



RAPPORT

Nulmeting Informatiepunten Digitale Overheid

Vereniging van Nederlandse
Gemeenten

68374 – 24 oktober 2022

RAPPORT

Nulmeting Informatiepunten Digitale Overheid

Vereniging van Nederlandse Gemeenten

Cor Wijn
Rebecca Spruijt
Lisa de Graaf

68374 – 24 oktober 2022

Managementsamenvatting

De Informatiepunten Digitale Overheid (IDO's) zijn in 2019 opgericht door het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties in samenwerking met de Koninklijke Bibliotheek (KB) en de Manifestgroep. Doel was ondersteuning te bieden aan burgers omtrent de digitale overheid. In de praktijk blijkt er veel behoefte te zijn aan een dergelijk ondersteuningspunt. De bibliotheek vormt daarbij een stabiele factor in de maatschappij, waar mensen met allerlei hulpvragen aankloppen. Dit betreft vragen omtrent de digitale overheid, maar ook hulpvragen over digitalisering in het algemeen. IDO's zijn laagdrempelige, nuldelijns hulploketten in lokale bibliotheken, waar burgers met hun vragen over online overheidsdienstverlening terecht kunnen. Drie jaar later telt Nederland inmiddels 554 van dergelijke Informatiepunten in en nabij bibliotheken in 306 gemeenten. Burgers kunnen hier terecht voor vragen over de digitale overheid en voor het trainings- en cursusaanbod.

Per 2023 worden de Informatiepunten bekostigd via een specifieke uitkering. Deze wijziging in financiering houdt ook in dat gemeenten een lokale regierol innemen wat betreft de Informatiepunten. Daarmee nemen zij de verantwoordelijkheid voor de instandhouding van de Informatiepunten en de taak als subsidieverstrekker over van de KB. De Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) informeert en ondersteunt gemeenten bij de invulling van deze nieuwe financieringsrol met het project 'Lokale regie op Informatiepunten Digitale Overheid'.

Het onderzoek

Dit onderzoek beoogt de huidige relatie tussen Informatiepunten en gemeenten in kaart te brengen door middel van een nulmeting. Hoewel dit onderzoek geen representatieve inzichten biedt, geven de resultaten wel een indicatie van wat er bij gemeenten en bibliotheken leeft en zijn deze gevalideerd door gesprekspartners. We geven de conclusies weer aan de hand van de volgende drie thema's.

1. De relatie tussen Informatiepunten en gemeenten.
2. Inzicht in de kosten van de Informatiepunten en de wijze waarop de kosten worden gedekt.
3. De dienstverlening door de Informatiepunten.

Conclusies

De relatie tussen Informatiepunten Digitale Overheid en gemeenten

Uit het onderzoek blijkt dat gemeenten over het algemeen bekend zijn met het bestaan van de Informatiepunten Digitale Overheid. Een belangrijke kanttekening hierbij is dat het kennisniveau aangaande de Informatiepunten niet heel hoog is. Wel heeft het merendeel van de gemeenten al contact met de desbetreffende bibliotheken en zijn zij op de hoogte van de veranderingende regierol. Al met al kan worden gesteld dat er een goed fundament aanwezig lijkt te zijn om na 1 januari 2023 de relatie verder vorm te geven. Om de samenwerking tussen bibliotheken en gemeenten optimaal te laten verlopen, is het echter van belang dat de betrokkenheid en het kennisniveau van gemeenten omtrent de Informatiepunten aanzienlijk verbeterd worden.

Op dit moment valt nog niet te voorspellen waar de gemeentelijke regierol zal worden belegd. Het beeld dat oprijst, is diffuus. Het is met name belangrijk dat voor de betreffende bibliotheken duidelijk is wie het aanspreekpunt wordt. Naast dat de plek van de regierol nog niet bepaald is, is ook nog onduidelijk met welke instrumenten zal worden gestuurd en of daar eisen of voorwaarden aan verbonden zijn. Gemeenten moeten hierin duidelijk nog keuzes maken. Dit dient te gebeuren in samenspraak met bibliotheken, aangezien daar over het algemeen veel kennis over de Informatiepunten aanwezig is.

Inzicht in de kosten van de Informatiepunten Digitale Overheid en de wijze waarop de kosten worden gedekt

De financiering via de Koninklijke Bibliotheek (KB) in 2022 dekt de kosten voor ongeveer de helft van de bibliotheken. Het overgrote deel van de noodzakelijke aanvullende financiering wordt vrijgemaakt uit de bibliotheekexploitaties. Daarnaast blijkt het over het algemeen goed bekend dat de financiering zal gaan wijzigen. Aangezien de exacte vorm ervan nog niet bekend is, hebben partijen hier ook nog geen kennis van.

De dienstverlening door de Informatiepunten Digitale Overheid

De bibliotheken geven aan goed gebruik te maken van de outputregistratietool van de KB. Het merendeel van de ondersteuningsvragen wordt geregistreerd en daar waar dit niet gebeurt, is de motivatie aanwezig om dit in de nabije toekomst wel te gaan doen en de medewerkers hierin te stimuleren en te trainen. Dit blijkt voldoende te leven en zo een compleet beeld te kunnen geven van het type ondersteuningsvragen dat binnenkomt bij de Informatiepunten Digitale Overheid.

De Informatiepunten kennen een grote mate van pluriformiteit. Er wordt op lokaal niveau duidelijk gezocht naar de beste manier om de diverse doelgroepen te bereiken. Eenzelfde pluriformiteit zien we in het patroon van doorverwijzingen. Het verschilt per gemeente en per Informatiepunt naar welke partners in het lokale netwerk er wordt doorverwezen.

Overigens vinden bibliotheken dat het lokale netwerk nog wel aan kracht kan winnen. De regierol van gemeenten is een kans om de dienstverlening van de Informatiepunten te integreren in het lokale landschap en de voordelen hiervan te benutten.

Aanbevelingen

Op basis van het uitgevoerde onderzoek en de nulmeting die hieruit voorkomt, identificeren wij een aantal aanbevelingen om het landschap zo optimaal mogelijk vorm te geven. De aanbevelingen gaan over 1) het vormen van een gemeentelijk netwerk, 2) het adviseren aan gemeenten over de invulling van de regierol en 3) informatievoorziening vanuit de VNG.

Aangezien gemeenten tot dusver geen rol hadden bij de dienstverlening van de Informatiepunten Digitale Overheid, is het waardevol om vanuit de VNG in te zetten op gezamenlijke voorlichting en communicatie. De handreiking die momenteel wordt opgesteld, is hiervoor een waardevol instrument.

Daarnaast raden we de VNG aan om een netwerk op te bouwen van gemeentelijke beleidsadviseurs die zich met de Informatiepunten Digitale Overheid bezighouden. Zo'n netwerk kan bijvoorbeeld worden ingezet voor onderling contact over inrichtingsvraagstukken, ervaringen in de praktijk en kennisoverdracht. Maar ook voor communicatie vanuit de VNG richting gemeenten is dit waardevol.

Tot slot adviseren we de VNG om gemeenten een suggestie te doen over de regierol binnen de gemeentelijke organisatie. Dit betreft zowel de positionering binnen de gemeente als de invulling van de regierol. Overigens denken wij dat het eenzijdig neerleggen van een regierol bij de gemeente afbreuk kan doen aan de hybride context waarbinnen de Informatiepunten Digitale Overheid lokaal moeten opereren. Vanwege de veelheid aan benodigde samenwerkingsrelaties lijkt het verstandig om de openbare bibliotheek mede sturend te laten optreden (i.e. gedeeld regiehouderschap gemeenten en openbare bibliotheken). De Informatiepunten moeten namelijk functioneren in complexe lokale netwerken, waarbinnen een vorm van centrale coördinatie onontbeerlijk is.

