

Leiden 2019

Digitaal zaken doen met de overheid



Inhoudsopgave

Inleiding	blz. 3
Stads- en Wijkenquête: bron van informatie over Leidse situatie	blz. 4
Digitalisering neemt toe: de overheid heeft hierin een taak	blz. 3
Gebruik en bezit van internet en DigiD	blz. 4
Digitale vaardigheid	blz. 5
Hulp bij digitaal zakendoen met de overheid?	blz. 7
Digitaal zaken doen via de website van de gemeente Leiden	blz. 8
Bijlage 1 Nederlandse digitaliseringsstrategie	blz. 10
Bijlage 2 Kopgroep Informatiepunten Digitale Overheid	blz. 11
Bijlage 3 Digivaardigheid Nederland	blz. 12
Bijlage 4 Digivaardigheid cliënten Werk & Inkomen	blz. 13

Meer informatie en resultaten: [de Stads- en Wijkenquête](#)

Inleiding

Steeds meer zaken die een burger met de overheid moet of wil regelen kunnen digitaal worden geregeld. Dat betekent dus minder persoonlijk en telefonisch contact: de burger regelt vanaf een pc, tablet of telefoon zijn zaken met de overheid.

Voor veel mensen is dat geen probleem, maar een deel van de burgers heeft de aansluiting op deze ontwikkeling gemist of heeft er moeite mee.

In dit feitenblad laten we zien wat de overheid en haar partners doen om iedereen op weg te helpen met de digitale communicatie met de overheid en hoe de digitale vaardigheid in Leiden is.

Stads- en Wijkenquête: bron van informatie over Leidse situatie

In Leiden is in het voorjaar van 2019, evenals in 2017, de Stads- en Wijkenquête gehouden met een groot aantal verschillende onderwerpen. Een van die onderwerpen betreft de gemeentelijke dienstverlening, het gebruik van de website en het digitaal vaardig zijn. Ca. 1800 Leidenaren hebben antwoord gegeven op vragen over internetgebruik en de eigen digivaardigheid in relatie tot zakendoen met de overheid. Onderstaande informatie en grafieken zijn, tenzij anders vermeld, overgenomen uit de rapportage van de [Stads- en Wijkenquête Leiden 2019](#).

Hierbij is het van belang op te merken dat er weliswaar veel aandacht wordt besteed aan een representatieve respons, maar dat in werkelijkheid bepaalde groepen minder vaak de vragenlijst invullen dan andere. Jongeren, mensen met een lage opleiding en mensen met een migratieachtergrond zijn bijvoorbeeld ondervertegenwoordigd.

Digitalisering neemt toe: de overheid heeft hierin een taak

We werken en communiceren in Nederland steeds meer digitaal. Dat heeft grote invloed op het leven van iedereen. De landelijke overheid heeft o.a. een brede strategie gemaakt, gericht op het benutten van kansen van digitalisering voor Nederland als geheel. Hierbij heeft men oog voor zaken als privacy, het mogelijk verlies van banen en ook de digitale vaardigheid van de hele samenleving. Het streven hierbij is dat iedereen kan deelnemen in de digitale samenleving (zie bijlage 1 voor een uitwerking).

Rond de 3 miljoen Nederlanders zijn niet digivaardig en vinden het moeilijk om te werken met digitale apparaten, zoals een computer, smartphone of tablet. 1,2 miljoen Nederlanders hebben nog nooit internet gebruikt. Ook op het werk zorgt digitalisering vaak voor problemen. Soms zorgt het ervoor dat mensen hun werk niet goed kunnen doen. Hier ligt een taak voor de overheid om er voor te zorgen dat deze mensen niet buitengesloten worden. Dit wordt digitale inclusie genoemd. (Bron: Rijksoverheid, www.digitaleoverheid.nl)

NL DIGIbeter is een uitwerking van een onderdeel van bovenstaande strategie, en richt zich specifiek op de overheid en het contact met de burgers. Het streven van de overheid is om iedereen te laten meedoen.



Toegankelijk voor iedereen!

17 juli 2019

Iedereen moet kunnen meedoen! Staatssecretaris Raymond Knops van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) informeert bestuurders en beslissers van gemeenten, waterschappen, provincies en andere overheidsinstanties met een brief wat de nut en noodzaak is van de wettelijke verplichting digitoegankelijk.

Gemeenten krijgen geld om cursussen taal en rekenen te organiseren voor mensen die daar behoefte aan hebben. Sinds 2018 mag van dat geld ook een computercursus worden gegeven om mensen digivaardiger te maken (bron: www.nederlanddigitaal.nl, www.digitaleoverheid.nl).

Een concrete uitwerking hiervan is de opening in de zomer van 2019 van 15 Informatiepunten Digitale Overheid in bibliotheken, verspreid over het land. De functie hiervan is om mensen op weg te helpen in hun digitale communicatie met de overheid. Leiden zit niet bij deze kopgroep, Katwijk wel (zie bijlage 2).

De gemeente Leiden werkt van twee kanten aan het eenvoudiger maken voor burgers van digitaal zakendoen: ten eerste door burgers digitaal vaardiger te maken (Digisterker) en ten tweede door het digitaal zakendoen met de gemeente makkelijker te maken.

