinden van informatie, maar het vinden van de juiste informatie en het wegen en beoordelen van deze informatie op betrouwbaarheid en bruikbaarheid een steeds belangrijkere vaardigheid (Literacy Expert Group, 2009).

Er zijn verschillende onderzoeken gedaan naar internetvaardigheden. De cijfers lopen uiteen en zijn moeilijk te vergelijken. Hieronder beschrijven we de uitkomsten van drie verschillende onderzoeken van achtereenvolgens onderzoeksbureau Dialogic, het Centraal Bureau voor Statistiek en de Universiteit Twente.

### **Onderzoeksbureau Dialogic**

Onderzoeksbureau Dialogic heeft in 2013 specifiek onderzoek gedaan naar de digivaardigheid van mensen met betrekking tot de digitale overheidsdienstverlening. Zij hebben gekeken naar het gebruik van: digid-machtigen, digid-autenticaties, digitale IB-aangiftes belastingdienst, digitale aanvragen kindbijslag, digitale aanvragen AOW, digitale WW-aanvragen, E-intake UWV en werkm@p UWV.

Het onderzoeksbureau geeft de volgende inschatting van de digivaardigheid van de bevolking met betrekking tot digitale overheidsdienstverlening:

- digitaal zelfredzaam circa 75-80%
- digitaal redzaam met ondersteuning circa 95%

- digitaal niet redzamen circa 5%

Er wordt in het onderzoek aangegeven dat de percentages niet representatief zijn voor personen van 75 jaar en ouder. Daarnaast maakt men de kanttekening dat het aandeel burgers dat zelfstandig zaken digitaal kan afhandelen en/of ondersteuning nodig heeft ook afhankelijk is van de complexiteit van de dienst.

### Het Centraal Bureau voor Statistiek

Het CBS maakt onderscheid in vier categorieën internetvaardigheden om personen te classificeren in geen (0 activiteiten), weinig (1-3 activiteiten), doorsnee (4-5 activiteiten) of veel vaardigheden (6-8 activiteiten). Om dit te kunnen vaststellen hebben de onderzoekers mensen in 2012 gevraagd naar activiteiten die zij (ooit) al eens hebben uitgevoerd op het internet, namelijk:

- een zoekmachine gebruiken om informatie te vinden;
- een e-mail sturen met bijgevoegde documenten;
- berichten achterlaten op chatrooms, nieuwsgroepen of discussiefora;
- internet gebruiken om te telefoneren, bijvoorbeeld via Skype;
- een webpagina ontwerpen;
- mappen delen om muziek of films uit te wisselen;
- tekst, spelletjes, afbeeldingen, films of muziek op websites zetten, bijvoorbeeld op sociale netwerkpagina's zoals Hyves, Facebook of Twitter;
- veiligheidsinstellingen veranderen van internetbrowsers.

Op basis daarvan rekent het CBS 47% van de internetters tot de groep met weinig internetvaardigheden. Hier is er een relatie met leeftijd en opleidingsniveau: 45-plussers en vooral 65-plussers zijn doorgaans weinig vaardig. Hoe lager het onderwijsniveau, des te minder internetvaardig.

### Universiteit Twente

Universiteit Twente onderscheidt vier typen internetvaardigheden :

- operationele vaardigheden, de zogenoemde 'knoppenkennis'. Dit is het bedienen van een browser, het kunnen zoeken met een zoekmachine en het invullen en versturen van online formulieren;
- formele vaardigheden: het kunnen navigeren, het behouden van de oriëntatie tijdens het navigeren op een website en tussen verschillende websites, het openen van zoekresultaten;
- informatievaardigheden: gericht informatie zoeken in computerbestanden en op het internet, het selecteren en het evalueren daarvan;
- strategische vaardigheden: de capaciteit om computers en het internet als middel te gebruiken voor een bepaald persoonlijk of professioneel doel.

In 2010 is aan Universiteit Twente een prestatiemeting gehouden onder 88 inwoners van de regio Twente. De deelnemers zijn geworven op basis van een quota steekproef op geslacht, leeftijd en opleiding. In de prestatiemeting zijn aan de proefpersonen negen opdrachten verstrekt met betrekking tot gezondheidsinformatie. Van de negen opdrachten waren er twee bedoeld voor het meten van operationele vaardigheden, twee voor het meten van formele vaardigheden, drie voor het meten van informatievaardigheden en twee voor het meten van strategische vaardigheden. Van de operationele vaardigheidsoopdrachten (bestaande uit 8 taken) wisten de proefpersonen er gemiddeld 74% procent te voltooien. Van de twee formele vaardigheidsoopdrachten (bestaande uit 5 taken) wisten de proefpersonen er gemiddeld 80% te voltooien. De opdrachtvoltooiing van de informatie- en strategische opdrachten lag een stuk lager, 53% respectievelijk 29%.

### Digibeten

Het blijkt dat het aantal mensen dat minimaal een jaar geen internet gebruikt, de zogenoemde digibeten, steeds verder afneemt. Op dit moment valt 6% van de Nederlanders in deze categorie. Aangezien 96% van de mensen in Nederland toegang heeft tot internet betekent dit, dat veel digibeten internet weliswaar niet gebruiken, maar thuis wel toegang hebben tot dit medium. (44%) Tussen 2007 en 2011 was het aantal digibeten al afgenomen van 13% tot 8%.

Aanvullend onderzoek naar de relatie tussen digibetisme en laaggeletterdheid (functioneel analfabeet) geeft aan dat onder de groep van digibeten 41% op basis van zelfevaluatie een verhoogd risico lopen laaggeletterd te zijn. Tevens blijkt laaggeletterdheid sterk samen te hangen met lagere formele, informatie en strategische vaardigheden. Deze beide zaken vormen een sterk vermoeden dat bij veel digibeten een gebrek aan vaardigheden de oorzaak is van hun afwezige of zeer beperkte internetgebruik.

