

## Digisterker – Werken met de e-overheid

Overheidsorganisaties verwijzen burgers steeds vaker naar hun websites. Of het nu gaat om het aanvragen van huurtoeslag, om zoeken van werk of om het doorgeven van een verhuizing. Vaak is hiervoor DigiD nodig. Om mensen met deze websites te leren werken, ontwikkelde Stichting Digisterker de cursus 'Digisterker – Werken met de e-overheid'. De cursus is geschikt voor mensen met beperkte digitale vaardigheden, maar ook voor mensen die meer willen leren van de diverse mogelijkheden van de digitale overheid. De cursus draagt bij aan digitaal zelfvertrouwen van burgers en wordt aangeboden via het landelijke netwerk van bibliotheken.

### De cursus 'Werken met de e-overheid'

Aangifte doen bij de Belastingdienst. Een verhuizing doorgeven aan de gemeente. Huurtoeslag aanvragen. Allemaal zaken die je steeds meer via internet regelt. Vaak is hiervoor ook een DigiD nodig. Dit kan lastig zijn, vooral als je niet zo handig bent met een computer en met internet. In de cursus 'Werken met de e-overheid' leren cursisten hoe ze zaken met de overheid via internet snel en makkelijk kunnen regelen.



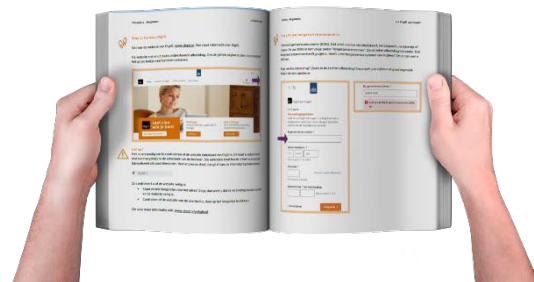
De cursist leert stap voor stap om steeds meer via internet zelf te regelen. Hoe kun je informatie vinden bij de overheid? Maar ook, hoe kun je iets aanvragen, bijvoorbeeld een paspoort bij de gemeente, of zorgtoeslag bij Dienst Toeslagen. Ook MijnOverheid en de Berichtenbox komen aan bod. De cursus bestaat meestal uit 4 bijeenkomsten.

Docenten leggen de verschillende onderwerpen uit en begeleiden de cursisten. Bij de start van de cursus ontvangen cursisten een eigen werkboek.

### Onderwerpen in de cursus

De cursus 'Digisterker – Werken met de e-overheid' behandelt de digitale overheid in brede zin, zowel de gemeentelijke als de landelijke overheidsdienstverlening. De cursus is ingedeeld in modules en gaat bijvoorbeeld over:

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



### Gecertificeerde docenten

De Digisterker-cursussen 'Werken met de e-overheid' worden lokaal georganiseerd, bijvoorbeeld door een bibliotheek in samenwerking met een gemeente of andere organisaties. Dat betekent dat de cursussen gegeven worden door docenten uit de regio. Dat kunnen medewerkers of vrijwilligers van bibliotheken zijn of medewerkers van andere lokale organisaties.

Omdat er tijdens de cursus gewerkt wordt met de persoonlijke gegevens van de cursisten, is het van groot belang dat docenten zich conformeren aan de gedragsregels die hiervoor zijn opgesteld. Aspirant-docenten dienen zich daarvoor te certificeren, door deel te nemen aan de docententraining van Stichting Digisterker.

### Cursusmateriaal

Organisaties die gebruik maken van een Digisterker-licentie krijgen het cursusmateriaal in digitale vorm tot hun beschikking via [digisterkercursus.nl](http://digisterkercursus.nl). Het lesmateriaal bestaat uit een werkboek of losse themahoofdstukken (pdf-bestanden). Dit materiaal kan gemakkelijk geprint worden, bijvoorbeeld via de Digisterker-printservice.



De docent kan het materiaal zelf samenstellen. Bij elk hoofdstuk is er een overeenkomstige PowerPoint-presentatie.

De docent heeft de keuze uit een groot aantal onderwerpen, bijvoorbeeld:

- DigiD aanvragen en gebruiken
- Paspoort aanvragen bij de eigen gemeente
- Mijn SVB gebruiken
- Werk.nl gebruiken (UWV)
- Mijn toeslagen gebruiken (Dienst Toeslagen)
- MijnOverheid en de Berichtenbox gebruiken
- Mijn Inburgering gebruiken (DUO)
- Regelhulp
- Veilig je zaken regelen met de mobiele telefoon
- De OV-chipkaart
- De zorgverzekering
- DigiD Machtigen
- Aanvragen langdurige zorg (CIZ)
- Eigen bijdrage berekenen en betalen (CAK)

- Een Gezondheidsverklaring invullen en versturen (CBR)
- Online flitsfoto bekijken en verkeersboete betalen (CJIB)
- Een keuze invullen in het Donorregister.

### Oefenomgevingen

Om mensen vertrouwd te maken met DigiD heeft Stichting Digisterker daarvoor de oefenomgeving 'Oefenen met DigiD' ontwikkeld. Daarin leren mensen hoe ze zelfstandig DigiD kunnen aanvragen, activeren en gebruiken.



In deze oefenomgeving kunnen cursisten ook oefenen met het gebruiken van een gebruikersnaam, wachtwoord en de sms-code.

Ook is er een uitleg van het gebruik van de DigiD app op de smartphone.



Voor andere veelgebruikte toepassingen zijn er ook oefenomgevingen, zoals voor het Donorregister.

