



# Informatiepunten Digitale Overheid (IDO's)

Een handreiking voor gemeenten



### **Colofon**

Samengesteld door KWINK groep in opdracht van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG).

### *Tekst*

Bill van Mil, Frederique Uytterlinde, Maria Gayed en Martijn Bos (allen KWINK groep, [www.kwinkgroep.nl](http://www.kwinkgroep.nl))

### *Vormgeving*

Chris Koning (VNG)

# Inhoudsopgave

<b>Afkortingen</b>	<b>5</b>
<b>1 Inleiding</b>	<b>6</b>
1.1 Achtergrond Informatiepunten Digitale Overheid	6
1.2 Aanleiding handreiking	6
1.3 Doelstellingen en doelgroep handreiking	7
1.4 Leeswijzer	7
<b>2 Beschrijving van de Informatiepunten</b>	<b>9</b>
2.1 Ontstaansgeschiedenis	9
2.2 Dienstverlening	10
2.2.1 Doelgroepen en bezoekers	10
2.2.2 Diensten en producten	11
2.2.3 Locaties, openingstijden en toegankelijkheid	15
2.2.4 Medewerkers en vrijwilligers	17
2.2.5 Wat doen Informatiepunten Digitale Overheid wel en niet?	18
2.2.6 Maatschappelijke baten voor burgers en gemeenten	18
2.3 Samenwerking en ketenaanpak	19
2.3.1 Landelijke samenwerking en ketenpartners	19
2.3.2 Lokale samenwerking en ketenpartners	21
<b>3 Praktijkvoorbeelden</b>	<b>23</b>
3.1 Beschrijving van drie praktijkvoorbeelden	23
3.2 Pilot 'Bereik jongeren met het IDO'	26
3.3 Informatiepunten Digitale Overheid op andere locaties	27
3.4 Ervaringen van bezoekers	28
<b>4 Rollen van gemeente richting Informatiepunten Digitale Overheid</b>	<b>30</b>
4.1 Rol 1: Financier van de lokale bibliotheek	31
4.2 Rol 2: Promotor van Informatiepunten Digitale Overheid	31
4.3 Rol 3: Regievoerder over het netwerk	32
4.4 Rol 4: Doorverwijzer van burgers	33
4.5 Rol 5: Digitale dienstverlener	34
4.6 Rol 6: Beleidsmaker van aanpalend beleid	34
<b>5 Bestuurlijke en financiële kaders en tips voor de rol van financier (rol 1)</b>	<b>39</b>
5.1 Bestuurlijke afspraken en financiële kaders	39
5.2 Tips voor de gemeente in de rol van financier	41
5.2.1 Tip 1: Bouw voort op de locaties die er al zijn	41
5.2.2 Tip 2: Stem af met buurgemeenten	42
5.2.3 Tip 3: Benoem een centrale contactpersoon	42
5.2.4 Tip 4: Vraag naar de certificering en kwaliteitstoetsing	43
5.2.5 Tip 5: Weeg af of nog aanvullende afspraken wenselijk zijn	43
5.2.6 Tip 6: Geef ruimte voor experimenteren en leren	45
5.3 Positionering van de rol van financier binnen de gemeente	45

<b>6</b>	<b>Kennis(deling)</b>	<b>46</b>
6.1	Kennis voor gemeenten over Informatiepunten Digitale Overheid	46
6.1.1	VNG forum Digitale inclusie	46
6.1.2	Outputregistratie	46
6.1.3	Monitor	47
6.1.4	G!DS	47
6.2	Kennisdeling tussen Informatiepunten Digitale Overheid onderling	47
6.3	Overzicht relevante bronnen en websites	48
	<b>Bijlage I. Factsheet voor bestuurders</b>	<b>50</b>
	<b>Bijlage II. Model samenwerkings-overeenkomst en Model subsidiebeschikking</b>	<b>54</b>

# Afkortingen

AVG	Algemene verordening gegevensbescherming
BBV	Bibliotheek en basisvaardigheden
CAK	Centraal Administratie Kantoor
CBC	Certificeringsorganisatie Bibliotheekwerk, Cultuur en Taal
CBR	Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen
CIZ	Centrum Indicatiestelling Zorg
CJIB	Centraal Justitieel Incassobureau
DUO	Dienst Uitvoering Onderwijs
GGD	Gemeentelijke gezondheidsdienst
IDO	Informatiepunt Digitale Overheid
KB	Koninklijke Bibliotheek
LBIO	Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen
MFG	Manifestgroep
Ministerie	
van BZK	Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
NPD	Netwerk van Publieke Dienstverleners
NT1	Nederlands als eerste taal
NT2	Nederlands als tweede taal
POI	Provinciale Ondersteuningsinstelling
RBB Groep	Rijksbrede Benchmark Groep
RDW	Rijksdienst voor het Wegverkeer
RvR	Raad voor de Rechtsbijstand
SPN	Samenwerkende POI's Nederland
SVB	Sociale Verzekeringsbank
UAVG	Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
VNG	Vereniging van Nederlandse Gemeenten
VOB	Vereniging van Openbare Bibliotheken
VOG	Verklaring Omtrent het Gedrag
Wmebv	Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer
Wsob	Wet stelsel openbare bibliotheekvoorzieningen
ZB	ZB Bibliotheek van Zeeland

# 1 Inleiding

## 1.1 Achtergrond Informatiepunten Digitale Overheid

Digitalisering heeft de maatschappij in een hoog tempo veranderd. Dienstverlening van overheden en bedrijven is steeds vaker digitaal.<sup>1</sup>

Voor veel burgers is dat ingewikkeld. Rond de 2,5 miljoen Nederlanders hebben moeite met lezen, schrijven en het gebruiken van digitale apparaten, zoals een computer, smartphone of tablet. Ongeveer 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.<sup>2</sup>

Digitale inclusie (zorgen dat iedereen mee kan doen in de digitale samenleving) is om die reden een belangrijk doel. Deze doelen staan ook in de [Nederlandse Digitaliseringsstrategie](#) en de [Agenda Digitale Overheid](#).

Binnen deze context zijn de Informatiepunten Digitale Overheid (hierna: IDO of IDO's) tot stand gekomen. Deze IDO's zijn laagdrempelige, fysieke eerstelijns hulploketten in lokale bibliotheken, waar burgers terecht kunnen met vragen over online (overheids)dienstverlening. Deze vragen van burgers gaan niet alleen over de online dienstverlening van de overheid, maar regelmatig ook over online dienstverlening van andere partijen. Bijvoorbeeld over online bankieren. Vragen kunnen betrekking hebben op websites maar ook op bijvoorbeeld apps die op een mobiele telefoon staan.

IDO's bieden voor veel bezoekers een luisterend oor voor hun problemen en vragen. Er wordt tijd voor ze genomen en ze worden op een persoonlijke manier geholpen. Wanneer een IDO de burger niet kan helpen, dan probeert het IDO de burger 'warm' door te verwijzen door bijvoorbeeld direct een afspraak te laten inplannen bij de juiste organisatie.

Het IDO is er voor iedereen die moeite heeft met digitale dienstverlening en vragen heeft over het regelen van online zaken.<sup>3</sup> De doelgroep omvat onder meer mensen die moeite hebben met lezen en/of schrijven en/of rekenen (basisvaardigheden), maar ook mensen die digitale hulpmiddelen niet beheersen of de e-overheid niet voldoende begrijpen. Onder de doelgroep vallen ook mensen die wél digitaal vaardig zijn, maar moeite hebben met de e-overheid. Denk aan jongeren en studenten die bijvoorbeeld een DigiD, zorgtoeslag of studiefinanciering moeten aanvragen. Daarnaast behoren mensen met Nederlands als tweede taal (NT2) en mensen met financiële of juridische vragen die niet goed weten welke zaken geregeld moeten worden of waar zij terecht kunnen tot de doelgroep.

## 1.2 Aanleiding handreiking

Vanaf 1 januari 2023 hebben gemeenten een nieuwe verantwoordelijkheid ten aanzien van de IDO's. Dit is ook de aanleiding voor het opstellen van deze handreiking voor gemeenten.

Gemeenten vervullen namelijk vanaf dan een rol als financier van de lokale bibliotheek ten behoeve van de realisatie of instandhouding van IDO's. De minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) verstrekt daartoe jaarlijks een specifieke uitkering aan gemeenten ten

1 NL DIGIbeter, Agenda Digitale Overheid. Zie: [digitaleoverheid.nl](#) en [rijksoverheid.nl](#).

2 Zie: [digitaleoverheid.nl/digitale-inclusie](#).

3 Zie: NL DIGIbeter (2020). [Informatiepunten Digitale Overheid: publieke dienstverleners helpen mensen die moeite hebben met digitale overheid](#).

behoefte van de realisatie of instandhouding van de IDO's.<sup>4</sup> Voorheen liep deze financiering richting de IDO's via de Manifestgroep (MFG) en de Koninklijke Bibliotheek (KB). Ook voor die financiering geldt overigens dat die afkomstig was van het ministerie van BZK.

De specifieke uitkering krijgt een wettelijke verankering in het wetsvoorstel voor de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv), die een herziening inhoudt van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). De Wmebv treedt naar verwachting 1 januari 2024 in werking en regelt onder meer ook dat burgers het recht hebben op digitale communicatie met bestuursorganen en introduceert een aantal waarborgen om het elektronisch verkeer goed te laten verlopen. Daarnaast wordt vastgelegd dat bestuursorganen een zorgplicht hebben om passende ondersteuning te bieden bij dienstverlening met de overheid.<sup>5</sup> De IDO's kunnen een bijdrage leveren aan deze ondersteuning.

In memorie van toelichting op de Wmebv is aangegeven dat het een voornemen is om de dienstverlening van de IDO's in de toekomst verder uit te breiden naar meer overheidsdiensten. Een ander voornemen is om te verkennen of naast locaties in bibliotheekvestigingen er ook gebruik kan worden gemaakt van andere locaties, ten einde de doelgroep zo goed mogelijk te bereiken. In de huidige situaties experimenteren bibliotheken overigens al met IDO's buiten hun eigen vestigingen.<sup>6</sup>

### 1.3 Doelstellingen en doelgroep handreiking

Het doel van de handreiking is om **gemeenteambtenaren** te ondersteunen door: (1) algemene informatie over de inrichting en werkzaamheden van de IDO's te geven, (2) de rollen te beschrijven die een gemeente vervult richting de IDO's en (3) handvatten en tips te geven voor het vervullen van de rol van financier richting de IDO's (omdat die rol van financier richting de IDO's, die overigens verloopt via de lokale bibliotheek, nieuw is voor de gemeente).

### 1.4 Leeswijzer

De handreiking bestaat uit zes hoofdstukken:

- Hoofdstuk 2 bevat een beschrijving van de IDO's. In dit hoofdstuk wordt onder meer beschreven hoe de huidige dienstverlening van de Informatiepunten eruit ziet en op welke wijze lokaal en landelijk wordt samengewerkt (ketenaanpak).
- Hoofdstuk 3 bevat enkele praktijkvoorbeelden waarin bestaande IDO's in bibliotheken worden beschreven. Daarnaast wordt een beschrijving gegeven van enkele IDO's buiten de bibliotheek en van initiatieven om specifieke doelgroepen te bereiken.
- Hoofdstuk 4 bevat een beschrijving van de rollen van een gemeente richting de IDO's. Er wordt onderscheid gemaakt in zes rollen.
- Hoofdstuk 5 gaat dieper in op de nieuwe rol van financier die de gemeente heeft richting de IDO's. Dit is één van de zes rollen die een gemeente vervuld (zie hoofdstuk 4). Eerst worden de bestuurlijke en financiële kaders beschreven waarbinnen de gemeente de rol van financiering richting de IDO's kan invullen. Het gaat dan om de afspraken die op landelijk niveau zijn

4 De minister van BZK kan vanaf 2023 via ministeriële regeling regels stellen over een specifieke uitkering aan gemeenten ter bekostiging van de ondersteuning van burgers bij het verkeer met en de dienstverlening door een bestuursorgaan langs elektronische weg. Ministerie van Binnenlandse Zaken (2022). Wijziging van de Algemene wet bestuursrecht in verband met de herziening van afdeling 2.3 van die wet (Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer), derde nota van wijziging, p. 2.

5 In het gewijzigde artikel 2:1, eerste lid Awb.

6 Zie Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (2022). Derde nota van wijziging: Wijziging van de Algemene wet bestuursrecht in verband met de herziening van afdeling 2.3 van die wet (Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer), Memorie van toelichting op de Wmebv: "In de praktijk bieden de medewerkers van Informatiepunten ook hulp bij overheidsdiensten die niet behoren tot de Manifestgroep. Tijdens de coronapandemie is daarnaast gebleken dat de Informatiepunten ook flexibel en snel ingezet kunnen worden voor het bieden van passende ondersteuning aan burgers bij nieuwe digitale overheidsdiensten (zoals de CoronaCheckApp). Om deze reden bestaat het voornemen om de dienstverlening van deze Informatiepunten in de toekomst verder uit te breiden naar meer overheidsorganisaties. Verder bestaat het voornemen om de locaties waarin Informatiepunten zijn gevestigd, niet te beperken tot bibliotheken. Het feit dat een Informatiepunt in een bibliotheek gevestigd is, kan voor bepaalde doelgroepen een drempel zijn om hulp te vragen. Om zoveel mogelijk mensen te bereiken en een toegankelijke overheid te zijn, wordt verkend of andere locaties dan bibliotheken ook goed werken. Hierin zijn verschillende opties mogelijk zoals buurtcentra, instellingen voor begeleid wonen, verpleeghuizen of sociale werkplaatsen. Andere opties zijn telefoonwinkels of een mobiel informatiepunt."

gemaakt. Vervolgens worden zes tips gegeven ten aanzien van het vervullen van de rol van financier.

- Hoofdstuk 6 gaat tot slot in op kennisdeling ten aanzien van de IDO's.

In de bijlagen is een factsheet opgenomen (specifiek gericht op bestuurders) en informatie over een Model samenwerkingsovereenkomst en Model subsidiebeschikking.



# 2 Beschrijving van de Informatiepunten

## 2.1 Ontstaansgeschiedenis

### *Start Informatiepunten Digitale Overheid in 2019 door samenwerking MFG, KB en openbare bibliotheken*

IDO's zijn geïnspireerd op een samenwerking tussen de KB en de Belastingdienst die is gestart in 2016. De aanleiding daarvoor was de steeds verder digitaliserende dienstverlening van de Belastingdienst. Het doel van de samenwerking was om ervoor te zorgen dat de openbare bibliotheken burgers konden ondersteunen in hun contact met de e-overheid, specifiek voor de belastingangifte inkomstenbelasting en het aanvragen van toeslagen.<sup>7</sup>

De samenwerkende landelijke overheidsorganisaties van de MFG willen voorkomen dat door digitalisering de kwetsbare en niet-digitaal vaardige burgers sociaal en maatschappelijk buitengesloten raken. Deze organisaties zochten daarom naar een manier om deze mensen te ondersteunen en gingen een samenwerking aan met de KB en de lokale bibliotheken. Het ging aanvankelijk eerst om de Belastingdienst, het Centraal Administratie Kantoor (CAK), het Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR), het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ), het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB), de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO), de Sociale Verzekeringsbank (SVB) en het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV).<sup>8</sup>

Deze organisaties zijn dus onderdeel van de MFG. De MFG is een informeel samenwerkingsverband dat bestaat uit zestien grote uitvoeringsorganisaties en zet zich in voor betere en meer toegankelijke publieke dienstverlening aan burgers en ondernemers.<sup>9</sup> Sinds januari 2022 is de MFG onderdeel van het samenwerkingsverband [Netwerk van Publieke Dienstverleners](#) (NPD).<sup>10</sup> In het vervolg van deze handreiking zal daarom naar de uitvoeringsorganisaties worden verwezen met de term NPD (en dus niet meer met MFG).

In 2019 stelden de uitvoeringsorganisaties en de KB een plan van aanpak op voor de periode 2019 tot en met 2021. De samenwerking had als doel om kwetsbare burgers in een steeds verdergaande digitaliserende samenleving te ondersteunen met cursusaanbod en fysieke IDO's. In 2021 sloten partijen een Governance Arrangement waarin de rollen nader beschreven zijn.<sup>11</sup> Op 1 juli 2019 zijn in 15 kopgroep-bibliotheken verspreid over het land IDO's van start gegaan. Daarbij werkten de KB, openbare bibliotheken en de uitvoeringsorganisaties samen.<sup>12</sup>

In 2020 sloten ook vier andere organisaties zich onder de vlag van het NPD aan bij de samenwerking: de Huurcommissie, het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO), de Raad voor de Rechtsbijstand en de Rijksdienst voor het Wegverkeer (RDW).

7 Koninklijke Bibliotheek (2017). *Dienstverlening openbare bibliotheken rondom digitale vaardigheden en de Belastingdienst*.

8 Informatiepunten Digitale Overheid (2022). *Zijn waar de doelgroep is: Informatiepunten digitale overheid buiten de bibliotheek*.

9 Zie: [netwerkvanpubliekedienstverleners.nl](#).

10 Aan het NPD nemen naast de Manifestgroep ook deel: de Handvestgroep (gericht op governance), KleinLef (samenwerkingsverband van en voor kleine(re) uitvoeringsorganisaties) en de Rijksbrede Benchmark Groep (RBB groep).

11 Manifestgroep & KB (2021). *Governance Arrangement Digitale Inclusie, Samenwerking Koninklijke Bibliotheek en Manifestgroep*.

12 Zie: [cubiss.nl](#).

### *Sinds 2022 structurele financiering*

Sinds 2022 is er sprake van structurele financiering van de IDO's. Vanaf 2022 heeft het ministerie van BZK structurele financiering ontvangen voor de IDO's als onderdeel van de kabinetsmaatregelen naar aanleiding van het rapport van de Parlementaire Onderzoekscommissie Kinderopvangtoeslag.<sup>13</sup> In 2022 is extra financiering beschikbaar gekomen, waardoor de middelen om IDO's te realiseren sterk zijn toegenomen.<sup>14</sup> Vanaf 1 januari 2023 wordt er door de minister van BZK jaarlijks een specifieke uitkering aan gemeenten verstrekt ten behoeve van onder meer het financieren van een lokale bibliotheek ten behoeve van het realiseren of in stand houden van de IDO's.

Aantal Informatiepunten Digitale Overheid gegroeid van 15 in 2019 naar ongeveer 600 nu.

Ten tijde van het opstellen van deze handreiking (november 2022) zijn er circa 600 IDO's geopend in 306 gemeenten. Volgens de meest recente informatie zijn er nog 36 gemeenten waar geen IDO aanwezig is. De verwachting is dat in een deel van deze gemeenten in de loop van 2022/2023 alsnog IDO's zullen openen. Verder zijn er ongeveer tien gemeenten die niet beschikken over bibliotheekvestigingen (en ook geen IDO's) en zijn er enkele gemeenten die afspraken hebben gemaakt met buurgemeenten.

## **2.2 Dienstverlening**

### **2.2.1 Doelgroepen en bezoekers**

Het IDO is er voor iedereen die moeite heeft met digitale dienstverlening en vragen heeft over het regelen van online zaken.<sup>15</sup> Het gaat dan in beginsel om online zaken doen met de overheid. In de praktijk stellen bezoekers van IDO's ook veel vragen over andere (online) dienstverlening, bijvoorbeeld over online bankieren of het online registreren bij een woningcorporatie. Vragen die mensen stellen kunnen betrekking hebben op websites, maar ook op bijvoorbeeld apps op telefoons of tablets (bijvoorbeeld bij het gebruik van DigiD of de CoronaCheck-app). IDO's bieden voor bezoekers een luisterend oor voor hun problemen en vragen. Er wordt tijd voor ze genomen en ze worden op een persoonlijke manier geholpen.

Deze doelgroep is divers en omvat *onder meer*:

- Mensen die moeite hebben met lezen en/of schrijven en/of rekenen (basisvaardigheden);
- Laagopgeleiden die de e-overheid niet voldoende begrijpen;
- Ouderen die digitale hulpmiddelen niet beheersen en/of de e-overheid niet voldoende begrijpen;
- Mensen die wél digitaal vaardig zijn, maar moeite hebben met de e-overheid, zoals jongeren en studenten die bijvoorbeeld een DigiD, zorgtoeslag of studiefinanciering moeten aanvragen;
- Mensen met Nederlands als tweede taal (NT2) die niet goed weten welke zaken geregeld moeten worden, moeite hebben met de taal en/of niet beschikken over de benodigde (digitale) vaardigheden.<sup>16</sup>
- Mensen met financiële of juridische vragen die niet weten waar ze terecht kunnen;

Tussen 2019 en 2022 was 26% van de bezoekers van een IDO in de leeftijd tussen 25 en 65 jaar en was 60% van de bezoekers ouder dan 65 jaar. Verder heeft 64% van de bezoekers Nederlands als eerste taal en 18% als tweede taal (van 18% is de taalachtergrond onbekend). In de genderverdeling is er relatief weinig verschil, met 42% mannelijke bezoekers en 47% vrouwelijke bezoekers (van 11% is het gender niet geregistreerd).<sup>17</sup> Figuren 1 tot en met 3 geven de achtergrond en eigenschappen van bezoekers van de IDO's weer.

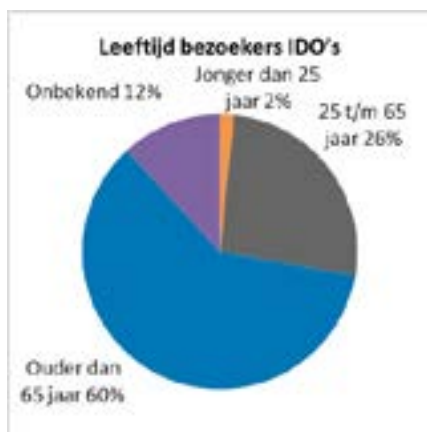
13 Ministerie van Financiën (2021). *Stand van zaken maatregelen kabinetsreactie op het rapport van de Parlementaire Onderzoekingscommissie Kinderopvangtoeslag en Kamerstukken*, Tweede Kamer, 26643, nr. 644.

14 *Regeling tot wijziging van de Tijdelijke subsidieregels Digitale Inclusie 2019–2021* Koninklijke Bibliotheek.

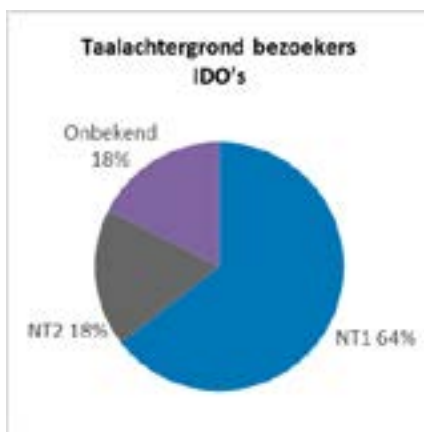
15 Zie: NL DIGIbeter (2020). [Informatiepunten Digitale Overheid: publieke dienstverleners helpen mensen die moeite hebben met digitale overheid.](#)

16 KB, ProBiblio en SPN (2022). *Lokale mediastrategie en campagne.*

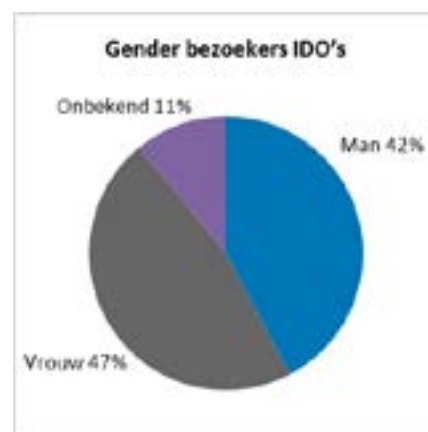
17 Kwartaalrapportage Outputregistratie IDO's 2022 Q2.



Figuur 1. Leeftijd bezoekers IDO's in de periode 2019 tot en met Q2 2022. Bron: Kwartaalrapportage Outputregistratie IDO's 2022 Q2.



Figuur 2. Taalachtergrond bezoekers IDO's in de periode 2019 tot en met Q2 2022. Bron: Kwartaalrapportage Outputregistratie IDO's 2022 Q2.



Figuur 3. Gender van bezoekers van IDO's in de periode 2019 tot en met Q2 2022. Bron: Kwartaalrapportage Outputregistratie IDO's 2022 Q2.