#### 1.4 Voorkeur voor het digitale kanaal (trede 4)

Er zijn grote verschillen tussen bevolkingsgroepen in het gebruik van internet. Het gebruik van het internet laat onder andere een verschil naar opleidingsniveau zien. Hoogopgeleiden gebruiken internet veelal voor toepassingen voor informatie, educatie en carrière. Laagopgeleiden richten zich op alle soorten van vermaak en eenvoudige communicatie (chatten). Ook zijn er duidelijke verschillen tussen leeftijdsgroepen. Ouderen doen bijvoorbeeld minder aan telebankieren en e-shoppen.

Nog veel burgers blijken onkundig met wat het digitale overheidskanaal allemaal te bieden heeft. Daarnaast heeft men mede door weinig bureaucratische ervaring moeite om zaken online te regelen. Ze weten niet bij welke instantie ze moeten zijn, waardoor ze beginnen bij de verkeerde websites en vervolgens online 'verdwalen'.

Volgens het CBS heeft in 2013 43% van de burgers nog nooit iets gezocht op een overheidswebsite. Wat opvalt is dat veel burgers eigenlijk wel van digitale diensten van de overheid gebruik hadden willen maken als ze het maar geweten hadden.

Maar het feit dat men zegt gebruik te willen maken van digitale overheidsdiensten is geen garantie dat deze burgers ook daadwerkelijk digitale overheidsdiensten afnemen. Er zijn allerlei redenen om dat niet te doen. TNS NIPO deed in 2014 onderzoek hiernaar. Hieruit bleek dat de voornaamste reden om geen digitaal contact te zoeken de gewoonte is.

Men kiest wat men altijd al koos, zonder er echt bij na te denken. Als burgers iets willen weten of regelen met de overheid, grijpen ze traditioneel eerst naar de telefoon en maken regelmatig een afspraak aan de balie. De overheid bevestigt die gewoonte, omdat zij zelf ook burgers nog regelmatig oplossingen via andere kanalen aanbiedt. Overheden kunnen proberen de routine van de burgers te doorbreken. Dit is wel een weg van de lange adem: burgers communiceren niet frequent met overheden en hebben daarom een langzame leercurve.

Andere barrières voor het kiezen van digitaal contact met de overheid:

- digitaal is 'moeilijk': een vooroordeel dat pas kan worden weggenomen als men het eenmaal geprobeerd heeft.
- online dienstverlening is te traag: bij behoefte aan een snelle reactie kiest men liever voor het telefoon- of baliekanaal.
- niet op maat gesneden: in sommige gevallen heeft de burger behoefte aan een meer genuanceerd advies dat past bij zijn eigen situatie.
- te onpersoonlijk: er is onvoldoende ruimte voor emoties.
- Onvoldoende grip op het goede proces: er is behoefte aan meer transparantie, feedback en bevestiging bij het gebruik van het online kanaal. Angst komt voort uit wat ze in hun omgeving horen over boetes en naheffingen als je iets verkeerd invult.

Desondanks is het digitale kanaal in opkomst. Burgers zijn 'multi-channelers' en zetten verschillende kanalen in tijdens de verschillende delen van hun zoekproces. Het digitale kanaal wordt nogal eens gebruikt om informatie op te zoeken. De kans is dat als men eenmaal het begin van de online leercurve heeft doorlopen, men dit kanaal ook 'verder in de keten' gaat gebruiken.

Naast de nadelen die in het onderzoek worden genoemd, noemt men ook voordelen.

Voordelen van digitaal contact zijn:

- het gemak om informatie in het eigen tempo te kunnen verzamelen,
- de zekerheid dat er meer 'op papier' staat dan bij persoonlijke contacten via de telefoon of aan de balie,
- minder papierwinkel van formulieren.

#### 1.5 Positieve ervaringen (trede 5)

Positieve ervaringen met internet zijn van belang om te zorgen dat burgers daadwerkelijk gebruiker worden van digitale diensten. In het Kanalenbeleid 2013 – 2017 staat aangegeven, dat er nog geen duidelijke verschuiving merkbaar is naar het digitale kanaal ten koste van andere kanalen. Om burgers ervaring op te laten doen is het noodzakelijk om burgers in contact te brengen met onze digitale dienstverlening.

In het Kanalenbeleid 2013 – 2017 staat hierover het volgende:

"We kiezen om een proactieve houding aan te nemen en actief te sturen op het gebruik van digitale diensten. Actief sturen kan via (aan)trekken, (weg)duwen of een combinatie van beiden. De eerste is een verleidingsstrategie waarbij het digitale kanaal aantrekkelijk wordt gemaakt (bijvoorbeeld door de

leges voor digitale producten lager te maken, communicatie en promotie). De tweede is een sturingsstrategie waarbij het alternatief minder aantrekkelijk wordt gemaakt (bijvoorbeeld beperken vrije inloop, beperken openingstijden, laten toenemen van de wachttijden, hogere leges aan de balie). Er kan voor gekozen worden om kanalen af te sluiten maar dat is niet aan de orde voor gemeenten. Persoonlijk contact zal nodig blijven.”

Het zal afhangen van de verwachtingen van de burger en het resultaat dat hij boekt of hij de digitale dienstverlening als positief ervaart. Duidelijke communicatie en het vereenvoudigen van de bestaande digitale diensten zijn middelen om de verwachtingen van de burger te beïnvloeden.

### **Hulp bij het gebruik van internet**

Uit sociale studies blijkt dat mensen het vervelend vinden om hulp te vragen. Dit belemmert de informele zorg. Er zijn twee zaken die daaraan ten grondslag liggen. Ten eerste de angst voor afhankelijkheid. Ten tweede de norm in de maatschappij die steeds meer is gericht op zelfredzaamheid en autonomie. Zelfs als mensen iemand kennen die kan helpen op het gebied van digitale dienstverlening. Ook dan is hulp vragen niet vanzelfsprekend.