### Digisterker op thema

Belangrijke onderdelen in de cursus 'Werken met de e-overheid' zijn het leren gebruiken van DigiD, het zoeken en vinden op (overheids)websites, het leren kennen en gebruiken van de gemeentelijke website, en MijnOverheid en de Berichtenbox.

Deze onderdelen zijn nu gebundeld in een inleidende cursus 'Digisterker - de basis'. Op deze basis kan een vervolg gestapeld worden, in de vorm van thematische cursussen of (losse) lessen. Deze cursussen en lessen zijn toepasbaar binnen diverse levensgebieden en zijn ingedeeld in thema's als 'Zorg en gezondheid', 'Reizen en vervoer', 'Geldzaken', 'Inburgering', 'Extra veiligheid', 'Wonen en omgeving' en 'Werk en studie'. Door thema's te kiezen kunnen cursusaanbieders beter aansluiten bij de leervragen en leeromgevingen van specifieke doelgroepen, inspelen op de actualiteit en de samenwerking met betrokken (lokale) organisaties en hun cliënten aangaan.

Voor zowel de basiscursus als voor de thematische cursussen kan het lesmateriaal zelf en op allerlei mogelijke manieren samengesteld en aangeboden worden: Digisterker op thema.



Om cursisten met nieuwe onderwerpen oefenkilometers te kunnen laten maken, is het ook mogelijk om dit per onderwerp (hoofdstuk), bijvoorbeeld in een korte workshop, aan te bieden. En cursisten kunnen ook zelfstandig verder leren, met losse boekjes die zij kunnen downloaden: Digisterker door doen!

### Digisterker-aanpak voor vluchtelingen

Stichting Digisterker heeft, samen met VluchtelingenWerk Nederland en enkele bibliotheken, ervaring opgedaan met het aanbieden van de cursus 'Werken met de e-overheid' aan vluchtelingen (statushouders). Op basis hiervan is het bestaande cursusmateriaal op onderdelen aangepast en is een aanpak voor vluchtelingen ontwikkeld. Deze aanpak is beschreven in een cursushandleiding en in verschillende ondersteunende documenten en is te vinden via [vluchtelingen.digisterker.nl](http://vluchtelingen.digisterker.nl).

Hiermee krijgen coördinatoren en begeleiders diverse hulpmiddelen aangereikt om de inhoud van de cursus eenvoudiger over te dragen en beter aan te laten sluiten op de situatie en leerbehoefte van vluchtelingen. Daarnaast zijn er tips en adviezen om de bibliotheek en de lokale aanbieder van vluchtelingenwerk te ondersteunen bij het praktisch organiseren van de cursussen.



### Wat vinden cursisten ervan?

De cursussen worden door het overgrote merendeel van de cursisten heel positief gewaardeerd (gemiddeld rapportcijfer 8,2). Van de cursisten voelt 93% zich meer vertrouwd met de digitale overheid. Ook laat 96% van de cursisten blijken dat ze van plan zijn om meer gebruik te gaan maken van de digitale overheid.

“ Ik ben gewend om zelf langs instanties te gaan, nu kan ik thuis op mijn gemak opzoeken. Docenten zijn aardig en kunnen met iedereen opschieten. De uitleg is goed en te begrijpen voor alle niveaus.”

“ Vanaf het eerste contact een veilige plaats om met mijn digitaalangst om te leren gaan. Na deze cursus voel ik mij veel zelfverzekerder en zelfredzamer en minder bang om iets 'fout' te doen.”



### Inkoopregeling bibliotheken

De Koninklijke Bibliotheek koopt de Digisterker-licenties landelijk in voor openbare bibliotheken. Met deze inkoopregeling worden bibliotheken laagdrempelig in staat gesteld om Digisterker-cursussen aan te bieden in hun werkgebied. Dat betekent dat het Digisterker-cursusmateriaal beschikbaar is voor ruim 330 gemeenten, inclusief een module over de (eigen) gemeentelijke digitale dienstverlening.

Met dit aanbod dragen bibliotheken bij aan een digitaal inclusieve samenleving. Bibliotheken kunnen hierin ook samenwerken met lokale organisaties om specifieke doelgroepen te bedienen. Zij kunnen afspraken maken over toeleiding van cursisten of het samen organiseren van het cursusaanbod.

De Koninklijke Bibliotheek ondersteunt hiermee bibliotheken om werk te maken van hun (nieuwe) rol in het sociale domein en de relatie met bijvoorbeeld de gemeenten in hun werkgebieden te vernieuwen en te versterken.

# de Bibliotheek



### Informatiepunt Digitale Overheid

Sinds 2019 werken de Nederlandse openbare bibliotheken samen met landelijke overheidsorganisaties in het kader van het Informatiepunt Digitale Overheid.

De bibliotheek biedt daarmee mensen praktische hulp bij digitaal contact met de overheid. Daarnaast stimuleert het Informatiepunt mensen bij het ontwikkelen van hun digitale vaardigheden, o.a. door hen te wijzen op de Digisterker-cursussen in de bibliotheek.



### Meer informatie?

Alles over de cursus 'Digisterker – Werken met de e-overheid' vindt u op [digisterkerkursus.nl](https://digisterkerkursus.nl)

Stichting Digisterker brengt regelmatig een nieuwsbrief uit, die u kunt bekijken via [digisterker.nl/nieuws/](https://digisterker.nl/nieuws/)

Wilt u meer weten over de educatieve programma's van Stichting Digisterker? Bezoek dan onze website [digisterker.nl](https://digisterker.nl) of neem contact met ons op.

Durven  
Doen  
Deelnemen

**digisterker.nl**

**Stichting Digisterker**

M.H. Tromplaan 9 – 7511 JJ Enschede

info@digisterker.nl – 053 2030 062

**digisterker.nl**