Inhoudsopgave

Managementsamenvatting	3	5. Verdieping	19
1. Inleiding	6	5.1 De relatie tussen Informatiepunten Digitale Overheid en gemeenten.....	20
1.1 Aanleiding van dit onderzoek.....	7	5.2 De kosten van de Informatiepunten Digitale Overheid en de wijze waarop die kosten worden gedekt.....	21
1.2 Nulmeting	8	5.3 De dienstverlening door de Informatiepunten Digitale Overheid	21
1.3 Leeswijzer.....	8	6. Conclusies en aanbevelingen	23
2. Aanpak.....	9	6.1 Conclusies.....	24
2.1 Digitale enquêtes	10	6.2 Aanbevelingen.....	26
2.2 Verdieping	10	Bijlagen	
3. Beknopte situatieschets	11	1 Geraadpleegde literatuur.....	28
3.1 Digitale inclusie in Nederland.....	12	2. Resultaten.....	29
3.2 De opzet van de Informatiepunten Digitale Overheid	12	3. Lijst van gebruikte afkortingen.....	32
3.3 Outputregistratie Informatiepunt Digitale Overheid	13		
4. Resultaten	14		
4.1 De relatie tussen Informatiepunten Digitale Overheid en gemeenten.....	15		
4.2 Inzicht in de kosten van de Informatiepunten Digitale Overheid en de wijze waarop die kosten worden gedekt.....	17		
4.3 De dienstverlening door de Informatiepunten Digitale Overheid	17		



HOOFDSTUK 1

Inleiding

Sinds 2019 heeft het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) Informatiepunten Digitale Overheid (IDO's) opgezet in samenwerking met de Koninklijke Bibliotheek (KB) en de Manifestgroep (MFG). Doel is digitale inclusie te bevorderen en ondersteuning te bieden aan burgers met vragen over de digitale overheid. De MFG is een samenwerkingsverband van publieke dienstverleners (de Belastingdienst, SVB, CBR, CIZ, CJIB, CAK, DUO en het UWV).

1.1 Aanleiding van dit onderzoek

In 2019 is gestart met de eerste vijftien Informatiepunten: deze pilots vonden plaats bij vijftien zogeheten ‘kopgroepbibliotheken’.

2019: 15 Kopgroepbibliotheken



Informatiepunten zijn laagdrempelige, nulde lijnshulplokken in lokale bibliotheken, waar burgers met hun vragen over online overheidsdienstverlening terecht kunnen. Drie jaar later telt Nederland inmiddels 554 Informatiepunten in en nabij bibliotheken in 306 gemeenten (zie overzichtskaart in paragraaf 3.3).

De Informatiepunten vervullen een belangrijke rol voor iedereen die extra hulp nodig heeft bij de digitale dienstverlening van de overheid. Denk aan ouderen, laaggeletterden, werkzoekenden en jongeren met financiële, fiscale en juridische vragen. Dit komt neer op ongeveer 4 miljoen mensen die op dit moment niet goed kunnen meekomen met de digitalisering van de overheid. In de bibliotheek vinden zij medewerkers die getraind zijn om hen te begeleiden bij het zoeken naar informatie op overheidswebsites. Bij het Informatiepunt kan de burger terecht met vragen over DigiD, belastingen en toeslagen, zorg, werk en meer. Daarnaast begeleiden medewerkers van het Informatiepunt burgers naar het trainings- en cursusaanbod van de bibliotheek. Ook helpen zij, indien nodig, bij het ‘warm doorverwijzen’ van burgers naar samenwerkingspartners.

Door de herziening van de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer is de bekostiging van de IDO's wettelijk verankerd (2022; derde nota van wijziging). Per 2022 staat op de begroting van BZK een structurele post hiervoor en vanaf 2023 worden de Informatiepunten bekostigd via een specifieke uitkering (SPUK). De structurele financiering voor de voortzetting van de Informatiepunten maakt deel uit van de kabinetsmaatregelen naar aanleiding van het rapport van de Parlementaire ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag (POK). Deze wijziging houdt financieel in dat de bibliotheken in 2022 per inwoner van hun werkgebied 83 cent ontvangen; voorheen was dit 8 cent per inwoner. Deze middelen zijn nodig om de loketten langer open te houden, nieuwe medewerkers te trainen en nieuwe overheidsdiensten te laten aansluiten op de Informatiepunten. De wijziging van de financiering houdt ook in dat gemeenten een lokale regierol innemen wat betreft de Informatiepunten. Daarmee nemen zij de verantwoordelijkheid voor de instandhouding van de Informatiepunten en de taak als subsidieverstrekker over van de KB.

De Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) informeert en ondersteunt gemeenten bij de invulling van deze nieuwe financieringsrol met het project ‘Lokale regie op Informatiepunten Digitale Overheid’. Daarnaast streeft de VNG er ook naar om het (bestuurlijk) bewustzijn te vergroten om Informatiepunten als instrument te gebruiken in het lokaal beleid op digitale inclusie.

1.2 Nulmeting

Het doel van dit onderzoek is om de huidige relatie tussen Informatiepunten en gemeenten in kaart te brengen door middel van een nulmeting. Hiervoor brengen we de huidige situatie kwalitatief en kwantitatief in kaart en focussen we op de volgende thema's:

1. **De relatie tussen Informatiepunten Digitale Overheid en gemeenten.** Denk aan bekendheid met het Informatiepunt (ambtelijk/bestuurlijk), samenwerking en doorverwijzing vanuit het sociaal domein en het burgerloket vanuit gemeente, inbedding in netwerken rondom bestrijding van (digitale) laaggeletterdheid.
2. **Inzicht in de kosten van de Informatiepunten Digitale Overheid en de wijze waarop die kosten worden gedekt.** Hier focussen we met name op de toereikendheid van de huidige financieringsregeling en de eventuele aanvulling vanuit de reguliere bekostiging van de bibliotheek.
3. **De dienstverlening door de Informatiepunten Digitale Overheid.** We onderzoeken de opzet en inrichting van Informatiepunten en eventuele verschillen daarin, de samenwerking met de Manifestgroep-partijen en lokale netwerken om de Informatiepunten heen.

De nulmeting is zo vormgegeven dat deze met een aantal wijzigingen jaarlijks opnieuw uitgevoerd kan worden om de relatie tussen Informatiepunten en gemeenten te monitoren.

We achten het van belang te benadrukken dat in deze nulmeting enkel het landschap in kaart wordt gebracht; het betreft geen evaluatie van de Informatiepunten, bibliotheken of gemeenten.

1.3 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 bevat de onderzoeksaanpak waarin we de totstandkoming van de nulmeting nader toelichten. De context waarin de Informatiepunten in Nederland tot wasdom zijn gekomen en de manier waarop ze functioneren, schetsen we in hoofdstuk 3. In hoofdstuk 4 beschrijven we per thema de resultaten van de door ons gehouden enquêtes. De uitkomsten van deze enquêtes verdiepen we in hoofdstuk 5 op basis van de gesprekken met deskundigen die we hebben gevoerd. Hoofdstuk 6 vat onze hoofdbevindingen samen en biedt handvatten voor een aantal vervolgstappen naar aanleiding van de resultaten.



HOOFDSTUK 2

Aanpak

Om de doelstelling van het onderzoek te bereiken, hebben we de volgende vijf stappen doorlopen:

Startbijeenkomst
en inventarisatie

Deskresearch en
opstellen enquêtes

Uitvoeren enquêtes

Interviews en
panelgesprekken

Analyse en
rapportage

De kern van het onderzoek betreft stap 2 tot en met 4, waarin we het landschap omtrent de Informatiepunten Digitale Overheid in kaart gebracht hebben. Dit is gebeurd aan de hand van deskresearch, individuele gesprekken, een enquête en groepsgesprekken. Op basis van al deze informatie is de nulmeting in dit rapport tot stand gekomen.