Ruim de helft van de internetters zoekt wel eens hulp bij anderen voor het gebruik van internet. Drie en veertig procent zegt geen hulp nodig te hebben en 4% kent niemand om hulp te vragen. Vrienden en familie zijn veruit het populairst als het gaat om hulp vragen (47%). Meer formele bronnen van hulp zoals collega's, experts, helpdesks en bibliotheken komen niet boven de 10% uit. Het verschil tussen mannen en vrouwen is gigantisch: 55% van de mannen denkt geen hulp nodig te hebben, tegenover 33% van de vrouwen. Vrouwen zoeken aanzienlijk meer hulp bij vrienden en familie dan mannen die iets meer hulp zoeken bij collega's en helpdesks. Het verschil tussen ouderen en jongeren en tussen hoog en laag opgeleiden in de hulpvraag is ook zeer groot. Het is opvallend dat sommigen (vrouwen, ouderen, laagopgeleiden) vooral hulp zoeken in de informele sfeer, en anderen (werkenden, hoger opgeleiden) vooral in de formele sfeer, meestal op het werk (collega's, helpdesk, computerexperts en cursussen of trainingen).

### **1.6 Samenvatting**

Vaardigheden, behoeften en positieve ervaringen spelen een belangrijke rol om digitaal zaken te doen met de overheid. Het bezit van een computer of toegang tot internet vormt geen belemmering meer.

De benodigde vaardigheden zijn uit te splitsen in geletterdheid en digitale vaardigheden. Laaggeletterdheid is een serieus probleem onder de burgers in de laagste inkomenscategorieën. Zij zijn vaak direct afhankelijk van de overheid en hebben te maken met complexe wetgeving en procedures.

De cijfers over het aantal digivaardige burgers lopen uiteen. Uit de gegevens van onderzoeksbureau Dialogic (2013) blijkt dat 5% van de bevolking tussen 15 en 75 jaar, niet digitaal redzaam is. Verder kunnen we uit dit onderzoek afleiden dat in ieder geval 15-20% van de bevolking tussen 15 en 75 jaar ondersteuning nodig heeft bij het digitaal aanvragen van een overheidsdienst.

Het CBS (2012) geeft aan dat 47% van de internetters in Nederland weinig internetvaardigheden heeft. Zij gebruiken als basis vrij specifieke internetvaardigheden die niet allemaal relevant zijn voor het afhandelen van overheidszaken.

Uit de onderzoeken van de Universiteit Twente blijkt dat Nederlanders redelijk goede operationele en formele vaardigheden hebben. Het is aanzienlijk minder goed gesteld met de informatie- en strategische vaardigheden. Afhankelijk van de complexiteit van de overheidsdienst zijn deze verschillende vaardigheden in meer of mindere mate noodzakelijk. Welke vaardigheden nou precies vereist zijn bij een specifieke overheidsdienst wordt overgelaten aan de eigen interpretatie. Hiervan zijn geen gegevens te vinden.

TNS Nipo stelt vast dat burgers multi-channelers zijn. Hun voorkeur voor welke combinatie van contactkanalen is afhankelijk van de persoonlijke perceptie van de voor- en nadelen van een kanaal, in verhouding tot het type zaak dat men moet regelen met de overheid. Burgers vinden het online kanaal vooral geschikt voor zaken die eenvoudig en eenduidig zijn (uniform) en als men de tijd heeft om iets te regelen. Het online kanaal voelt minder geschikt voor complexe situaties en wanneer men haast heeft (behoefte aan directe feedback of snel antwoord).

Positieve ervaringen met internet zijn van belang om te zorgen dat burgers daadwerkelijk gebruiker worden van digitale diensten. Door middel van verleidings- en sturingsstrategieën kunnen we ervoor zorgen dat de burger vaker in aanraking komt met onze eigen digitale diensten. Het zal afhangen van de verwachtingen van de burger en het resultaat dat hij boekt of hij de digitale dienstverlening als po-

sitief ervaart. Duidelijke communicatie en het vereenvoudigen van de bestaande digitale diensten zijn middelen om de verwachting van de burger te beïnvloeden.

Ruim de helft van de internetters zoekt wel eens hulp bij anderen voor het gebruik van internet. Drie en veertig procent zegt geen hulp nodig te hebben en 4% kent niemand om hulp te vragen. Vrienden en familie zijn veruit het populairst als het gaat om hulp vragen (47%). Meer formele bronnen van hulp zoals collega's, experts, helpdesks en bibliotheken komen niet boven de 10% uit.

## 2. Bestaande activiteiten met aandacht voor digivaardigheid

Er zijn in de gemeente Terneuzen verschillende initiatieven die het ontwikkelen van internetvaardigheden ondersteunen. Hieronder noemen we verschillende initiatieven.

### 2.1 Aan-z

Aan-z is een organisatie voor maatschappelijke activiteiten en ondersteuning in de gemeente Terneuzen. Sinds 1 januari 2015 zijn ook Stichting Jeugd- en Jongerenwerk en MEE Zeeland onderdeel van Aan-z.

#### Formulierenbrigade

Niet iedereen kan zelf zijn weg vinden in de ingewikkelde wereld van wetten, regelingen, formulieren en (overheids)instellingen. De formulierenbrigade helpt bij het invullen van ingewikkelde formulieren, ook digitaal. De hulp van de formulierenbrigade is vertrouwelijk, kosteloos en toegankelijk voor iedereen. De hulp heeft betrekking op onderwerpen, zoals uitkeringen, belastingzaken en ontslag. In 2013 hebben 210 burgers in de gemeente Terneuzen een beroep gedaan op de formulierenbrigade.