## 2.2.2 Diensten en producten

### Typen diensten

De IDO's helpen mensen door handvatten aan te reiken om digitale (overheids)zaken zelf te kunnen regelen of door blijvende hulp te bieden. Het IDO biedt hulp op de volgende gebieden:<sup>18</sup>

- **Waar** je moet beginnen
- **Hoe** je iets moet vinden
- **Wat** je moet doen
- Bij **wie** je moet zijn
- **Hoe** je kunt verder leren (cursussen/trainingen)

Deze hulp bieden IDO's op verschillende manieren en kan worden onderverdeeld in: 1) een informatiefunctie en 2) een hulpfunctie. IDO's werken daarbij veel samen met landelijke en lokale organisaties. Belangrijk om daarbij op te merken is dat IDO's een eerstelijnsfunctie met doorverwijfsfunctie vervullen en nooit de functie van andere organisaties overnemen. Hierna wordt verder ingegaan op de informatiefunctie en de hulpfunctie:

- **Informatiefunctie:**
  - **Beantwoorden van vragen.** Medewerkers helpen bezoekers door vragen te beantwoorden over onder meer (het gebruik van) websites en apps op telefoons en het regelen van online dienstverlening.
  - **Informatie meegeven.** Medewerkers kunnen bezoekers ook informeren door ze brochures of folders of andere informatie mee te geven.
- **Hulpfunctie:**
  - **Ter plekke hulp bieden.** Medewerkers helpen bezoekers ter plekke door bijvoorbeeld samen met hen naar een (overheids)website of -app te gaan en hen er wegwijs te maken of door te helpen met het opzoeken van de informatie die de bezoeker nodig heeft.
  - **(Warme) doorverwijzing naar een cursus.** Er worden diverse (digi)vaardigheidskursussen aangeboden door bibliotheken en (lokale) partners. De cursussen zijn onder meer bedoeld om burgers (digitale) basisvaardigheden te leren zodat ze in de toekomst meer zelf (online) zaken kunnen regelen. IDO-medewerkers verwijzen door naar deze cursussen. Met 'warm' wordt bedoeld dat de medewerker de burger direct helpt om zich bijvoorbeeld in te schrijven voor een cursus.
  - **(Warme) doorverwijzing naar een ander spreekuur in de bibliotheek.** In veel bibliotheken worden spreekuren gehouden door samenwerkingspartners, zoals de Belastingdienst of maatschappelijk werkers. Wanneer dat nodig is om bezoekers goed te helpen, kunnen medewerkers van IDO's hen naar deze spreekuren doorverwijzen en hen desgewenst helpen

<sup>18</sup> Informatiepunt digitale overheid, Huisstijlhandboek juni 2019.

met het maken van een afspraak.

- **(Warme) doorverwijzing naar een lokale partner.** IDO's werken samen met verschillende lokale partners in het maatschappelijk middenveld waar bezoekers naar kunnen worden doorverwezen. IDO's verwijzen bezoekers door wanneer zij de bezoeker niet kunnen helpen en de lokale partnerorganisatie dat wel kan. Het gaat dan bijvoorbeeld om adviseren of helpen binnen de persoonlijke (digitale) omgeving van de bezoeker. Wanneer dat nodig is helpen medewerkers de bezoekers met het maken van een afspraak.
- **(Warme) doorverwijzing naar een landelijke partner.** IDO's werken samen met de landelijke uitvoeringsorganisaties uit het NPD. Ook voor de landelijke partners geldt dat IDO's bezoekers doorverwijzen wanneer de bezoeker bij het IDO's niet verder geholpen kan worden, maar wel bij de organisatie waar de vraag over gaat. Wanneer dat nodig is helpen medewerkers de bezoekers met het maken van een afspraak bij de landelijke partner.
- **Sociale functie.** IDO's vervullen, los van de inhoudelijke hulp die gegeven wordt, vaak ook een sociale functie. Het laagdrempelige en persoonlijke contact maken het IDO voor veel mensen tot een plek waar ze zich gehoord voelen en met hun problemen terecht kunnen. Bezoekers nemen medewerkers soms in vertrouwen over allerlei persoonlijke zaken, en geven vaak aan dat zij dankbaar zijn voor de manier waarop ze geholpen worden bij IDO's.<sup>19</sup>

In Figuur 4 is weergegeven op welke manieren bezoekers van IDO' zijn geholpen (in de periode 2019 tot en met de eerste helft van 2022). In Figuur 5 staan de onderwerpen waarover in 2021 en de eerste helft van 2022 de meeste vragen zijn gesteld en op welke organisaties de vragen van burgers met name betrekking hadden. Overigens kan 'de wijze waarop een bezoeker is geholpen' meerdere antwoordcategorieën betreffen, wat verklaart dat in onderstaande grafieken de totalen optellen tot meer dan 100%. Daarnaast valt een groot aantal van de antwoorden binnen de antwoordcategorie 'Anders' (45%). De verklaring daarvoor is dat de Outputregistratietool waarop de cijfers zijn gebaseerd ook nog steeds in ontwikkeling is. De verwachting is dat in de toekomst nieuwe antwoordopties worden toegevoegd, waardoor de categorie 'anders' kleiner wordt en er een nog beter zicht ontstaat. Overigens worden op dit moment het installeren van apps of uitleg over het gebruik van een smartphone nog vaak onder deze antwoordcategorie 'anders' geschaard.



Figuur 4. Manieren waarop bezoekers zijn geholpen tussen 2019 en Q2 2022. Bron: Kwartaalrapportage Outputregistratie IDO's 2022 Q2.

19 Zie: [sociaalbestek.nl](https://sociaalbestek.nl).



Figuur 5. Onderwerpen van hulpvragen in Q3 en Q4 van 2021 en Q1 en Q2 van 2022 (werd in 2019 en 2020 nog niet gemeten).  
Bron: Kwartaalrapportage Outputregistratie IDO's 2022 Q2.

### Soorten Informatiepunten Digitale Overheid

De IDO's zijn uiteenlopend. De inrichting van IDO's, de manieren waarop diensten worden aangeboden en de openingstijden verschillen per IDO. Er zijn verschillende manieren waarop een IDO georganiseerd kan worden, bijvoorbeeld:

- Er is minimaal een balie of een ruimte waar bezoekers tijdens spreekuren terecht kunnen met vragen over de digitale overheid. Als bezoekers buiten die spreekuren een vraag stellen, dan beoordeelt de bibliotheekmedewerker of de vraag te beantwoorden is of wordt er informatie gegeven over het spreekuur van het IDO waar de bezoeker geholpen kan worden.
- Bij sommige bibliotheken fungeren alle medewerkers als 'lopend informatiepunt'. Mocht een hulpvraag van een bezoeker om meer privacy vragen, dan hebben deze IDO veelal een ruimte beschikbaar waar de bezoeker geholpen kan worden.

Er zijn voorbeelden van IDO's die onderdeel zijn van een breder informatiepunt en gesitueerd zijn binnen een Ontwikkelplein. Op die Ontwikkelpleinen wordt op meerdere vlakken hulp geboden door verschillende organisaties, waardoor binnen handbereik naar elkaar doorverwezen kan worden omdat iedereen zich op locatie bevindt (zie Praktijkvoorbeeld Ontwikkelplein). Het bovenstaande onderscheid is niet uitputtend en biedt slechts enkele voorbeelden van de manieren waarop IDO's georganiseerd kunnen worden. Bovendien is de wijze waarop IDO's zijn ingericht en worden geëxploiteerd in ontwikkeling en kunnen er nieuwe vormen bijkomen.

### Praktijkvoorbeeld Ontwikkelplein

Steeds meer bibliotheken werken met een Ontwikkelplein, waar het IDO dan onderdeel van is. Op een Ontwikkelplein komt het aanbod van de bibliotheek, het IDO en de netwerkpartners samen op één overzichtelijke plek. Inwoners kunnen hier terecht voor betrouwbare informatie, persoonlijk advies, praktische hulp of ondersteuning bij leren en ontwikkelen. De kern is dat de bibliotheek één plek inricht waar maatschappelijke hulp en non-formeel leeraanbod bij elkaar komen. Een Ontwikkelplein brengt een aantal voordelen met zich mee:

- Versterking van de lokale samenwerking;
- Effectievere dienstverlening, door het overzichtelijk bij elkaar brengen van aanbod en expertise waarmee problemen meer integraal kunnen worden benaderd;
- Warmere, snellere en effectievere doorverwijzing omdat de verschillende organisaties op één plek samenkomen;
- Kennisuitwisseling tussen betrokken organisaties;
- Bereiken van nieuwe doelgroepen door gebruik te maken van elkaars bereik.<sup>20</sup>

Meer informatie over het concept van het Ontwikkelplein is [hier](#) te vinden.<sup>21</sup>

### Cursussen en activiteiten

Binnen de bibliotheek is een breed aanbod aan cursussen en activiteiten beschikbaar waarnaar burgers kunnen worden doorverwezen, onder andere op het gebied van digitale vaardigheden. Daarnaast bieden diverse samenwerkingspartners allerlei relevante cursussen aan. De cursussen voor digitale vaardigheden zijn bedoeld voor het vergroten van de (digitale) zelfredzaamheid van burgers, zodat ze in de toekomst zelf meer online-zaken kunnen regelen. IDO's vervullen een belangrijke rol in het bekend maken van dit diverse aanbod bij de doelgroep en het desgewenst helpen bij het vinden van een geschikte cursus en het doorverwijzen ernaar.

Voorbeelden van cursussen en andere leermiddelen zijn:

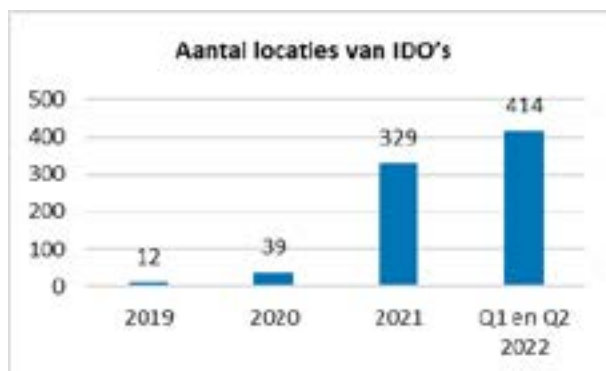
- **Klik & Tik.** Klik & Tik is een cursus die door bibliotheken gratis kan worden aangeboden, omdat de KB de cursus centraal heeft ingekocht. Klik & Tik is bestemd voor mensen die willen leren omgaan met de computer en het internet. Klik & Tik is ontwikkeld door Oefenen.nl. Zie voor meer [informatie de website van Oefenen.nl](#).
- **Werken met de e-overheid.** Mensen leren in deze cursus werken met de e-overheid. Ze leren zelfstandig gebruik maken van de digitale dienstverlening van bijvoorbeeld de gemeente, het UWW en de Belastingdienst. De cursus wordt in de bibliotheek gegeven onder begeleiding van docenten. Het cursusmateriaal is ontwikkeld door Stichting Digisterker. Zie voor meer informatie: [digisterker.nl](#)
  - Stichting Digisterker en VluchtelingenWerk Nederland hebben samen met bibliotheken ook de cursus 'Werken met de e-overheid' voor vluchtelingen (statushouders) ontwikkeld. Zie voor meer informatie: [vluchtelingen.digisterker.nl](#).
- **Digivitaler.** Digivitaler is een initiatief van Stichting Digisterker. Het is gericht op helpen met het gebruiken van digitale zorg, omdat veel zorgverleners digitale communicatiemiddelen gebruiken. Zie voor meer informatie: [digivitaler.nl](#).
- **Doe je Digiding!** Doe je Digiding is een online lesomgeving van Stichting Digisterker. Het lesmateriaal richt zich op vierdejaars vmbo-leerlingen en op eerstejaars mbo-studenten. Aan de hand van verschillende thema's maken jongeren kennis met digitale overheidsdiensten. IDO's ondersteunen ook de **Digidingen-desk** en attenderen jongere bezoekers van het IDO's op deze website. De Digidingen-desk is een website voor jongeren tussen de 14 en 21 jaar met informatie over het regelen van digitale overheidszaken. Thema's waarover informatie wordt gegeven zijn onder meer DigiD, loonheffing bijbaan, rijbewijs, studentenreisproduct en studiefinanciering. Zie voor meer informatie: [digidingen-desk.nl](#).

<sup>20</sup> Probiblio (2021), *Handreiking 'Werken met een Ontwikkelplein?'*.

<sup>21</sup> Zie: [bibliotheeknetwerk.nl](#)

### Programmatische dienstverlening Informatiepunten Digitale Overheid

Sommige IDO's werken aan de hand van programmatische dienstverlening. Hierbij heeft een IDO spreekuren ingericht op thema's die relevant zijn voor die gemeente. Denk hierbij aan thema's als digitaal, taal, wonen, werk, geld, gezondheid en sociaal juridisch. Deze thema's worden via het IDO gekoppeld aan lokale en landelijke samenwerkingspartners voor zowel warme doorverwijzing als voor deelname van burgers aan programma's. Bibliotheken treden hierbij op als (programma)regisseur in het kader van een leven lang leren. De bibliotheken zorgen ervoor dat samenwerkingspartners samen met de bibliotheek optrekken voor het maken van thema-specifieke programma's, bestaande uit activiteiten, workshops en leerlijnen over het thema. Dit doen zij in samenwerking met het IDO. Het IDO zorgt voor warme doorverwijzing naar de partners en/of de programma's van de samenwerkingspartners. De Bibliotheek Kerkrade is een voorbeeld van een bibliotheek die werkt met een programmatische inrichting van het IDO.



Figuur 6. Aantal IDO's locaties conform Outputregistratie. Bron: Kwartaalrapportage Outputregistratie IDO's 2022 Q2. Dit zijn Informatiepunten die zich via de tool hebben geregistreerd. De aantallen in deze tabel zijn dus een onderschatting.

### 2.2.3 Locaties, openingstijden en toegankelijkheid

#### Locaties

In de figuur hiernaast is het aantal IDO's in Nederland weergegeven in de periode 2019 tot en met Q2 2022 volgens de Outputregistratietool (zie voor meer informatie over deze tool paragraaf 6.1.2).

Niet alle IDO's staan geregistreerd in de Outputregistratietool. Dat verklaart bijvoorbeeld waarom er in 2019 in de tabel 12 locaties staan weergegeven, terwijl er in 2019 al 15 locaties zijn gestart. Het huidige aantal werkelijke locaties is ongeveer 600 (per 11 oktober 2022).<sup>22</sup>

Steeds vaker worden er door bibliotheken ook IDO's geopend op locaties buiten de bibliotheek. Soms gebeurt dit in een pop-up vorm. Voorbeelden van deze locaties zijn wijkcentra, zorgcentra en supermarkten. Op deze manier zoeken de IDO's hun doelgroepen actief op en hopen ze hen beter te kunnen bereiken. Overigens worden deze externe locaties niet als aparte locaties geregistreerd in de Outputregistratietool, omdat ze vaak een pop-up karakter hebben en onderdeel zijn van een vaste locatie binnen een bibliotheekorganisatie (en ook door diezelfde medewerkers worden bemenst). Zie voor meer informatie en voorbeelden van IDO's buiten de bibliotheek paragraaf 3.3.

#### Openingstijden

De openingstijden van IDO's lopen uiteen.<sup>23</sup> Sommige IDO's hebben spreekuren en openingstijden die afwijken van de openingstijden van de bibliotheken waarin ze zijn gevestigd. Andere IDO's hanteren de reguliere openingstijden van de bibliotheek en zorgen dat er altijd medewerkers aanwezig zijn die IDO-gerelateerde vragen kunnen beantwoorden.

<sup>22</sup> Programma Bibliotheek en basisvaardigheden (2022), Kwartaalrapportage 2022 Q2.

<sup>23</sup> Kwartaalrapportage Outputregistratie IDO's 2022 Q2.





Figuur 7. Openingsuren IDO's per week in Q2 van 2022 (% van aantal IDO locaties). Bron: Kwartaalrapportage outputregistratie IDO's 2022 Q2.

In het tweede kwartaal van 2022 waren IDO's gemiddeld 12 uur per week open, maar er is veel variatie tussen de IDO's onderling:

- Ruim de helft van de IDO's (57%) is minder dan 8 uur per week open.
- Ongeveer een achtste van de IDO's (12%) is meer dan 32 uur per week open.
- Ongeveer 18% van de IDO's is in de avonden geopend.
- Ongeveer 24% van de IDO's is in het weekend geopend.<sup>24</sup>

Het is belangrijk om op te merken dat in de praktijk IDO's vaak ook buiten de officiële openingstijden mensen helpen met hun vragen. De informatiefunctie is een kernfunctie van bibliotheken, dus tijdens openingstijden van de bibliotheek kunnen burgers vaak toch geholpen worden door een medewerker. Er zijn bibliotheken waar alle bibliotheekmedewerkers een basistraining hebben gehad, zodat zij de kortere, gemakkelijkere vragen direct kunnen beantwoorden. Dat voorkomt dat een bezoeker op een ander moment moet terugkomen naar het IDO. Als bibliotheekmedewerkers niet kunnen helpen, dan verwijzen ze de bezoekers doorgaans (warm) door naar de spreekuren van IDO's en plannen dan soms ook meteen een afspraak in voor de bezoekers (die dan wel later moet terugkomen). Er zijn ook IDO's die buiten openingstijden van het fysieke loket telefonische spreekuren houden.

### Toegankelijkheid

Bij de uitwerking en inrichting van IDO's is op een aantal manieren aandacht besteed aan een goede toegankelijkheid voor burgers.

Allereerst door de locatie te situeren in bibliotheken, waardoor IDO's fysiek dichtbij burgers zijn en verspreid door het hele land (de gemiddelde afstand van een woonadres in Nederland tot de dichtstbijzijnde openbare bibliotheek is op dit moment 2 kilometer<sup>25</sup>). Bovendien zijn bibliotheken onafhankelijk en geen overheidsorganisatie. Voor een deel van de burgers is de drempel lager om hulp te vragen in een bibliotheek dan bijvoorbeeld in een gemeentehuis of bij een uitvoeringsorganisatie. Bijvoorbeeld omdat zij de angst hebben dat door de gemeente of uitvoeringsorganisatie consequenties worden verbonden aan hun vragen of antwoorden. Uit gesprekken komt echter ook het beeld naar voren dat voor een deel van de laaggeletterden de bibliotheek misschien juist níet laagdrempelig is, omdat zij zich niet comfortabel voelen in een omgeving die wordt geassocieerd met lezen. IDO's zijn zich hiervan bewust en proberen deze groep te bereiken met (pop-up) IDO's buiten de bibliotheek (zie voor meer informatie en voorbeelden paragraaf 3.3).

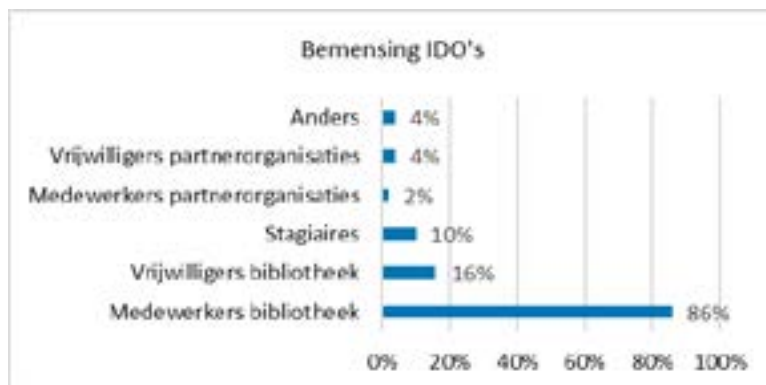
Ten tweede is ervoor gekozen om een goed herkenbare plek te creëren binnen bibliotheken.

<sup>24</sup> Kwartaalrapportage outputregistratie IDO's 2022 Q2.

<sup>25</sup> Zie: [cbs.nl](https://www.cbs.nl).



Ten derde is aandacht besteed aan toegankelijkheid door eenvoudige taal en communicatie te hanteren. Er zijn interne leidraden ontwikkeld met instructies die borgen dat de hulpverlening laagdrempelig is en dat bezoekers op een vriendelijke manier worden geholpen. Het [Huisstijlhandboek](#) bevat onder meer instructies over het juiste taalgebruik, het gebruik van kleuren, logo's en lettertypen en suggesties over de inrichting van IDO's.



Figuur 8. Bemensing IDO's in Q2 van 2022. Bron: Kwartaalrapportage outputregistratie IDO's 2022 Q2.

## 2.2.4 Medewerkers en vrijwilligers

### *Bemensing Informatiepunten Digitale Overheid*

IDO's worden in de meeste gevallen bemenst door medewerkers van de bibliotheek (84%), maar soms ook door vrijwilligers van de bibliotheek (15%) of partnerorganisaties (2%).<sup>26</sup> Vaak zijn dit medewerkers of vrijwilligers die al binnen de bibliotheek actief betrokken waren bij andere diensten van de bibliotheek, zoals het Taalhuis of (digi)vaardigheidscursussen. Er is altijd een vaste medewerker aanwezig die aanspreekbaar is, ook als de ondersteuning door bijvoorbeeld vrijwilligers gegeven wordt.

### *Deskundigheidsbevordering medewerkers en vrijwilligers*

Er is voorzien in deskundigheidsbevordering van medewerkers en vrijwilligers van IDO's. Voor hen zijn er verschillende trainingen en informatiesessies ontwikkeld.<sup>27</sup> Die richten zich op het aanleren van vier vaardigheden: gastvrijheid, vraagverheldering, zoekvaardigheden en doorverwijzing. Het opleidingsprogramma bestaat uit vier onderdelen:

- Een e-learning met uitleg over de uitvoeringsorganisaties waar IDO's mee samenwerken en uitleg over de hulpvragen waarmee burgers naar het IDO komen.
- Een sessie met een trainingsacteur waarin aan de hand van casussen geoefend wordt met de dienstverlening.
- Bijeenkomsten over privacy-gericht handelen in het IDO en over doorverwijzen op de juiste manier.<sup>28</sup>
- Een à-la-carte-terugkomsessie over onderwerpen als informatievaardigheden (zoeken en vinden van betrouwbare informatie op het internet), gespreksvaardigheden (omgaan met lastige klantsituaties, zoals bijvoorbeeld agressie) en organisatievraagstukken (zoals openingstijden, bezetting, locatie).

De opleidingen worden vanuit het landelijk programma ontwikkeld en gegeven door de verschillende provinciale ondersteuningsinstellingen (POI's).

<sup>26</sup> Kwartaalrapportage outputregistratie IDO's 2022 Q2.

<sup>27</sup> Dit is in opdracht van de KB gedaan door de POI's in hun samenwerkingsverband: de stichting SP. Deelname aan deze trainingen wordt gefinancierd (door de KB met middelen vanuit het ministerie van BZK). Deze financiering voor de deskundigheidsbevordering staat los van de financiering die bibliotheken krijgen voor de uitvoering van het informatiepunt.

<sup>28</sup> In de sessie over privacy wordt behandeld welke privacy-protocollen een bibliotheek kan aanhouden (conform AVG-richtlijn). De sessie over het doorverwijzen gaat in op het maken van een sociale kaart van de lokale situatie (welke partners zijn er) en hoe op een goede manier in één keer kan worden doorverwezen naar de juiste partner.

### 2.2.5 Wat doen Informatiepunten Digitale Overheid wel en niet?

Het IDO is er voor iedereen die moeite heeft met digitale publieke dienstverlening en vragen heeft over het online zaken doen.<sup>29</sup> Het gaat dan in eerste instantie om online zaken doen met de overheid, maar ook met vragen over andere online dienstverlening kunnen burgers bij het IDO terecht. Bijvoorbeeld voor vragen over online bankieren of het online registreren bij een woningcorporatie.

Wat medewerkers van IDO's over het algemeen niet doen is adviseren of helpen binnen de persoonlijke (digitale) omgeving van de bezoeker. De grens van de hulpverlening van IDO's ligt dus bij de persoonlijke digitale omgeving van de bezoeker. Voor vragen die diepgaander zijn, kunnen medewerkers van het IDO de bezoeker doorverwijzen naar de betreffende overheidsinstantie of een relevante partner. Bij IDO's worden bezoekers dus wel geholpen met bijvoorbeeld een uitleg over hoe een belastingaangifte kan worden gedaan, maar de belastingaangifte zelf wordt niet gedaan. Dit heeft te maken met de privacywetgeving in de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), waardoor medewerkers van IDO's geen inzage mogen krijgen in de persoonlijke gegevens van bezoekers.<sup>30</sup>

Om bezoekers toch verder te kunnen helpen binnen de grenzen van de AVG, zijn verschillende maatregelen getroffen. Allereerst ondertekenen medewerkers een geheimhoudingsverklaring. Daardoor kunnen medewerkers over de schouder van bezoekers meekijken als er binnen de persoonlijke omgeving ingelogd moet worden. Dat moet wel nadrukkelijk als doel hebben om informatie te vergaren om bezoekers goed door te kunnen verwijzen. Concrete gegevens mogen niet vastgelegd of overgenomen worden.<sup>31</sup> Ten tweede wordt in sommige bibliotheken gebruik gemaakt van een toestemmingsformulier, waarin de bezoeker toestemming kan geven aan de medewerker om mee te kijken binnen de persoonlijke omgeving.