Na het uitvoeren van deskresearch om ons een beeld te vormen op basis van beschikbare informatie, hebben we een aantal verkennende gesprekken gevoerd met personen die veel kennis hebben van de Informatiepunten en het landschap hieromheen. Dit betrof personen vanuit de diverse betrokken organisaties, zoals de KB, bibliotheken, de Manifestgroep en de Vereniging van Openbare Bibliotheken (VOB).

2.1 Digitale enquêtes

Op basis van de gesprekken en de literatuur hebben we de vragen voor de digitale enquête opgesteld. Hierbij hebben we erop gelet geen informatie dubbel uit te vragen: de enquête-tool van de KB vraagt immers al veel informatie uit bij de bibliotheken. Daarom hebben we de enquête voor bibliotheken opgesteld in nauwe samenspraak met de KB en de VOB. De enquête onder gemeenten is tot stand gekomen in overleg met de VNG. Beide enquêtes zijn vooraf door de opdrachtgever geaccordeerd.

De bibliotheken zijn benaderd via de VOB. De digitale enquête is verstuurd naar alle directeurs van openbare bibliotheken in Nederland.

De juiste respondenten vinden voor de digitale enquête onder gemeenten, bleek lastig. Uiteindelijk hebben we in overleg met de VNG vier netwerken van gemeentelijke medewerkers benaderd:

- Hermes, de vereniging van beleidsadviseurs cultuur van gemeenten groter dan 50.000 burgers.
- Het netwerk van beleidsadviseurs cultuur van gemeenten kleiner dan 50.000 burgers.
- Het netwerk van beleidsadviseurs laaggeletterdheid.
- De Vereniging Directeuren Publieksdiensten (VDP).

De VDP heeft ervoor gekozen niet aan de enquête mee te werken, omdat zij zich aangaande onderzoeken overbelast en al te veel bevraagd voelt.

Omdat de respons van gemeentelijke medewerkers achterbleef, hebben we tevens een rappel op de enquête uitgestuurd. Dat had effect bij de beide netwerken van ambtenaren cultuur, maar niet bij de adviseurs laaggeletterdheid: ook hier gaven betrokkenen aan het gevoel te hebben dat ze al te vaak met enquêtes worden bestookt.

Respons enquêtes

Onderstaande tabel toont de respons op de enquêtes. We merken hierbij op dat dit onderzoek geen hoge validiteit heeft wat betreft representativiteit van alle bibliotheken of gemeenten. De onderzoeksresultaten dienen dan ook enkel ter illustratie van het landschap.

	Aantal		%
	In Nederland	Respondenten	
Bibliotheken	146	38	26%
Gemeenten	344	63	18%

2.2 Verdieping

Na analyse van de resultaten van de enquêtes, hebben we nog een aantal verdiepende gesprekken gevoerd om het verkregen beeld aan te scherpen en te verdiepen. Daarnaast hebben we een groepsgesprek georganiseerd met een aantal personen vanuit bibliotheken. Dit gesprek had als doel de resultaten van de enquête te valideren en te verdiepen op een aantal onderwerpen. In samenspraak met de opdrachtgever hebben we ervoor gekozen om dit niet met medewerkers van gemeenten te doen, omdat momenteel nog onduidelijk is waar de aansturing van de IDO's binnen de gemeenten zal worden belegd en hoe rollen en verantwoordelijkheden eruit komen te zien.



HOOFDSTUK 3

Beknopte situatieschets

In dit hoofdstuk schetsen we kort de doelstellingen rondom digitale inclusie in Nederland en de huidige situatie omtrent de Informatiepunten Digitale Overheid.

3.1 Digitale inclusie in Nederland

De Nederlandse overheid digitaliseert in een rap tempo, dat veel burgers moeilijk kunnen bijhouden. Uit cijfers van de Algemene Rekenkamer (2016) blijkt dat ongeveer 2,5 miljoen burgers het lastig vinden om te werken met digitale apparaten zoals smartphones, tablets en laptops. Nog eens 1,2 miljoen burgers hebben nog nooit het internet gebruikt. Het is niet mogelijk deze cijfers tot nul te reduceren: er zullen altijd burgers overblijven die hulp nodig hebben om de digitalisering van de overheid te begrijpen. Daarom heeft de rijksoverheid plannen gemaakt om mensen hier hulp bij te bieden, geconcretiseerd in de Nederlandse Digitaliseringsstrategie en de Agenda Digitale Overheid: NL DIGIbeter. Het voornaamste doel van deze plannen is zorgen dat iedereen kan meedraaien in de digitale samenleving.

Het is niet gemakkelijk om zo'n groot deel van de samenleving in een keer digivaardig te maken. In eerste instantie wordt daarom ingezet op het bereiken van 20% van de doelgroep oftewel circa 800.000 mensen. Om dit voor elkaar te krijgen, werken veel partijen samen. Dat kost ook geld. Het Ministerie van BZK investeerde aanvankelijk € 130 miljoen om het beleid rondom digitale inclusie op te zetten. Over de afgelopen jaren is er structureel geld vrijgemaakt om de digitale inclusie en digivaardigheid van burgers te bevorderen.

3.2 De opzet van de Informatiepunten Digitale Overheid

Voor 2019 konden mensen in openbare bibliotheken al hulp krijgen bij het indienen van hun belastingaangifte. Dit was zo succesvol dat de bibliotheken ingezet werden om mensen verder te helpen met de digitale transformatie van de overheid. Hiertoe startten in 2019 vijftien bibliotheken met het opzetten van Informatiepunten Digitale Overheid. Deze informatiepunten werden zo opgezet dat mensen er ook terecht kunnen voor vragen over onder meer DigiD, toeslagen, uitkeringen, zorgverzekeringen, AOW-aanvragen, aanvraag van rijbewijzen, inburgering en de laatste jaren ook voor vragen rondom coronavaccins. Daarnaast kunnen mensen ook cursussen volgen via de Informatiepunten om hun digivaardigheid te verbeteren. Zo worden er (online) cursussen aangeboden door organisaties als Digisterker, die mensen helpen met het opstellen van digitale berichten of sociale media. Digisterker biedt ook cursussen aan om mensen wegwijs te maken in de corona-app of de DigiD-app.

In theorie kunnen bibliotheekmedewerkers de volgende drie modellen inzetten om hun Informatiepunt te organiseren¹:

1. **Basis.** Het Informatiepunt is een vaste balie of ruimte voor bezoekers tijdens spreekuren. In geval van vragen buiten de spreekuren beoordeelt de aanwezige bibliotheekmedewerker of de vraag meteen te beantwoorden is of dat een bezoeker wordt doorverwezen naar het spreekuur. Het Informatiepunt is in dit model een op zichzelf staand concept. Dit houdt in dat het geen onderdeel is van een breder informatiepunt en dat de focus van dienstverlening ligt op het beantwoorden van vragen gericht op de MFG-partijen. Ecorys stelde dat deze focus in de praktijk moeilijk te behouden is, omdat burgers zelf dit onderscheid niet kunnen maken en dus met een breed scala aan vragen bij de bibliotheek terecht komen.
2. **Altijd beschikbaar.** In dit model is er geen sprake van spreekuren, maar is het Informatiepunt altijd open voor bezoekers, waarbij medewerkers fungeren als een 'lopend IDO'. Mocht een hulpvraag van een bezoeker om meer privacy vragen, dan hebben deze bibliotheken veelal een ruimte beschikbaar waar ze die persoon mee naartoe kunnen nemen.
3. **Brede dienstverlening.** In dit model is het Informatiepunt onderdeel van een breder informatiepunt, gericht op een breed scala aan vragen van bezoekers. Sommige bibliotheken houden ruime spreekuren, waar allerlei vragen beantwoord kunnen worden, andere fungeren als 'Informatieplein' waarbij de bibliotheek en maatschappelijke partners samen een divers aanbod aan spreekuren presenteren, zodat een breed scala aan vragen beantwoord kan worden. Ecorys ondervond in hun onderzoek dat deze modellen een abstractie zijn van de werkelijkheid. Bibliotheken ontwikkelen zich in de tijd, en zijn veelal op weg richting de brede dienstverlening. Daarnaast is er in de praktijk overlap tussen de verschillende modellen.