Het eerste gebeurt o.a. doordat de gemeente Leiden vaker aanstuurt op doorverwijzen naar het digitale loket om haar inwoners meer digitaal vaardig te maken. Het KCC stuurt bijv via WhatsApp een linkje naar de desbetreffende pagina die de inwoner zelf niet direct kon vinden of ze kunnen iemand telefonisch naar de juiste pagina 'praten' waar ze hun aanvraag kunnen doen of de pagina waar ze naar op zoek waren.

Het tweede gebeurt o.a. door:

- eenvoudigere teksten (B1-niveau)
- behoefte van burgers beter begrijpen (gebruikerstesten, feedback, webanalyse)
- aansluiten bij landelijke kennisgroepen, zoals [Gebruiker centraal](#) (o.a. ontwerpprincipes, optimaal digitaal-spel).

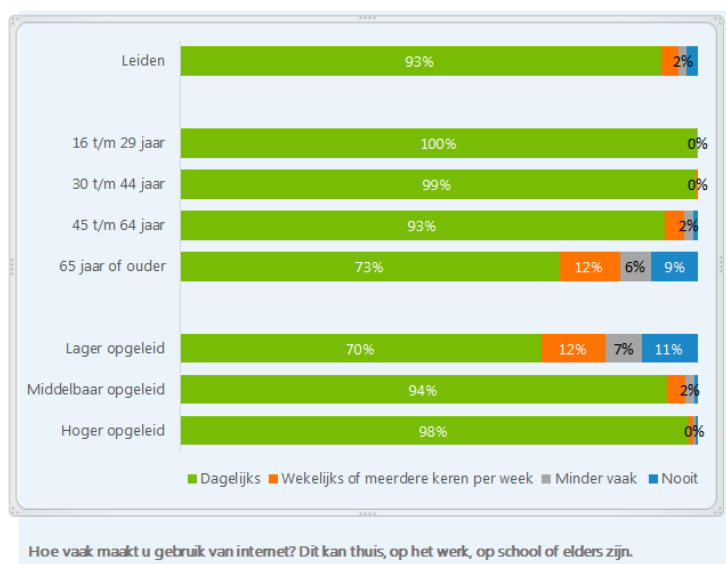
Hieronder zien we op basis van de Stads- en Wijkenquête 2019 hoe het in Leiden staat op dit gebied.

Gebruik en bezit van internet en DigiD

De meeste Leidenaren gebruiken het internet intensief: 93% maakt hier dagelijks gebruik van, dit is meer dan het landelijke cijfer. Nog eens 3% wekelijks of meermalen per week. 2% gebruikt nooit internet. Hoewel de gebruiksfrequentie iedere meting verder toeneemt, zijn er geen verschillen tussen 2019 en 2017. Gemiddeld gebruikt 93% dit dus dagelijks, maar van de lager opgeleiden is dit 70%. Van de hoger opgeleiden gebruikt 98% dagelijks internet. Ook 65-plussers maken minder dan gemiddeld dagelijks gebruik van internet: 73%. Van belang is vooral te kijken naar de groep die er nooit gebruik van maakt: die ligt bij de 65-plussers en de lager opgeleiden rond de 10%.

Internet: gebruik

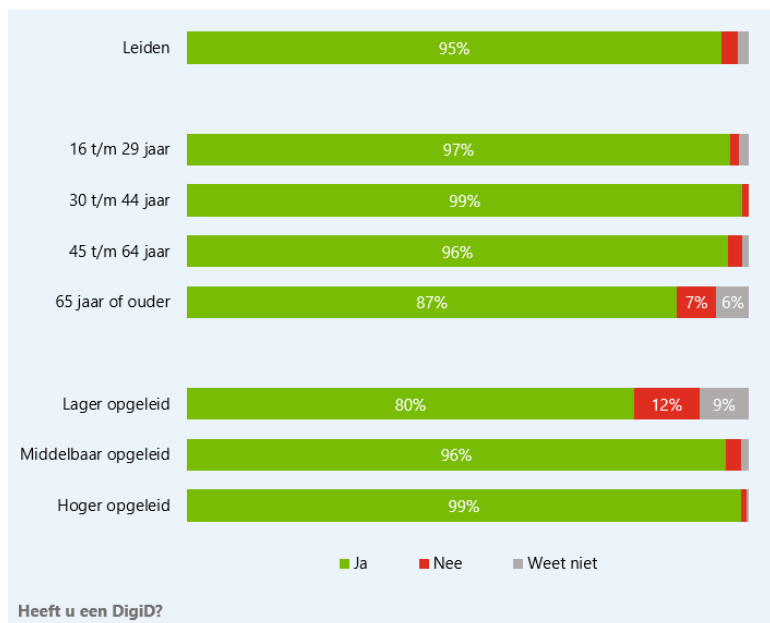
93% van de Leidenaren gebruikt internet dagelijks, van de 16- t/m 29-jarigen is dit 100%



Vervolgens is aan iedereen gevraagd of men over een DigiD beschikt. Dit percentage is sinds 2011 gestegen, maar sinds 2017 gestabiliseerd op 95%. 65-plussers en lager opgeleiden beschikken minder vaak over een DigiD. Wat verder opvalt is dat deze groepen ook vaker niet weten of ze een DigiD hebben.

Internet: beschikt over een DigiD

95% van de Leidenaren beschikt over een DigiD. Dat zijn minder vaak ouderen en lager opgeleiden.