### 2.2.6 Maatschappelijke baten voor burgers en gemeenten

IDO's dragen op verschillende manieren bij aan maatschappelijke baten voor burgers en gemeenten.<sup>32</sup> **Voor de burgers die gebruik maken van een IDO geldt dat het IDO kan bijdragen aan onder meer:** een positiever zelfbeeld, een toename in zelfredzaamheid en participatie, meer aanspraak op regelingen/kwijtscheldingen, minder financiële problemen, hoger inkomen, minder stress en minder gezondheidsproblemen. Bovendien bieden IDO's burgers een luisterend oor voor hun problemen en vragen. Er wordt tijd voor ze genomen en ze worden op een persoonlijke manier geholpen. Het IDO heeft daarom ook een belangrijke sociale functie. Dat zorgt voor veel reacties van dankbaarheid en opluchting bij burgers die het IDO bezoeken.

**Voor gemeenten en uitvoeringsorganisaties dragen IDO's bij aan een kostenbesparingen door een vermindering van hulpvragen van burgers.** Dat geldt voor zowel de korte als de lange termijn. Acute problemen worden opgelost doordat IDO's vragen beantwoorden en burgers helpen bij het probleem waar op dat moment tegen aanlopen. Op de langere termijn is er een vermindering doordat burgers warm worden doorverwezen naar (digi)vaardigheidscursussen. Het ontwikkelen van digitale en basisvaardigheden draagt bij aan de zelfredzaamheid van burgers, waardoor ze in de toekomst (meer) zaken zelf online kunnen regelen.

**IDO's dragen met hun dienstverlening ook bij aan verschillende beleidsdoelen van de gemeente.** Gemeenten maken namelijk beleid op veel terreinen die op een of andere wijze gerelateerd zijn aan de IDO's. Denk bijvoorbeeld aan het sociaal domein, gezondheid, armoede en schulden, inburgering (zie voor een uitgebreid overzicht paragraaf 4.6). Doordat IDO's laagdrempelig zijn en medewerkers getraind worden om verder te kijken dan alleen de directe vraag waarvoor burgers komen, worden bijvoorbeeld beginnende financiële of sociale problemen eerder signaleerd. Medewerkers van IDO's kunnen burgers dan (warm) doorverwijzen naar passende ondersteuning in

<sup>29</sup> Zie: [digitaleoverheid.nl](https://digitaleoverheid.nl).

<sup>30</sup> [Informatiepunt Digitale Overheid Huisstijlhandboek](#) en Kwartaalrapportage outputregistratie IDO's 2022 Q2.

<sup>31</sup> KB en SPN (2022), *Hulp bieden binnen het Informatiepunt Digitale Overheid*.

<sup>32</sup> Ecorys (2020). *Exploitatiemodellen en rendement Informatiepunten Digitale Overheid in Openbare Bibliotheken*.

het lokale netwerk.<sup>33</sup> Ook kan de hulp en uitleg die burgers ontvangen bij IDO's eraan bijdragen dat zij vaker (succesvol) aanspraak maken op regelingen waar ze recht op hebben (denk aan kwijtschelden van belastingen, bezwaar tegen boetes en het aanvragen van een toeslag of subsidie).<sup>34</sup>

## 2.3 Samenwerking en ketenaanpak

### 2.3.1 Landelijke samenwerking en ketenpartners

#### *Landelijke samenwerkingspartners voor toeleiding en doorverwijzing*

Landelijk wordt samengewerkt met verschillende uitvoeringsorganisaties en andere landelijke organisaties. Het gaat hierbij om grote (uitvoerings)organisaties waar burgers digitaal hun (overheids)zaken mee kunnen of moeten regelen. Burgers die daar moeite mee hebben kunnen bij de uitvoeringsorganisatie terecht, maar ook bij een IDO. Het IDO zal hen dan zo goed mogelijk helpen of warm doorverwijzen naar een geschikte cursus of activiteit, zodat zij in de toekomst hun digitale (overheids)zaken beter zelf kunnen regelen. Wanneer het IDO de burger niet kan helpen, bijvoorbeeld omdat de vraag binnen de persoonlijke (digitale) omgeving van de bezoeker moet worden opgelost, kan het IDO de burger warm doorverwijzen naar de betreffende landelijke organisatie (of een lokale organisatie, zie paragraaf 2.3.2).

Andersom kunnen landelijke samenwerkingspartners wanneer zij signaleren dat burgers moeite hebben met digitale vaardigheden, deze burgers attenderen op het cursusaanbod in de bibliotheken en/of hen (warm) doorverwijzen. Bij het IDO kunnen burgers dan terecht voor bredere vragen over digitale zaken en kunnen zij door het IDO worden geholpen aan een passende cursus in de bibliotheek om hun (digitale) basisvaardigheden te versterken.

Om burgers vanuit de NPD-partijen door te verwijzen naar de bibliotheek zijn onder meer teksten, een flyer en ook een [landingspagina](#) gemaakt (gebaseerd op de databank G!DS).<sup>35</sup> Op deze pagina staan verschillende loketten of plekken vermeld waar mensen terecht kunnen met vragen over internet(en). Hier zetten bibliotheken en IDO's hun aanbod in, zodat NPD-partijen kunnen doorverwijzen.

Landelijke organisaties die onderdeel zijn van het NPD en waar de IDO's mee samenwerken zijn:<sup>36</sup>

- Belastingdienst en directoraat-generaal Toeslagen
- Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR)
- Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ)
- Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB)
- Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO)
- Centraal Administratie Kantoor (CAK)
- Sociale Verzekeringsbank (SVB)
- Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV)
- Huurcommissie
- Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO)
- Logius
- Raad voor Rechtsbijstand (RvR)
- Rijksdienst voor het Wegverkeer (RDW)

#### *Landelijke samenwerking verdere ontwikkeling Informatiepunten Digitale Overheid*

Bij het opzetten en verder ontwikkelen van IDO's is de afgelopen jaren landelijk samengewerkt door de KB, NPD-partijen en Samenwerkende POI's Nederland (SPN).<sup>37</sup> Het landelijk programma, onder coördinatie van de KB, kent de volgende onderdelen:

33 Ecorys (2020). *Exploitiemodellen en rendement Informatiepunten Digitale Overheid in Openbare Bibliotheken*.

34 Ecorys (2020). *Exploitiemodellen en rendement Informatiepunten Digitale Overheid in Openbare Bibliotheken*.

35 [G!DS](#) is een databank met gegevens over organisaties en hun aanbod op sociaal en cultureel gebied. G!DS bevat adressen van circa honderdduizend organisaties en informatie over activiteiten, producten en diensten van deze organisaties. Zie voor meer informatie over G!DS paragraaf 6.1.5. van deze Handreiking.

36 Zie: [bibliotheeknetwerk.nl](#).

37 SPN is de organisatie van de gezamenlijke POI's. In het samenwerkingsverband SPN pakken de negen POI's hun gezamenlijk taak op het gebied van innovatie van het bibliotheeknetwerk op. De landelijke innovatieagenda vormt het kader voor de werkzaamheden van SPN.

- **Deskundigheidsbevordering.** De KB ondersteunt bibliotheken met het verbreden van digitale inclusie via onder andere landelijke inkoop van trainingen voor bibliotheekmedewerkers (zie 2.2.4. Medewerkers en vrijwilligers).<sup>38</sup>
- **Marketing.** Daarnaast is een landelijke marketingtoolkit ontwikkeld. De toolkit voorziet in diverse aanpasbare en te personaliseren materialen voor lokale promotie richting burgers en richting partners. Er is ook een marketingcampagne die het hele jaar door loopt in verschillende campagneperiodes op [landelijke en regionale tv](#) en online via Facebook, YouTube en Instagram. Ook is er een provinciale campagne opgestart waar onder andere regionale bussen en tv worden ingezet om de zichtbaarheid van IDO's te vergroten.<sup>39</sup> Verder is er een [Huisstijlhandboek](#) met algemene richtlijnen voor bibliotheken voor het gebruik van het label Informatiepunt Digitale Overheid en de bijbehorende huisstijl en promotiematerialen. Op de website [landelijk-kehuisstijl.nl](#) zijn de materialen aan te passen, te downloaden of te bestellen. Hier zijn ook de spotjes en campagnematerialen te vinden. De KB ontwikkelt daarnaast ook andere marketingproducten die IDO's kunnen gebruiken.
- **Kennisdeling.** Ook vervult de KB een belangrijke rol op het gebied van kennisdeling. Het gaat dan bijvoorbeeld om nieuwsbrieven, bijeenkomsten en intervisies (zie voor meer informatie over kennisdeling paragraaf 6.2).
- **Monitoring.** De KB organiseert ook de Outputregistratie van IDO's. De KB fungeert als een verbindende schakel tussen het NPD en de IDO's en organiseert een 'feedbackloop'. Signalen die de KB krijgt vanuit IDO's worden door de KB aan de NPD-partijen teruggekoppeld, bijvoorbeeld thema's waar veel hulpvragen over komen (de Outputregistratie helpt daarbij). Ook koppelt de KB richting IDO's terug over bijvoorbeeld relevante landelijke ontwikkelingen of verzoeken vanuit het NPD en/of het ministerie van BZK.
- **Onderzoek.** De KB voert onderzoek uit met betrekking tot de IDO's.
- **Innovatie.** Er worden met landelijke ondersteuning met enige regelmaat pilots georganiseerd, om nieuwe vormen van dienstverlening uit te testen en de dienstverlening door te ontwikkelen.

POI's<sup>40</sup> ondersteunen de bibliotheken ook bij het opzetten van IDO's. Ze doen dat gezamenlijk via SPN. Zo is in SPN-verband bijvoorbeeld een opleidingsprogramma ontwikkeld voor deskundigheidsbevordering van medewerkers en vrijwilligers.<sup>41</sup> Ook heeft elke POI een eigen adviseur/coördinator die in contact staat met de verschillende IDO's die zich bevinden in de provincie(s) die het werkgebied zijn van deze POI. Deze coördinator heeft daardoor goed zicht op de verschillende IDO's in de provincie(s) en hun werkpraktijk en kan de uitwisseling van kennis en ervaring faciliteren.

#### Praktijkvoorbeeld kennisdeling vanuit POI's voor de ontwikkeling van Informatiepunten Digitale Overheid

POI's bieden ondersteuning bij diverse aspecten waar een IDO mee te maken kan krijgen, van operationeel tot strategisch. POI's trekken daarin op met de KB en de andere POI's (via SPN). Zo wordt er op de websites van [Probiblio](#) en [Cubiss](#) informatie gegeven en zijn er diverse producten beschikbaar. De informatie heeft onder meer betrekking op samenwerkingspartners, deskundigheidsbevordering, monitoring, promotie en marketing. Er zijn producten beschikbaar onder meer op het gebied van samenwerking met partners, marketing en communicatie, privacy en doorontwikkeling van het IDO.

#### DigiHulplijn

De DigiHulplijn is een telefonische hulplijn die hulp op afstand biedt bij vragen rondom digitale zaken. Het gratis nummer (0800-1508) is te bereiken van maandag tot en met vrijdag tussen 09:00 en 17:00. Bellers worden door professionele medewerkers doorverwezen naar passende hulp binnen hun eigen (lokale) omgeving.

38 Zie: [kb.nl](#).

39 Zie: [cubiss.nl](#).

40 De Wsob definieert deze ondersteuningsinstellingen als een "in overwegende mate door een of meer provincies gesubsidieerde of in stand gehouden voorziening die een pakket aan ondersteunende activiteiten biedt voor de lokale bibliotheken in de desbetreffende provincie of provincies".

41 Zie: [probiblio.nl](#) en [Hulp bieden binnen het Informatiepunt Digitale Overheid](#).

Bij de DigiHulplijn kunnen mensen terecht met dezelfde soort vragen als bij IDO's: vragen over online (overheids)dienstverlening, contactgegevens van uitvoeringsorganisaties/dienstverleners en de werking van login-systemen (met name van DigiD). De medewerkers van de DigiHulplijn krijgen deels dezelfde opleiding als de medewerkers van IDO's vanuit het landelijke programma krijgen. De DigiHulplijn en IDO's kunnen elkaar dus goed aanvullen en de DigiHulplijn verspreidt folders in de bibliotheek om de zichtbaarheid te vergroten. Net als IDO's koppelt de DigiHulplijn terug aan overheidsinstanties over welke dienstverlening veel vragen gesteld worden.

De DigiHulplijn is opgezet door het ministerie van BZK, de KB, maatschappelijke organisaties (Het Nationaal Ouderenfonds en SeniorWeb), Beeld & Geluid, private partijen (VodafoneZiggo en ContactCare) binnen het programma Alliantie Digitaal Samenleven. Zie voor meer informatie: [digihelp.nl](http://digihelp.nl).

### 2.3.2 Lokale samenwerking en ketenpartners

#### Lokale samenwerking bij toeleiding en doorverwijzing

IDO's werken op lokaal niveau samen met diverse lokale partnerorganisaties uit het maatschappelijk middenveld. Belangrijk om daarbij op te merken is dat IDO's niet het werk van partnerorganisaties overnemen. IDO's zijn bedoeld als een aanvulling op de dienstverlening van partnerorganisaties, doordat ze burgers met vragen (warm) kunnen doorverwijzen naar de juiste lokale organisatie of naar aanbod binnen de bibliotheek.

IDO's werken op verschillende manieren samen met lokale organisaties uit het maatschappelijk middenveld.

Zo worden afspraken gemaakt over de wijze waarop het IDO en de partners naar elkaar doorverwijzen. Het gaat daarbij om vragen als: Welke dienstverlening biedt en de partnerorganisatie? Wanneer is het nodig om iemand hiernaar door te verwijzen? Op welke manier kan het beste worden doorverwezen? Is er een vaste contactpersoon waarmee contact kan worden opgenomen wanneer mensen worden doorgestuurd? Dit soort afspraken dragen bij aan een warme doorverwijzing en verkleinen de kans dat de burger 'van het kastje naar de muur wordt gestuurd' of uiteindelijk niet terecht komt op de plek waarnaar hij of zij is doorverwezen.

Ook wordt er samengewerkt doordat partners (van het IDO) op locatie een spreekuur organiseren. Bijvoorbeeld één of enkele keren per week of maand. Er zijn dan vertegenwoordigers van de betreffende partnerorganisaties aanwezig om vragen te beantwoorden of hulp te bieden. Het verschilt per IDO of en hoeveel spreekuren met partnerorganisaties worden georganiseerd.

Daarnaast kan samenwerking eruit bestaan dat IDO's periodiek, bijvoorbeeld wekelijks, een spreekuur op locatie bij een andere samenwerkingspartner houden. Bijvoorbeeld bij een welzijnsorganisatie of buurtcentrum. Dit brengt het IDO dicht bij de doelgroep en wat de zichtbaarheid kan vergroten en drempel kan verlagen om op het IDO af te stappen. Ook zijn er pop-up IDO's op locaties buiten de bibliotheek, waarbij een IDO voor een bepaalde periode geopend is bij een organisatie is of op een plek staat waar een groot deel van de doelgroep bereikt kan worden, bijvoorbeeld op de markt of in een school (zie meer informatie over IDO's buiten de bibliotheek paragraaf 3.3).

#### Lokale samenwerkingspartners

De precieze invulling van de lokale samenwerking met het maatschappelijk middenveld verschilt per IDO. Dit hangt af van diverse factoren, bijvoorbeeld de (omvang van de) gemeente, de missie of visie van de bibliotheek, de aanwezigheid van lokale (sociale) partners en de aanwezigheid van een eventueel lokaal netwerk van samenwerkende organisaties.

De rollen die samenwerkingspartners vervullen in het lokale netwerk en de samenwerkingsafspraken die zijn gemaakt met IDO's verschillen per gemeente. Op basis van een algemeen beeld zijn hier wel enkele conclusies uit te trekken. Als wordt samengewerkt dan is dat over het algemeen:

- ten minste door (warme) doorverwijzing naar elkaar;
- in aanvulling daarop is een algemeen beeld dat samenwerkingspartners zoals

- welzijnsorganisaties, vrijwilligersorganisaties en sociaal raadslieden vaak spreekuren houden bij IDO's (maar er zijn ook voorbeelden van andere typen partners die spreekuren houden) en;
- met onderwijsinstellingen, buurthuizen, winkels en zorg- en welzijnsorganisatie wordt regelmatig samengewerkt in de vorm van pop-up IDO's op locatie om specifieke doelgroepen te bereiken.

Bovenstaande lijst is niet-uitputtend en samenwerkingen kan meerdere vormen aannemen. Daarnaast kunnen de samenwerkingspartners op meer dan één manier samenwerken met IDO's.

Hierna volgt een overzicht van veelvoorkomende samenwerkingspartners die op verschillende manieren worden betrokken. Deze lijst is niet uitputtend:

- Openbare bibliotheek
- Buurthuizen/wijkcentra/sociale wijkteams/wijkregisseurs
- Vrijwilligersorganisaties, zoals de Formulierenbrigade, Humanitas, Energiebank
- Welzijnsorganisaties
- Geldloketten<sup>42</sup>
- Lokale/regionale belastinginners, zoals de waterschappen
- Onderwijsinstellingen, waaronder voortgezet onderwijs/hoger onderwijs/volwasseneneducatie
- Ouderenbonden
- Sociaal-juridisch dienstverleners/sociaal raadslieden
- Vakbonden
- Woningcorporaties
- Zorgaanbieders, waaronder consultatiebureaus/Gemeentelijke gezondheidsdienst (GGD)/tandartspraktijken/ziekenhuizen/huisartsenposten
- Zorgkantoren
- Cliëntenvertegenwoordigers
- Winkels, waaronder HEMA en Jumbo.

Ook de gemeente is voor veel IDO's een lokale samenwerkingspartner. Er zijn bijvoorbeeld afspraken over doorverwijzing van burgers met gemeenten, er zijn gemeenten die spreekuren houden bij het IDO (bijvoorbeeld over het aanvragen van specifieke gemeentelijke regelingen) en er zijn gemeenten waar de contactpersoon van het IDO zelfs periodiek aansluit bij gemeentelijke overleggen binnen verschillende relevante domeinen (denk aan het sociaal domein, zorg en welzijn, armoede en schulden). Op die manier blijft het IDO goed aangehaakt bij wat er binnen een gemeente speelt en kunnen mogelijkheden worden gesignaleerd voor nieuwe of aanvullende samenwerking binnen dat domein.

#### **Praktijkvoorbeeld van een lokaal netwerk: Netwerk Digitale Inclusie 55+ Rotterdam**

Bibliotheek Rotterdam is regievoerder van [het Netwerk Digitale Inclusie 55+ Rotterdam](#). Dit is een stedelijk samenwerkingsverband waar zo'n 50 partners aan deelnemen om 55-plussers in Rotterdam te ondersteunen bij het volwaardig meedoen in de digitale wereld. Het IDO werkt samen met dit netwerk. Op de website van het Netwerk is ook een [kennisbank](#) beschikbaar met diverse relevante documenten en artikelen. Binnen het netwerk is een inventarisatie gemaakt van het digitale aanbod in Rotterdam: niet alleen van de bibliotheek, maar van alle organisaties. Deze inventarisatie is beschikbaar op de website [rotterdam.hetinformatiepunt.nl](#).

<sup>42</sup> Bij geldloketten kunnen burgers terecht met hun financiële vraagstukken, zoals de hypotheek, scheiding, studerende kinderen, verlies van baan, en meer. Geldloketten worden met name gesubsidieerd door gemeenten.

# 3 Praktijkvoorbeelden

## 3.1 Beschrijving van drie praktijkvoorbeelden

De precieze inrichting van IDO's verschilt per gemeente. De omvang en middelen van de bibliotheek, de specifieke behulpbehoefte van de lokale bevolking en het aanwezige netwerk van lokale partners spelen daarbij een rol. Hierna staan enkele voorbeelden beschreven die een beeld geven van hoe IDO's zijn opgezet in verschillende gemeenten c.q. gebieden.

### **Bibliotheek van Zeeland (ZB)**

#### ***Locaties en openingstijden***

ZB heeft bibliotheekvestigingen in Vlissingen en Middelburg (en functioneert daarnaast als POI van Zeeland). In die twee vestigingen zijn IDO's met vaste spreekuren. Het IDO in ZB Middelburg is dinsdag tot en met vrijdag geopend van 11:00 tot 13:00. De ZB Vlissingen is op maandag, dinsdag en donderdag en vrijdag tussen 11:00 en 13:00 geopend.

Buiten de reguliere openingstijden van het IDO kunnen burgers een afspraak maken. Dat kunnen zij doen in de bibliotheeklocaties of door telefonisch contact op te nemen. Er wordt dan een terugbelverzoek ingepland, zodat een medewerker van het IDO tijdens de openingstijden met de bezoeker contact kan opnemen en hem of haar verder kan helpen.

#### ***ZBBUZZ***

Naast de IDO's in de twee bibliotheken is ook een mobiel IDO ingericht in een bus, de zogenaamde ZBBUZZ. De ZBBUZZ wordt ingezet in de gemeenten Veere en Noord-Beveland, omdat in deze gemeenten geen bibliotheken zijn gevestigd. De ZBBUZZ wordt bemnst door medewerkers die ook de reguliere IDO's bemensen. Het streven is om twee keer per maand met deze bus te rijden. De bus wordt neergezet op openbare plekken, bijvoorbeeld een marktplein. De plaatsen waar de bus wordt neergezet worden vooraf aangekondigd.

#### ***Medewerkers***

De IDO's in Middelburg en Vlissingen worden bemnst door een team van acht vaste medewerkers van de bibliotheek.

#### ***Samenwerking***

Bij het opstarten van de IDO's heeft ZB een sociale kaart gemaakt om relevante lokale partijen in beeld te brengen. Op grond daarvan is met diverse lokale partijen samenwerking gezocht. Deze samenwerking houdt in dat de IDO's contactpersonen hebben bij de betreffende partijen, zodat zij bezoekers warm kunnen doorverwijzen, en vice versa. ZB heeft lokale partners ingelicht over de dienstverlening van de IDO's, zodat de partijen goed op de hoogte zijn van wat de IDO's doen en wanneer en hoe ze mensen kunnen doorverwijzen naar de IDO's.

Naast de landelijke partners uit het NPD werkt ZB ook samen met Randstad. Deze samenwerking houdt in dat Randstad door ZB is ingelicht over de IDO's in Zeeland en wat de IDO's doen. Randstad kan daardoor mensen die digitale vaardigheden missen warm doorverwijzen naar het IDO.

Daarnaast wordt er samengewerkt met Zuidwestwonen voor het ondersteunen van mensen die zich bij deze woningcorporatie willen inschrijven voor een huurwoning.

In zowel het IDO Middelburg als in het IDO Vlissingen wordt ruimte geboden aan maatschappelijke partners om spreekuren in de bibliotheek te organiseren. Vaak zijn deze tegelijkertijd met of



aansluitend op de spreekuren van het IDO. Op deze manier houden de IDO's contact met het netwerk en is het bovendien makkelijker om bezoekers direct warm door te verwijzen naar partners.

## **Bibliotheek Rotterdam**

### ***Locaties en openingstijden***

In Rotterdam zijn tien IDO's, verspreid over verschillende bibliotheeklocaties in Rotterdam. Het IDO in de centrale bibliotheek heeft zes dagen per week spreekuren (maandag tot en met zaterdag). De andere locaties hebben op één of twee dagen in de week spreekuren. In totaal zijn er 75 spreekuren per week.

Daarnaast zijn er elke week ook zes telefonische spreekuren. Die zijn gepland op momenten dat relatief veel burgers (telefonisch) contact zoeken met het IDO.

De fysieke inrichting van de IDO's verschilt per locatie. Sommige IDO's hebben een balie in een aparte ruimte en bij andere locaties zitten de medewerkers aan een tafel in de openbare ruimte van de bibliotheek.

Om de doelgroep zo goed mogelijk te bereiken is de Bibliotheek Rotterdam actief op zoek naar locaties om (pop-up) IDO's buiten de bibliotheek op te zetten. Zo zijn er voorlichtingsbijeenkomsten gehouden in buurthuizen, waarin mensen zijn geïnformeerd over de dienstverlening van het IDO. Vervolgens werden op die locatie pop-up IDO's opgezet. De bibliotheek is van plan om hetzelfde te doen bij moskeeën.

### ***Dienstverlening***

Rotterdamers kunnen in principe bij alle bibliotheekvestigingen terecht met vragen gerelateerd aan het IDO. Indien mogelijk worden deze door de zogenaamde 'Informatiebemiddelaars' beantwoord. Dat zijn alle medewerkers die op de werkvloer aanwezig zijn en waarvan een groot deel is getraind om korte, eenvoudige vragen te kunnen beantwoorden. Mocht er meer tijd nodig zijn om de vraag te kunnen beantwoorden, of is de vraag te complex voor de Informatiebemiddelaar, dan wordt de bezoeker doorverwezen naar het spreekuur van het IDO. Daar wordt de bezoeker dan verder geholpen door medewerkers van het IDO. Deze medewerkers zijn uitgebreider getraind en kunnen complexere vragen beantwoorden.

Bibliotheek Rotterdam heeft ook twee keer per week spreekuren die speciaal gericht zijn op jongeren. Het IDO wordt tijdens die spreekuren, naast een (jonge) medewerker van een IDO, ook gerund door jongeren. Dit zijn studenten van de opleiding Social Work van de Hogeschool Rotterdam. Om jongeren nog beter te bereiken wordt op dit moment verkend wat geschikte plekken zijn buiten de bibliotheek om pop-up IDO's te openen.