Uit het onderzoek van Ecorys naar de exploitatiemodellen van de Informatiepunten Digitale Overheid kwam naar voren dat er in de praktijk niet zo nauw wordt gekeken naar de verschillende modellen voor een Informatiepunt. Deze observatie komt ook terug in de resultaten van onze enquêtes, die we in het volgende hoofdstuk behandelen. Verder blijken bibliotheken soms informatiepunten op te richten buiten de eigen vestiging, om hun hulpverlening toegankelijker te maken. Niet alle hulpbehoevende mensen komen immers naar de bibliotheek. Zo zijn er ook Informatiepunten Digitale Overheid in onder andere buurthuizen, wijkcentra en gezondheidscentra.

¹ Bron: Ecorys (2020). Exploitatiemodellen en rendement Informatiepunten Digitale Overheid in Openbare Bibliotheken

3.3 Outputregistratie Informatiepunt Digitale Overheid

Op dit moment wordt er al informatie verzameld over de impact en opbrengsten van de Informatiepunten Digitale Overheid door middel van de outputregistratietool van de KB. Bibliotheken met een Informatiepunt kunnen inloggen op de online omgeving en gegevens invoeren over het functioneren van hun Informatiepunt en de burgers. De tool helpt daarmee inzicht te krijgen in de totale IDO-dienstverlening op lokaal, provinciaal en nationaal niveau. Hiermee kan het aanbod van de Informatiepunten ook verbeterd worden en kunnen MFG-partijen verantwoording afleggen aan BZK.

De outputregistratie verzamelt op dit moment informatie over het type burger dat hulpvragen heeft (geslacht, leeftijd, taalniveau). Ook vergaart de tool informatie over het soort hulpvragen, over welke organisatie de burger een vraag had, hoe de burger geholpen is en de duur van het gesprek. Om dubbele uitvraag te voorkomen, hebben wij in onze enquête daarom geen vragen opgenomen over dit soort informatie.

Figuur 1. Overzichtskaart van Informatiepunten Digitale Overheid. Bronskleurige vlakken zijn gemeenten waar zich een Informatiepunt bevindt. Stand van zaken augustus 2022.



Nederland telt inmiddels 554 Informatiepunten in 306 gemeenten; in slechts 36 gemeenten is nog geen Informatiepunt aanwezig. De KB verwacht dat eind 2022 in elke gemeente waar een bibliotheek zit, er ook een IDO zal zijn. In 10 gemeenten ontbreekt een openbare bibliotheekvoorziening.



HOOFDSTUK 4

Resultaten

In dit hoofdstuk geven we de resultaten van de enquêtes weer. Op basis van de respons hoort daar de kanttekening bij dat de uitkomsten wat betreft de gemeenten niet als representatief aangemerkt kunnen worden. Wel geven ze een indicatie van wat er binnen de gemeenten leeft.

De informatie uit de enquêtes hebben we in dit hoofdstuk aangevuld met de inzichten die we hebben verkregen uit de individuele en de groepsgesprekken. De informatie geven we weer geordend naar de volgende thema's:

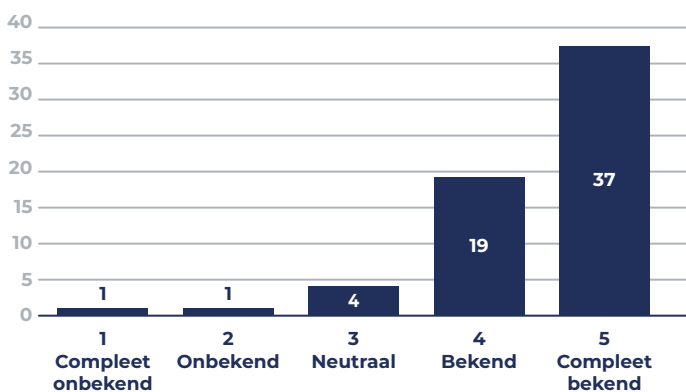
- De relatie tussen Informatiepunten Digitale Overheid en gemeenten.
- Inzicht in de kosten van de Informatiepunten Digitale Overheid en de wijze waarop die kosten worden gedekt.
- De dienstverlening door de Informatiepunten Digitale Overheid.

Sommige grafieken waarnaar we verwijzen, staan niet in dit hoofdstuk weergegeven maar zijn te vinden in bijlage 2. Bij alle resultaten staat de bron aangegeven. Oranje grafieken komen voort uit de enquête onder gemeenten; blauwe grafieken zijn gebaseerd op de enquête onder bibliotheken.

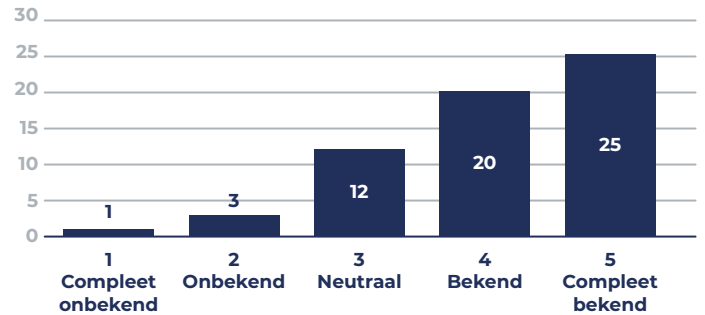
4.1 De relatie tussen Informatiepunten Digitale Overheid en gemeenten

Het eerste thema betreft de relatie aangaande Informatiepunten tussen bibliotheken en gemeenten. Aangezien gemeenten een regierol ten aanzien van de Informatiepunten zullen krijgen, hebben we de huidige relatie tussen gemeenten en bibliotheken onderzocht. Hiertoe zijn we ingegaan op de kennis bij gemeenten omtrent de Informatiepunten en de banden die gemeenten en bibliotheken momenteel onderhouden over de Informatiepunten.

Grafiek 1 en 2 laten zien dat de gemeentelijke respondenten op de hoogte zijn van de Informatiepunten. Zo geeft 96% van hen aan bekend te zijn met de Informatiepunten (3-5 op de schaal) en geeft 93% aan ook bekend te zijn met de huidige wijze van organisatie (3-5 op de schaal).



Grafiek 1. In hoeverre bent u bekend met het bestaan van Informatiepunten Digitale Overheid (IDO)?
Respons enquête gemeenten



Grafiek 2. In hoeverre bent u bekend met de manier waarop Informatiepunten Digitale Overheid binnen uw gemeente zijn georganiseerd?
Respons enquête gemeenten

Beoogde doelen van de Informatiepunten Digitale Overheid en de positie van gemeenten

Daarnaast hebben we de gemeentelijke respondenten gevraagd naar de doelen die de Informatiepunten hebben volgens de literatuur². In zijn algemeenheid noemen zij de volgende doelen:

- Het Informatiepunt Digitale Overheid biedt directe hulp bij beantwoording van praktische vragen over de digitale dienstverlening door de overheid.
- Het Informatiepunt Digitale Overheid maakt vroegtijdige signalering van achterliggende problematiek mogelijk, waardoor sneller passende hulp kan worden geboden.
- Het Informatiepunt Digitale Overheid wijst de weg naar een cursusaanbod dat deelnemers helpt hun digitale vaardigheden te verbeteren, waardoor zij zelfredzamer worden.