Digitale vaardigheid

Bezit en gebruik van internet is nog geen garantie dat je overheidszaken goed digitaal kunt regelen. Hoewel 95% van de Nederlandse huishoudens thuis internet heeft en 86% het dagelijks gebruikt, heeft 17% van de internetgebruikers weinig ICT-vaardigheden. Landelijk onderzoek laat zien dat ca. 4 mln. Nederlanders niet digitaal vaardig (genoeg) zijn om digitaal zaken te doen met de overheid. (bron: www.bibliotheekinzicht.nl). Met name onder internetgebruikers van 65 jaar e.o. (31%) en laagopgeleiden (29%) zijn veel mensen met lage ICT-vaardigheden (bron: ICT, Kennis en Economie, CBS, 2018).

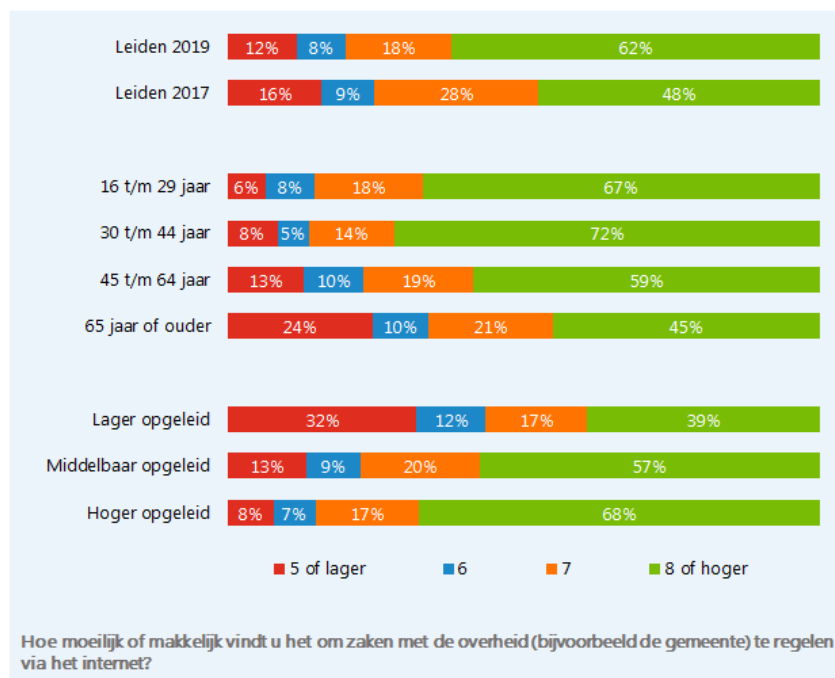
Nederlanders gaven zich gemiddeld een 7,3 voor het digitaal zakendoen met de overheid (2015, daarna geen onderzoek meer gedaan op deze manier), 14% gaf zichzelf een 5 of lager (bijlage 3). Aan de Leidse respondenten werd op dezelfde manier gevraagd om een rapportcijfer te geven voor hoe moeilijk of gemakkelijk men het vindt om zaken met de overheid via internet te regelen. Dit hoeft dus niet met de gemeente te zijn, maar betreft overheidsinstanties in het algemeen. In 2019 scoort men gemiddeld een 7,7. Dit is hoger dan in 2017 (7,1).

In het Leidse Cliëntervaringsonderzoek (CEO) onder cliënten van Werk en Inkomen wordt ook gevraagd naar digitale vaardigheid. Weliswaar op een andere manier dan in de Stads- en Wijkenquête, maar het geeft inzicht in de situatie van de doelgroep die van een uitkering afhankelijk is. Zo blijkt van deze groep ruim de helft een beetje tot zeer veel moeite te hebben om informatie over uitkeringen op te zoeken op internet (zie bijlage 4 voor de uitkomsten van dit deel van het CEO Werk en Inkomen).

Hoe zit het bij de Leidse inwoners? We kijken weer naar de uitslagen van de Stads- en Wijkenquête. Een gemiddelde, zoals bekend van alle Nederlanders, verbloemt de onderlinge verschillen, die in onderstaande grafiek wel tot uiting komen: Wanneer we kijken naar de gegeven rapportcijfers dan geeft 62% van alle Leidse respondenten een 8 of hoger. Van de lager opgeleiden is dit 39%. Van de lager opgeleiden geeft 32% zichzelf een 5 of lager, van de 65-plussers is dit 24%. Van alle respondenten is dit 12% en van de jongeren en hoog opgeleiden nog minder: 6 tot 8% geeft zichzelf een onvoldoende.

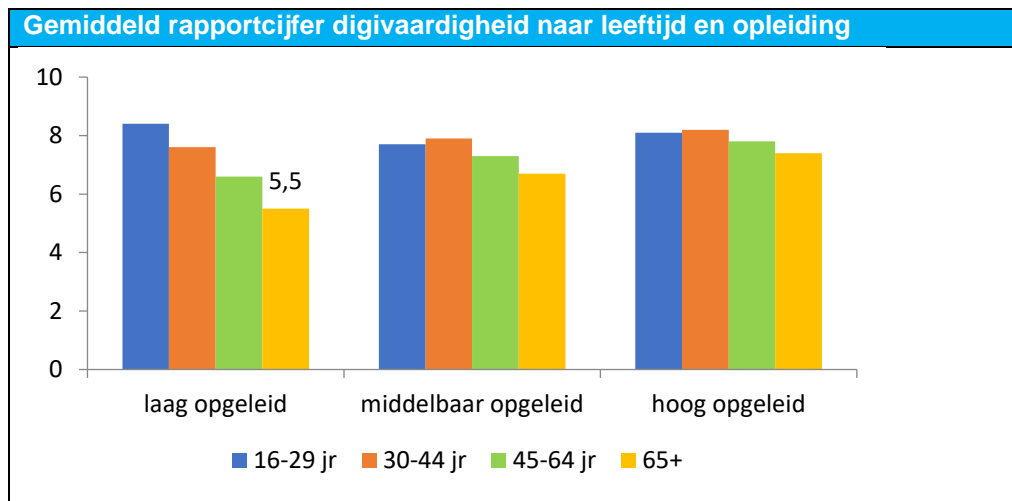
Internet: oordeel over digitaal zaken doen met de overheid