In de centrale bibliotheek is een Ontwikkelplein ingericht. Dat is een locatie waar informatie en advies, praktische hulp en cursussen samenkomen. In het kader van informatie en advies worden diverse spreekuren georganiseerd. Naast de spreekuren van het IDO zijn dat spreekuren van lokale samenwerkingspartners. Denk aan spreekuren van de Energiebank (waar vragen over de energietoeslag kunnen worden gesteld), spreekuren over online bankieren en spreekuren over inburgering. Binnen het cursusaanbod op het Ontwikkelplein vallen onder meer computercursussen als Klik & Tik-cursussen door Stichting Digisterker. De combinatie van deze drie aspecten (informatie en advies, praktische hulp en cursussen) zorgt ervoor dat bezoekers sneller gemotiveerd raken om te werken aan hun eigen vaardigheden en het maakt (warme) doorverwijzing gemakkelijker.

### ***Medewerkers***

In Rotterdam zijn in totaal 25 medewerkers van IDO's actief. Deze medewerkers hebben het opleidingsprogramma gevolgd dat door de POI's is ontwikkeld voor medewerkers van het IDO.



Daarnaast krijgen de medewerkers iedere maand één training om te oefenen op een vaardigheid die in het IDO van belang is. Bijvoorbeeld de vaardigheid van het signaleren van laaggeletterdheid of het beoordelen van de mate van digivaardigheid.

### **Samenwerkingen**

Bibliotheek Rotterdam werkt samen in een breed netwerk van lokale welzijnsorganisaties en probeert daar directe contactpersonen te vinden en te onderhouden. Hierdoor kan doorverwijzing snel en efficiënt plaatsvinden. Elke medewerker van het IDO heeft een eigen deelthema toebedeeld gekregen, waarbinnen de medewerker lokale partners benadert om het contact te leggen en om het contact vervolgens warm te houden.

De bibliotheek werkt ook samen met de gemeente. Zo hebben gemeentebambtenaren de medewerkers van het IDO ingelicht over specifieke gemeentelijke regelingen zodat ze daar voldoende kennis van hebben om bezoekers ermee te kunnen helpen in het IDO. Een ander voorbeeld van de samenwerking is een samenwerkingsovereenkomst tussen de gemeente en de bibliotheek ten behoeve van de TONK- en Tozo-regelingen<sup>43</sup>. Door samenwerking met het IDO konden mensen bij een fysiek loket terecht met vragen. Ook was geregeld dat medewerkers van de gemeente op vaste momenten in de week bij het IDO aanwezig waren om bezoekers van het IDO te helpen met vragen over de TONK & Tozo-regelingen. Op de dagen dat er geen medewerkers van de gemeente Rotterdam aanwezig waren en er wel klantvragen binnenkwamen over TONK en/of Tozo konden medewerkers van het IDO telefonisch contact opnemen met de gemeente om bezoekers op deze manier direct verder te kunnen helpen.<sup>44</sup>

### **BiblioPlus**

Het werkgebied van BiblioPlus beslaat een groot aantal (33) dorpskernen in de Brabantse gemeente Land van Cuijk en Bergen en Genneep in Limburg. In dit gebied heeft BiblioPlus zeven bibliotheekvestigingen en een aantal servicepunten. BiblioPlus heeft in haar bibliotheken op drie locaties een IDO: Boxmeer, Cuijk en Genneep. De IDO's in Boxmeer en Cuijk zijn vier dagen per week, drie uur per dag open tijdens vaste openingstijden. Het IDO in Genneep is op twee dagen open. In 2023 gaat BiblioPlus het aantal locaties uitbreiden naar alle zeven hoofdstedelingen zodat overal een IDO in de buurt is.

### **Strategie**

Voor het bepalen van de strategie van het IDO is in de voorbereiding eerst de behoefte van de doelgroep in kaart gebracht. Vervolgens is gekeken welk aanbod er al is. Op basis daarvan is het IDO gepositioneerd waar het meerwaarde biedt. De positionering is gebaseerd op drie kenmerkende strategische keuzes.

Allereerst heeft BiblioPlus gekozen voor brede digitale ondersteuning. BiblioPlus profileert zich als een IDO dat niet alleen helpt bij vragen over online dienstverlening van de overheid, maar ook helpt bij vragen die bezoekers hebben over dienstverlening van private partijen of het gebruik van een smartphone of computer. Immers, de doelgroep komt ook met dit soort vragen naar het IDO. Uit cijfers blijkt dat zo'n 40% van de vragen juist ook vragen zijn niet gaan over online dienstverlening door de overheid.

Ten tweede heeft BiblioPlus gekozen voor professionele bemensing. De bibliotheek heeft zich als doel gesteld dat alle bezoekers direct goede hulp moeten kunnen krijgen, in plaats van dat ze (standaard) worden doorverwezen. Om dat te bereiken werkt BiblioPlus alleen met speciaal opgeleide informatiespecialisten (in plaats van met vrijwilligers) die exclusief worden ingezet op het IDO. Het is dus niet een taak 'erbij' voor andere bibliotheekmedewerkers, maar een kerntaak

43 Tijdelijke Ondersteuning Noodzakelijke Kosten (TONK) en Tijdelijke overbruggingsregeling zelfstandig ondernemers (Tozo).

44 Overeenkomst TONK-Tozo Stichting Bibliotheek Rotterdam en Gemeente Rotterdam.

voor de betreffende medewerker. Daarom is gekozen voor een aparte, herkenbare plek in de bibliotheek met eigen openingstijden.

Ten derde ontwikkelt de bibliotheek programmering die aansluit bij de vragen die veel gesteld worden bij het IDO. Als er bijvoorbeeld op een specifiek onderwerp veel vragen binnenkomen bij het IDO, dan wordt vervolgens precies op dat onderwerp een cursus, training of activiteit georganiseerd. Er werden bijvoorbeeld veel vragen gesteld over het gebruik van een smartphone. Daarom is de cursus 'Hoe haal ik het beste uit mijn telefoon?' ontwikkeld. Soms worden cursussen ook extern ingekocht. Door de programmering te laten aansluiten op de vragen worden mensen op structurele basis geholpen bij het verbeteren van hun digitale vaardigheden. Zowel de toeloop naar de IDO als de vervolgworkshops is groot. In minder dan 1,5 jaar zijn 1.500 vraagstellers gericht geholpen.

### **Samenwerking**

Het IDO is door BiblioPlus ingepast in het al bestaande samenwerkingsnetwerk van de bibliotheek rondom het Taalhuis. Zo wordt er bijvoorbeeld samengewerkt met welzijnsorganisaties. Dat draagt bij aan doorverwijzing vanuit welzijnsorganisaties naar het IDO (van mensen die digitale hulp nodig hebben), maar ook doorverwijzing andersom: mensen die bij het IDO komen maar die eigenlijk ondersteuning van een welzijnsorganisatie nodig hebben. Daarnaast werkt het IDO samen met lokale zorgaanbieders, zoals huisartsen en ziekenhuizen, om het netwerk van doorverwijspartners te vergroten.

BiblioPlus onderhoudt goed contact met de bestuurder en de ambtenaren van het sociaal domein binnen de gemeente. De bibliotheek en de gemeente zijn zich bewust van hun gezamenlijke verantwoordelijkheid. Dat heeft er onder meer toe geleid dat de gemeente bovenop de financiering vanuit de KB (die voor BiblioPlus € 100.000 bedraagt), nog eens € 100.000 aanvullend gaat bijgedragen vanaf 2023. Alleen via deze co-financieringsconstructie is het mogelijk om het aantal IDO's op te schalen van drie naar zeven.

BiblioPlus heeft op regionaal niveau, in samenwerking met andere bibliotheken, de KB en de POI Cubiss, een promotiecampagne voor het IDO opgezet. Daarbij is gekozen om aan te sluiten op de landelijke campagne en die te versterken. Dat heeft geleid tot promotieposters en -video's met regionale ervaringsverhalen die in de regio en via televisie, YouTube, Facebook en Instagram verspreid zijn. Ook heeft BiblioPlus in opdracht van de KB een escapebox ontwikkeld waarmee de ROC's en VO-scholen worden bezocht. Op deze manier worden 17-18 jarigen op een laagdrempelige, interactieve manier wegwijs gemaakt in de wereld van de digitale overheid.

## **3.2 Pilot 'Bereik jongeren met het IDO'**

Vanaf november 2021 zijn vijf bibliotheken aan de slag gegaan met de pilot 'Bereik jongeren met het IDO'. De pilot is een samenwerkingsverband tussen KB, Stichting Digisterker en SPN. In de pilot stond de vraag centraal hoe bibliotheken vanuit het IDO jongeren zo goed mogelijk kunnen bereiken. De nadruk lag op jongeren van 15 jaar en ouder.<sup>45</sup> In de pilot is door IDO's samengewerkt met verschillende partners, zoals gemeenten, bedrijfsleven, VMBO's, ROC's en lokale jongerennetwerken.

In november 2022 wordt de 'Handreiking pilot IDO's voor jongeren' gepubliceerd, met daarin de resultaten van de pilot en de geleerde lessen. Over die handreiking is ook een webinar georganiseerd.<sup>46</sup> De voortgang van de pilot is in juni 2022 tussentijds gedeeld in een nieuwsbericht op de website van bibliotheeknetwerk. Hierna volgt een beknopt overzicht van de informatie die daarin is gedeeld.<sup>47</sup>

45 Zie: [Voortgang pilot Bereik jongeren vanuit het IDO](#).

46 Zie: [Terugblik presentatie IDO en Jongeren & handreiking](#).

47 Zie: [Voortgang pilot Bereik jongeren vanuit het IDO](#).

## Pop-up spreekuren in McDonaldsvestigingen

### *Samenwerking Bibliotheek Eemland en McDonalds*

Bibliotheek Eemland onderzoekt hoe de bibliotheek lokale McDonald's-vestigingen kan ondersteunen bij zaken waar veel van hun jongere medewerkers rond hun baan tegenaan lopen. Zoals belastingteruggave, zorgverzekering en loonstrookjes lezen. Er zijn 'speeddates' geweest tussen telkens twee McDonald's-medewerkers en twee medewerkers van de bibliotheek. Met foto-elicitatie (interviewmethode die visuele beelden gebruikt om opmerkingen op te roepen) is geïnventariseerd waar medewerkers tegenaan lopen, wat hun beeld van de bibliotheek is, en hoe en waar zij het liefst ondersteund worden. Een pop-up spreekuur van het IDO op de werkvloer van McDonald's staat gepland.

### **Pop-up IDO op scholen en escapeboxen**

#### *Samenwerking BiblioPlus en voortgezet onderwijs*

Biblioplus zet in op twee sporen: de samenwerking met het ROC voor de organisatie van pop-up IDO's, inclusief een WhatsApp-service, én de ontwikkeling van een escapebox 18+. Dit in afstemming met jongeren zelf. De eerste pop-up IDO's zijn georganiseerd, onder meer tijdens een pauze op het ROC en tijdens een voorlichtingsdag voor nieuwe studenten. De escaperoom is in ontwikkeling en wordt getest door jongeren. Het ROC is ook geïnteresseerd in de inzet ervan tijdens lessen. Dit product biedt de mogelijkheid om de samenwerking met het onderwijs te verdiepen.

### **Workshops voor leerlingen over de digitale overheid en pop-up IDO op school**

#### *Samenwerking Bibliotheek Kerkrade en het voortgezet onderwijs*

Tijdens 'vertraagde weken' (proefwerkweken) volgen derdejaars vmbo-leerlingen een workshop 'Doe je digiding!' in Bibliotheek Kerkrade. Scholieren en onderwijsinstelling zijn enthousiast over de opzet. Ook wordt gesproken over het organiseren van pop-up IDO's op school. De bibliotheek wijst jongeren tijdens de workshops ook actief op haar andere aanbod. Het aanbod van de bibliotheek wordt hiermee beter bekend in het netwerk en partners melden zich spontaan voor samenwerking.

### **Jongeren maken content om leeftijdsgenoten te trekken**

#### *Samenwerking Theek 5 met gemeente en jongeren netwerk*

Theek5 werkt nauw samen met het lokale netwerk. Met onder andere Jongerenwerk en de gemeente zijn ze aan de slag gegaan om zoveel mogelijk input op te halen bij jongeren in hun werkgebied. Communicatie verloopt onder meer via de Instagram-kanalen van partners, met content gemaakt door jongeren zelf. Er zijn enquêtes uitgezet onder jongeren en er is een pizza-sessie georganiseerd. Mede naar aanleiding daarvan heeft de bibliotheek samenwerking gezocht met een woningcorporatie om tijdens de lokale Mei Woonmaand het IDO te profileren.

### *Jongeren runnen zelf het Informatiepunt Digitale Overheid*

Samenwerking Nieuwe Bibliotheek met lokale jongerenorganisatie

De Nieuwe Bibliotheek (Almere) bepaalt, met lokale welzijnspartners, hoe jongeren het beste bereikt kunnen worden en hoe, met partners, jongeren getraind kunnen worden om zelf een speciaal spreekuur bij het IDO voor jongeren te verzorgen. De pilot wil ook de woordenschat van jongeren vergroten op het gebied van de digitale overheid.

## **3.3 Informatiepunten Digitale Overheid op andere locaties**

Om de doelgroep van IDO's nog beter te bereiken wordt door bibliotheken ook gekeken naar andere locaties dicht in de buurt van mensen die de hulp van het IDO goed kunnen gebruiken. Voorbeelden daarvan voor de doelgroep jongeren zijn in de vorige paragraaf 3.2 al genoemd (onder meer scholen, McDonald's, jongeren-netwerken en -organisaties). Er zijn ook op andere

plekken al dan niet in pop-up vorm IDO's opgezet, zoals dorps- en buurthuizen, wijkcentra, een supermarkt, winkels en restaurants.<sup>48</sup> Deze IDO's buiten de bibliotheek worden uitgebreid beschreven in het rapport 'IDO buiten de bibliotheek'. Hierna schetsen we enkele voorbeelden uit dat rapport.

#### **IDO-sprekuren bij HEMA en Jumbo**

##### ***Bibliotheek Kennemerwaard en HEMA***

Het IDO van Bibliotheek Kennemerwaard zit elke week een uur in het restaurant van de HEMA. Daar legt een medewerker uit wat het IDO is en wordt op zoek gegaan naar de hulpvraag. Bij het spreekuur melden zich met name oudere mensen. Soms zitten er complexe vragen tussen. Mensen ervaren bijvoorbeeld moeilijkheden met DigiD, met het aanvragen van zorgtoeslag of met het maken van een afspraak voor de gezondheidsverklaring voor een rijbewijs. Naast de HEMA heeft het IDO ook een spreekuur bij een Jumbo-vestiging. Daar zit de medewerker van het IDO in de koffi corner bij de kassa's.

Het IDO heeft ook een speciale bakfiets, waarmee ze staan op drukke plekken in het centrum van de stad, bijvoorbeeld bij een markt. Wanneer er vragen worden gesteld die niet direct zijn op te lossen wordt met de hulpvrager een afspraak gemaakt.

#### **IDO's bij ontmoetingslocaties in de omgeving**

##### ***CODA Apeldoorn en buurthuizen en ontmoetingsruimtes***

CODA heeft drie IDO's in buurthuizen ingericht. In één van de vestigingen wonen boven de ontmoetingsruimte ook mensen die hulpbehoevend zijn. De doelgroep is daar dus erg dichtbij en daar wordt de communicatie op aangepast. Er is een vaste medewerker die één keer per week aanwezig is, zodat het een bekend gezicht wordt en men erop af durft te gaan.

De IDO's worden gerund door CODA in samenwerking met Samen055. Dat is een organisatie die ervoor zorgt dat mensen op de plek terecht komen waar ze passende hulp krijgen. Deze samenwerking versterkt elkaar doordat het IDO contacten heeft met landelijke uitvoeringsorganisaties en Samen055 een uitgebreid lokaal netwerk heeft. Zo kan nog makkelijker worden doorverwezen naar spreekuren van partners.

#### **IDO in wijkcentrum**

##### ***Bieb voor de Zaanstreek en een wijkcentrum***

Bieb voor de Zaanstreek heeft een IDO geopend in een wijkcentrum. Daar heeft het IDO een eigen ruimte en kunnen de spreekuren op vaste momenten plaatsvinden. Wanneer ze merken dat er veel animo is kan er gemakkelijk worden uitgebreid, doordat ze werken met een team van vijf medewerkers en een flexibele schil van vrijwilligers die vaak kunnen bijspringen. Doordat mensen vooraf een afspraak moeten maken, weten ze altijd vooraf wie er komen.

De ruimte van het IDO wordt ook gebruikt voor de intakegesprekken die worden gehouden in het kader van een programma rondom thuis voorlezen voor taalarme gezinnen. Tijdens zo'n intake vertellen medewerkers direct ook iets over het IDO. De mensen die gaan voorlezen bij taalarme gezinnen kunnen vervolgens het IDO onder de aandacht brengen.

### **3.4 Ervaringen van bezoekers**

#### **"U bent als een engel voor mij"**

Angst is voor veel burgers een belangrijke oorzaak die hen ervan weerhoudt gebruik te maken van online (overheids)diensten. Soms ontstaat angst omdat burgers online in aanraking komen met (ambtelijke) taal die voor hen moeilijk te begrijpen is. Burgers raken dan bijvoorbeeld

<sup>48</sup> Manifestgroep, KB en ministerie van BZK (2022). Zijn waar de doelgroep is: Informatiepunten Digitale Overheid buiten de bibliotheek

verzand in formulieren en inlogportalen die ze niet goed begrijpen. Burgers kunnen ook angst hebben om informatie in te vullen, bijvoorbeeld omdat ze niet weten wat de consequenties zijn van een 'fout antwoord'. Of omdat ze niet weten of er nog een mogelijkheid is om eventuele fouten te herstellen. Het is dan fijn om vragen te kunnen stellen en persoonlijke hulp te ontvangen, maar dat is niet altijd gemakkelijk om aan te vragen en soms ook niet mogelijk om te krijgen.

Bij IDO's wordt voor deze mensen de tijd genomen. Ze kunnen al vragen, problemen en zorgen delen. Medewerkers van IDO's leggen alles op begrijpelijke wijze uit en doorlopen met deze mensen geduldig alle (online) stappen. Bezoekers voelen van IDO's geven aan dat ze zich daarvoor gehoord voelen en dat ze opluchting en dankbaarheid ervaren. "U bent als een engel voor mij", zo zei een bezoeker van het IDO.<sup>49</sup>

#### **Gezondheidsverklaring**

*"Ik wist níet waar ik moest beginnen met die gezondheidsverklaring voor m'n rijbewijs... Wat bleek: dat weet bijna niemand. Bij het IDO in de bibliotheek krijgen ze deze vraag vaker. Ze wisten precies wat te doen. De medewerker van het IDO gaf me een duidelijk overzicht van de stappen en hielp me op weg. En nu mag ik de weg weer op!"*

#### **Regeling bij de gemeente**

*"Ik moest een regeling bij de gemeente aanvragen, maar die website... pfff! En tóch is het gelukt!*

*Een buurman vertelde me namelijk over het IDO in de bibliotheek.*

*De medewerker van het IDO begreep precies wat ik nodig had en samen maakten we een afspraak met de juiste persoon bij de gemeente. Ideaal."*

#### **DigiD**

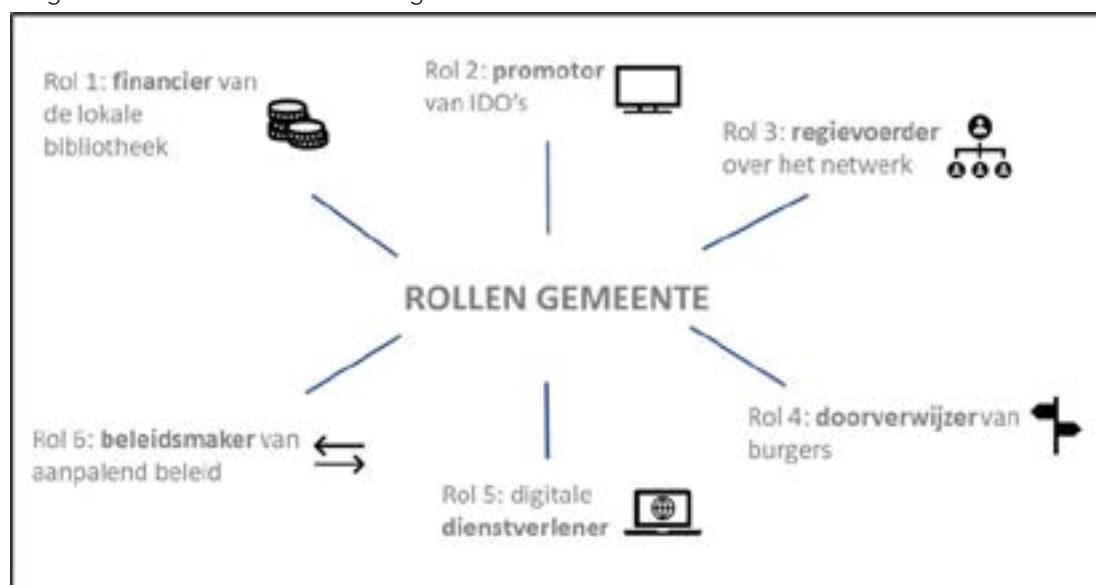
*"Ik dacht: DigiD, dat is alleen voor jonge mensen die alles van computers weten. Niks van waar joh! Bij het IDO in de bibliotheek kwam ik erachter dat ik prima met DigiD overweg kan.*

*Ik zat aan de knoppen, en iemand van het IDO hielp me door alle stappen. Nou ja: bleek dus dat het makkelijker was dan ik dacht."*

49 Zie: [sociaalbestek.nl](http://sociaalbestek.nl).

# 4 Rollen van gemeente richting Informatiepunten Digitale Overheid

De gemeente vervult zes rollen richting de IDO's.



Figuur 9. Rollen van gemeenten richting IDO's.

De eerste drie rollen komen direct voort uit de concept-Regeling specifieke uitkering Informatiepunten Digitale Overheid (hierna: concept-Regeling). Daarin is namelijk beschreven dat de ontvangende gemeente de specifieke uitkering dient te besteden aan (a) de financiering van de lokale bibliotheek ten behoeve van de realisatie of de instandhouding van de Informatiepunten Digitale Overheid, (b) de promotie van de Informatiepunten Digitale Overheid bij haar inwoners en (c) het voeren van regie over het netwerk van organisaties rond de Informatiepunten Digitale Overheid die voor de inwoners van de gemeente relevant zijn.<sup>50</sup> Op basis daarvan zijn de eerste drie rollen als volgt te omschrijven:

1. Financier van de lokale bibliotheek ten behoeve van de realisatie of instandhouding van de IDO's;
2. Promotor van IDO's bij haar inwoners;
3. Regievoerder over het netwerk van organisaties rond de IDO's;

Deze drie rollen zijn echter niet de enige rollen die de gemeente vervult en die kunnen bijdragen aan het succes van de IDO's. Drie andere rollen die kunnen worden onderscheiden zijn:

4. Doorverwijzer van burgers die 'digitale hulp' nodig hebben;
5. Digitale dienstverlener die actief communiceert met IDO's;
6. Beleidsmaker van beleid op aanpalende terreinen.

<sup>50</sup> Zie: concept-Regeling specifieke uitkering Informatiepunten Digitale Overheid, Artikel 5, lid 1.

In dit hoofdstuk worden achtereenvolgens de verschillende rollen beschreven die een gemeente kan vervullen.

De eerste rol, de rol van financier van de lokale bibliotheek ten behoeve van de realisatie of instandhouding van de IDO's, wordt in het volgende hoofdstuk nog uitvoeriger beschreven. In dat hoofdstuk volgen ook de tips voor de gemeente om invulling te geven aan deze nieuwe rol.

#### 4.1 Rol 1: Financier van de lokale bibliotheek

Gemeenten vervullen vanaf 1 januari 2023 een rol als financier van de lokale bibliotheek ten behoeve van de realisatie of instandhouding van IDO's. Vanaf dan wordt er door de minister van BZK namelijk jaarlijks een specifieke uitkering aan gemeenten verstrekt ten behoeve van de realisatie of instandhouding van de Informatiepunten Digitale Overheid.<sup>51</sup>

Gemeenten hoeven met de ontvangen middelen niet zelf IDO's op te zetten. Immers, de uitvoering van IDO's blijft de verantwoordelijkheid van lokale bibliotheken.<sup>52</sup>

Indien er in een bepaalde gemeente in het geheel geen lokale bibliotheek aanwezig (meer) is, dan kan de gemeente contact leggen met een lokale bibliotheek in een andere gemeente. Met die lokale bibliotheek zou dan kunnen worden afgesproken dat zij IDO's binnen het grondgebied van de betreffende gemeente realiseert.<sup>53</sup>

Gemeenten kunnen vanuit hun rol als financier wel afspraken met de bibliotheken te maken over de dienstverlening met betrekking tot IDO's.<sup>54</sup> In het volgende hoofdstuk worden concrete suggesties gedaan aan de gemeente, zowel over de te maken afspraken als over (het invullen van) de rol van financier. In bijlage 2 is bovendien een verwijzing te vinden naar een Model subsidiebeschikking uit een andere handreiking van de VNG die kan worden gebruikt als voorbeeldbeschikking. Ook is in bijlage 2 beschreven welke aanvullingen die specifiek gaan over IDO's in de subsidiebeschikking kunnen worden opgenomen.