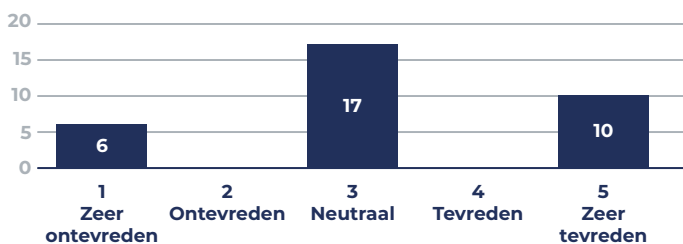
De antwoorden geven inzicht in het perspectief waarmee gemeentelijke ambtenaren naar de Informatiepunten kijken. Zo blijken gemeenten alle drie de doelen te onderschrijven, al verschilt het enigszins per doel in hoeverre gemeenten een doel herkennen. Zoals grafiek 3, 4 en 5 (zie bijlage 2) aangeven, kunnen respondenten zich voornamelijk in het eerste doel vinden: 88% geeft namelijk aan het eens te zijn met dit doel (4-5 op de schaal). Nog eens 73% geeft aan het met het tweede doel eens te zijn (4-5 op de schaal), waarbij de groep die aangeeft neutraal te zijn, groter is (19% scoort 3 op de schaal). Het derde doel wordt door 83% van de respondenten beaamd (4-5 op de schaal).

2 Bron: Ecorys (2020). Exploitatiemodellen en rendement Informatiepunten Digitale Overheid in Openbare Bibliotheken

Contact tussen bibliotheek van het Informatiepunt en gemeente

Het overgrote deel van de gemeenten (78%, zie grafiek 6 in bijlage 2) heeft al contact met de lokale openbare bibliotheek over de Informatiepunten. Een aantal respondenten geeft echter aan dat dit nog geen uitgebreid contact betreft, omdat de gemeente tot dusver geen partner bij het Informatiepunt was. Een aantal gemeenten waar het contact nog niet gelegd is, geeft aan dit contact in de nabije toekomst wel te willen oppakken in verband met de rol die gemeenten na 1 januari 2023 gaan vervullen (16%).

Vanuit de openbare bibliotheken wordt verklaard dat er wat betreft de betrokkenheid van de gemeenten nog wel ruimte voor verbetering is (zie grafiek 7). Volgens respondenten heeft dit deels te maken met het feit dat gemeenten tot dusver geen rol hadden (en er dus slechts informatief contact was). De mate van betrokkenheid vanuit gemeenten lijkt sterk te verschillen; zo is bij sommigen bibliotheken nog onbekend wie de contactpersoon bij de gemeente is.



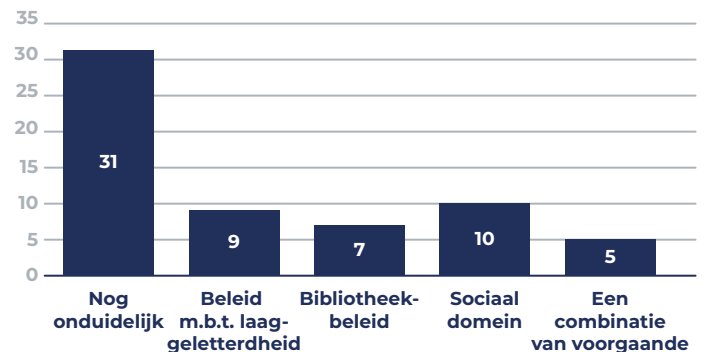
Grafiek 7. Bent u in zijn algemeenheid tevreden over de wijze waarop de gemeente(n) betrokken is/zijn bij de totstandkoming en het functioneren van de Informatiepunten Digitale Overheid? Respons enquête bibliotheken

Invulling gemeentelijke regierol

Per 2023 zal de financiering van de Informatiepunten via de gemeenten verlopen. Zoals eerder omschreven, behelst dit een verandering in de wijze waarop de keten rondom Informatiepunten wordt georganiseerd. Gemeenten zullen een lokale regierol gaan vervullen. 73% van de gemeentelijke respondenten geeft aan hiermee bekend te zijn, bij 27% is dit nog niet het geval (zie grafiek 8 in bijlage 2).

Omdat nog niet duidelijk is onder welke afdeling de Informatiepunten zullen gaan vallen bij gemeenten, hebben we gevraagd vanuit welk perspectief het beleid gevoerd zal worden (zie grafiek 9). Volgens de helft van de respondenten is dit nog onduidelijk. Beleidsafdelingen die de andere helft noemt, zijn: beleid met betrekking tot laaggeletterdheid (14%), bibliotheekbeleid (11%), het sociaal domein (16%) of een combinatie van bovenstaande (8%). Twee respondenten (1%) noemen ook publieke dienstverlening als mogelijke afdeling (in combinatie met inhoudelijke afdelingen).

Dit laat zien dat er nog een diffuus beeld bestaat van de afdeling waar de Informatiepunten 'logischerwijs' toe kunnen behoren.



Grafiek 9. Als in de toekomst door uw gemeente beleid gevoerd wordt met betrekking tot Informatiepunten Digitale Overheid, vanuit welk perspectief zal dat naar verwachting gebeuren? Respons enquête gemeenten

Om meer inzicht te verkrijgen in de wijze waarop gemeenten invulling denken te geven aan de lokale regierol, is in de enquête gevraagd wat zij als eventuele sturingsmogelijkheden zien als opdrachtgever en regisseur van de Informatiepunten. Respondenten konden kiezen uit een aantal opties en ook zelf aanvullingen doen (meerdere antwoorden mogelijk, zie grafiek 10 in bijlage 2). Dit resulteerde in veel uiteenlopende mogelijkheden en ook verschilt per gemeente hoe hiernaar gekeken wordt. De top 3 luidt als volgt:

1. Sturen op (het realiseren van) samenwerking en ketenaanpak.
2. Sturen op (inbedding in) het (bredere) lokale beleid.
3. Sturen op toegankelijkheid en kwaliteit (openingstijden, locaties et cetera).

Grafiek 11 (zie bijlage 2) laat daarnaast zien dat een aantal gemeenten (17%) van plan is om via prestatie-eisen of subsidievoorwaarden invulling te geven aan de regierol. Het merendeel van hen (79%) kan hier echter nog geen uitsluitsel over geven. En geen enkele gemeente heeft al duidelijk hoe dit vorm zal krijgen dan wel welke prestatie-eisen of subsidievoorwaarden er gehanteerd zullen worden.