#### Computercursussen

Terneuzen: Computerlessen voor beginners met eigen laptop

Axel: Computerlessen voor beginners met eigen laptop

Axel: Computerlessen e-mail en internet op eigen laptop

Axel: Cursus Leren werken met een tablet

Axel: Opfrissing van de basisvaardigheden op laptop

Workshops / evenementen voorjaar 2015

- De eerste keer op de computer
- Sociale media in vogelvlucht
- Digitaal Plakboek (Scrapbook)

Computeren op iPhone/Smartphone of iPad/Tablet

- Tablet of iPad: Samsung? Apple? Android? iOS? Wat te kiezen?
- 'Koffie met ... knoppen' - Spreekuur voor vragen over toestellen met toetsen

#### Individuele hulp door vrijwilligers

Burgers die een probleem hebben met hun computer of internetverbinding kunnen een beroep doen op Aan-z. Aan-z zoekt dan een vrijwilliger met kennis over het onderwerp. De vrijwilliger komt aan huis om het probleem op te lossen.

### 2.2 Bibliotheek

#### Maatschappelijke taken

De bibliotheek heeft maatschappelijke taken, zoals preventie van laaggeletterdheid, leesbevordering, mediawijsheid, ontmoeting en sociale cohesie.

De bibliotheek vertaalt dit in de volgende kerntaken:

- Preventie van laaggeletterdheid. Er zijn initiatieven als de TaalvertelTas en Boekstart.
- Leesbevordering & leesplezier. Onder andere via het uitlenen van boeken en adviseren en inspireren.
- Toegang geven tot informatie. Via boeken, digitale bestanden of het organiseren van bijeenkomsten.



- Mediawijsheid, digitale basisvaardigheden. Via het beschikbaar stellen van pc's met internet en het aanbieden van de portal oefenen.nl.
- Verblijfsfunctie. Steeds meer mensen werken of studeren in de bibliotheek.

### **Oefenen.nl (Klik en Tik)**

Het digitale portal oefenen.nl kan bij de bibliotheek worden bezocht. Dit portal is een startpunt voor mensen die interactief aan de slag willen. Ze kunnen hiermee een aantal basisvaardigheden verbeteren. Voorbeelden zijn lezen, schrijven, rekenen, internetten en omgaan met geld.

### **Workshop en tabletcafé**

In de bibliotheek kun je een workshop ipad volgen en ze organiseren regelmatig een tabletcafé.

### **Digitale bibliotheek**

Op 1 januari 2015 is de Wet stelsel openbare bibliotheekvoorzieningen (Wsob) in werking getreden. De Wsob geeft het Rijk een structurele rol in de financiering van de landelijke digitale bibliotheek. De Koninklijke Bibliotheek verzorgt deze bibliotheekdienst en voert daarnaast taken uit, waaronder (samen met de provinciale serviceorganisaties) de ondersteuning van vernieuwende aanpakken op lokaal niveau. In april 2015 verschijnt een handreiking van de Vereniging voor Nederlandse Gemeenten over de Wsbo en het bevorderen van een goede implementatie daarvan.

### **2.3 Toonbeeld**

@2ACT staat voor Toonbeeld Online Arts College en is de digitale afdeling van Toonbeeld. Het aanbod is divers zowel voor jong en oud.

### **2.4 Scalda**

De gemeenten Terneuzen, Hulst en Sluis werken samen op het gebied van volwasseneneducatie. Jaarlijks verstrekken de gemeenten een bijdrage aan Scalda voor de uitvoering van educatietrajecten. Zowel voor burgers met Nederlands als eerste taal als Nederlands als 2e taal. Met ingang van 1 januari 2015 is de Wet Educatie Beroepsonderwijs gewijzigd. Het Rijk keert het educatiebudget voortaan uit aan centrumgemeente Goes en niet langer aan alle afzonderlijke gemeenten. De Zeeuws-Vlaamse gemeenten doen dit jaar onderzoek naar de manier van voortzetting van volwasseneneducatie (bron: notitie toekomst volwasseneneducatie Zeeuws-Vlaanderen, 2 maart 2015).

### **2.5 Scholen en voorschoolse voorzieningen**

De gemeente Terneuzen verstrekt jaarlijks een subsidie aan voorschoolse voorzieningen voor de uitvoering van peuterspeelzaalwerk en voorschoolse educatie (VVE).

Het VVE-team, dat werkzaam is bij Aan-z helpt deze organisaties bij de invoering van VVE op de verschillende locaties.

Binnen het primair onderwijs faciliteren we de schakelklassen en het aanbod aan anderstalige kinderen. Het doel van deze inspanningen is het bestrijden van onderwijsachterstanden bij kinderen met een (risico op) onderwijsachterstanden.

### **2.6 Gemeente Terneuzen (dienstverlening)**

#### **Website Terneuzen.nl**

Het doel van onze website is een toegankelijke en aantrekkelijke website voor iedereen. Het bevorderen van de toegankelijkheid heeft te maken met: de indeling van de website, teksten, zuivere code en het gebruik van afbeeldingen. In 2014 is de website omgezet naar een toptaken website. Deze verandering zorgt ervoor dat de informatie op de website beter vindbaar is. Daarnaast is de website 'responsive' gemaakt, waardoor de website op een gebruiksvriendelijke manier te gebruiken is via tablet en smartphone.

#### **Taalniveau**

We hanteren B1 taalniveau (volgens de richtlijnen van de Raad van Europa) om te communiceren met onze burgers. Deze richtlijn geldt zowel voor schriftelijke communicatie als voor teksten op de website. Taalniveau B1 is eenvoudig Nederlands en kan door 95% van de bevolking begrepen worden. Kenmerken van dit taalniveau zijn: logische opbouw, korte, persoonlijke en actieve zinnen. Het gebruik van B1 moet de bereikbaarheid van de website vergroten.

We gebruiken het programma 'Klinkende taal' om onze teksten te beoordelen naar niveau. Het programma is geïntegreerd in het Microsoft Office pakket op het interne netwerk van de gemeente.