#### 4.2 Rol 2: Promotor van Informatiepunten Digitale Overheid

De concept-Regeling schrijft voor dat de gemeente de specifieke uitkering ook kan besteden aan de lokale promotie van de IDO's onder haar inwoners.<sup>55</sup> Dit doet de gemeente dan in samenwerking met de lokale bibliotheek. De lokale promotie wordt ondersteund met landelijke campagneactiviteiten en materialen, bijvoorbeeld met promotiemateriaal van de KB.

Een gemeente kan deze taak op zich nemen door bijvoorbeeld in de communicatie richting burgers die toch al plaatsvindt, de dienstverlening van de IDO's onder de aandacht te brengen en ernaar te verwijzen. Als de gemeente bijvoorbeeld communiceert over het digitaal aanvragen van een omgevingsvergunning, dan kan de gemeente in afstemming met het IDO daarbij ook meteen aangeven dat burgers hulp kunnen krijgen bij een IDO als dit niet goed lukt. Het voorgaande betekent overigens niet dat de gemeente de verantwoordelijkheid voor de promotie en marketing van het IDO moet overnemen van de IDO's zelf. Het gaat er vooral om dat de gemeente de eigen communicatie met burgers benut om het IDO onder de aandacht te brengen bij groepen burgers die mogelijk baat kunnen hebben bij de dienstverlening van het IDO.

51 De minister van BZK kan vanaf 2023 via ministeriële regeling regels stellen over een specifieke uitkering aan gemeenten ter bekostiging van de ondersteuning van burgers bij het verkeer met en de dienstverlening door een bestuursorgaan langs elektronische weg. Ministerie van Binnenlandse Zaken (2022). Wijziging van de Algemene wet bestuursrecht in verband met de herziening van afdeling 2.3 van die wet (Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer), derde nota van wijziging, p. 2.

52 Zie: concept-Regeling specifieke uitkering Informatiepunten Digitale Overheid, Artikelsgewijze toelichting op artikel 5.

53 Zie: concept-Regeling specifieke uitkering Informatiepunten Digitale Overheid, Artikelsgewijze toelichting op artikel 5.

54 Zie: concept-Regeling specifieke uitkering Informatiepunten Digitale Overheid, Artikelsgewijze toelichting op artikel 5.

55 Zie: concept-Regeling specifieke uitkering Informatiepunten Digitale Overheid, Artikel 5, lid 1.

### Praktijkvoorbeeld gemeente Tiel

In de gemeente Tiel is informatie over de IDO's opgenomen in een dankbrief aan mantelzorgers. Mantelzorgers krijgen van de gemeente jaarlijks een mantelzorgcadeau en een dankbrief. In de dankbrief is informatie opgenomen over IDO's en de dienstverlening. Mantelzorgers die vragen hebben of ondersteuning nodig hebben bij digitale vraagstukken weten daardoor dat ze naar een IDO kunnen gaan waar ze worden geholpen.

#### 4.3 Rol 3: Regievoerder over het netwerk

De concept-Regeling schrijft voor dat de gemeente de specifieke uitkering ten derde (en laatste) ook kan besteden aan het voeren van regie over het netwerk van organisaties rond de IDO's.<sup>56</sup> Volgens de concept-Regeling kunnen gemeenten namelijk op basis van hun taken binnen het sociaal domein goed inschatten welke doelgroepen en bijbehorende lokale maatschappelijke opgaven prioriteit hebben. Gemeenten zijn daarom in een goede positie om lokaal de regie te voeren over welke lokale organisaties opgenomen moeten worden in het hulpnetwerk van het IDO.<sup>57</sup> Ook kan de gemeente goed inschatten op welke andere digitale diensten (bovenop landelijke overheidsdiensten) het IDO de inwoners nog extra hulp moet bieden. De gemeente is met andere woorden goed om staat om de relevante partijen rond het IDO samen te brengen. Daarom is in artikel 5, eerste lid, onderdeel c, bepaald dat de gemeenten de specifieke uitkering mogen besteden aan het voeren van regie over de relevante organisaties rond IDO's waarbij de gemeente betrokken is.<sup>58</sup>

De gemeente kan bijvoorbeeld de volgende activiteiten uitvoeren vanuit de rol van regievoerder over het lokale netwerk van organisaties:

- **Lokale ketenaanpak en lokale samenwerking stimuleren.** De gemeente kan dat doen door de eigen samenwerkingspartners te wijzen op een mogelijke verbinding of samenwerking met de IDO's. Een gemeente heeft immers contact met tal van lokale organisaties. Soms als opdrachtgever, soms als beleidsmaker, soms als subsidieverstrekker, et cetera. Sommige van die organisaties zijn mogelijk een interessante samenwerkingspartner voor een IDO. De gemeente kan deze organisaties stimuleren om het bestaan van de IDO's intern en extern te communiceren richting hun netwerk of hun doelgroep. Of deze organisaties stimuleren om doelgroepen warm door te verwijzen naar een IDO. En mogelijk kan de gemeente deze organisaties aandragen als nieuwe samenwerkingspartners bij de IDO's. Bij en door het stimuleren van samenwerking kan de gemeente ook eventuele zorgen in het lokale netwerk over vermeende concurrentie door IDO's wegnemen. Gemeenten kunnen namelijk benadrukken dat de IDO's een aanvulling zijn in het lokale netwerk, en niet taken overnemen van andere partijen in het netwerk.

In het licht van het voorgaande is het voor gemeenten ook van belang te weten dat er in een samenwerkingsproject van de Alliantie Digitaal Samenleven (ADS)<sup>59</sup> en VNG wordt gewerkt aan een lokale ketenaanpak digitale inclusie (zie het kader hierna).

### Samenwerkingsproject ADS en VNG gericht op lokale ketenaanpak digitale inclusie

De samenleving en de overheid digitaliseren. Elke burger moet in staat zijn om deel te nemen aan de digitale samenleving en overheid. Ook degenen die niet over de benodigde apparaten of vaardigheden beschikken om zelfstandig aansluiting te vinden op de digitale samenleving/ Generieke Digitale Infrastructuur<sup>60</sup>. De overheid én het bedrijfsleven hebben hierin een gezamenlijke opgave. Met een samenwerkingsproject beogen ADS en VNG een lokale ketenaanpak te ontwikkelen waarbij de IDO's een spil zijn.

De Nederlandse infrastructuur van gemeenten, welzijnswerk, onderwijs, bibliotheken biedt hierin

56 Zie: concept-Regeling specifieke uitkering Informatiepunten Digitale Overheid, Artikel 5, lid 1.

57 Hierbij kan volgens de concept-Regeling onder meer worden gedacht aan wijkteams, woningcorporaties, welzijnsinstellingen, cursusaanbieders, schuldhulpverleners, zorgverleners, sociale raadsheren.

58 Zie: concept-Regeling specifieke uitkering Informatiepunten Digitale Overheid, Artikelsgewijze toelichting op artikel 5.

59 Zie: [digitaalsamenleven.nl](https://www.digitaalsamenleven.nl).

60 De Generieke Digitale Infrastructuur (GDI) is de verzamelterm voor de digitale voorzieningen die overheidsbreed worden gebruikt voor dienstverlening aan burgers en ondernemers. De GDI bestaat uit een toegangsvoorziening (DigiD), een berichtenvoorziening (MijnOverheid Berichtenbox) en een stelsel van basisregistraties.



grote kansen. Met elkaar vormen zij het vangnet rondom de hulpbehoevende inwoner. Door deze infrastructuur te verbinden aan private partijen kunnen inwoners nog beter worden begeleid bij vraagstukken rondom overheids- en zakelijke dienstverlening. De te ontwikkelen lokale ketenaanpak digitale inclusie zorgt ervoor dat inwoners die niet mee kunnen doen in beeld komen én begeleid worden bij een passende aanpak én weten dat zij bij de IDO's terecht kunnen. ADS voert momenteel proeftuinen uit in vier gemeenten. VNG zal in nauwe samenwerking met ADS de aanpak beschrijven en een koplopersgroep gaan vormen. De verwachting is dat dit project start in Q1 2023. Zodra hierover meer bekend is, zal er informatie op de website van VNG over te vinden zijn.

- **Ketenpartneroverleg (mede-)organiseren (in afstemming met de IDO's).** Gemeenten zijn over het algemeen goed in staat zijn om de relevante partijen rond het IDO samen te brengen, vanwege hun zicht op relevante opgaven en partners binnen (onder andere) het sociale domein. Maar ook vanwege de invloed die ze kunnen hebben op lokale partners. Het organiseren van ketenpartneroverleg is een activiteit die IDO's ook zelf kunnen organiseren, maar waarbij gemeenten een rol kunnen hebben, eventueel ter ondersteuning. Als de gemeente de uitnodigende partij is (of één van de uitnodigende partijen is), kan dit een extra stimulans vormen voor andere organisaties om deel te nemen.
- **Bijdragen aan het ondersteuningsaanbod van de IDO's of haar partners.** Naast het voeren van regie over het netwerk van organisaties, kan de gemeente ook zelf een onderdeel zijn van het netwerk door zelf ook ondersteuning te bieden in samenwerking met de IDO's. Bijvoorbeeld door met gemeentebambtenaren op gezette tijden aanwezig te zijn op een zogenaamd Ontwikkelplein van de bibliotheek of door bijvoorbeeld een rol te spelen bij een spreekuur waar burgers terecht kunnen met vragen over een gemeentelijke subsidie.

#### 4.4 Rol 4: Doorverwijzer van burgers

Gemeenten kunnen een rol vervullen in het herkennen en doorverwijzen van burgers die (digi)hulp nodig hebben. Dat kan plaatsvinden bij allerlei gemeentelijke loketten en balies en diensten waar gemeenten in contact komen met burgers die tot de doelgroep van IDO's kunnen behoren: bij het verlenen van een paspoort, bij het behandelen van een vergunningaanvraag, bij dienstverlening in het sociaal domein, bij schuldhelpverlening, et cetera.

De gemeente kan bijvoorbeeld de volgende activiteiten uitvoeren vanuit de rol van doorverwijzer van burgers naar een IDO:

- **Trainingen 'herkennen en doorverwijzen' organiseren.** Het gaat dan om het trainen van baliepersoneel en andere gemeentemedewerkers die veel contacten hebben met burgers op het herkennen en doorverwijzen van burgers die digitale hulp kunnen gebruiken. In sommige gemeenten in Nederland worden in het kader van de aanpak van laaggeletterdheid ook al trainingen 'herkennen en doorverwijzen' van laaggeletterden naar een Taalhuis gegeven. Als dat in een gemeente het geval is, zou het logisch zijn daar verbinding of aansluiting mee te zoeken.
- **Concrete afspraken maken over 'warme' doorverwijzing van de gemeente naar de IDO's en vice versa.** Een zogenaamde 'warme' overdracht van burgers die aanvullende hulp nodig hebben door de gemeente, bijvoorbeeld doordat de gemeentebambtenaar voor de burger direct een afspraak inplant bij het IDO, vergroot de kans dat de burger die hulp nodig heeft ook daadwerkelijk terecht komt bij het IDO om zich te laten helpen.<sup>61</sup> Door concrete afspraken te maken kan bovendien worden geborgd dat de burger kan worden geholpen door óf de gemeente zelf of het IDO (en dat de burger niet tussen wal en schip geraakt).

61 Ecorys (2020). Exploitatiemodellen en rendement Informatiepunten Digitale Overheid in Openbare Bibliotheken, p. 14-15.

#### 4.5 Rol 5: Digitale dienstverlener

De gemeente is een belangrijke digitale dienstverlener richting burgers en zou vanuit die rol actief moeten communiceren met IDO's.

Immers, bij steeds meer dienstverlening worden de processen gedigitaliseerd. Denk aan het digitaal aanvragen van een vergunning. De digitale dienstverlening richting de burger vanuit gemeenten neemt steeds verder toe en verandert regelmatig. Daarom is communicatie met de IDO's van belang. De gemeente kan bijvoorbeeld vanuit de rol van digitale dienstverlener de volgende activiteiten uitvoeren:

- **Proactief informatie verstrekken aan een IDO over veranderingen in digitale dienstverlening van de gemeente.** Deze veranderingen in de gemeentelijke digitale dienstverlening (bijvoorbeeld dat een parkeervergunning alleen digitaal kan worden aangevraagd) kan ervoor zorgen dat sommige burgers vastlopen, en dat kan leiden tot een toestroom van vragen van burgers aan het IDO. Zoek daarom verbinding met de lokale IDO-projectleider en spreek regelmatig af om informatie uit te wisselen, bijvoorbeeld over veranderende dienstverlening. Als IDO's op de hoogte zijn van veranderingen in de gemeentelijke dienstverlening, kunnen zij zich daarop voorbereiden en erop inspelen. Bijvoorbeeld door de medewerkers van IDO's op de hoogte te brengen zodat ze goed weten hoe ze burgers direct kunnen helpen. Of door bijvoorbeeld een specifiek spreekuur hiervoor te organiseren.
- **Proactief signalen ophalen om de eigen dienstverlening waar mogelijk te verbeteren.** Onderhoud vanuit de gemeente regelmatig contact met de IDO's en analyseer de gestelde vragen in de Outputregistratietool (zie voor meer informatie paragraaf 6.1.2) om er zo achter te komen waar burgers tegenaan lopen bij de digitale dienstverlening van de gemeente of waar nog kansen zijn die kunnen worden benut. Dit met als doel om de digitale dienstverlening te kunnen verbeteren en de toegankelijkheid te vergroten. Geef bijvoorbeeld ook richting een IDO aan open te staan voor signalen of reflecties van het IDO over hoe het gemeentelijk beleid in de praktijk uitpakt. Bijvoorbeeld als een IDO op grond van de vragen die binnenkomen bij het IDO het beeld heeft dat een belangrijke doelgroep van een subsidieregeling mogelijk niet wordt bereikt door digitale toegankelijkheid.

##### Praktijkvoorbeeld gemeente Katwijk

In de gemeente Katwijk heeft de coördinator van het IDO, samen met de Formulierenbrigade, het initiatief genomen om in gesprek te gaan met de gemeente over de procedure rondom het aanvragen van de energietoeslag. Het IDO maakte daarbij een voorstel voor het wijzigen van de procedure voor het aanvragen van de energietoeslag. De aanleiding hiervoor was de beleving van burgers dat de procedure te complex was. Deze samenwerking tussen IDO en gemeente heeft geleid tot een nieuwe, vereenvoudigde procedure.

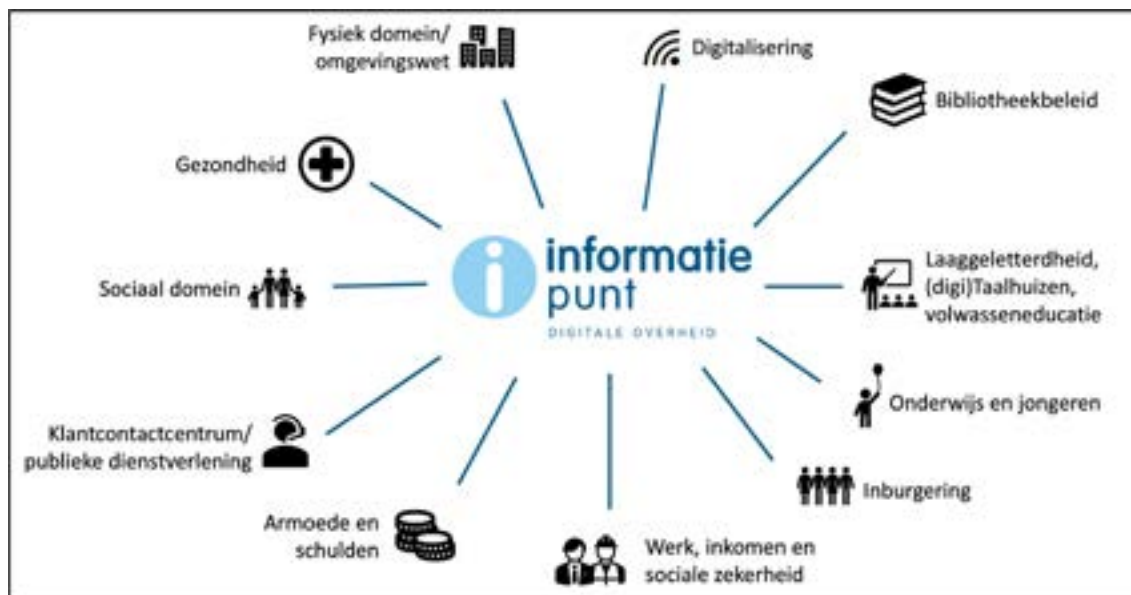
#### 4.6 Rol 6: Beleidsmaker van aanpalend beleid

De gemeente maakt beleid op veel terreinen die op een of andere wijze gerelateerd zijn aan de IDO's. Verbinding tussen de verschillende beleidsterreinen en samenwerking tussen de verschillende afdelingen van gemeenten is daarom van belang. Bijvoorbeeld omdat de gemeente op die beleidsterreinen burgers tegenkomt die niet digitaal vaardig genoeg zijn om online te communiceren met de overheid of andere organisaties. De beleidsterreinen zijn in dat geval zogenaamde 'vindplaatsen' van de doelgroep. Het is dan van belang om te zorgen dat de beleidsmakers die het beleid maken of uitvoeren goed op de hoogte zijn van het bestaan van IDO's en van wat IDO's kunnen betekenen voor burgers die hulp nodig hebben bij hun digitale vragen. Dat is immers nodig om gewenste verbindingen en doorverwijzingen te kunnen realiseren vanuit die beleidsterreinen naar een IDO.

In de tabel hierna is op globaal niveau aangegeven voor een aantal gemeentelijke beleidsterreinen wat de samenhang is of kan zijn met IDO's. Door bijvoorbeeld op deze beleidsterreinen een driehoeksgesprek te organiseren tussen (1) de IDO's (als uitvoerder/opdrachtnemer), (2) de gemeentelijk

contactpersoon en (3) de desbetreffende beleidsafdeling kan de samenhang worden geconcretiseerd én kunnen concrete afspraken worden gemaakt. Bijvoorbeeld over de warme doorverwijzing van burgers.

De onderstaande figuur geeft weer welke beleidsterreinen in verbinding staan met de dienstverlening van de IDO's.



Figuur 10 . Samenhang Informatiepunten en gemeentelijke beleidsterreinen.

Hierna volgt de tabel waarin is aangegeven voor een aantal gemeentelijke beleidsterreinen wat de samenhang is of kan zijn met de IDO's.

Beleidssterreinen	Samenhang
Digitalisering	<p>Gemeenten digitaliseren hun dienstverlening steeds verder. Ze streven naar het ontwikkelen van passende dienstverlening die mensgericht, regelarm, duidelijk en snel &amp; zeker is.<sup>62</sup> Een van de principes die gemeenten hanteren is dat ze inwoners en ondernemers zo goed als mogelijk willen helpen op het kanaal dat zij kiezen, vanuit het principe 'online waar het kan en persoonlijk waar het moet'.<sup>63</sup> Echter, niet alle burgers kunnen online en digitaal goed meekomen. Vanuit het oogpunt van digitale inclusie is de relatie met IDO's van belang. Bij IDO's kunnen burgers terecht met allerlei vragen over onder andere toeslagen, subsidies, zorg, en bijlagen. En kunnen ze hun digitale vaardigheden ontwikkelen om in de toekomst beter met de digitale overheid te kunnen omgaan.<sup>64</sup></p> <p>In dat licht is bijvoorbeeld ook de introductie van DigiD Hoog een relevante ontwikkeling. Dit is onderdeel van de Wet Digitale Overheid (Wdo)<sup>65</sup>, waarin wordt geregeld dat de dienstverlening van de overheid drie inlogniveaus heeft: Laag, Substantieel en Hoog. VNG onderzoekt of IDO's burgers kunnen helpen bij bijvoorbeeld vragen van inwoners over het activeren van DigiD Hoog of het gebruik ervan.</p>

62 VNG (2020). Ledenbrief position paper dienstverlening.

63 VNG (2020). Position paper dienstverlening.

64 Ministerie van BZK (2019). Informatie- en communicatietechnologie (ICT). Tweede Kamer, vergaderjaar 2018-2019, 26 643, nr. 621.

65 De wet ligt ten tijde van het verschijnen van deze Handreiking ter behandeling voor bij de Eerste Kamer.

Beleidssterreinen	Samenhang
Bibliotheekbeleid	Vanwege de vaak nauwe relatie tussen bibliotheken <sup>66</sup> en IDO's is het van belang dat het bibliotheekbeleid en de sturing richting een bibliotheek goed zijn afgestemd op het beleid en de sturing richting IDO's. Die afstemming zou eruit kunnen bestaan dat bijvoorbeeld de 'beleidsmedewerker bibliotheek' van de gemeente en de 'beleidsmedewerker IDO' van de gemeente informatie uitwisselen en waar dat van meerwaarde is samen optrekken. Bijvoorbeeld bij het maken van afspraken met de IDO's en met de bibliotheek over de gewenste spreiding van voorzieningen (hoeveel locaties op welke plekken?) of over de deelname aan certificering.
Laaggeletterdheid, (Digi) Taalhuizen, volwassenen-educatie	Veel gemeenten hebben een beleid of aanpak ontwikkeld om laaggeletterdheid te bestrijden. <sup>67</sup> Gemeenten krijgen op grond van de Wet educatie en beroepsonderwijs (WEB) <sup>68</sup> middelen om via cursussen en opleidingen de (digitale) geletterdheid van burgers te verbeteren. <sup>69</sup> Bij de aanpak tegen laaggeletterdheid zijn ook de zogenaamde Taalhuizen betrokken. Taalhuizen zijn plekken waar cursussen en informatie over basisvaardigheden worden georganiseerd. <sup>70</sup> Veel Taalhuizen noemen zichzelf ook wel een digiTaalhuis <sup>71</sup> , omdat ze niet alleen burgers helpen met taal en lezen en schrijven, maar ook met het ontwikkelen digitale vaardigheden. <sup>72</sup> (Digi) Taalhuizen bevinden zich (net als IDO's) vaak in een bibliotheek, maar er zijn ook (digi)Taalhuizen op andere plekken zoals bijvoorbeeld in ziekenhuizen. <sup>73</sup> De overlap in locaties, de overlap in doelgroepen, de overlap in personeel (regelmatig zijn bibliotheekmedewerkers werkzaam voor zowel Taalhuis als IDO) en ook de onderlinge doorverwijzing van burgers zijn voorbeelden van raakvlakken die maken dat het beleid en de aanpak ten aanzien van laaggeletterdheid, (digi) Taalhuizen en IDO's goed afgestemd moeten zijn.