Leidenaren zijn digitaal zaken doen met de overheid minder moeilijk gaan vinden; grote verschillen per doelgroep



Jongeren geven vaker een hoger cijfer (gem. 8,0) dan 65-plussers (6,7) en hoger opgeleiden geven vaker een hoger cijfer dan lager opgeleiden (m.a.w. lager opgeleiden vinden zichzelf minder digitaalvaardig dan de anderen: ze geven zichzelf een 6,5).

De kwetsbare groep komt nog beter naar voren als we opleidingsniveau en leeftijd combineren: de laagopgeleide 65-plussers geven zichzelf een gemiddeld een 5,5. Wat in de grafiek hieronder verder opvalt is dat leeftijd bij de laagopgeleiden echt verschil maakt, terwijl dit bij de hoogopgeleiden veel minder het geval is. Op basis hiervan kunnen we aannemen dat de kwetsbare groep in de toekomst beduidend lager zal zijn. Tenzij de techniek zich zodanig ontwikkelt dat er weer een nieuwe groep laag opgeleide ouderen komt die dat niet bij kan benen. Hetgeen niet denkbeeldig is.



Hulp bij digitaal zakendoen met de overheid?

De vraag is hoe mensen die zichzelf een laag cijfer geven voor hun digitale vaardigheid hun zaken dan regelen. Onderstaande grafiek geeft aan dat een deel hierbij hulp krijgt.

Van belang hierbij is om op te merken dat ook mensen die zichzelf een hoog cijfer geven voor digivaardigheid soms hulp vragen.

De grafiek behoeft enige toelichting. In één grafiek laten we zien of mensen hulp krijgen bij het digitaal zakendoen met de overheid, zowel van alle Leidenaren (blauwe balkjes) als ook van diegenen die zichzelf een onvoldoende geven voor digitaal zakendoen met de overheid (oranje balkjes).

Hieruit blijkt o.a. dat mensen die zichzelf minder digivaardig vinden (dus de oranje balkjes) twee keer zo vaak hulp krijgen bij het regelen van overheidszaken via internet.

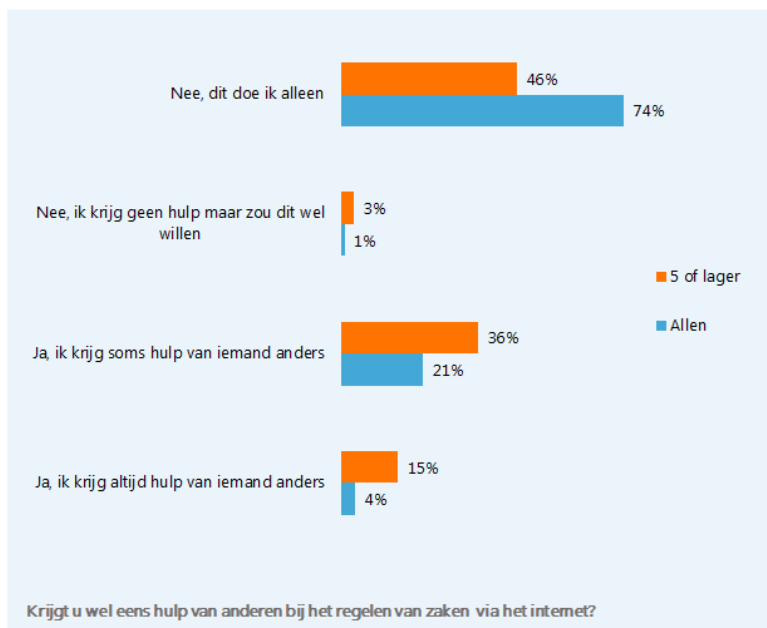
Van alle Leidenaren (blauwe balkjes) doet 74% het regelen van overheidszaken via internet alleen. 1% krijgt geen hulp maar zou dat wel willen. Een kwart geeft aan soms (21%) of altijd (4%) hulp te krijgen bij het regelen van overheidszaken via internet.

Vergeleken met 2017 zijn er geen verschillen.

Voor Leidenaren die minder digivaardig zijn (oranje balkjes) doet 46% het zonder hulp van anderen, en nog eens 3% doet het wel alleen maar zou liever hulp hebben. 51% krijgt som (36%) of vaak (15%) hulp van anderen.

Internet: hulp van anderen nodig?