### **Campagne 'Digitaal is ideaal'**

We besteden op verschillende manieren aandacht aan onze digitale diensten. In de verschillende kernen staan reclameborden. Vuilniswagens zijn voorzien van reclame over onze digitale diensten. In het Zeeuws-Vlaams advertentieblad staan regelmatig artikelen over ons digitaal aanbod.

### **Sociale media**

We besteden veel aandacht aan de verschillende vormen van sociale media. De gemeente Terneuzen twittert en heeft een facebook account. Daarnaast communiceren we sinds 2013 als eerste gemeente in Nederland via Whatsapp. Dit is inmiddels uitgebreid met Telegram. Burgers die de voorkeur geven aan communicatie via sociale media bedienen we via dit kanaal.

### **Klanttevredenheid meten**

In de zomer van 2015 starten we met het meten van de klanttevredenheid door in de publiekshal gebruik te maken van een zuil met drie smiley's. Na een bezoek aan de balie kunnen klanten aangeven hoe zij onze dienstverlening hebben ervaren: goed, matig of slecht. De smiley's zetten we niet alleen aan de balie, maar ook in onze online kanalen in. De feedback die we ontvangen over onze dienstverlening stelt ons in staat om verbeteringen door te voeren.

### **2.7 Landelijke initiatieven**

Naast de initiatieven in de gemeente Terneuzen zijn er ook landelijke initiatieven. Enkele voorbeelden zijn:

#### **Digisterker**

Digisterker is een stichting die burgers wil leren werken met de elektronische overheid. Digisterker heeft hiervoor de cursus 'Werken met de e-overheid' ontwikkeld. Deze cursus behandelt zowel de gemeentelijke digitale diensten als de landelijke overheidsdiensten. De cursus is ingedeeld in modules. De cursus gaat bijvoorbeeld over het aanvragen en gebruiken van Digid, het zoeken en vinden van informatie op overheidswebsites en het aanvragen van een toeslag. Ook het (digitaal) maken van een afspraak komt aan de orde.

#### **Programma Digivaardig & Digiveilig**

Binnen dit publiekprivate programma slaan overheid, bedrijfsleven en maatschappelijke organisaties de handen ineen. Het doel is om de digitale vaardigheden van burgers en de internetveiligheid te vergroten. Meer informatie: <http://www.digivaardigdigiveilig.nl/>

#### **Samen Online Nederland**

Jongeren geven computerles aan ouderen. Het doel van dit gezamenlijke project is de generatiekloof verkleinen. Meer informatie: <http://www.samenonlinenederland.nl/>

#### **Seniorweb**

Seniorweb is een vereniging die de digitale wereld begrijpelijk wil maken, zodat men de voordelen van computer en internet nog beter benut. Hun uitgangspunt is dat dit voor en door senioren gebeurt. Seniorweb is in Zeeuws-Vlaanderen actief in Hulst, Sint-Jansteen en Oostburg.

In de gemeente Terneuzen biedt Aan-z de diensten aan die Seniorweb landelijk levert. Zowel het afnemen van computercursussen, als het afnemen van individuele hulp aan huis is mogelijk via Aan-z. Aan-z kiest ervoor om onafhankelijk van Seniorweb te werken. Burgers van Terneuzen zijn op deze manier niet verplicht tot een lidmaatschap. Daarnaast is er bij Aan-z ook geen beperking naar leeftijd. Alle inwoners van de gemeente Terneuzen kunnen een beroep doen op de diensten van Aan-z.

#### **ANBO**

Vanuit Axel, Biervliet, Sas van Gent en Terneuzen is de ANBO actief in de gemeente Terneuzen. In geval van individuele computerproblemen biedt de ANBO haar leden de mogelijkheid om dit tijdens een



spreekuur te melden. Ze bekijken of doorverwijzing noodzakelijk is. De ANBO verwijst naar Aan-z als het gaat om computercursussen of workshops.

### **Rijksoverheid**

Verschillende ministeries en uitvoeringorganisaties hebben een aanbod voor werknemers en werkzoekenden om digitaal vaardig te worden.

De Belastingdienst laat onderzoek doen naar de zelfredzaamheid van burgers en bereid flankerend beleid voor.

Het ministerie van BZK/ de directie Burgerschap & Informatiebeleid laat een onderzoek doen naar de effectiviteit van het digivaardigheidsaanbod en de ondersteuningsbehoefte van de aanbieders van digivaardigheidstrainingen.

## **3. Wat kunnen we als gemeente nog meer doen?**

Laaggeletterdheid is een structureel probleem dat de mogelijkheden van burgers om deel te nemen aan de (digitale) samenleving beperkt. Wanneer we het hebben over digitalisering dan hebben wij baat bij structurele voorzieningen, die aansluiten op de behoeften van laaggeletterden. We gaan verbinding zoeken met bestaande vangnetten buiten de gemeentelijke organisatie met de bedoeling elkaar wederzijds te versterken. Daarmee ondervangen we tegelijkertijd een aanzienlijk deel van de groep digibeten.

### **3.1 Cursus 'Werken met de elektronische overheid' beschikbaar stellen**

We gaan met hulp van de stichting Digisterker een cursus 'Werken met de elektronische overheid' starten.

Via Aan-z zoeken we vrijwilligers om te doceren. Stichting Digisterker geeft jaarlijks een training aan deze vrijwilligers. Cursisten werven we via Aan-z (maatschappelijk werk en formulierenbrigade), de gemeente (baliemedewerkers, medewerkers sociale zaken en wijkcontacten), de bibliotheek, Scalda en de ANBO. De cursus vindt plaats op de locaties waar Aan-z actief is. We zullen ook cursussen organiseren voor cursisten die niet beschikken over een eigen laptop of tablet, bijvoorbeeld in het computerlokaal van de gemeente Terneuzen.