- 66 Op grond van de Wsob vervullen openbare bibliotheekvoorzieningen vijf functies die bijdragen aan de persoonlijke ontwikkeling en verbetering van de maatschappelijke kansen van het algemene publiek. De eerste drie functies, ook wel aangeduid met 'lezen, leren en informeren', vormen de kern van het bibliotheekwerk (Zie: Ministerie van OCW (2013). Memorie van toelichting - Vaststelling van een geactualiseerd stelsel van openbare bibliotheekvoorzieningen (Wet stelsel openbare bibliotheekvoorzieningen)). De overige twee functies (ontmoeting en debat, en kunst en cultuur) zijn daarvan afgeleid (zie: KWINK groep (2019). Evaluatie WSOB, p. 15). Het is voor de gemeente belangrijk om zich ervan bewust te zijn dat het bibliotheekstelsel bestaat uit drie lagen: een gemeentelijke laag, een provinciale laag en een landelijke laag. Op de gemeentelijke laag bevinden zich de lokale bibliotheekvoorzieningen die voornamelijk worden gesubsidieerd door gemeenten. Op de provinciale laag bevinden zich een aantal provinciale ondersteuningsinstellingen (POI's), die zich hebben verenigd in een gezamenlijk verband: de Stichting Provinciale Samenwerkende POI's Nederland (SPN). Een aantal POI's werkt overigens voor meerdere provincies, een aantal werkt voor één provincie. De POI's bieden onder meer ondersteuning aan de lokale bibliotheken in hun werkgebied en worden voornamelijk gefinancierd door provincies. Op de landelijke laag bevindt zich de Koninklijke Bibliotheek (KB). De gelaagdheid van het stelsel maakt het mogelijk om een aantal zaken landelijk en gezamenlijk op te pakken, maar ook om lokaal ruimte te bieden aan de behoeften en mogelijkheden van individuele gemeenten.
- 67 In het actieprogramma Tel mee met Taal werken gemeenten en rijk samen om laaggeletterden te ondersteunen bij het vaardig worden in taal, rekenen en digitalisering.
- 68 Gemeenten ontvangen een Rijksbijdrage educatie op grond van de Wet educatie beroepsonderwijs (WEB). Alle gemeenten zijn verantwoordelijk voor een educatieaanbod waarbij alle doelgroepen voldoende aandacht krijgen. Gemeenten werken hierbij samen in regionaal verband. Vanaf 2023 komen er vanuit het rijk extra middelen beschikbaar voor gemeenten, in de vorm van extra WEB-budget. Zie: Tel mee met taal (2022). [Extra geld voor gemeenten voor verbeteren basisvaardigheden](#).
- 69 VNG (2020). (Digitale) Inclusie: Aan de slag met gemeentelijke dienstverlening; Ministerie van OCW (2019). Samen aan de slag voor een vaardig Nederland: vervolgaanpak laaggeletterdheid 2020 – 2024. Noot: De VNG heeft de bestuurlijke afspraken laaggeletterdheid met het rijk opgezegd medio 2020. De extra financiering vanuit het programma Tel mee met Taal blijft voor de uitvoering van de bestuurlijke afspraken in 2021 voor gemeenten beschikbaar. Daarnaast blijft ook de extra decentralisatie-uitkering voor aansluiting met het sociaal domein, betere werving en toeleiding, meer bereik, een kwaliteitsimpuls en gerichtere monitoring in 2020 en 2021 bestaan. Gemeenten werken wel door aan de doelen en het rijk heeft de hiervoor bestemde decentralisatie-uitkering aanpak laaggeletterdheid meerjarig gegarandeerd, lopend van € 5 miljoen in 2020 tot € 7,3 miljoen in 2024. Er wordt gewerkt aan een doorstart van het convenant. Zie: VNG (2020). [Decentralisatie-uitkering aanpak laaggeletterdheid 2020 t/m 2024](#) en (Digitale) Inclusie: Aan de slag met gemeentelijke dienstverlening.
- 70 Taal voor het Leven en Koninklijke Bibliotheek (2015). [Bouwstenen voor een duurzaam Taalhuis](#).
- 71 In digiTaalhuizen werken lokale organisaties samen om mensen te helpen hun taal-, reken- en/of digitale vaardigheden te ontwikkelen. Het Taalhuis is er voor iedereen die beter wil leren lezen, schrijven of wil oefenen met spreken. Een Taalhuis biedt bijvoorbeeld informatie over het leren van de Nederlandse taal, informatie over beter leren rekenen en beter leren omgaan met geld, informatie over het aanleren van digitale vaardigheden, een Taalsprek-uur, oefenboeken, leesboeken in makkelijke taal, oefenprogramma's die online kunnen worden gedaan of een Taalmaatje (zie [taalhuisrijnmond.nl](#)).
- 72 ProBiblio (2018). [Taalvrijwilligers, het digiTaalhuis en de Bibliotheek](#).
- 73 ProBiblio (2018). [Taalvrijwilligers, het digiTaalhuis en de Bibliotheek](#).

Beleidssterreinen	Samenhang
Onderwijs en jongeren	Gemeenten hebben onder meer de verantwoordelijkheid om onderwijsachterstanden bij kinderen tegen te gaan, toe te zien op de leerplicht en de aansluiting van zorg en onderwijs goed vorm te geven (naast tal van andere specifieke wettelijke taken). <sup>74</sup> Hoewel kinderen en veel tieners nog niet te maken hebben met de digitale overheid, is het van belang om deze doelgroepen er wel tijdig op voor te bereiden. Vanaf hun 18e jaar krijgen tieners te maken met de digitale overheid en moeten zij zaken regelen als de zorgverzekering en eventueel een studielening. Daarnaast kunnen tieners al voor hun 18e jaar recht hebben op specifieke toeslagen (bijvoorbeeld als zij een kind hebben gekregen of bijvoorbeeld als hun ouders zijn overleden) die zij kunnen aanvragen. Daarnaast zijn kinderen en tieners soms betrokken bij het ondersteunen van hun ouders met (e-)overheidszaken. Daarom is het van belang om de samenwerking tussen scholen en IDO's te stimuleren en koppelingen in het beleid te maken.
Inburgering	Op grond van de Wet inburgering hebben gemeenten een verantwoordelijk voor de uitvoering van de inburgering. Gemeenten zijn vrij om te bepalen hoe zij deze rol willen invullen. <sup>75</sup> Omdat nieuwkomers ook een belangrijke doelgroep zijn voor de IDO's, is het van belang om een goede link te leggen tussen inburgering en IDO's (en uiteraard ook Taalhuis).
Werk, inkomen en sociale zekerheid	Vanuit de preventieve kant (voorkomen dat mensen een baan verliezen en een uitkering nodig hebben) is duurzame inzetbaarheid van medewerkers een belangrijk doel. <sup>76</sup> Digitale vaardigheden kunnen een belangrijke bijdrage leveren aan de duurzame inzetbaarheid. Daarnaast geldt voor burgers die een uitkering moeten aanvragen of die willen solliciteren voor een baan, dat ze te maken hebben met digitale processen waarvoor ook digitale vaardigheden benodigd zijn. Daar ligt een relatie met het IDO.
Schulden en Armoede	Gemeenten hebben beleid en bieden ondersteuning aan inwoners met problematische schulden. Dit doen gemeenten zowel preventief (mensen helpen om problematische schulden te voorkomen) als responsief (mensen helpen en ondersteunen die problematische schulden hebben). Soms is er een duidelijke relatie tussen het hebben van schulden enerzijds en het ontberen van voldoende digitale vaardigheden (of laaggeletterd zijn) anderzijds. Bijvoorbeeld als mensen niet de digitale vaardigheden hebben om gebruik te kunnen maken van (gemeentelijke) regelingen, toeslagen, uitkeringen en voorzieningen (waar ze wel recht op hebben) en daardoor in de financiële problemen zijn gekomen. <sup>77</sup> Of bijvoorbeeld als mensen niet de digitale vaardigheden hebben om online te bankieren en om goed zicht te krijgen op hun inkomsten en hun uitgaven en daarmee hun financiële situatie. IDO's (en ook digiTaalhuizen) kunnen burgers hierbij helpen. Een goede verbinding tussen het beleid op het gebied van schulden en armoede enerzijds en de IDO's anderzijds is daarom van belang.
Klantcontactcentrum (KCC) / publieksdienstverlening	Het klantcontactcentrum of afdeling publieksdienstverlening van een gemeente heeft veel contacten met burgers, bijvoorbeeld aan de balie of telefonisch. Zij kunnen een belangrijke rol spelen bij het herkennen en (warm) doorverwijzen van burgers met beperkte digitale vaardigheden naar het IDO. Daarnaast kan het klantcontactcentrum of de afdeling publieksdienstverlening ook nog een rol spelen in het verzamelen van signalen of typen vragen die zij ontvangen. In combinatie met de beelden en signalen die het IDO verzamelt, leidt dit tot een goed zicht op waar burgers vastlopen en ook waar eventueel verbeteringen in de gemeentelijke (digitale) dienstverlening en informatieverstrekking kunnen worden gerealiseerd.
Sociaal domein / sociaal juridische dienstverlening / jeugdhulp / welzijn / WMO wijkteams	Bij dit domein gaat het om (soms kwetsbare) burgers die zorg en hulp van de gemeente nodig hebben, maar ook om burgers die hulp nodig hebben om (weer) zelfstandig en zelfredzaam te worden of te blijven (en om zo bijvoorbeeld langer zelfstandig te kunnen blijven wonen). Het ontwikkelen van digitale vaardigheden bij deze burgers kan bijdragen aan de zelfredzaamheid. Het sociaal domein kan daarom als belangrijke vindplaats worden beschouwd voor de verschillende doelgroepen van een IDO. Waar gemeenten (en welzijnsinstellingen) ondersteuning bieden aan burgers die specifieke zorg of hulp nodig hebben, bieden IDO's ondersteuning in het wegwijs maken van burgers naar de juiste afdeling of instantie. Afstemming met IDO's betreffende de gemeentespecifieke organisatie van het sociale domein kan helpen bij de toeleiding naar IDO's en bij de doorverwijzing van burgers.  Bij het uitvoeren van de taken in het sociale domein verwerken gemeenten veel gegevens, waaronder gevoelige gegevens. De privacyrisico's die hiermee gepaard gaan, zijn gerelateerd aan de AVG. Gemeenten en andere partijen (zoals IDO's) moeten zich aan de AVG en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (UAVG) houden. <sup>78</sup> Onderlinge afstemming tussen gemeenten en IDO's over hoe om te gaan met de AVG en UAVG en mogelijke knelpunten hierbij binnen het sociale domein is dan ook nuttig.

74 Zie: [vng.nl](http://vng.nl).

75 VNG (2021). Handreiking Naleving nieuwe Wet inburgering.

76 Gemeenten spelen een rol bij werk, inkomen en de sociale zekerheid van burgers. Zo heeft de gemeente een rol in de preventie, het toezicht en de naleving van de Participatiewet.

77 De landelijke en ook de gemeentelijke aanvraagprocedures zijn soms erg complex. Zie ook: VNG (2018). Position Paper: Voorkomen en aanpakken van problematische schulden.

78 Zie: [autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://autoriteitpersoonsgegevens.nl).

Beleidssterreinen	Samenhang
Gezondheid	Gemeenten hebben taken en beleid op het terrein van de volksgezondheid. Gemeenten zijn bijvoorbeeld opdrachtgever van de regionale GGD. En hebben bijvoorbeeld een lokale aanpak om overgewicht tegen te gaan. In het gezondheidsdomein is er - net als in veel andere domeinen - sprake van een hoge mate van digitalisering: online declareren bij de verzekeraar, online het eigen patiëntendossier inzien, online een afspraak maken met het ziekenhuis, et cetera. Het hebben van goede digitale vaardigheden wordt steeds belangrijker om goede toegang te krijgen tot goede zorg. Daar komt bij dat burgers die goed informatie kunnen vinden (online) ook beter aan zelfzorg en zelfmanagement kunnen doen, wat een positief effect op de gezondheid kan hebben. IDO's kunnen hier een rol in spelen en daarom is de verbinding met gemeentelijk gezondheidsbeleid van belang.
Fysiek domein / Omgevingswet / vergunningen en ontheffingen / parkeren	<p>Waarschijnlijk zal in 2023 de Omgevingswet worden ingevoerd. Burgers en ondernemers krijgen dan te maken met andere wet- en regelgeving en andere vergunningsprocedures. Daarnaast wordt de dienstverlening rondom vergunningverlening verder gedigitaliseerd (invoering van het Digitaal Stelsel Omgevingswet, DSO).<sup>79</sup> Deze veranderingen en deze digitalisering van het fysieke domein zullen als gevolg hebben dat burgers na de invoering met extra hulpvragen zullen kampen. Dit zal weerslag hebben op bijvoorbeeld het aanvragen van vergunningen en op de ontheffingen. IDO's kunnen een rol spelen in het ondersteunen van burgers bij deze vragen.</p> <p>Een concreet voorbeeld in dit domein is dat bij veel gemeenten het aanvraagproces voor parkeervergunningen voor bewoners en bedrijven, maar ook de handhaving hiervan, al gedigitaliseerd is of in de toekomst zal worden gedigitaliseerd. Alle bewoners en bedrijven die in een gereguleerd parkeergebied gevestigd zijn, hebben hier dan mee te maken. Denk aan het online aanvragen en verlengen van een parkeervergunning voor parkeren voor de deur, een bezoekersregeling voor het parkeren van bezoek voor de deur (digitaal aan- en afmelden van het kenteken van bezoeker, eventueel via een speciale app). Ook hier bestaan vragen over, of zullen vragen over bestaan. Bij wijzigingen in beleid op gebied van (parkeer)vergunningen is verbinding met het IDO van belang.</p>

Tabel 1. Overzicht beleidssterreinen en samenhang met IDO's.

De gemeente is beleidsmaker op veel terreinen, maar dat laat onverlet dat de uitvoering van gemeentelijk beleid regelmatig ook belegd is bij andere organisaties (bedrijven of publieke instanties). Deze andere organisaties zijn in dat geval ook potentiële interessante samenwerkingspartners voor een IDO, waarmee verbinding kan worden gelegd.

<sup>79</sup> Ministerie van BZK (2019). Informatieblad Invoeringsbesluit Omgevingswet: Digitaal Stelsel Omgevingswet.

# 5 Bestuurlijke en financiële kaders en tips voor de rol van financier (rol 1)

Dit hoofdstuk gaat over de rol van de gemeente als financier van de lokale bibliotheek ten behoeve van de realisatie of instandhouding van de IDO'.

In de eerste paragraaf wordt beschreven welke kaders er gelden voor gemeenten: de bestuurlijke en financiële kaders. Daartoe worden eerst de bestuurlijke afspraken beschreven die door VNG zijn gemaakt op landelijk niveau binnen de Regeling specifieke uitkering Informatiepunten Digitale Overheid. Die vormen de bestuurlijke kaders voor de gemeenten. Vervolgens wordt het financiële kader beschreven. Het gaat dan om de omvang van de specifieke uitkering van het rijk aan de gemeenten.

Vervolgens worden in de tweede paragraaf tips gegeven aan de gemeente voor het vervullen van de rol van financier richting de lokale bibliotheken.

## 5.1 Bestuurlijke afspraken en financiële kaders

In deze paragraaf worden de bestuurlijke en financiële kaders beschreven. Deze kaders zijn vastgelegd in de concept-Regeling specifieke uitkering Informatiepunten Digitale Overheid, die bij het verschijnen van deze Handreiking nog 'concept' is. De Regeling treedt in werking met ingang van 1 januari 2023.<sup>80</sup>

Volgens de concept-Regeling<sup>81</sup> zijn IDO's fysieke, laagdrempelige hulppunten waar burgers terecht kunnen voor:

- hulp bij het digitale verkeer met publieke en private dienstverleners;
- het volgen van en begeleiding naar cursussen digitale vaardigheden;
- informatie over de digitale samenleving;
- algemene inhoudelijke informatie over publieke en private dienstverleners;
- doorverwijzing naar de bevoegde publieke dienstverlener of professionele hulpverleners.

De concept-Regeling stelt dat IDO's gesitueerd zijn in een bibliotheek of een andere laagdrempelige, neutrale plek waar de doelgroep komt. De uitvoering van de IDO's blijft onder de verantwoordelijkheid van lokale bibliotheken. Het is aan de gemeenten om afspraken met bibliotheken te maken over de dienstverlening en locaties van de IDO's. Zo is het aan de gemeente om afspraken te maken met de lokale bibliotheek over de specifieke locaties waar IDO's nodig zijn. Het is ook aan de gemeente om bibliotheken van voldoende middelen te voorzien voor deze dienstverlening.

De minister van BZK beoogt een lokale aanpak op maat, passend bij de lokale maatschappelijke opgaven op digitale inclusie en hulp aan burgers bij digitale diensten. Dit is dan ook de reden om de regiefunctie bij gemeenten te beleggen. Gemeenten worden geholpen bij hun regiefunctie middels een landelijk programma op de IDO's. Dit programma richt zich op afspraken met dienstverleners en werkt samen met de KB en de VNG. Het landelijk programma regelt zaken als de

<sup>80</sup> De bestuurlijke afspraken betreffende de Informatiepunten zijn gebaseerd op het voorstel van wet tot wijziging van de Algemene wet bestuursrecht in verband met de herziening van afdeling 2.3 van die wet (Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer). Zie Kamerstuk 35261.

<sup>81</sup> Zie: concept-Regeling specifieke uitkering Informatiepunten Digitale Overheid, Artikel 1. Definities.

ontwikkeling van communicatie en materialen, kwaliteitsrichtlijnen en andere ondersteuningsinstrumenten voor bibliotheken en gemeenten.

De minister van BZK verstrekt jaarlijks aan gemeenten een specifieke uitkering ter bekostiging van de realisatie of de instandhouding van de IDO's. In de bijlage van de concept-Regeling zijn de bedragen per gemeente opgenomen. Deze bedragen zijn eenmalig berekend en liggen voor de komende jaren vast. Het bedrag dat een gemeente ontvangt, is berekend op basis van twee componenten<sup>82</sup>:

- De eerste component van de specifieke uitkering is berekend aan de hand van het **aantal inwoners dat een gemeente heeft**. Dit hangt nauw samen met de beleidsdoelstelling dat iedere inwoner in de gemeente gebruik zou moeten kunnen maken van een IDO. Tot op heden werden bibliotheken die IDO's verzorgden, ook gefinancierd met een bedrag dat afhing van het aantal inwoners van de gemeente (€ 0,83 per inwoner). Onder deze specifieke uitkering wordt deze verdeelsleutel gecontinueerd. Dat betekent dat gemeenten voor de component 'inwoners' **€ 0,83 per inwoner** ontvangen naar de stand van 1 januari 2022.
- Naast de inwonerscomponent bestaat deze specifieke uitkering uit een component die berekend wordt op basis van het **aantal lager opgeleiden in de gemeente** (uitkeringscomponent 'opleidingsniveau'). Uit onderzoek blijkt namelijk dat lager opgeleiden gemiddeld genomen over minder digitale vaardigheden beschikken dan hoger opgeleiden. Dit betekent dat de ondersteuning bij digitale zaken harder nodig is in gemeenten waar relatief meer lager opgeleiden wonen. Besloten is hiermee in de verdeling van de specifieke uitkering rekening te houden. Op basis van de uitkeringscomponent 'opleidingsniveau' ontvangt de gemeente **€ 0,70 per inwoner tussen de 15 en 75 jaar die ten hoogste vmbo heeft afgerond**. Ook deze component wordt - net als de inkomenscomponent - eenmalig berekend en ligt voor de komende jaren vast.

In de bijlage van de concept-Regeling is weergegeven hoeveel inwoners en hoeveel lager opgeleiden elke gemeente in 2022 telt. Op basis daarvan zijn de uitkeringscomponenten 'inwoners' en 'opleidingsniveau' en het uiteindelijke totaalbedrag per gemeente vastgesteld.

Er gelden volgens de concept-Regeling (artikel 5) voor gemeenten twee bestedingsvoorschriften:

- De ontvangende gemeente dient de specifieke uitkering te besteden aan (a) de financiering van de lokale bibliotheek ten behoeve van de realisatie of de instandhouding van de Informatiepunten Digitale Overheid, (b) de promotie van de Informatiepunten Digitale Overheid bij haar inwoners en (c) het voeren van regie over het netwerk van organisaties rond de Informatiepunten Digitale Overheid die voor de inwoners van de gemeente relevant zijn<sup>83</sup>.
- In het geval dat niet 100% van de financiering is besteed in een kalenderjaar, kan het college van de ontvangende gemeente het niet bestede bedrag tot maximaal 25% van de voor dat jaar toegekende uitkering reserveren voor het daaropvolgende kalenderjaar.

Daarnaast is in artikel 6 van de concept-Regeling vastgelegd hoe het college verantwoording moet afleggen over de besteding van de specifieke uitkering. In de artikelsgewijze toelichting staan de volgende verantwoordingsindicatoren opgenomen:

- Het bestede bedrag.
- De hoogte van het bedrag dat doorgeschoven wordt naar het volgende jaar.
- Het aantal IDO's dat de gemeente financiert.
- Het aantal vragen dat in het afgelopen jaar bij de IDO's in de gemeente behandeld is.<sup>84</sup>
- Het aantal gebruikte leermiddelen, zoals cursussen 'Klik en Tik' en 'Werken met de e-overheid'. Het gaat niet om het aantal individuele cursisten, maar om het aantal afgenomen leermiddelen.<sup>85</sup>

82 Zie: concept-Regeling specifieke uitkering Informatiepunten Digitale Overheid, artikelsgewijze toelichting, artikel 3.

83 Zie: concept-Regeling specifieke uitkering Informatiepunten Digitale Overheid, Artikel 5, lid 1.

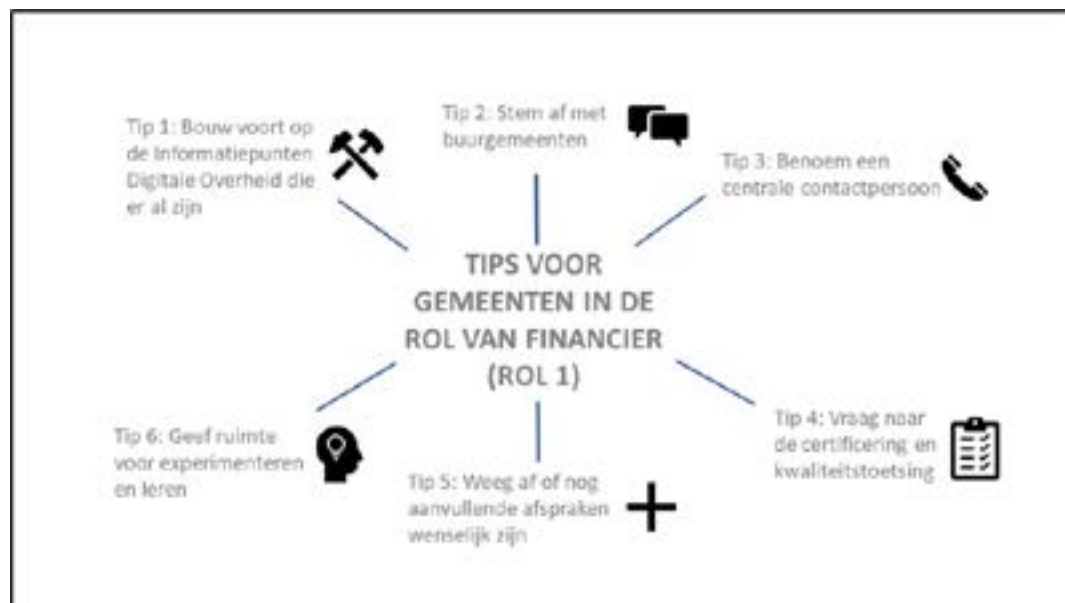
84 Deze gegevens kunnen bij de bibliotheek worden opgevraagd, omdat deze al werken met een landelijk Outputregistratietool.

85 Deze informatie kan opgevraagd worden bij de lokale bibliotheek.



## 5.2 Tips voor de gemeente in de rol van financier

Hierna volgen een zestal tips voor de gemeente bij het invullen van de rol van financier, de nieuwe rol van de gemeente per 1 januari 2023.



Figuur 11. Tips voor het invullen van de financieringsrol van gemeenten.

### 5.2.1 Tip 1: Bouw voort op de locaties die er al zijn

Er is op dit moment door de openbare bibliotheken al een netwerk van IDO's gerealiseerd in Nederland. Dat netwerk bestaat nu uit circa 600 IDO's in iets meer dan 300 gemeenten. Dit betekent overigens niet dat er op dit moment in iedere vestiging van de bibliotheek al een IDO te vinden is. Immers, in 2021 telde de bibliotheeksector in Nederland ruim 1200 fysieke (bibliotheek)punten, bestaande uit 744 (hoofd)vestigingen, 162 servicepunten en nog zo'n 340 andersoortige locaties (bibliotheekbushaltes, afhaalpunten, miniservicepunten of zelfbedieningsbibliotheken).<sup>86</sup>

De gemeente kan als financier van de lokale bibliotheek die IDO's realiseert of in stand houdt, voortbouwen op het netwerk dat al door de bibliotheken is gerealiseerd in de afgelopen jaren. De afspraken die de gemeente als financier maakt met de bibliotheek zouden erop gericht moeten zijn om de bestaande IDO's in de eigen gemeente in ieder geval in stand te houden én waar mogelijk verder uit te breiden en te verbeteren. Bijvoorbeeld door het aantal locaties in de gemeente uit te breiden, of door de openingstijden van een locatie te verruimen, of door de dienstverlening op een locatie te verruimen en te verbeteren.

Openbare bibliotheekorganisaties zijn om een aantal redenen een logische partij om uitvoering te geven aan de IDO's:

- Bibliotheken hebben in Nederland al zo'n 600 IDO's en hebben daardoor al **ruime ervaring** met het leveren van deze dienstverlening. Ze beschikken hiervoor ook al over personeel dat goed is opgeleid en getraind om in een IDO te werken.
- Bibliotheken zijn met hun vele vestigingen reeds aanwezig **op belangrijke locaties** die **goed gespreid** zijn in de gemeente, **in de nabijheid van burgers**. Door IDO's te realiseren in bibliotheekvestigingen ontstaat een relatief goed gespreid netwerk van IDO's.
- Bibliotheken hebben al **veel samenwerkingsrelaties met lokale en landelijke partners** die ook van belang zijn voor de doorverwijzing van burgers naar het IDO en van belang zijn voor de dienstverlening waarnaar IDO's kunnen doorverwijzen.
- Bibliotheken hebben al **een (gezamenlijke) provinciale en landelijke infrastructuur** ontwikkeld waar lokale IDO's van bibliotheken gebruik van kunnen maken. Vanuit de bibliotheeksector

<sup>86</sup> Zie: Wet stelstel openbare bibliotheekvoorzieningen, Artikel 5. Bibliotheekfuncties.

is bijvoorbeeld al invulling gegeven aan de deskundigheidsbevordering van medewerkers van IDO's, aan het registreren van de output van de IDO's (zodat duidelijk is hoeveel mensen bij een IDO zijn geholpen met wat voor soort vragen en hoe tevreden ze daarover zijn) en aan het organiseren van pilots waarvan alle IDO's weer kunnen leren.