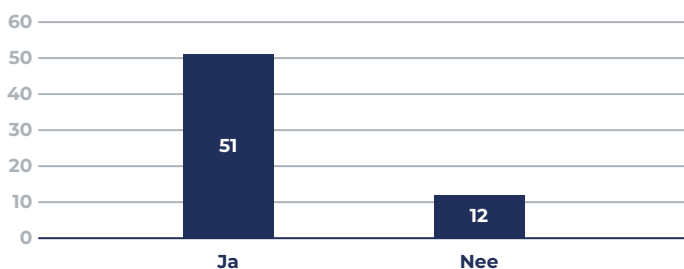
4.2 Inzicht in de kosten van de Informatiepunten Digitale Overheid en de wijze waarop die kosten worden gedekt

Huidige financieringsregeling

Het kabinet heeft structureel € 20,95 miljoen beschikbaar gesteld voor de Informatiepunten Digitale Overheid. Hieruit volgde het bedrag van € 0,83 per inwoner dat via de Koninklijke Bibliotheek (KB) aan bibliotheekorganisaties beschikbaar is gesteld voor 2022. Om te achterhalen of de bestaande regeling toereikend is, is in de enquête aan bibliotheken gevraagd in welke mate deze bijdrage de werkelijke kosten dekt (zie grafiek 12 in bijlage 2). 49% geeft aan dat de bijdrage de kosten geheel dekt; volgens 40% is de kostendekking 50 tot 75%. De overige 10% meldt aan dat de bijdrage voor minder dan 50% dekkend is. Bibliotheken die niet voldoende hadden aan de bijdrage, verkregen aanvullende middelen via diverse kanalen en verschillende methoden. Zo geeft het overgrote deel aan de noodzakelijke aanvullende financiering vrij te maken uit de eigen bibliotheekexploitatie (22 keer benoemd), wordt in 6 gevallen de financiering aangevuld met (project)subsidie van de gemeente en wordt 2 keer gekozen voor bijdragen van derden als financieringsbron (zie grafiek 13 in bijlage 2).

Wijziging van het financieringsstelsel

Ook is in de enquête gevraagd of gemeenten bekend zijn met de wijziging van het financieringsstelsel (zie grafiek 14). Het overgrote deel (81%) geeft aan hiermee bekend te zijn; bij 19% blijkt dit nog niet bekend. Ook hebben we gevraagd of bibliotheken al met hun desbetreffende gemeenten in contact staan over de wijziging van de financiering (zie grafiek 15 in bijlage 2). 76% geeft aan dat dit het geval is en 21% dat dit ten dele gebeurt. In veel gevallen is het contact wel al gelegd, maar nog niet specifiek over de financieringswijziging.



Grafiek 14. Bent u ermee bekend dat de financiering voor de Informatiepunten per 2023 niet meer via de Koninklijke Bibliotheek verloopt, maar via een specifieke uitkering (SPUK) aan de gemeente wordt uitgekeerd?
Respons enquête gemeenten

4.3 De dienstverlening door de Informatiepunten Digitale Overheid

Organisatorische opzet en inrichting van de Informatiepunten Digitale Overheid

De meeste algemene informatie over de Informatiepunten Digitale Overheid wordt bijgehouden door de KB. De KB stelt namelijk de outputregistratietool beschikbaar, waarmee medewerkers van de Informatiepunten gegevens kunnen bijhouden omtrent de ondersteuningsvragen die hen bereiken (zoals besproken in het vorige hoofdstuk). Door dit centraal te verzamelen in de outputregistratietool, kan de KB zich een beeld vormen van de doelgroepen die worden bereikt en de thema's waarvoor ondersteuning wordt gevraagd. In grafiek 16 (zie bijlage 2) is te zien dat het overgrote deel van de bibliotheken (84%) elke ondersteuningsvraag opneemt in de outputregistratietool. Een aantal respondenten geeft aan dat in de praktijk soms enkele vragen niet worden geregistreerd, maar dat dit doorgaans bij 60 tot 80% wel het geval is. Indien niet alle vragen geregistreerd worden, melden respondenten dat zij van plan zijn erop te gaan letten dat dit in de nabije toekomst wel gebeurt door meer hierop te sturen en/of trainingen hierover te verzorgen.

Grafiek 17 geeft inzicht in de werkvormen van

Informatiepunten; wel betreft dit een vereenvoudigde weergave van de werkelijkheid. Uit de gesprekken is naar voren gekomen dat de Informatiepunten allemaal net weer even anders worden vormgegeven. Sommige kennen één vorm, andere een combinatie van vormen. Het verschilt dan bijvoorbeeld per tijdstip of er een medewerker aanwezig is of dat er een balie open is tijdens het spreekuur. Respondenten met meerdere vestigingen geven aan dat dit ook per vestiging uiteenloopt. De grafiek toont aan dat de verschillende werkvormen vrij evenredig voorkomen. De door ons in de enquête aangeduide vormen fungeren als generieke verzamelcategorieën.



Grafiek 17. Welke vorm heeft het Informatiepunt Digitale Overheid in uw bibliotheekorganisatie?
Respons enquête bibliotheken

Inbedding in netwerken

De inbedding in het totale dienstenpakket van de bibliotheek verschilt eveneens per Informatiepunt: sommige staan op zichzelf binnen de dienstverlening, andere zijn meer opgenomen in het grotere geheel. Zo bevinden enkele Informatiepunten zich op een algemeen informatieplein, waar ook andere informatie- en ondersteuningsloketten gevestigd zijn. Onze gesprekspartners geven aan dat de mate van integraliteit per individueel Informatiepunt verschilt, maar dat er van bijna elke aanpak wel een voorbeeld bestaat.

Lokale partners

Eén van de belangrijkste taken van medewerkers van Informatiepunten is het 'warm doorverwijzen' van mensen naar lokale partners. Vaak moeten personen die bij een Informatiepunt aankloppen, eigenlijk bij een andere lokale organisatie terecht. De medewerkers van de Informatiepunten weten over het algemeen bij welke lokale partners mensen terecht kunnen en verwijzen hen dan ook door. Het verschilt per gemeente en per Informatiepunt welke partners er in het lokale netwerk zitten. Grafiek 18 (zie bijlage 2) laat zien naar welke lokale partners warm wordt doorverwezen.

De top 3 luidt als volgt:

1. Welzijnsinstellingen.
2. De gemeente (publieke dienstverlening).
3. Vrijwilligersorganisaties.

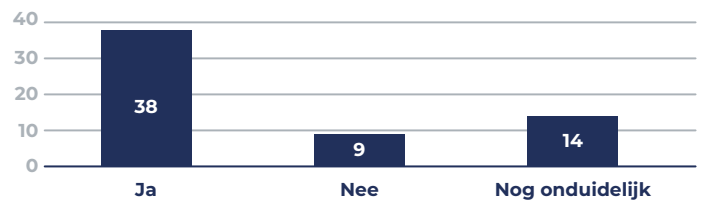
Andere lokale partners dan die in onze enquête genoemd worden, zijn: taalaanbieders, VluchtelingenWerk, maatschappelijke dienstverlening, budgethulporganisaties, wijkteams, het juridisch loket, woningbouwverenigingen, financiële cafés/trefpunten, onafhankelijke cliëntondersteuning, Alliantie Digitaal Samenleven, juristenspreekuur in de bibliotheek, CJG en de VoorleesExpress. Deze verscheidenheid van partners toont aan hoe groot en divers het lokale netwerk kan zijn en wat voor verscheidenheid aan hulpvragen er bij de Informatiepunten binnenkomt.

Over de verbinding met het lokale netwerk (zie grafiek 19 in bijlage 2), blijkt de meerderheid van de bibliotheken tevreden (53%, 4-5 op de schaal). 37% betoont zich neutraal over dit onderwerp (3 op de schaal) en 10% is ontevreden over de verbinding (2 op de schaal). Een krappe meerderheid is dus tevreden, maar een aanzienlijk deel ook neutraal of ontevreden.

Grafiek 20 (zie bijlage 2) geeft weer hoe bibliotheken de betrokkenheid vanuit gemeenten bij het netwerk van lokale samenwerkingspartners zien. 34% is tevreden met de betrokkenheid (4-5 op de schaal), maar 50% toont zich neutraal op dit onderwerp en 16% geeft aan hier ontevreden over te zijn.

Deze inzichten geven aan dat de lokale netwerken nog beter kunnen gaan functioneren, zowel intern (onder elkaar) als in het contact met de gemeente.