### **Inhoud cursus**

De cursus 'Werken met de e-overheid' behandelt zowel de gemeentelijke als de landelijke overheidsdienstverlening. Een cursus bestaat uit vier lessen van twee uur. Een deel van de cursus mag de gemeente zelf inrichten. Wij gaan daar in op onze eigen digitale diensten en onze website. In de cursus zitten verder modules die gaan over onderwerpen zoals:

- het aanvragen en gebruiken van Digid;
- het zoeken en vinden van informatie op overheidswebsites;
- het aanvragen (van bijvoorbeeld een toeslag of het (digitaal) maken van een afspraak;
- het gebruiken van persoonlijke omgevingen van overheidsorganisatie (zoals Mijn toeslagen, werk.nl en MijnOverheid);
- het gebruik van Regelhulp.

De onderwerpen binnen de modules kunnen aangepast worden aan de behoeften van de cursisten. Er kan bijvoorbeeld de nadruk worden gelegd op onderwerpen te maken hebben met het zoeken van werk of met gemeentelijke diensten.

### **Doelgroep**

Cursisten van de Digisterker-cursussen 'Werken met de e-overheid' zijn mensen die we omschrijven als 'functioneel digibeten'. Zij hebben inmiddels wat ervaring met het werken met computers en met internet, maar hebben nog moeite met het gebruik van de elektronische overheid. Bijvoorbeeld omdat ze nog geen Digid hebben of omdat ze moeilijk de weg kunnen vinden binnen de elektronische overheid. De cursisten zijn bijvoorbeeld ouderen, medelanders en werkzoekenden. De samenstelling van de groep zal afhankelijk zijn van de wijze waarop mensen geattendeerd worden op de cursussen.

### **3.2 Formulierenbrigade meenemen in digitaliseringslag**

Laaggeletterden hebben vaak moeite met het interpreteren van 'geschreven' informatie en het invullen van formulieren. Zij doen regelmatig een beroep op de formulierenbrigade voor hulp.

Het digitaal aanvragen van producten en diensten heeft voordelen ten opzichte van het schriftelijk aanvragen:

- sneller invullen van formulieren doordat op basis van digitale identificatie gegevens vooraf automatisch ingevuld zijn;
- kostenefficiëntie bij de verwerking in de backoffice, mede doordat aanvragen voorzien zijn van alle benodigde informatie.

Deze voordelen blijven ook van toepassing als we ondersteuning bieden bij het digitaal zaken doen.

We willen graag met medewerkers van de formulierenbrigade in gesprek om te kijken wat hun toegevoegde waarde in de digitale keten is. Desgewenst ondersteunen wij hen bijvoorbeeld door hun kennis over onze digitale producten en diensten te vergroten.

### **3.3 'Dienstbaar en serviceverlenend' als instrument**

We vinden het belangrijk dat de Terneuzense burgers betrokken raken en blijven bij de digitale samenleving. We zien daarin een signalerende rol weggelegd voor de informatie- en servicemedewerkers van de gemeente. Tijdens hun veelvuldige contacten met burgers kunnen zij na gaan of er een ondersteuningsbehoefte is. Zij zullen dan toeleiden naar een gepaste vorm van ondersteuning. Bij deze rol hoort een proactieve dienstbare houding en serviceverlenende benadering van burgers.

We gaan onze informatie- en servicemedewerkers bewust maken van hun toegevoegde waarde in de digitale keten. We gaan hun kennis en ervaring met digitale producten en diensten vergroten.

Wij gaan onze klantenpc's optimaal inzetten zodat bezoekers er zelfstandig of ondersteund door een medewerker zelf digitaal een aanvraag indienen.

### **3.4 Investeren in 'eigen kracht'**

Bezuinigingen bij de overheid en veranderende inzichten over zelfredzaamheid, maken dat tegenwoordig wordt uitgegaan van wat mensen (nog) wel kunnen. Steeds vaker klinken termen als 'eigen kracht' en 'burgerkracht'. Ondanks dat een groot deel van de mensen aangeeft iemand te kennen die hun zou kunnen helpen, kunnen we daar als gemeente niet zonder meer vanuit gaan. Uit sociale studies is namelijk gebleken dat mensen het vervelend vinden om hulp te vragen en dit belemmert de informele zorg. Daarnaast is het de vraag of iedereen wel in staat is om een eigen netwerk van hulp om zich heen te creëren.

In de gemeente Terneuzen heeft Aan-z tot taak om mensen te faciliteren bij het opzetten van een eigen hulpmnetwerk. Deze 'investering' resulteert in meer mensen die kunnen terugvallen op een eigen netwerk en geen/minder hulp van de gemeente nodig hebben.

We stellen voor om de medewerkers van onze balie en callcenter te laten kennismaken met de verschillende onderdelen van Aan-z, bijvoorbeeld via een meeloopdag. Daardoor verbetert de verwijzing van de gemeente naar Aan-z.

### **Meer voorzieningen aanbieden in de wijk**

Welzijnsorganisatie Aan-z gaat wijkgericht werken. Door meer voorzieningen aan te bieden in de wijk is het mogelijk om meer burgers te bereiken. In buurthuizen (vlak bij huis) kan men dan terecht voor vragen of hulp bij verschillende zaken.

Door te kiezen voor een buurthuis krijgt de dienstverlening een informeler karakter. Onder het genot van een kopje koffie stelt men vragen of luistert men mee naar de adviezen van deskundigen. Buurtbewoners leren elkaar beter kennen. Er ontstaan kansen om van elkaar te leren en elkaar te ondersteunen. Door het organiseren van spreekuren en presentaties in de buurthuizen slaan we een brug naar de deelname aan een computercursus of individuele hulp aan huis.