- Doordat bibliotheken zich laten certificeren door de Certificeringsorganisatie Bibliotheekwerk, Cultuur en Taal (CBCT) kan een IDO van de bibliotheek ook een **externe kwaliteitstoets** ondergaan als onderdeel van de certificering van de betreffende bibliotheek. Zo wordt op een doeltreffende en doelmatige wijze inzicht verkregen in de sterke punten en ontwikkelpunten van het desbetreffende IDO en dat draagt bij aan de **kwaliteitsborging en professionalisering**.
- De dienstverlening via IDO's past goed bij de **wettelijke taak van bibliotheken** ('bijdragen aan de persoonlijke ontwikkeling en verbetering van de maatschappelijke kansen van het algemene publiek') en bij de eerste twee functies (van de in totaal vijf functies) die een bibliotheek volgens de Wet stelsel openbare bibliotheekvoorzieningen (Wsob) heeft: (1) ter beschikking stellen van kennis en informatie en (2) bieden van mogelijkheden tot ontwikkeling en educatie.<sup>87</sup> Voor een bibliotheek is het daardoor geen nevenactiviteit, maar een kernactiviteit.
- Bibliotheken zijn **onafhankelijk**. Dat draagt bij aan de toegankelijkheid voor burgers.
- Het beleggen van IDO's bij bibliotheken kan bovendien zorgen voor **continuïteit**. Te meer omdat in juli 2022 de Tweede Kamer een motie heeft aangenomen waarin de regering is verzocht om te komen tot een wetwijziging waardoor gemeenten een zorgplicht krijgen voor een bibliotheekvoorziening.<sup>88</sup> Ditzelfde werd bevestigd op Prinsjesdag 2022.<sup>89</sup>

### 5.2.2 Tip 2: Stem af met buurgemeenten

Veel bibliotheekorganisaties die de afgelopen jaren IDO's hebben ingericht, hebben een werkgebied dat meerdere gemeenten beslaat. Meer concreet: er zijn circa 145 bibliotheekorganisaties in Nederland,<sup>90</sup> terwijl er begin 2022 nog 345 gemeenten waren. Dat betekent dat als een gemeente een bibliotheek financiert om IDO's in stand te houden, er sprake kan zijn van meerdere financierende gemeenten richting één bibliotheekorganisatie.

Onderlinge afstemming tussen de financierende gemeenten richting de lokale bibliotheek is in dat geval van belang, ook met betrekking tot de IDO's. De regeling specificeert bovendien dat - indien er in een bepaalde gemeente in het geheel geen lokale bibliotheek aanwezig (meer) is - de gemeente contact kan leggen met een lokale bibliotheek in een andere gemeente. Met die lokale bibliotheek zou dan kunnen worden afgesproken dat zij IDO's binnen het grondgebied van de betreffende gemeente realiseert. Dergelijke afspraken kunnen ook van toepassing zijn als bepaalde IDO's uit andere gemeenten op kortere afstand liggen voor burgers dan de IDO's binnen de eigen gemeente.

Afspraken tussen gemeenten die een bibliotheek financieren kunnen zich bijvoorbeeld richten op afstemming over te kiezen locaties (zodat dat voor zo veel mogelijk burgers de afstand tot een IDO zo klein mogelijk is, ongeacht gemeentegrenzen). In bijlage 2 is een verwijzing te vinden naar een Model samenwerkingsovereenkomst uit een andere handreiking van de VNG die kan worden gehanteerd om de afspraken tussen gemeenten vast te leggen. Ook is in bijlage 2 beschreven welke aanvullingen die specifiek gaan over IDO's in de samenwerkingsovereenkomst kunnen worden opgenomen.

### 5.2.3 Tip 3: Benoem een centrale contactpersoon

De gemeente kan een beleidsmedewerker IDO's benoemen: een ambtenaar binnen de gemeentelijke organisatie die het aanspreekpunt is voor een IDO binnen de gemeente én die ook binnen de gemeente het aanspreekpunt voor collega's kan zijn voor zaken die raken aan het IDO én die tevens aanspreekpunt kan zijn voor afstemming tussen gemeenten.

87 Zie: Wet stelsel openbare bibliotheekvoorzieningen, Artikel 5. Bibliotheekfuncties.

88 Tweede Kamer (2022). Nieuwe visie cultuurbeleid, Tweede Kamer, vergaderjaar 2021-2022, 32 820, nr. 474.

89 Zie: [debibliotheken.nl](https://www.debibliotheken.nl).

90 Zie: [bibliotheeknetwerk.nl](https://www.bibliotheeknetwerk.nl).

Bij welke gemeentelijke afdeling de beleidsmedewerker die als contactpersoon gaat fungeren werkt, wordt in deze handreiking niet voorgeschreven. Het gaat er vooral om dat een contactpersoon wordt aangesteld, en niet zozeer om bij welke afdeling die wordt belegd. Op dat punt zijn er overigens ook diverse opties denkbaar en die worden in een volgende paragraaf ook beschreven (paragraaf 5.3).

De beleidsmedewerker IDO's moet regelmatig en goed contact onderhouden met de IDO-coördinator. Dan zijn er namelijk korte, directe en duidelijke communicatielijnen tussen gemeente en IDO. Dat kan de wederzijdse informatie-uitwisseling bevorderen en kan eraan bijdragen dat kansen worden gezien en benut en dat problemen worden besproken en opgelost.

#### **5.2.4 Tip 4: Vraag naar de certificering en kwaliteitstoetsing**

IDO's die bij een bibliotheekorganisatie zijn ondergebracht zullen in de toekomst een externe kwaliteitstoets ondergaan als onderdeel van de certificering van de betreffende bibliotheek. Deze certificering wordt uitgevoerd door CBCT, die als onafhankelijke organisatie de kwaliteit toetst van bibliotheek- en cultuurorganisaties en van programma's en diensten voor geletterdheid. Deelname aan certificering is overigens niet verplicht op grond van de Wsob, maar in de praktijk doen nagenoeg alle bibliotheekorganisaties hieraan mee.

Voor het onderdeel IDO's zijn reeds concept-kwaliteitseisen ontwikkeld (NPD was daar ook bij betrokken), maar deze eisen zijn nog niet definitief vastgesteld. De concept-kwaliteitseisen worden nog besproken met onder meer openbare bibliotheken (en Vereniging van Openbare Bibliotheken (VOB)) en gemeenten (en VNG). Om die reden zijn de eisen nog niet in deze versie van de Handreiking opgenomen. Wanneer de eisen zijn vastgesteld, zullen ze te vinden zijn op de website van CBCT.<sup>91</sup>

In de concept-kwaliteitseisen wordt onderscheid gemaakt in zeven onderdelen. Het gaat om kwaliteitseisen op het gebied van:<sup>92</sup>

1. Missie & visie, Beleid & strategie
2. Middelen
3. Mensen
4. Samenwerking
5. Producten, diensten en projecten
6. Resultaten en verantwoording
7. Compliance

Hoewel het IDO een onderdeel is van de gehele dienstverlening van een bibliotheek, zal in de auditrapportage van de bibliotheek separaat aandacht worden besteed aan de bevindingen over het IDO. Ga bij de bibliotheek die uitvoering geeft aan de IDO's na of en wanneer deze door CBCT wordt gecertificeerd. Immers, in de certificeringsrapportage wordt een beeld gegeven van de sterke punten en ontwikkelpunten van het IDO in de desbetreffende gemeente.

In de regel delen de bibliotheekorganisaties hun vastgestelde auditrapporten met hun opdrachtgevendende gemeenten. Ga als gemeente na wat hierover op lokaal niveau precies de afspraken zijn, om te voorkomen dat informatie over de kwaliteit van het IDO een gemeente niet bereikt.

#### **5.2.5 Tip 5: Weeg af of nog aanvullende afspraken wenselijk zijn**

De vraag die de gemeente zich zou kunnen stellen is welke aanvullende afspraken de gemeente nog zou willen maken in aanvulling op de kwaliteitseisen die reeds in de certificering aan de orde komen. Hierna wordt een aantal onderwerpen opgesomd waarover een gemeente afspraken zou kunnen maken met een IDO, al dan niet in afstemming met andere gemeenten die dezelfde bibliotheekorganisaties financieren om de IDO's te realiseren of in stand te houden.

<sup>91</sup> Zie: [certificeringsorganisatie.nl](https://certificeringsorganisatie.nl).

<sup>92</sup> Ten tijden van het opstellen van deze handreiking was het certificeringskader nog in concept gereed. Het definitieve kader zal naar verwachting vanaf 1 januari 2023 te vinden zijn op de website van CBCT: [certificeringsorganisatie.nl](https://certificeringsorganisatie.nl).

### Locaties

De afweging die uiteindelijk altijd moet worden gemaakt is hoeveel IDO's er in de gemeente worden gerealiseerd, waar ze worden gerealiseerd en hoe uitgebreid de dienstverlening en de openingstijden van die punten zou moeten zijn.

Er kan zich bijvoorbeeld een situatie voordoen dat in een bepaald stadsdeel of in een bepaalde dorpskern een IDO wenselijk is. Of dat er bijvoorbeeld in de gemeente ten minste één IDO moet zijn met ruimere openingstijden. Of dat er bijvoorbeeld naar moet worden gestreefd om in zoveel mogelijk bibliotheekvestigingen ook een IDO te realiseren, indien dit rendabel en mogelijk blijkt voor de bibliotheekvestigingen en aansluit bij de behoefte van de lokale doelgroep.

Daarbij moeten keuzes worden gemaakt en dat zijn soms ook dilemma's: kiezen voor relatief veel IDO's met relatief beperkte openingstijden en beperkte spreekuren versus kiezen voor iets minder IDO's maar met bijvoorbeeld uitgebreidere openingstijden en meer spreekuren. Dit zijn afwegingen die IDO's zelf kunnen maken, maar het zijn ook afwegingen waar een gemeente als financier een opvatting over kan hebben in het licht van de maatschappelijke uitdagingen in de gemeente.<sup>93</sup>

De gemeente kan ervoor kiezen om dit soort afwegingen volledig over te laten aan de IDO's zelf, maar kan er ook voor kiezen om dit soort afwegingen onderwerp van overleg te laten zijn en hier afspraken over te maken.

### Concrete doelen of ambities

De gemeente zou concrete doelen of ambities kunnen meegeven die betrekking hebben op de specifieke maatschappelijke opgaven in de gemeente. Bijvoorbeeld concrete doelgroepen benoemen waarop de IDO's zich in ieder geval (ook) moeten richten, gegeven bijvoorbeeld de gemeentelijke beleidsprioriteiten. Of bijvoorbeeld aangeven met welke beleidsterreinen van de gemeente er een goede verbinding moet worden gerealiseerd. Of bijvoorbeeld in samenspraak met IDO's ambities vastleggen over (toename van) het bereik van de IDO's, (toename van) de gemiddelde klanttevredenheid van burgers of (toename van) het aantal doorverwijzingen.<sup>94</sup>

#### Praktijkvoorbeeld Informatiepunten Digitale Overheid Rotterdam

In de gemeente Rotterdam zijn doelstellingen over bereik, klanttevredenheid en doorverwijzingen opgesteld:

- Het bereik met 30% verhogen in 2022.
- Een klanttevredenheidsscore van 7 (op een schaal 0-10) halen in 2022.
- Meer klanten doorverwijzen naar intern en/of extern aanbod.

### Samenwerking

Op dit onderdeel zou de gemeente aan IDO's kunnen vragen om in ieder geval goede samenwerking te realiseren met een aantal bij naam te noemen lokale partners of organisaties. Te denken valt aan specifieke organisaties die kunnen worden beschouwd als vindplaats van burgers die tot de doelgroep behoren of specifieke organisaties die een aanbod hebben (bijvoorbeeld spreekuren of cursussen of ondersteuning) waarnaar een IDO kan doorverwijzen.

### Resultaten & verantwoording

Gemeenten kunnen met IDO's afspreken dat de IDO's deelnemen aan activiteiten die bijdragen aan een goed zicht op de resultaten die worden bereikt. Bijvoorbeeld deelname aan monitoring door de VNG en blijvende deelname aan een landelijke Outputregistratie (zie voor meer informatie paragraaf 6.1.2), zodat een totaalbeeld blijft bestaan over de dienstverlening van de IDO's en zodat

93 In 2023 laat het ministerie van BZK een nieuw Exploitatiemodellen onderzoek uitvoeren naar de kosten en effectiviteit van de verschillende verschijningsvormen van de Informatiepunten. De uitkomst daarvan kan benut worden in het bepalen waar en in welke vorm een Informatiepunt toegevoegde waarde heeft.

94 Gemeente Rotterdam (2022). Deelplan IPSN-IDO: uitbreiding en doorontwikkeling Informatiepunten Digitale Overheid.

gemeenten en IDO's kunnen zien hoe zij zich verhouden tot het gemiddelde van alle IDO's in Nederland.

#### **5.2.6 Tip 6: Geef ruimte voor experimenteren en leren**

Geef waar dat kan IDO's ook de ruimte om te experimenteren met nieuwe werkwijzen of deel te nemen aan landelijke pilots (in samenwerking met andere IDO's en bijvoorbeeld partijen als SPN en de KB). Door op verschillende plekken in het land (gezamenlijk) te experimenteren kunnen innovatieve werkwijzen worden beproefd, waarvan alle IDO's vervolgens weer kunnen leren en profiteren.

Geef de IDO's ook de ruimte om in te kunnen inspelen op toekomstige ontwikkelingen met nieuwe vormen van ondersteuning en blijf daarover in gesprek met het IDO.

#### **5.3 Positionering van de rol van financier binnen de gemeente**

De rol van financier richting een IDO moet ergens binnen de gemeentelijke organisatie worden belegd. Gemeenten kunnen zelf kiezen waar ze de rol van financier beleggen. Enkele voorbeelden van mogelijke plekken om de IDO's te beleggen zijn (niet uitputtend):

- Daar waar het bibliotheekbeleid is belegd (want de bibliotheek is de partij die wordt gefinancierd om de IDO's te realiseren of in stand te houden).
- Daar waar de laaggeletterdheidsaanpak en/of het Taalhuis is belegd. De koppeling tussen taalvaardigheden en digitale vaardigheden, en de overlap in doelgroepen, maakt dit een mogelijke plek is voor de inbedding van de rol van financier.
- Binnen het sociaal domein.
- Bij een afdeling publieksdienstverlening of het klantcontactcentrum (KCC).
- Daar waar volwasseneneducatie is belegd.
- Daar waar (werk en) participatie is belegd. Digitaal vaardig zijn of worden maakt burgers zelfredzamer en maakt het beter mogelijk voor burgers om te participeren in de samenleving.

# 6 Kennis(deeling)

## 6.1 Kennis voor gemeenten over Informatiepunten Digitale Overheid

### 6.1.1 VNG forum Digitale inclusie

De VNG heeft verschillende fora waarmee de VNG aan gemeenteambtenaren een platform biedt om met elkaar in contact te komen. Op de fora kunnen vragen worden gesteld en kan kennis en ervaring worden uitgewisseld.

Met het oog op de nieuwe financieringsrol van gemeenten per 1 januari 2023 heeft de VNG een [forum over digitale inclusie en IDO's](#) opgezet. Het forum biedt een laagdrempelige manier voor gemeenteambtenaren om kennis en ervaringen te delen, vragen te stellen en input op te halen bij andere gemeenten die ook bezig zijn met digitale inclusie en IDO's. Ook worden forumleden geïnformeerd over de laatste ontwikkelingen en interessante bijeenkomsten op het gebied van digitale inclusie en IDO's. Op het forum zijn tevens diverse relevante documenten te vinden, zoals presentaties, beleidsnotities en handreikingen.

Gemeenteambtenaren die nog geen lid zijn van VNG fora moeten zich eerst registreren in het [aspirantregister](#). Vervolgens kunnen zij zich aanmelden voor het VNG forum Digitale inclusie. Iedereen met een gemeentelijk emailaccount kan zich aanmelden. Gemeenteambtenaren die reeds lid zijn bij VNG fora kunnen inloggen op [de website van het forum](#) en zich onder 'Dienstverlening en informatiebeleid' aanmelden voor het forum Digitale inclusie. Nieuwe leden van het VNG forum Digitale inclusie ontvangen een welkomstbericht, met daarin een korte toelichting over de werking en spelregels op het forum.

### 6.1.2 Outputregistratie

Vanaf de start van de IDO's wordt informatie over de dienstverlening door bibliotheken geregistreerd in een online Outputregistratietool. Met deze tool worden de gegevens over de IDO's en de bezoekers gemakkelijk, systematisch en uniform geregistreerd. De landelijke resultaten worden gebruikt om het aanbod te verbeteren en te verantwoorden aan het NPD en het ministerie van BZK. Daarmee is de tool ook een belangrijk instrument voor de landelijke evaluatie, voortgang en structurele inbedding van het programma Digitale inclusie.<sup>95</sup>

In de Outputregistratietool wordt per bezoeker de volgende informatie geregistreerd:

- Type dienstverlening (bijvoorbeeld: fysiek in de bibliotheek, telefonisch of via whatsapp);
- Geslacht, leeftijd, taalachtergrond en gemeente bezoekers;
- Met welke vra(a)g(en) de bezoeker naar het IDO kwam;
- Over welke organisatie(s) de vraag van de bezoeker ging;
- Op welke wijze de bezoeker is geholpen (bijvoorbeeld: samen informatie opgezocht op de computer, een afspraak gemaakt voor de bezoeker bij een partner (warme doorverwijzing), of een folder of brochure meegegeven).
- Duur van het gesprek;
- Of de bezoeker naar tevredenheid is geholpen.

De rapportagefunctie van de Outputregistratietool is nog in ontwikkeling. Momenteel kan een Excel-overzicht worden gemaakt van de registraties uit de tool. Er wordt gewerkt aan een meer visuele rapportage van de registraties, zodat op ieder moment inzicht kan worden verkregen in de stand van zaken rondom de IDO's. Bijvoorbeeld voor interne maandrapportages, een jaarverslag of verantwoording richting maatschappelijke partners en de gemeente.<sup>96</sup>

<sup>95</sup> Zie: [bibliotheeknetwerk.nl](#).

<sup>96</sup> Zie: [bibliotheeknetwerk.nl](#).

### 6.1.3 Monitor

In 2022 start een monitor over de IDO's. In de monitor staan de volgende thema's centraal:

- **De relatie van de IDO's met de gemeenten.** Bijvoorbeeld: de bekendheid bij ambtenaren en bestuurders met de IDO's, de wijze waarop de samenwerking tussen bibliotheek en gemeente vorm krijgt, de wijze van doorverwijzing vanuit het sociaal domein en het burgerloket van de gemeente naar het IDO, en de inbedding van het IDO in netwerken rondom bestrijding van (digitale) laaggeletterdheid.
- **Inzicht in de kosten van de IDO's en de wijze waarop die kosten worden gedekt.** Dit betreft de mate waarin financiering vanuit de bestaande regeling toereikend is, de mate waarin bibliotheken vanuit de reguliere gemeentelijke subsidie voor bibliotheekwerk geld bijleggen, en de plannen van de gemeenten met betrekking tot inzet van de middelen na 1 januari 2023.
- **De dienstverlening door de IDO's.** De KB monitort deze dienstverlening al, maar in de monitor wordt aanvullende informatie opgevraagd. Onder meer over: de organisatorische opzet en inrichting van de IDO's (en de eventuele verschillen daarin), de relatie tot de andere diensten van de bibliotheek (cursusaanbod en andere ondersteuningsvormen, bijvoorbeeld formulierenbrigades), de samenwerking met de NPD-partijen, de inbedding in lokale netwerken.

In 2022 is gestart met een nulmeting. Het doel van de nulmeting is om de algemene stand van zaken op bovenstaande thema's in kaart te brengen (en dus niet om gemeenten/bibliotheken te evalueren of te beoordelen). De monitor wordt in 2023 herhaald. De resultaten van de monitor worden gepubliceerd op de website van de VNG.

### 6.1.4 G!DS

Bibliotheken worden geacht het aanbod van IDO's (en hun andere aanbod, waaronder educatief aanbod) in G!DS te zetten voor doorverwijzing naar het maatschappelijk middenveld. G!DS is een databank met gegevens over organisaties en hun aanbod op sociaal en cultureel gebied.<sup>97</sup> Bibliotheken en samenwerkende organisaties vullen de G!DS en houden de informatie daarin actueel. Samenwerkende organisaties hebben veelal een link met de sociale en culturele domeinen, maar in beginsel is G!DS een plek voor alle organisaties.<sup>98</sup>

## 6.2 Kennisdeling tussen Informatiepunten Digitale Overheid onderling

Uitwisseling van kennis en ervaring tussen IDO's onderling vindt plaats op verschillende manieren. Zo vindt er veel uitwisseling plaats via SPN en de POI's. Over het algemeen hebben de IDO's binnen een regio en/of provincie onderlinge uitwisseling van kennis en ervaringen georganiseerd, zowel in digitale als fysieke bijeenkomsten die gefaciliteerd worden door een POI. Elke POI heeft ook een adviseur/coördinator die in contact staat met de verschillende IDO's in de provincie. Deze coördinator heeft daardoor goed zicht op de verschillende IDO's in de provincie en hun werkpraktijk en kan de uitwisseling van kennis en ervaring faciliteren.

### Praktijkvoorbeeld: Intervisieworkshops voor Informatiepunten Digitale Overheid

Er zijn ook POI's die intervisieworkshops organiseren voor medewerkers van IDO's. Onder leiding van professionele intervisiebegeleiders behandelden medewerkers van IDO's veel voorkomende praktijkcases. Ook wordt deelnemers geleerd over de intervisiemethodiek, zodat ze die in het vervolg zelf kunnen toepassen: wanneer kun je deze methode inzetten, wanneer beter niet en hoe pakje dat aan?

SPN en de KB werken samen in het programma de Bibliotheek en basisvaardigheden (BBV). Digitale inclusie (in samenwerking met NPD-partijen) is onderdeel van het programma en daaruit is ook de

<sup>97</sup> G!DS bevat adressen van circa honderdduizend organisaties en informatie over activiteiten, producten en diensten van deze organisaties. G!DS is ontworpen voor optimaal gegevensbeheer van adressen en aanbod van organisaties. In G!DS wordt alle informatie eenmalig vastgelegd en centraal beheerd. De informatie uit G!DS kan steeds opnieuw worden toegepast, op de gemeentesite, websites zoals Wmo en CJG en sociale zaken, maar ook voor intern gebruik. G!DS levert zo één uniek databestand met adressen en aanbod voor alle gemeentelijke toepassingen. Zie: [gidsvoornederland.nl](https://gidsvoornederland.nl).

<sup>98</sup> Zie: [gidsvoornederland.nl](https://gidsvoornederland.nl).

oprichting van de eerste 15 IDO's voortgekomen. Als onderdeel van dit programma is een landelijke programmaraad BBV opgezet, waarin onder meer de adviseurs basisvaardigheden van de verschillende POI's deelnemen. Onder meer de thema's digitale inclusie en IDO's, en relevante ontwikkelingen daaromtrent, zijn onderwerpen die in de programmaraad worden besproken.

De KB speelt ook op andere manieren een rol in het delen van informatie en ervaringen op landelijk niveau:

- Zo deelt de KB via de website [BNETWERK](#) nieuwsbrieven op het gebied van digitale inclusie en IDO's en wordt er andere relevante informatie voor IDO's gedeeld.
- De KB faciliteert ook landelijke informatievergaring en kennisdeling via de Outputregistratie (zie paragraaf 5.1.2.).
- Voorts fungeert de KB ook als een verbindende schakel tussen het NPD en de IDO's en organiseert de KB een 'feedbackloop'. Signalen die de KB krijgt vanuit IDO's worden door de KB aan het NPD en andere relevante partijen teruggekoppeld, bijvoorbeeld thema's waar veel hulpvragen over komen. Ook koppelt de KB richting IDO's terug over bijvoorbeeld relevante landelijke ontwikkelingen of verzoeken vanuit het NPD en/of het ministerie van BZK.

Tot slot worden ook via de website [biebtobieb](#) informatie, artikelen en nieuwsberichten gedeeld. Op de website is een apart gedeelte ingericht voor het thema digitale inclusie en IDO's.