In ons onderzoek hebben we gemeenten gevraagd of zij van plan zijn een gezamenlijke aanpak te zoeken met partners in de regio. Uit grafiek 21 blijkt dat de meerderheid dit wel voornemens is. De gemeenten die dit niet overwegen, geven aan dat zij dit zien als de rol van de bibliotheek en niet als rol voor de gemeente.



Grafiek 21. Bent u voornemens om een gezamenlijke aanpak op te zoeken met partners in de regio? Denk hierbij aan welzijn, schuldhulpverlening, ziekenhuizen et cetera.
Respons enquête gemeenten

De gemeentelijke samenwerking rond de Informatiepunten neemt (nog) geen grote vlucht. 60% geeft aan geen contact te hebben met andere gemeenten over een gezamenlijke aanpak van de Informatiepunten (zie grafiek 22 in bijlage 2).

Ook is uitgevraagd of gemeenten tevreden zijn over de wijze waarop openbare bibliotheken aan de slag zijn gegaan met de Informatiepunten. Grafiek 23 laat zien dat 80% van de respondenten tevreden tot zeer tevreden (4-5 op de schaal) is. 18% toont zich neutraal en slechts 2% geeft aan ontevreden te zijn.

Samenwerking met de Manifestgroep-partijen

Uit de gesprekken blijkt dat doorverwijzing vanuit Manifestgroep-organisaties voornamelijk plaatsvindt richting het cursus- en trainingsaanbod van de Informatiepunten. Vragen over de dienstverlening worden bijna altijd telefonisch door de uitvoeringsorganisatie zelf afgehandeld. Wel komen burgers naar de Informatiepunten voor hulp met het digitaal afhandelen van zaken betreffende de uitvoeringsorganisaties.

Hoewel de Informatiepunten in eerste instantie bedoeld waren voor dienstverlening van de Manifestgroep-partijen, blijkt dit steeds meer verruimd. Voor burgers is de scheiding tussen digitale overheid en bijvoorbeeld zorgverzekering of bankzaken vaak minder duidelijk. Dit blijkt uit het feit dat burgers zich voor veel meer vragen tot het Informatiepunt richten dan enkel digitale overheidszaken. Sommige gesprekspartners geven aan dat dit vaak zelfs meer dan de helft van de vragen betreft.



HOOFDSTUK 5

Verdieping

Ter aanvulling op de enquête hebben we een aantal individuele gesprekken en een groeps gesprek met enkele personen vanuit bibliotheken gevoerd. Op basis van deze informatie verdiepen en duiden we in dit hoofdstuk de resultaten.

5.1 De relatie tussen Informatiepunten Digitale Overheid en gemeenten

Het algemene beeld dat oprijst uit de enquête en gesprekken, is dat het overgrote deel van de gemeenten op de hoogte is van het bestaan van de Informatiepunten en het doel hiervan. Daarnaast is een grote meerderheid van de gemeenten tevreden met de aanpak vanuit bibliotheken, en kijken zij bij de invulling van de nieuwe regierol voor veel aspecten ook naar bibliotheken.

Over het contact tussen bibliotheek en gemeente(n) over de Informatiepunten levert de enquête wisselende uitkomsten op. Soms is er veel en goed overleg met verschillende beleidsambtenaren van de gemeente, soms blijkt het nagenoeg onmogelijk om met de gemeente contact te leggen. Tot de verbeelding sprekend zijn enkele situaties waarbij een commissie van de gemeenteraad bij een Informatiepunt op werkbezoek is gegaan. Ook spelen wethouders in toenemende mate een actieve rol bij het openen van een nieuw Informatiepunt.

Uit de gesprekken blijkt dat de belangstelling van gemeenten voor de Informatiepunten is toegenomen tijdens de coronacrisis. Voor die tijd bestond er volgens sommigen maar weinig interesse bij de gemeente, maar door de introductie van het (digitale) coronatoegangsbewijs en daarna door de energiecrisis (waardoor veel burgers vragen hebben over hun energieleverancier) is de belangstelling van de gemeente aanzienlijk gegroeid. Een aantal van onze gesprekspartners is er echter niet gerust op dat gemeenten de Informatiepunten nu als een kernfunctie van de bibliotheek zien. Dit komt onder meer doordat in diverse gemeenten discussies plaatsvinden over subsidiëring van de bibliotheek: gemeenten die het financieel moeilijk hebben, houden organisaties, functies en subsidies kritisch tegen het licht.

Lokale regierol voor gemeenten

Over de invulling van de regierol van gemeenten bestaan wisselende beelden, zowel vanuit bibliotheken als vanuit gemeenten. Binnen gemeenten wisselt het kennisniveau over de Informatiepunten aanzienlijk en daarmee ook de verwachtingen over de rol die zij zullen innemen. Veel gemeenten gaven aan te wensen dat de bibliotheek leidend blijft en dat de gemeente ook weinig sturingsmogelijkheden zal inzetten, waar andere gemeenten aangaven hier wel meer gebruik van te willen maken. Ook bibliotheken kijken verschillend naar de invulling van de regierol.

Dit hangt ook samen met het kennisniveau bij de gemeente en of die in staat is een regierol op zich te nemen. Verder blijkt dat per lokale context zal verschillen in hoeverre er vanuit bibliotheken behoefte is om gemeenten de regierol op zich te laten nemen. Bibliotheken met veel ondernemerschap zullen eerder leidend blijven, terwijl bibliotheken waar dit minder het geval is, wellicht meer behoefte hebben aan regie en sturing vanuit de gemeenten. De lokale context en invulling door de desbetreffende bibliotheek en gemeente(n) zullen bepalend zijn voor de inrichting die passend is.

Bibliotheken spraken wel de wens uit dat de gemeente een meer centrale positie in zou nemen betreffende het lokale netwerk. De gesprekspartners benadrukken dat het van toegevoegde waarde zou zijn om bijvoorbeeld de sociale kaart centraal te beleggen. Een centrale aanpak zou hierbij aanzienlijk efficiënter en effectiever zijn.

Een regierol voor de gemeente kan eveneens relevant zijn waar het gaat om het aanzwengelen van de samenwerking binnen lokale netwerken. De samenwerking met partners vraagt veel initiatief en ondernemerschap van bibliotheken, de gemeente zou dit goed kunnen ondersteunen door ook van andere partners te vergen dat wordt samengewerkt. Bij het aansporen en aanspreken van lokale partners lijkt dan ook een goede rol weggelegd voor de gemeenten. Wel wordt aangegeven dat dit in de praktijk soms lastig blijkt vanwege de vele personele wisselingen binnen gemeenten, waardoor het kennisniveau vaak niet voldoende is om dit voor elkaar te krijgen.

Positionering binnen de gemeente

Een gemeentelijke regierol ten aanzien van de Informatiepunten lijkt nog tot ontwikkeling te moeten komen. Op dit moment is het beleid ten aanzien van de Informatiepunten nog niet echt belegd binnen gemeenten: soms gebeurt het vanuit de invalshoek van het (bestrijden van) laaggeletterdheid en het bevorderen van inclusie, soms vanuit (het verbeteren van) publieke dienstverlening en soms vanuit cultuur- of bibliotheekbeleid. Duidelijk is dat het gemeentelijk beleid op de Informatiepunten nog verder tot wasdom moet komen. De rijksmiddelen die beschikbaar komen, kunnen hiervoor een stimulans zijn.

Uit gesprekken blijkt verder dat het voor bibliotheek-medewerkers vaak onduidelijk is wie het aanspreekpunt voor de Informatiepunten is of zal worden. Daarnaast hebben bibliotheekmedewerkers doorgaans verschillende aanspreekpunten bij gemeenten, afhankelijk van het onderwerp.