### **3.5 Beleid bibliotheek in het oog houden**

Informatie- en servicemedewerkers verwijzen naar de bibliotheek als men geen eigen computer bezit. In de bibliotheek koopt men voor € 2,50 een internetkaart (kosten zijn eenmalig en enkel als men geen lid is). Met deze kaart kan onbeperkt gebruik worden gemaakt van een computer met internet. Burgers die wel een eigen laptop of tablet hebben, maar thuis geen internetabonnement hebben, kunnen in de bibliotheek of in onze eigen publiekshal in Terneuzen, gratis gebruik maken van het Wifi-netwerk.

Na het verschijnen van de VNG Handreiking Subsidie Openbaar Bibliotheekwerk in april 2015 bekijken we in hoeverre aanpassing van ons beleid met betrekking tot de bibliotheek nodig of gewenst is. De

taak van de bibliotheek om digitale vaardigheden van burgers te bevorderen is een onderwerp dat we hierin meenemen.

### **3.6 Ontwikkeling van digitale diensten**

Het is essentieel om digitale diensten voor een zo groot mogelijke groep klanten toegankelijk te maken. Het gebruik van het taalniveau B1 op Terneuzen.nl en in digitale applicaties is daarvan een voorbeeld. Ook proberen we onze online producten en diensten zo simpel mogelijk in te richten. We onderzoeken de technische mogelijkheden en daarnaast onderzoeken we de behoefte van de gebruiker. De behoefte kunnen we vanaf juli 2015 meten door de inzet van smiley's waarmee bezoekers kunnen aangeven hoe zij onze dienstverlening hebben ervaren. Op onze website zullen de smiley's op verschillende pagina's terug te vinden zijn. Daarnaast kan men op de website nalezen hoe de gemeente zal omgaan met de informatie die we ontvangen.

Naast technische mogelijkheden en het meten van behoeftes van de gebruikers is het ook waardevol om contact te zoeken met medewerkers (formulierenbrigade of informatie- en servicemedewerkers) die dicht bij de gebruikers staan. Zij kunnen bij de totstandkoming van een digitale dienst informatie leveren die ervoor kan zorgen dat de dienst al vanaf het begin beter aansluit bij de behoefte van de gebruiker.

### **3.7 Chatten en cobrowsing**

In paragraaf 1.4 staat beschreven dat burgers het digitale kanaal te onpersoonlijk vinden en niet op maat gesneden. Dit is een van de redenen waarom het digitale kanaal niet als voorkeurskanaal wordt gekozen.

We willen chat en cobrowsing inzetten als instrument om bezoekers van onze website te ondersteunen en de website persoonlijker te maken. Cobrowsing komt tot stand doordat een webbezoeker via chat of telefonisch contact aangeeft dat hij of zij ondersteuning wenst. Een informatie- en servicemedewerker neemt na expliciete goedkeuring het scherm over zodat het mogelijk wordt om samen over de website te surfen en velden in te vullen. Het inzetten van een chat-functie geeft de mogelijkheid voor real-time online webcare. Hierdoor is niet alleen ondersteuning mogelijk bij het surfen op onze website, maar is er ook meer ruimte voor een persoonlijk, op maat gesneden advies.

### **Privacy en interne mogelijkheden**

Voordat we cobrowsing inzetten onderzoeken we goed of de privacy voldoende gewaarborgd blijft. Als dit in orde blijkt, dan willen we ook intern cobrowse. Zo kunnen we collega's met bepaalde computerproblemen makkelijker helpen. De winst is tweeledig:

1. De applicatiebeheerder kan zijn collega tonen hoe hij het probleem voortaan kan voorkomen of kan oplossen.
2. De applicatiebeheerder kijkt real-time mee met zijn collega. Hierdoor ontstaat er minder ruis in de communicatie en is het probleem sneller opgelost.

### **3.8 Bekendheid digitale dienstverlening vergroten**

In paragraaf 1.4 is gebleken dat nog veel burgers uit gewoonte kiezen voor de telefoon of de balie voor contact met de overheid. Men kiest wat men altijd al koos, zonder er echt bij na te denken. De overheid bevestigt die gewoonte, omdat zij zelf ook burgers nog regelmatig oplossingen via andere kanalen aanbiedt. Het sturen op het gebruik van het digitale kanaal (kanaalsturing) en het vergroten van de bekendheid ervan verdient aandacht.

We stellen voor om de communicatiecampagne 'Digitaal is ideaal' nieuw leven in te blazen zodra de cursus 'Werken met de elektronische overheid' van start is gegaan en het chatten en cobrowse beschikbaar is op onze website. In de communicatie naar de burger kan dan gericht worden verwezen naar de gemeentelijke ondersteuning om digitaal zaken te doen. Door de bestaande campagne terug op te pakken en geen nieuwe campagne te starten besparen we op kosten voor vormgeving en publicatiemiddelen. De bestaande reclameborden en stickers op vuilnisauto's kunnen behouden blijven.

Daarnaast stellen we voor om samen met de afdeling communicatie te bedenken hoe we, bijvoorbeeld bij publicaties in het Zeeuws Vlaams Advertentieblad, nog meer kunnen sturen op gebruik van het digitale kanaal. Momenteel wordt nog vaak verwezen naar ons telefoonnummer voor het opvragen van meer informatie. Als we de benodigde informatie (tijdelijk) op internet plaatsen, dan kunnen we telefonische contacten voorkomen. Ook voor het aanvragen of aanmelden voor een (tijdelijke) dienst verwijzen we nog regelmatig naar de telefoon. Het aannemen van een digitaal aanvraag- of aanmeldformulier kost momenteel veel personele inzet omdat het complex is om het gehele proces digitaal in te richten. We kunnen er echter ook voor kiezen om enkel de voorkant (het formulier) te digitaliseren en de achterkant (het proces) pas in een later stadium te digitaliseren. De burger kan zich dan wel al digitaal aan-

melden waardoor de winst in het telefonische kanaal alvast behaald wordt. Daarnaast geven we een signaal af aan de burger dat hij steeds meer zaken digitaal kan afhandelen met de gemeente.