### 6.3 Overzicht relevante bronnen en websites

#### Bronnen

##### *Starten van een Informatiepunt Digitale Overheid*

- [Informatiesheet](#) over het starten met een IDO
- [Onderzoek](#) naar exploitatiemodellen over de verschillende IDO-scenario's en de bijbehorende kosten en afwegingen

##### *Handvatten voor medewerkers van Informatiepunten Digitale Overheid*

- [Handboek](#) Huisstijlhandboek
- [Handreiking](#) Handvatten voor een intern gesprek over privacy- en klantgericht handelen
- [Handreiking](#) Lokale mediastrategie en campagne 2022
- [Handreiking](#) Samenwerking bibliotheek en woningcorporaties
- [Communicatieplan](#) Informatiepunt Digitale Overheid

##### *Aanpasbare producten en werkboeken*

- [Aanpasbare praatplaat](#) over de lokale situatie
- [Aanpasbare praatplaat](#) met de landelijke en lokale context
- [Werkboek](#) Impactgericht werken en het effect van de digitale inclusie-dienstverlening
- [Werkboek](#) Digitale inclusie en de maatschappelijk-educatieve bibliotheek
- [Toolkit](#) Provinciale campagne toolkit met materialen van de provinciale campagne
- [Toolkit](#) Marketingtoolkit met kant- en klare aanpasbare materialen, tv-spotjes, losse beelden, en partnermaterialen

#### YouTube

- [Video](#) Informatiepunten Digitale Overheid
- Diverse [landelijke tv-spotjes](#) over klantervaringen IDO's. Onder meer over: belastingaangifte, DigiD, contact gemeente, gratis reizen voor ouderen, huurtoeslag, gezondheidsverklaring rijbewijs
- [Video](#) Presentatie landelijke campagne Digitale Inclusie
- [Video](#) over hoe breng je als bibliotheek het IDO lokaal onder de aandacht

#### Websites

- [Biebtobieb](#). Op dit online platform worden diverse artikelen en informatie gedeeld over IDO's en relevante ontwikkelingen voor IDO's.
- [Bnetwerk](#). Op deze website worden diverse artikelen en informatie gedeeld over IDO's en rele-



vante ontwikkelingen voor IDO's. Waaronder:

- Rapportage en monitoring
- Uitvoeringsvarianten en exploitatiemodellen van IDO's
- Financiering
- [Informatiepunt Digitale Overheid](#). Een omschrijving per IDO en praktische informatie over de locatie(s), openingstijden en contactgegevens.
- [Website Digitale Inclusie van Probiblio](#). Op deze website staat veel informatie met betrekking tot IDO's en ook een aantal materialen die gebruikt kunnen worden door IDO's (zoals bijvoorbeeld een aanpasbare praatplaat over de lokale situatie, een aanpasbare presentatie over de landelijke en lokale context en praktijkvoorbeelden over het voeren van een gesprek met collega's over de IDO-registratie). Thema's die onder meer aan bod komen zijn:
  - Algemene ondersteuning
  - Doorontwikkeling van het IDO
  - Privacy in het IDO (inclusief juridisch kader)
  - Samenwerking en dialoogsessie met partners
  - Deskundigheidsbevordering medewerkers
  - De sociaal-educatieve kaart & G!DS
  - Marketing & Communicatie
  - Nieuwsbrievenarchief
- [Website Expertisepunt Basisvaardigheden](#). Een website waar kennis over basisvaardigheden kan worden gedeeld en gevonden.

# Bijlage I. Factsheet voor bestuurders

## Factsheet Handreiking Informatiepunten Digitale Overheid

### Aanleiding factsheet

Vanaf 1 januari 2023 hebben gemeenten een nieuwe verantwoordelijkheid ten aanzien van de Informatiepunten Digitale Overheid (IDO's). Dit is ook de aanleiding voor het opstellen van deze handreiking voor gemeenten. Gemeenten vervullen namelijk vanaf dan een rol als financier van de lokale bibliotheek ten behoeve van de realisatie of instandhouding van IDO's. De minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) verstrekt daartoe jaarlijks een specifieke uitkering aan gemeenten ten behoeve van de realisatie of instandhouding van de IDO's.<sup>99</sup> Voorheen liep deze financiering richting de IDO's via de Manifestgroep (MFG) en de Koninklijke Bibliotheek (KB).

De financiering is geregeld in de (nu nog concept) Regeling specifieke uitwerking Informatiepunten Digitale Overheid.

### Achtergrond Informatiepunten Digitale Overheid

Digitalisering heeft de maatschappij in een hoog tempo veranderd. Dienstverlening van overheden en bedrijven is steeds vaker digitaal.<sup>100</sup> Voor veel burgers is dat ingewikkeld. Rond de 2,5 miljoen Nederlanders hebben moeite met lezen, schrijven en het gebruiken van digitale apparaten, zoals een computer, smartphone of tablet. Ongeveer 1,2 miljoen Nederlanders hebben nog nooit internet gebruikt.<sup>101</sup> Digitale inclusie (zorgen dat iedereen mee kan doen in de digitale samenleving) is om die reden een belangrijk doel. Deze doelen staan ook in de [Nederlandse Digitaliseringsstrategie](#) en de [Agenda Digitale Overheid](#).

Binnen deze context zijn vanaf 2019 de IDO's tot stand gekomen. IDO's zijn laagdrempelige, fysieke eerstelijns hulploketten in lokale bibliotheken, waar burgers terecht kunnen met vragen over online (overheids)dienstverlening. IDO's bieden voor veel bezoekers een luisterend oor voor hun problemen en vragen. Er wordt tijd voor ze genomen en ze worden op een persoonlijke manier geholpen. Vragen kunnen betrekking hebben op websites maar ook op bijvoorbeeld apps op mobiele telefoons. Deze vragen van burgers gaan niet alleen over de online dienstverlening van de overheid, maar regelmatig ook over online dienstverlening van andere partijen (bijvoorbeeld online bankieren). Wanneer een IDO de burger niet kan helpen, dan probeert het IDO de burger 'warm' door te verwijzen door bijvoorbeeld direct een afspraak te laten inplannen bij de juiste organisatie.

Voorts attenderen IDO's de bezoekers op de diverse (gratis) (digi)vaardigheids cursussen die worden aangeboden door de bibliotheek en (lokale) partners. Daarbij helpen medewerkers de burger met het vinden van een geschikte cursus en desgewenst met het inschrijven. De cursussen zijn onder meer bedoeld om burgers (digitale) basisvaardigheden te leren zodat ze in de toekomst meer zelf (online) zaken kunnen regelen.

Ten tijde van het opstellen van deze factsheet (november 2022) zijn er circa 600 IDO's in 306

<sup>99</sup> De minister van BZK kan vanaf 2023 via ministeriële regeling regels stellen over een specifieke uitkering aan gemeenten ter bekostiging van de ondersteuning van burgers bij het verkeer met en de dienstverlening door een bestuursorgaan langs elektronische weg. Ministerie van Binnenlandse Zaken (2022). Wijziging van de Algemene wet bestuursrecht in verband met de herziening van afdeling 2.3 van die wet (Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer), derde nota van wijziging, p. 2.

<sup>100</sup> NL DIGIbeter, Agenda Digitale Overheid.

<sup>101</sup> Zie: [digitaleoverheid.nl](https://www.digitaleoverheid.nl).

gemeenten.

### *Doelgroep Informatiepunten Digitale Overheid*

Het IDO is er voor iedereen die moeite heeft met digitale dienstverlening en vragen heeft over het regelen van online zaken. Deze doelgroep is divers en omvat onder meer:

- Mensen die moeite hebben met lezen en/of schrijven en/of rekenen (basisvaardigheden);
- Laagopgeleiden die de e-overheid niet voldoende begrijpen;
- Ouderen die digitale hulpmiddelen niet beheersen en/of de e-overheid niet voldoende begrijpen;
- Mensen die wél digitaal vaardig zijn, maar moeite hebben met de e-overheid, zoals jongeren en studenten die bijvoorbeeld een DigiD, zorgtoeslag of studiefinanciering moeten aanvragen;
- Mensen met Nederlands als tweede taal (NT2) die niet goed weten welke zaken geregeld moeten worden, moeite hebben met de taal en/of niet beschikken over de benodigde (digitale) vaardigheden.
- Mensen met financiële of juridische vragen die niet weten waar ze terecht kunnen;

### *Dienstverlening Informatiepunten Digitale Overheid*

De IDO's helpen mensen door handvatten aan te reiken om digitale (overheids)zaken zelf te kunnen regelen of door blijvende hulp te bieden. Het IDO biedt hulp op de volgende gebieden:

- Waar een burger moet beginnen
- Hoe een burger iets moet vinden
- Wat een burger moet doen
- Bij wie de burger moet zijn (zelf/maatschappelijk middenveld/ organisatie)
- Hoe de burger kunt verder leren (cursussen/trainingen)

### *Landelijke en lokale samenwerking*

Landelijk wordt samengewerkt met verschillende uitvoeringsorganisaties en andere landelijke organisaties. Het gaat hierbij om grote (uitvoerings)organisaties waar burgers digitaal hun (overheids) zaken mee kunnen of moeten regelen. Burgers die daar moeite mee hebben kunnen bij de uitvoeringsorganisatie terecht, maar ook bij een IDO. Het IDO zal hen dan zo goed mogelijk helpen. Wanneer het IDO de burger niet kan helpen, bijvoorbeeld omdat de vraag binnen de persoonlijke (digitale) omgeving van de bezoeker moet worden opgelost, kan het IDO de burger warm doorverwijzen naar de betreffende landelijke organisatie.

Andersom kunnen landelijke samenwerkingspartners wanneer zij signaleren dat burgers moeite hebben met digitale vaardigheden, deze burgers attenderen op het cursusaanbod in de bibliotheken en/of hen (warm) doorverwijzen. Bij het IDO kunnen burgers dan terecht voor bredere vragen over digitale zaken en kunnen zij desgewenst door het IDO worden geholpen aan een passende cursus in de bibliotheek om hun (digitale) basisvaardigheden te versterken.

IDO's werken op lokaal niveau samen met diverse lokale partnerorganisaties uit het maatschappelijk middenveld:

- Zo worden afspraken gemaakt over de wijze waarop het IDO en de partners naar elkaar doorverwijzen.
- Ook wordt er samengewerkt doordat partners (van het IDO) periodiek op locatie een spreekuur organiseren. Er zijn dan vertegenwoordigers van de betreffende partnerorganisaties aanwezig om vragen te beantwoorden of hulp te bieden.
- Daarnaast kan samenwerking eruit bestaan dat IDO's periodiek een spreekuur op locatie bij een andere samenwerkingspartner houden (bijvoorbeeld een welzijnsorganisatie of buurtcentrum). Dit brengt het IDO dicht bij de doelgroep en wat de zichtbaarheid kan vergroten en drempel kan verlagen om op het IDO af te stappen.

Overigens vervullen IDO's een eerstelijnsfunctie met doorverwijsfunctie en zullen nooit de functie van andere organisaties overnemen

### Maatschappelijke baten

IDO's dragen op verschillende manieren bij aan maatschappelijke baten voor burgers en gemeenten.<sup>102</sup> **Voor de burgers die gebruik maken van een IDO geldt dat het IDO kan bijdragen aan onder meer:** een positiever zelfbeeld, een toename in zelfredzaamheid en participatie, meer aanspraak op regelingen/kwijtscheldingen, minder financiële problemen, hoger inkomen, minder stress en minder gezondheidsproblemen. Bovendien hebben IDO's een belangrijke sociale functie. Ze bieden burgers een luisterend oor voor hun problemen en vragen. Er wordt de tijd voor ze genomen en ze worden op een persoonlijke manier geholpen. Dat zorgt voor veel reacties van dankbaarheid en opluchting bij burgers die het IDO bezoeken.

**Voor gemeenten en uitvoeringsorganisaties dragen IDO's bij aan een kostenbesparingen door een vermindering van hulpvragen van burgers.** Dat geldt voor zowel de korte als de lange termijn. Acute problemen worden opgelost doordat IDO's vragen beantwoorden en burgers helpen bij het probleem waar op dat moment tegenaan lopen. Op de langere termijn is er een vermindering doordat burgers warm worden doorverwezen naar (digi)vaardigheidscursussen. Het ontwikkelen van digitale en basisvaardigheden draagt bij aan de zelfredzaamheid van burgers, waardoor ze in de toekomst (meer) zaken zelf online kunnen regelen.

**IDO's dragen met hun dienstverlening ook bij aan verschillende beleidsdoelen van de gemeente.** Gemeenten maken namelijk beleid op veel terreinen die op een of andere wijze gerelateerd zijn aan de IDO's (bijvoorbeeld: sociaal domein, gezondheid, armoede en schulden, inburgering). Doordat IDO's laagdrempelig zijn en medewerkers getraind worden om verder te kijken dan alleen de directe vraag, worden bijvoorbeeld beginnende financiële of sociale problemen eerder gesignaleerd. IDO-medewerkers kunnen burgers dan (warm) doorverwijzen naar passende ondersteuning in het lokale netwerk. Ook kan de hulp en uitleg die burgers ontvangen bij IDO's eraan bijdragen dat zij vaker (succesvol) aanspraak maken op regelingen waar ze recht op hebben (denk aan kwijtschelden van belastingen, bezwaar tegen boetes en het aanvragen van een toeslag of subsidie).<sup>103</sup>

### Bestuurlijke afspraken

In de concept-Regeling specifieke uitwerking Informatiepunten Digitale Overheid staan bestuurlijke afspraken vastgelegd. De minister van BZK verstrekt jaarlijks aan gemeenten een specifieke uitkering ter bekostiging van de realisatie of de instandhouding van de IDO's. In de bijlage van de regeling zijn de bedragen per gemeente opgenomen. Deze bedragen zijn eenmalig berekend en liggen voor de komende jaren vast. Het bedrag dat een gemeente ontvangt, is berekend op basis van twee componenten:

- De component 'inwoners': de gemeente ontvangt €0,83 per inwoner;
- De component 'opleidingsniveau': de gemeente ontvangt €0,70 per inwoner tussen de 15 en 75 jaar die ten hoogste vmbo heeft afgerond.

Bij deze beschikking wordt 100% van de uitkering als voorschot uitgekeerd. Indien de specifieke uitkering in een kalenderjaar niet volledig is besteed, kan het college van de ontvangende gemeente het niet bestede bedrag tot maximaal 25% van de voor dat jaar toegekende uitkering reserveren voor het daaropvolgende kalenderjaar.

De ontvangende gemeente besteedt de specifieke uitkering aan:

- **De financiering van de lokale bibliotheek ten behoeve van de realisatie of de instandhouding van de IDO's.** Indien in de gemeente nog geen IDO aanwezig is binnen een bereikbare afstand van burgers, dan treedt de gemeente met de lokale bibliotheek in overleg zodat deze alsnog een IDO kan realiseren. Indien er in de gemeente in het geheel geen lokale bibliotheek aanwezig (meer) is, dan kan de gemeente contact leggen met een lokale bibliotheek in een andere gemeente. Met die lokale bibliotheek zou dan kunnen worden afgesproken dat zij IDO's

<sup>102</sup> Ecorys (2020). *Exploitiemodellen en rendement Informatiepunten Digitale Overheid in Openbare Bibliotheken.*

<sup>103</sup> Ecorys (2020). *Exploitiemodellen en rendement Informatiepunten Digitale Overheid in Openbare Bibliotheken.*

binnen het grondgebied van de betreffende gemeente realiseert.

- **De promotie van de IDO's bij haar inwoners.** Dit doet de gemeente in samenwerking met de lokale bibliotheek. De lokale promotie wordt ondersteund met landelijke campagneactiviteiten en materialen, bijvoorbeeld met promotiemateriaal van de Koninklijke Bibliotheek.
- **Het voeren van regie over het netwerk van organisaties rond de IDO's die voor de inwoners van de gemeente relevant zijn.** De gemeente is goed om staat om de relevante partijen rond het IDO samen te brengen. Zo kan de gemeente op basis van haar taken binnen het sociaal domein goed inschatten welke doelgroepen en bijbehorende lokale maatschappelijke opgaven prioriteit hebben. Denk aan wijkteams, woningcorporaties, welzijnsinstellingen, cursusaanbieders, schuldhulpverleners, zorgverleners, sociale raadsheren. Ook kan de gemeente goed inschatten op welke andere digitale diensten het IDO de inwoners nog extra hulp moet bieden.

#### *Aanvullende rollen voor gemeenten*

Hiervoor zijn drie rollen voor de gemeente omschreven, namelijk **1) financier van de lokale bibliotheek, 2) promotor van IDO's en 3) regievoerder over het netwerk**. In aanvulling daarop zijn er nog drie rollen die een gemeente heeft:

- **Doorverwijzer van burgers.** Dat kan plaatsvinden bij allerlei gemeentelijke loketten en balies en diensten waar gemeenten in contact komen met burgers die tot de doelgroep van IDO's kunnen behoren (bijvoorbeeld bij het verlenen van een paspoort, het behandelen van een vergunningaanvraag, of bij schuldhulpverlening).
- **Digitale dienstverlener.** Digitale dienstverlening richting de burger vanuit gemeenten neemt steeds verder toe en verandert regelmatig. Daarom is communicatie met de IDO's van belang. De gemeente kan bijvoorbeeld vanuit de rol van digitale dienstverlener de volgende activiteiten uitvoeren: 1) proactief informatie verstrekken aan een IDO over veranderingen in digitale dienstverlening van de gemeente, 2) proactief signalen ophalen om de eigen dienstverlening waar mogelijk te verbeteren.
- **Beleidsmaker van aanpalend beleid.** De gemeente maakt beleid op veel terreinen die op een of andere wijze gerelateerd zijn aan de IDO's. Verbinding tussen de verschillende beleidsterreinen en samenwerking tussen de verschillende afdelingen van gemeenten is daarom van belang. Bijvoorbeeld omdat de gemeente op die beleidsterreinen burgers tegenkomt die niet digitaal vaardig genoeg zijn om online te communiceren met de overheid of andere organisaties. De beleidsterreinen zijn in dat geval zogenaamde 'vindplaatsen' van de doelgroep.

#### *Handreiking Informatiepunten Digitale Overheid*

Voor gemeenteambtenaren is een Handreiking over de IDO's en de rolinvulling door de gemeente ontwikkeld. Het doel van de Handreiking is om hen te ondersteunen door: (1) algemene informatie over de inrichting en werkzaamheden van de IDO's te geven, (2) de rollen te beschrijven die een gemeente vervult richting de IDO's en (3) handvatten en tips te geven voor het vervullen van de rol van financier richting de lokale bibliotheken ten behoeve van de realisatie of instandhouding van IDO's (omdat die rol van financier richting de IDO's nieuw is voor de gemeente).

# Bijlage II. Model samenwerkingsovereenkomst en Model subsidiebeschikking

De VNG heeft reeds in de Handreiking Lokaal bibliotheekwerk<sup>104</sup> een Model samenwerkingsovereenkomst<sup>105</sup> opgenomen en een Model subsidiebeschikking<sup>106</sup> opgenomen. Deze kunnen nog steeds door gemeenten worden gebruikt, al dan niet met specifieke aanvullingen die de IDO's betreffen. Hierna wordt aangegeven op welke aanvullingen kunnen worden gehanteerd bij een samenwerkingsovereenkomst of subsidiebeschikking, om die ook specifiek van toepassing te laten zijn op de IDO's.

## **Model samenwerkingsovereenkomst<sup>107</sup>**

De Model samenwerkingsovereenkomst in de Handreiking Lokaal bibliotheekwerk betreft een aan te passen voorbeeldovereenkomst waarin de samenwerking tussen gemeenten kan worden vastgelegd die samen één bibliotheek financieren. Het gaat daarbij dus om een situatie met een bibliotheek met een werkgebied dat meerdere gemeenten beslaat.

De Model samenwerkingsovereenkomst benoemt geen specifieke diensten van de bibliotheek, maar voorziet vooral in afspraken over gezamenlijke financiering door de gemeenten en over verantwoording en overleg door en met de bibliotheek. Onderwerpen die aan bod komen zijn bijvoorbeeld de (hoogte van de) subsidiering (door elke gemeente), dat de subsidiering toereikend moet zijn voor de bibliotheek om te kunnen voldoen aan de certificeringsnormen, de wijze van verantwoording, de wijze waarop de subsidie door een individuele gemeente kan worden verminderd (als dat aan de orde zou zijn) en de wijze van voortgangsoverleg en evaluatie.

In aanvulling op de Model samenwerkingsovereenkomst kunnen nog de afspraken die van toepassing zijn op de volgende situaties, worden toegevoegd aan de samenwerkingsovereenkomst:

- Indien er in een bepaalde gemeente in het geheel geen lokale bibliotheek aanwezig (meer) is, dan kan de gemeente contact leggen met een lokale bibliotheek in een andere gemeente. Met die lokale bibliotheek zou dan kunnen worden afgesproken dat zij IDO's binnen het grondgebied van de betreffende gemeente realiseert.<sup>108</sup>
- Dergelijke afspraken kunnen ook van toepassing zijn als bepaalde IDO's uit andere gemeenten op kortere afstand liggen voor burgers dan de IDO's binnen de eigen gemeente.
- Afspraken tussen gemeenten die een bibliotheek financieren kunnen zich voorts richten op afstemming over te kiezen locaties (zodat dat voor zo veel mogelijk burgers de afstand tot een IDO zo klein mogelijk is, ongeacht gemeentegrenzen).

Daarnaast zouden in een samenwerkingsovereenkomst tussen gemeenten ook nog afspraken

104 Zie: VNG (2015). [Lokaal bibliotheeknetwerk: een handreiking voor gemeenten](#).

105 Zie: VNG (2015). [Lokaal bibliotheeknetwerk: een handreiking voor gemeenten](#). Zie bijlage 2, p. 98.

106 Zie: VNG (2015). [Lokaal bibliotheeknetwerk: een handreiking voor gemeenten](#). Zie bijlage 3, p. 103.

107 Zie: VNG (2015). [Lokaal bibliotheeknetwerk: een handreiking voor gemeenten](#). Zie bijlage 2, p. 98.

108 Zie: concept-Regeling specifieke uitkering Informatiepunten Digitale Overheid, Artikelsgewijze toelichting op artikel 5.

kunnen worden gemaakt over hoe de gemeenten de onderstaande zes rol concreet invullen. In hoofdstuk 4 van de handreiking worden per rol al concrete suggesties gedaan, die gemeenten kunnen overnemen en/of concretiseren:

1. Financier van de lokale bibliotheek ten behoeve van de realisatie of instandhouding van de IDO's;
2. Promotor van IDO's bij haar inwoners;
3. Regievoerder over het netwerk van organisaties rond de IDO's;
4. Doorverwijzer van burgers die 'digitale hulp' nodig hebben;
5. Digitale dienstverlener die actief communiceert met IDO's;
6. Beleidsmaker van beleid op aanpalende terreinen.

### **Model subsidiebeschikking<sup>109</sup>**

De Model subsidiebeschikking in de Handreiking Lokaal bibliotheekwerk betreft een aan te passen beschikking van de gemeente aan de bibliotheek.

Onder bouwsteen 3 van de Model subsidiebeschikking wordt een opsomming gegeven van de 'producten en prestaties' die de bibliotheek geacht wordt te leveren. In die opsomming is bijvoorbeeld opgenomen "De Bibliotheek verzorgt een Taalhuis voor laaggeletterden dat een overzicht bidet van het taalaanbod in de buurt, waar mensen advies krijgen over een passende cursus, waar cursussen digitale vaardigheden worden verzorgd en waar mensen kunnen zich aanmelden als taalvrijwilliger". Naar analogie hiervan zou ten aanzien van de IDO's kunnen worden opgenomen: "De Bibliotheek verzorgt één of meer Informatiepunten digitale overheid (IDO's): fysieke loketten waar burgers terecht kunnen met vragen over, en voor hulp met, het regelen van online (overheids) zaken."

Als het gaat om het bevorderen van de kwaliteit van IDO's, dan is het van belang voor een gemeente om zicht te realiseren dat IDO's (die bij een bibliotheekorganisatie zijn ondergebracht) in de toekomst een externe kwaliteitstoets zullen ondergaan als onderdeel van de certificering van de betreffende bibliotheek. Deze certificering wordt uitgevoerd door CBCT, die als onafhankelijke organisatie de kwaliteit toetst van bibliotheek- en cultuurorganisaties en van programma's en diensten voor geletterdheid. Daarmee vindt er al sturing op de kwaliteit plaats.

De vraag die de gemeente zich zou kunnen stellen is welke aanvullende afspraken de gemeente nog zou willen maken in aanvulling op de kwaliteitseisen die reeds in de certificering aan de orde komen. Te denken valt bijvoorbeeld aan afspraken over locaties, over te behalen doelen of ambities, over de lokale samenwerking of over de wijze van verantwoording over de IDO's.

109 Zie: VNG (2015). [Lokaal bibliotheeknetwerk: een handreiking voor gemeenten](#). Zie bijlage 2, p. 103.

**Vereniging van  
Nederlandse Gemeenten**

Nassaulaan 12  
2514 JS Den Haag  
+31 70 373 83 93

[info@vng.nl](mailto:info@vng.nl)

november 2022

[vng.nl](https://www.vng.nl)