Vooral mensen die minder digitaal vaardig zijn, krijgen hulp bij het regelen van overheidszaken via internet

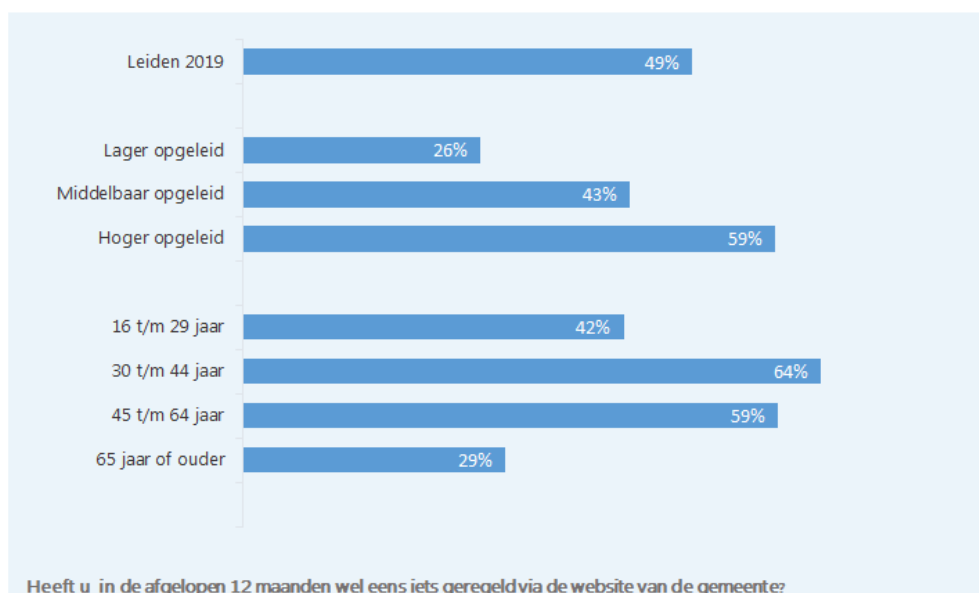


Digitaal zaken doen via de website van de gemeente Leiden

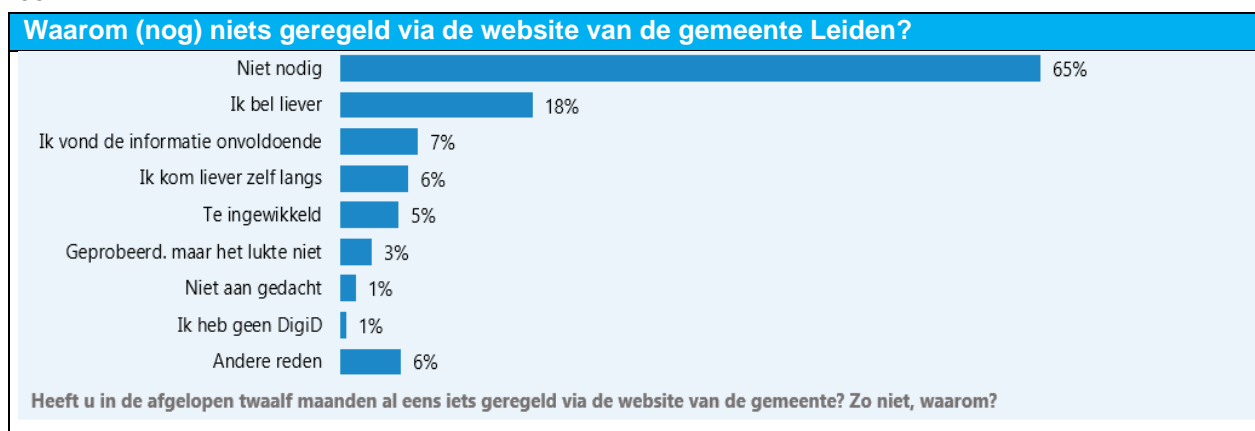
49% van de Leidenaren zegt de afgelopen 12 maanden iets geregeld te hebben via de website van de gemeente, zoals bv. een afspraak maken of iets aanvragen. Lager opgeleiden regelen veel minder vaak iets via de website dan hoger opgeleiden. Ook leeftijd speelt een rol. Van de 65-plussers regelt een veel kleiner aandeel wel eens iets via de website dan in de andere leeftijdsgroepen.

Website van de gemeente: zaken digitaal regelen

49% van de Leidenaren heeft de afgelopen 12 maanden wel eens iets geregeld via de gemeentewebsite



Aan degenen die niets geregeld hebben via de website is gevraagd naar de redenen hiervoor. De meeste respondenten geven als reden op dat het niet nodig was om iets te regelen op de website (65%). Bijna een op de vijf respondenten gaf aan liever te bellen. De overige genoemde redenen komen sporadisch voor.



Aan degenen die de afgelopen 12 maanden iets geregeld hebben via de website is gevraagd wat dit dan was en of het naar wens ging.