### 3.9 Proactief handelen

De Sociale Verzekeringsbank (SVB) meldt automatisch dat kinderbijslag is toegekend, nadat een burger zijn/haar kind heeft aangegeven bij de gemeente. Dit is een voorbeeld van het pro-actief handelen van een overheidsinstelling, waardoor burgers zelf niet (digitaal) het product hoeven aan te vragen. Het proactief handelen op basis van beschikbare gegevens zou kunnen bijdragen aan verbetering van dienstverlening aan specifieke groepen die moeite hebben met digitale dienstverlening.

In de evaluatie van het kanalenbeleid, eind 2015, zullen we rekening houden met het volgende:

1. Hoe kunnen we meer bekendheid geven aan digitale dienstverlening voor verschillende doelgroepen?
2. Kansen op proactief handelen in het oog houden
3. Zaken die jaarlijks/met regelmaat terugkeren en een digitale ingang hebben gaan we proactief communiceren met directe sturing naar digitale kanaal.

## 4. Conclusies en aanbevelingen

Vaardigheden, behoeften en positieve ervaringen spelen een belangrijke rol om digitaal zaken te doen met de gemeente. Het bezit van een computer of toegang tot internet vormt geen belemmering meer.

Gezien het structurele probleem van laaggeletterdheid is het van belang dat we met de digitalisering van onze dienstverlening blijven aansluiten op deze groep. Door verbinding te zoeken met bestaande vangnetten buiten de gemeentelijke organisatie kunnen we een oplossing bieden voor burgers met een lage digivaardigheid.

De cijfers over de digivaardigheid van burgers lopen uiteen. Op basis van de verschillende resultaten schatten we in dat er in Terneuzen 7.169 burgers tussen 15 en 75 jaar ondersteuning nodig hebben bij het digitaal afhandelen van overheidszaken. Daarnaast zijn er 5.305 burgers van 75 jaar en ouder die buiten de scope vallen van het onderzoek.

Voor het stimuleren van de behoefte om een digitale aanvraag te doen is het van belang om burgers (nog) beter bekend te maken met het aanbod aan digitale diensten. Ze moeten immers wel weten dat een bepaalde dienst digitaal kan worden afgenomen om dit vervolgens als voorkeurskanaal te kiezen. Daarnaast is het van belang dat de burger het nut inziet om juist digitaal zijn aanvraag te doen. De digitale aanvraag moet eenvoudig zijn en voordelen bieden.

In sommige gevallen kan ervoor worden gekozen om het aantal kanalen voor een bepaalde dienst te verminderen. Hierdoor is er minder keuze voor de burger en zal het digitale kanaal als voorkeurskanaal sneller voor de hand liggen. Het is van belang om in deze gevallen de complexiteit van de dienst, de vaardigheden van de doelgroep en de route(s) voor ondersteuning bij deze dienst in kaart te brengen. Bij de evaluatie van het kanalenbeleid, eind 2015, verschijnt een advies hierover.

Als er keuzevrijheid is voor verschillende kanalen dan zijn positieve ervaringen met digitale overheidsdiensten van belang om het digitale kanaal als voorkeurskanaal te kiezen.

Vereenvoudiging van digitale diensten en duidelijk communiceren zijn middelen om positieve ervaringen te bevorderen. Doordat we de burger de mogelijkheid gaan geven om onze online dienstverlening te beoordelen blijven we beter op de hoogte van de behoefte en ervaringen van de gebruikers van onze online diensten.

In hoofdstuk drie staat per paragraaf genoemd wat we gaan doen om enerzijds ondersteuning te bieden bij het ontwikkelen van noodzakelijke vaardigheden en anderzijds onze digitale diensten te promoten en zo toegankelijk mogelijk maken. Hieronder staan de punten nogmaals in het kort genoemd:

1. Cursus 'digisterker' inzetten om het werken met de digitale overheid te ondersteunen.
2. Ondersteunen van formulierenbrigade
  - Bewustmaken van hun toegevoegde waarde in de digitale keten.
  - Kennis bijbrengen van (nieuwe) digitale producten en diensten

3. Opleiden van onze informatie- en servicemedewerkers
  - Bewustmaken van hun toegevoegde waarde in de digitale keten
  - Kennis bijbrengen van (nieuwe) digitale producten en diensten
4. Meeloopsessies voor informatie- en servicemedewerkers om meer inzicht te krijgen van de mogelijkheden bij Aan-z, de bibliotheek en de formulierenbrigade.
5. Beleid bibliotheek in het oog houden
6. Versimpelen digitale diensten
7. Chat-functie en/of cobrowsing inzetten bij het ondersteunen van bezoekers op de website van de gemeente Terneuzen. De klant en de medewerker kunnen dan samen velden invullen en surfen over onze website. Voordat we de functionaliteit inzetten moet duidelijk zijn dat we de privacy kunnen borgen. We vragen offertes op bij drie verschillende leveranciers.
8. Communicatiecampagne 'digitaal is ideaal' nieuw leven inblazen en nog meer inzetten kanaalsturing vanuit onze eigen communicatie.
9. In evaluatie kanalenbeleid rekening houden met kansen voor proactief handelen en bekijken mogelijkheden kanaalsturing.

## 5. Tijdlijn

Actiepunten	2015		2016	2017
	Q3	Q4		
1. Cursus digisterker		x	x	x
2. Ondersteunen formulierenbrigade	x	x	x	x
3. Opleiden medewerkers	x	x	x	x
4. Meeloop-sessie	x	x		
5. Beleid bibliotheek in het oog houden	x			
6. Versimpelen e-diensten	x	x	x	x
7. Chat en cobrowsing		x	x	x
8. Communicatiecampagne		x	x	x
9. Evaluatie kanalenbeleid		x		