

Betreft: Motie ondersteuning voor digibeten

Aan de leden van de Gemeenteraad

De digitale wereld om ons heen is in ontwikkeling. En mede door het COVID-19 virus heeft er een extra versnelling plaats gevonden in de digitalisering. Loketten en andere ondersteuningsvormen waren of zijn gesloten. Er wordt nog meer een beroep gedaan op digitale middelen om de juiste informatie te ontvangen of door te geven. Met name voor de oudere inwoners van onze stad en overige digibeten zijn de ontwikkelingen moeilijk bij te houden. Het gevaar van eenzaamheid, het missen van juiste informatie en isolatie liggen op de loer. Op 15 februari 2021 is door de raad de motie 'Ondersteuning voor digibeten' aangenomen. Met deze brief informeren wij u welke stappen de gemeente Den Helder heeft genomen om aan deze opdracht invulling te geven.

Vanuit ouderen wordt aangegeven dat het prettig is om fysiek contact te kunnen hebben met organisaties. Mede door COVID-19 is dit fysieke contact beperkt tot het minimum. De manier waarop er met ouderen en digibeten wordt gecommuniceerd verdient aandacht.

Veel ouderen weten ook niet waar ze terecht kunnen voor advies en ondersteuning bij digitale zaken. Het vergroten van de zelfredzaamheid staat centraal. Waarbij gemak en aansluiting voorop staan.

Samen met netwerk- en gecontracteerde partners is gekeken hoe zorg en ondersteuning in deze digitaal wordende wereld vorm gegeven kan worden. Hoewel dit af en toe zoeken is blijken onze inwoners en partners veerkrachtig en zien we creativiteit. De ondersteuning is tweeledig:

- Er wordt gewerkt aan een platform waar trainingen en cursussen worden aangeboden om de vaardigheden van vrijwilligers te verstevigen. Het doel is extra kennis opdoen over hoe zij de inwoners het beste kunnen ondersteunen bij hun hulpvraag, gericht op de vergroting van 'het zelf doen' of 'samen doen'.
- Er wordt ingezet op brede inzet van informatiedeling met tips en ideeën wat inwoners zelf kunnen. Ook moet duidelijk worden waar ze terecht kunnen voor advies en ondersteuning. Hierbij is het belangrijk dat inwoners 'de drempel over worden geholpen'. Een stap om digitaal ervaring op te doen is nieuw en kent vaak spanning wat inwoners terughoudend kan maken.

Met betrekking tot punt twee is overleg gevoerd met seniorenorganisaties/ouderenbonden KBO en PCOB over hoe het delen van relevante informatie bevorderd kan worden. Opgemerkt wordt dat ouderen met vragen vaak de contactpersoon van de ouderenbond of andere bekende organisatie benaderen. Er is niet altijd ondersteuning in de nabije omgeving (familie, burens of een andere vertrouwenspersoon) die ouderen kunnen helpen bij digitale vraagstukken. Dan is het belangrijk dat ouderen weten waar zij terecht kunnen voor extra ondersteuning.

De gemeente Den Helder zal extra aandacht vragen voor onze ouderen en digibeten. De komende maanden (periode juli – december) zullen de volgende acties uitgevoerd worden:

- Alle informatie over ondersteuning bij digitalisering wordt verzameld en gebundeld en in een flyer opgenomen. Hierbij worden de ouderenbonden en netwerk- en gecontracteerde partners betrokken. Deze flyer maakt inzichtelijk welke ondersteuningsmogelijkheden er zijn. Denk hierbij aan de rol van de bibliotheek als hét ondersteuningspunt voor de digitale overheid met cursussen als Klik en Tik, Digisterker en tablecaffé's.
- De informatie uit de flyer wordt met regelmaat (1x per kwartaal) gedeeld in het stadsnieuws en de seniorenkrant.

- We delen ervaringsverhalen van digibeten, bijvoorbeeld om te laten zien hoe je van digibeet naar digivaardig kan gaan. En waar ze goed geholpen zijn. Ervaringsverhalen kunnen mensen op ideeën brengen, over drempels heen helpen.
- De flyer wordt gedeeld met de betrokken partners en ouderenbonden en verspreid binnen de organisaties via nieuwsbrieven of bladen.
- Er wordt door de ouderenbonden aandacht gevraagd voor dit onderwerp op de thema-middagen. Door uitleg te geven worden drempels verlaagd.
- De flyer kan uitgeprint worden en meegestuurd worden met WMO brieven.
- We nemen contact op met de Helderse ondernemingsvereniging (HOV) om de aandacht op de groep ouderen en digibeten te vestigen en betrokkenheid te vergroten. Bijgevoegde brief is opgesteld en wordt via het netwerk van de HOV verspreid.
- Binnen de eigen organisatie wordt de aansluiting met werkgroepen behouden om de toegang en dienstverlening aan deze inwoners zo goed mogelijk vorm te blijven geven.

Wij houden u op de hoogte van de ontwikkelingen. De flyer wordt met u gedeeld wanneer deze beschikbaar is.

Den Helder, 29 juni 2021.

Met vriendelijke groet,
Burgemeester en Wethouders van Den Helder,

J.A. (Jan) de Boer MSc.
burgemeester



R. M. (Robert) Reus
secretaris



Bijlage: Brief Digitalisering ouderen en digibeten

Aan ondernemers en maatschappelijke/zorg organisaties in Den Helder.

Beste ondernemer/ zorginstelling,

Een groot deel van de dienstverlening aan klanten, cliënten en inwoners is tegenwoordig digitaal. Ook bij de gemeente. We merken dat dat voor veel mensen prima werkt. Maar we merken ook dat het voor sommige mensen een obstakel is.

Als gemeente proberen we daar rekening mee te houden. Door onze diensten en producten naast digitaal, ook fysiek aan te blijven bieden. En door inwoners te helpen om digitaal vaardiger te worden.

We roepen u op om ook rekening te (blijven) houden met klanten en cliënten die digitaal niet zo vaardig zijn. Zo kunt u ons en hen helpen om te zorgen dat zij de aansluiting met de maatschappij niet verliezen.

De gemeente gaat de komende tijd:

- In samenwerking met partners een platform bouwen waar trainingen en cursussen worden aangeboden om vaardigheden van vrijwilligers te verstevigen.
- Tips en ideeën delen over wat inwoners zelf kunnen en over waar ze terecht kunnen voor advies en ondersteuning. Deze informatie wordt in een flyer opgenomen en verspreid. Deze wordt later met u gedeeld.

Heeft u goede ideeën over hoe we onze inwoners beter kunnen ondersteunen in onze digitale wereld? Laat het ons weten!

Contact

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Nienke Kloosterman, beleidsadviseur gemeente Den Helder, tel. 140223, n.kloosterman@denhelder.nl.

Met vriendelijke groet,

Namens Burgemeester en Wethouders van Den Helder,
Nienke Kloosterman,
beleidsadviseur &LSBO (Lokaal Samenwerkende Bonden van Ouderen, KBO, PCOB, FNV Senioren)