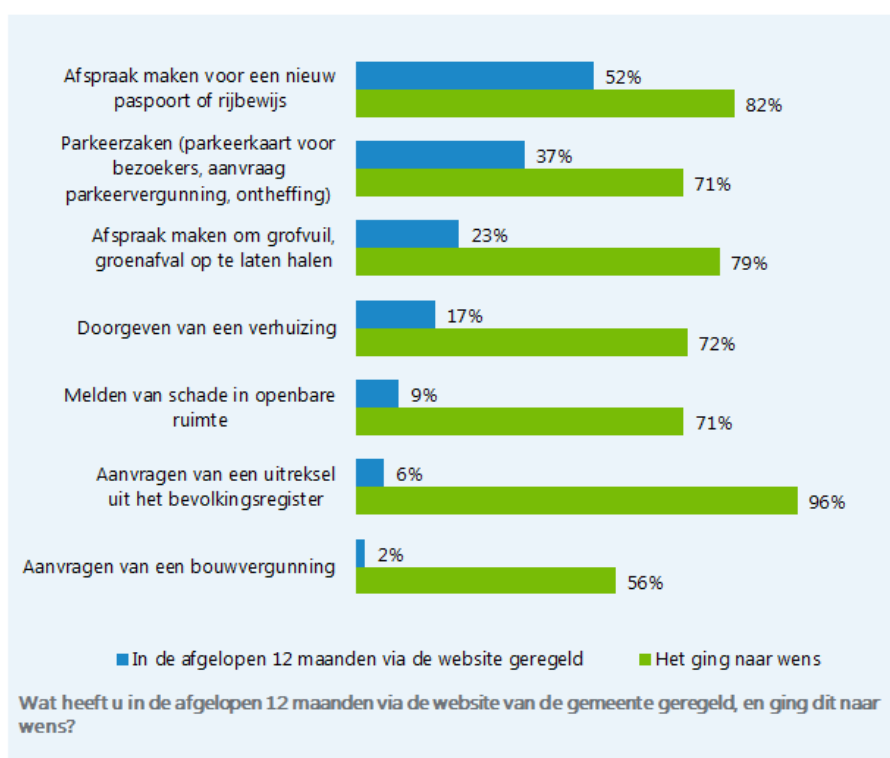
52% van hen heeft via de website een afspraak voor een nieuw paspoort of rijbewijs gemaakt. Van alle Leidenaren is dit ongeveer een kwart. Dat verliep voor 82% van hen naar wens.

37% heeft een parkeerkaart aangevraagd. Dit verliep voor 71% van hen naar wens.

Weinig mensen vroegen een uittreksel uit het bevolkingsregister aan, voor degenen die dat wel deden verliep dat voor 96% naar wens. Het (digitaal) aanvragen van een bouwvergunning kwam nauwelijks voor onder de respondenten.

Website van de gemeente: ervaringen

82% is tevreden over het aanvragen van een nieuw paspoort of rijbewijs via de website



Bijlage 1 Nederlandse digitaliseringsstrategie

5.2 Een adequaat niveau van digitale basisvaardigheden

Het kabinet vindt het van belang dat iedereen aan de maatschappij kan deelnemen. In een maatschappij waarin digitalisering en andere technologische ontwikkelingen een steeds grotere impact hebben, is een adequaat basisniveau van digitale vaardigheden noodzakelijk om mee te kunnen doen. Ongeveer 11% van de Nederlanders van 16 tot 65 jaar heeft echter geen of weinig ervaring met de computer. Onder Nederlanders van 55 jaar en ouder is dit zelfs zo'n 20% en onder laaggeletterden 30%.¹⁵

Het kabinet ondersteunt verschillende initiatieven en moedigt zowel werkgevers als maatschappelijke partijen aan om mensen met weinig digitale vaardigheden in de gelegenheid te stellen om deze vaardigheden op te doen. Stichting Lezen en Schrijven ondersteunt gemeenten op het gebied van digitale vaardigheden met onder andere de Digimeter, het programma EVA & ik (voor laagopgeleide vrouwen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt), het Digitaal Hulpplein en (Digi)taalhuizen¹⁶. Ook bibliotheken spelen een belangrijke rol. Het nationale programma Bibliotheek en basisvaardigheden ondersteunt bibliotheken bij het organiseren van diensten voor mensen met beperkte taal- en digitale vaardigheden. Het kabinet zal de komende periode onderzoeken op welke wijze dit soort ondersteuning kan worden uitgebreid. Hierbij wordt meegenomen of samenwerking met private partijen kan zorgen voor een groter bereik.

► AANDACHT VOOR DIGITALE VAARDIGHEDEN

Het kabinet ondersteunt gemeenten, bibliotheken en maatschappelijke initiatieven om mensen met beperkte digitale vaardigheden extra scholing te bieden. Vanaf 2018 kunnen cursussen digitale vaardigheden worden aangeboden via het educatiebudget van gemeenten.

Overheden besteden meer aandacht aan de begrijpelijkheid en gebruiksvriendelijkheid van hun digitale dienstverlening. In 2018 worden verschillende onderzoeken gedaan die inzichtelijk moeten maken waar mensen in het digitale contact met de overheid tegenaan lopen en hoe zij geholpen kunnen worden. Daarnaast worden experimenten en proeftuinen opgezet om in de praktijk te ervaren op welke manier het beste op de behoefte van mensen kan worden ingespeeld.

Bron: <https://www.nederlanddigitaal.nl/nederlandse-digitaliseringsstrategie>

Bijlage 2 Kopgroep Informatiepunten Digitale Overheid (bibliotheek)

De kopgroepbibliotheken van het programma Digitale inclusie zijn:

1. Bibliotheek Rivierenland
2. Biblionet Groningen
3. De Bieb voor de Zaanstreek
4. Bibliotheek Kennemerwaard
5. Bibliotheken Midden-Fryslân
6. Bibliotheek Midden-Brabant
7. Bibliotheek Hengelo
8. Bibliotheek AanZet
9. Bibliotheek Katwijk
10. Bibliotheek Rotterdam
11. Bibliotheek Venlo
12. Bibliotheek Dalfsen-Nieuwleusen
13. Bibliotheek Gooi en Meer
14. ZB Planbureau en Bibliotheek van Zeeland
15. Bibliotheek De Nieuwe Veste Breda

Bijlage 3 Digitale vaardigheid Nederland

6.2 Digivaardigheid

Meerderheid ziet mogelijkheden in digitale dienstverlening

Volgens 81% van de huidige gebruikers van digitale contactkanalen en 79% van de niet-gebruikers is het mogelijk om de dienstverlening volledig digitaal af te handelen ook al is dit lastig. Dertien procent⁵³ acht het niet goed mogelijk dan wel onmogelijk, dit speelt met name in de clusters Werk & inkomen en Gezondheid & zorg.

Tabel 6.3

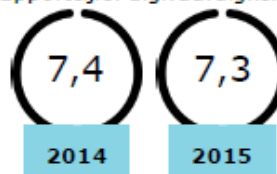
Wel/geen optie als overheid haar dienstverlening volledig digitaal zou aanbieden

	DIGITAAL CONTACT GEHAD				GEEN DIGITAAL CONTACT GEHAD		
	2013	2014	2015		2013	2014	2015
Voorkeur/goed mogelijk	63%	72%	66%		58%	55%	57%
Lastig, maar wel mogelijk	19%	14%	15%		18%	18%	22%
Niet goed mogelijk	8%	6%	8%		6%	10%	7%
Onmogelijk	3%	4%	5%		4%	5%	6%
Weet niet	3%	2%	4%		3%	5%	5%
Niet van toepassing	4%	1%	1%		10%	6%	4%

Meerderheid vindt zichzelf digivaardig

Onder digivaardigheid verstaan we het vermogen om digitaal contact te hebben met overheidsorganisaties. De eigen digivaardigheid beoordeelt men op een schaal van 1 tot 10 gemiddeld met een 7,3, dit is vrijwel gelijk aan 2014. Veertien procent vindt zichzelf niet (zo) digivaardig in het contact met de overheid en geeft een 5 of lager⁵⁴ (was 12% in 2014).

Rapportcijfer digivaardigheid



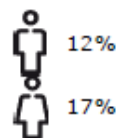
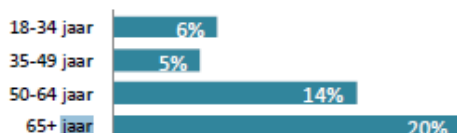
Wie zijn niet digivaardig?

Van alle burgers vindt **14%** zichzelf niet (zo) digivaardig. Dit geldt vooral voor laag opgeleiden (39% is niet digivaardig) en 65-plussers (20%).



Type huishouden

- Alleenstaand (18%)
- Met partner/zonder kinderen (14%)
- Met partner/met kinderen (14%)
- 1-oudergezin (7%)



Opleiding

- Laag (39%)
- Midden (17%)
- Hoog (7%)

Vijf levensgebeurtenissen waar men het minst digivaardig is:

- Hulp gekregen van vrijwilligers (30%)
- Langdurig ziek (25%)
- Grote inkomensdaling (24%)
- Slachtoffer geweest (23%)
- Deed vrijwilligerswerk (22%)

⁵³ 8% + 5% die digitaal contact hadden en 7% + 6% die geen digitaal contact hadden.

⁵⁴ Dit onderzoek is online uitgevoerd, dus in werkelijkheid zal het percentage niet-digivaardigen iets hoger liggen. Volgens Dialogic (in opdracht van BZK) kon in 2013 75-80% worden beschouwd als 'digitaal zelfredzaam', 20% tot 25% dus niet. 95% is volgens Dialogic digitaal zelfredzaam met ondersteuning, 5% is digitaal niet-redzaam. Bron: 'De burger gaat digitaal', Nationale ombudsman, 9 december 2013.



Bijlage 4 Digivaardigheid cliënten Werk & Inkomen

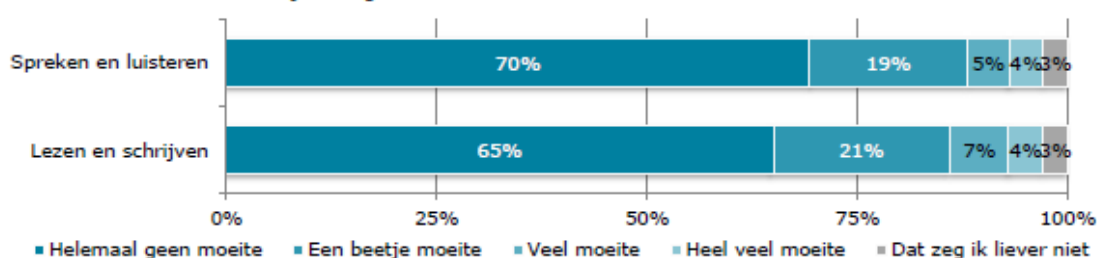
5. Taal- en digivaardigheid

Ongeveer een op de drie klanten heeft een beetje tot heel veel moeite met de Nederlandse taal

Om de begrijpelijkheid van de brieven en formulieren te kunnen verbeteren is het handig om inzicht te hebben in de spreek- en leesvaardigheid van de klanten. Uit de resultaten blijkt dat ongeveer een op de drie klanten moeite heeft met de Nederlandse taal. De meesten van hen (een vijfde van het totaal) zeggen een beetje moeite te hebben. Voor een op de tien andere klanten geldt dit niet: 9% zegt (heel) veel moeite te hebben met spreken en luisteren en 11% heeft dit met lezen en schrijven. Er zijn geen grote verschillen gevonden tussen jongeren en ouderen en inwoners van Leiden dan wel Leiderdorp.

Figuur 5.1

Spreek- en luister-, lees- en schrijfvaardigheid Nederlands van klanten



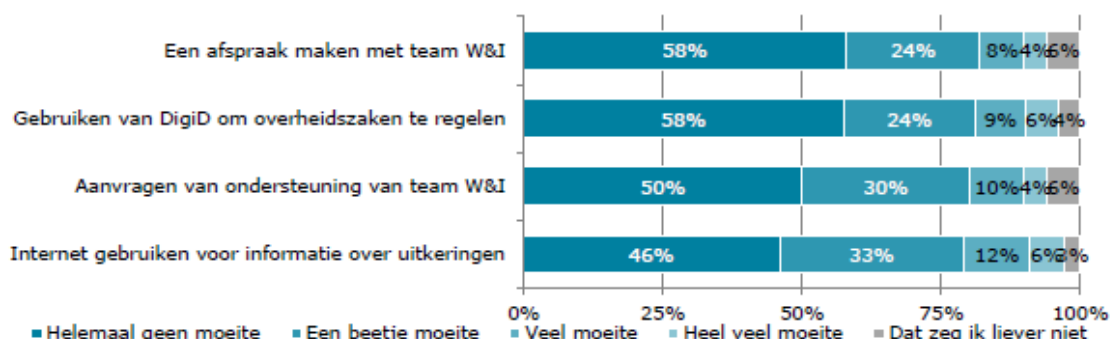
Meer dan de helft vindt het moeilijk om informatie over uitkeringen op het internet op te zoeken

Tegenwoordig kunnen (en moeten) veel overheidszaken via het internet geregeld worden, bijvoorbeeld met behulp van DigiD. Toch hebben relatief veel aanvragers hier moeite mee, met name aanvragers van 65 jaar en ouder. Zo lukt het maar 46% van alle klanten om zonder moeite informatie over uitkeringen en regelingen te vinden op het internet en heeft 44% een beetje tot heel veel moeite met het aanvragen van ondersteuning bij team Werk & Inkomen. Klanten hebben het minste moeite met het maken van een afspraak met team Werk & Inkomen of het gebruik van DigiD.

Leeftijd maakt geen significant verschil bij het gebruik van internet om zaken rond de uitkering te regelen. Klanten van 26 en jonger lijken wel iets beter DigiD te kunnen gebruiken om overheidszaken te regelen, maar dit verschil is niet significant (65% vs 57%).

Figuur 5.2

(Moeite met) het gebruik van internet om overheidszaken te regelen



Ruim vier op de tien krijgen (soms) hulp van anderen

Van de klanten die zichzelf onvoldoende digivaardig vinden, krijgt meer dan de helft geen hulp van anderen bij het regelen van zaken via het internet, waarvan 7% hier wel behoefte aan heeft. Een kwart ontvangt soms hulp van anderen en bij 21% is dit altijd het geval. Bij de meesten helpen vrienden of familie. Vrijwilligersorganisatie en de bibliotheek spelen een minder grote rol. Een kwart noemt iets anders zoals 'vluchtelingenwerk', 'het sociaal wijkteam' en een 'begeleider'.

Figuur 5.3

Hulp bij regelen van zaken via het internet (% genoemd)



Hulp van:

(Meerdere antwoorden mogelijk)

- Vrienden of familie (72%)
- Vrijwilligersorganisatie (10%)
- Bibliotheek (4%)
- Anders (23%)

Bijna alle klanten hebben zelf toegang tot het internet

Nagenoeg alle klanten hebben zelf toegang tot het internet, ofwel thuis via een pc of tablet ofwel via hun mobiele telefoon. Alleen onder de oudste groep klanten neemt het aandeel dat zelf geen toegang tot internet heeft significant toe. Klanten tot 45 jaar hebben vaker toegang tot beide opties, daarna neemt het gebruik van een mobiele telefoon met internet af naarmate klanten ouder worden.

Tabel 5.1

Bezit van een computer, tablet of mobiele telefoon met internet naar leeftijd (% in bezit van)

	18 – 34 JAAR	35 – 44 JAAR	45 – 54 JAAR	55 – 64 JAAR	65 – 74 JAAR	75 JAAR E.O.	TOTAAL
Thuis een computer of tabel met internet	64%	75%	75%	81%	88%	78%	76%
Mobiele telefoon met internet	67%	53%	40%	31%	17%	16%	41%
Geen van beiden	3%	3%	3%	4%	7%	16%	4%

Vrienden of familie of bibliotheek als plek voor internet

Naast een thuisverbinding of mobiel internet zijn er ook andere mogelijkheden voor cliënten om gebruik te maken van het internet. Vier op de tien (39%) zeggen (ook) wel eens ergens anders op het internet te gaan. Dit doen zij vooral bij vrienden of familie (59%), de bibliotheek (27%) of op het werk of school (19%). Andere genoemde plekken zijn een internetcafé, in het buurthuis, in de moskee of bij (het) vrijwilligerswerk.

Andere plekken waar men (ook) gebruik maakt van internet

(Meerdere antwoorden mogelijk)

- Vrienden of familie (59%)
- Bibliotheek (27%)
- Werk of school (19%)
- Stadsbouwhuis (16%)
- Bij DZB (13%)
- Anders (13%)