Dit leidt tot een voor hen onwenselijke situatie met meerdere aanspreekpunten, waarbij vaak onduidelijk is wie voor welk onderwerp verantwoordelijk is. Uit het gesprek met de validatiegroep bleek ons overigens dat met name bibliotheekdirecteuren veel tijd en energie steken in het bereiken van de juiste mensen bij een gemeente. Ze leggen contacten met ambtenaren, bestouwen wethouders met informatie en nodigen raadscommissies uit om de Informatiepunten met een werkbezoek te vereren.

Soms moeten bibliotheken nog een gesprek met de gemeente voeren over waar de Informatiepunten het beste kunnen worden gepositioneerd. Enkele gesprekspartners signaleren dat een gemeente soms een positionering bij de gemeente zelf (publieke dienstverlening) of bij de welzijnsorganisatie meer voor de hand vindt liggen dan onderbrenging bij de bibliotheek. Ook komt het volgens hen voor dat een lokale welzijnsorganisatie al een soort informatiepunt heeft op het moment dat de bibliotheek er één wil gaan inrichten. Op dit soort momenten is een duidelijke regie vanuit de gemeente wenselijk, in samenspraak met de bibliotheek.

5.2 De kosten van de Informatiepunten Digitale Overheid en de wijze waarop die kosten worden gedekt

De meeste gemeenten zijn ervan op de hoogte dat de financieringswijze van de Informatiepunten Digitale Overheid wijzigt. Opvallend is wel dat een aantal gemeentelijke medewerkers aangeeft de informatie over de nieuwe situatie te hebben ontvangen van de openbare bibliotheek. Vanuit de gemeente zelf (bijvoorbeeld afdeling Financiën) dringt de informatie lang niet altijd door. Of, zoals iemand aangeeft: “Er zijn zo ontzettend veel SPUK-uitkeringen...” In de praktijk blijken beleidsambtenaren niet altijd op de hoogte te zijn van de gelden die hun gemeente ontvangt. Over de invulling van de SPUK-regeling bestaat op het moment van publicatie van dit rapport nog geen duidelijkheid. Zowel gemeenten als bibliotheken geven aan dat het lastig is om rekening te houden met een financieringswijziging als die wijziging nog niet duidelijk is. Zo houdt de KB er voorzichtigheidshalve nog altijd rekening mee dat zij in 2023 nog gedeeltelijk of geheel de uitkering van de gelden aan bibliotheken op zich moet nemen³. Uit ons onderzoek blijkt verder dat niet alle bibliotheken uitkomen met de uitkering die zij ontvangen en dat dit aangevuld wordt uit andere financieringsbronnen.

5.3 De dienstverlening door de Informatiepunten Digitale Overheid

De Informatiepunten Digitale Overheid blijken een veelheid aan werkvormen te kennen. De drie typen die in de literatuur worden onderscheiden, worden in zuivere vorm in de praktijk amper aangetroffen. In plaats daarvan bestaan er allerlei mengvormen, afhankelijk van gemeente, vestiging, tijdstip en type medewerkers. Gesprekspartners geven aan dat de vorm van het Informatiepunt afhankelijk is van de lokale context. Zo blijkt vaak gaandeweg wat past en werkt. Een belangrijke succesfactor van de Informatiepunten is het feit dat er contact mogelijk is met mensen van vlees en bloed. Dit is iets wat veel burgers het meest missen in het (digitale) contact met (landelijke) uitvoeringsorganisaties. Overigens legt dit ook een extra verantwoordelijkheid bij de Informatiepunten, bijvoorbeeld waar het gaat om het zorgvuldig omgaan met de privacy van mensen. De medewerkers van de Informatiepunten zijn zich er terdege van bewust dat hun ondersteuning wordt begrensd door de regels van de privacybescherming, maar ondervinden in de praktijk vaak dat mensen met hele elementaire hulpvragen komen die bijna niet op te lossen zijn zonder aan de persoonlijke levenssfeer van mensen te raken. Aan dit aspect wordt in de opleidingen van de KB en provinciale ondersteuningsinstellingen (POI's) veel aandacht gegeven.

Samenwerking met lokale partijen

Uit de enquête kwam naar voren dat de respondenten nog ruimte voor verbetering zien waar het gaat om de samenwerking tussen Informatiepunten en andere lokale partijen. Uit ons onderzoek blijkt dat een groot aantal lokale actoren met de bibliotheken samenwerkt. Daar zijn ook enkele ‘exoten’ bij, namelijk organisaties die niet tot de Manifestgroep-partijen behoren. Uit de gesprekken kwam bijvoorbeeld naar voren dat ziekenhuizen of lokale bankfilialen soms naar de Informatiepunten verwijzen als hun cliënten tegen digitale belemmeringen aanlopen. In feite is dit niet de bedoeling van de Informatiepunten, maar dergelijke verwijzingen voorzien duidelijk in een behoefte en komen in de praktijk ook vaak voor. Tevens wordt duidelijk gemaakt dat de regie over de Informatiepunten niet alleen door de gemeente kan worden gevoerd: ook bibliotheken zelf moeten actief sturing geven aan het netwerk en de afspraken die lokaal worden gemaakt. Daar kunnen ook afspraken met niet-Manifestgroep-organisaties toe behoren.

³ Bron: Vereniging Openbare Bibliotheken (30-08-2022). <https://www.debibliotheken.nl/nieuws/update-stand-van-zaken-financiering-informatiepunten-digitale-overheid/>

Over de wisselwerking met de Manifestgroep-partijen is naar voren gebracht dat dit op lokaal niveau eigenlijk een minimale rol speelt. Een van de redenen hiervoor is dat de Manifestgroep-actoren op lokaal niveau geen kantoren hebben waar de bibliotheek naar kan doorverwijzen. Bibliotheken kunnen wel doorverwijzen naar bijvoorbeeld een belastingconsulent, een sociaal-juridisch dienstverlener of naar de publieke dienstverlening van de gemeente, maar niet naar zoiets als een lokale vestiging van het CBR, het CJIB of de RDW. Daarnaast helpen klantenservicemedewerkers de betreffende personen vaak meteen. Wel verwijzen ze personen naar het trainings- en cursusaanbod van de Informatiepunten. Uit de gesprekken is eveneens gebleken dat medewerkers van bibliotheken veel hebben aan de opleidingen die vanuit het landelijk en provinciaal niveau (KB; POI's) worden aangeboden over de materie die de Manifestgroep-leden behartigen.

In meerdere gesprekken kwam naar voren dat het doel van de Informatiepunten weliswaar hetzelfde is gebleven, maar dat de invulling aan verandering onderhevig is. Waren de Informatiepunten in eerste instantie opgezet als 'verlengde' van de publieke dienstverlening, nu lijken deze een steeds bredere rol in te nemen. Burgers komen voor aanzienlijk meer vragen richting de Informatiepunten, zoals assistentie bij digitale omgevingen van de huisarts of het ziekenhuis of het instellen van een smartphone. De rol van de Informatiepunten wordt dus breder dan enkel hulp bij publieke digitale dienstverlening. Ook de doelgroep van Informatiepunten lijkt groter te worden. Bestond eerst het beeld dat de Informatiepunten voornamelijk voor oudere burgers zijn die niet kunnen meekomen met de digitalisering, inmiddels blijken ook jongeren die 18 jaar worden of reeds zijn gebruik te maken van de dienstverlening, bijvoorbeeld vanwege vragen over veranderingen in de ziektekostenverzekering, de studiefinanciering of het woonadres. In gesprekken komt naar voren dat de Informatiepunten nog voornamelijk op de oudere doelgroep gericht zijn, waardoor jongeren nog minder gebruik maken van het aanbod.



HOOFDSTUK 6

Conclusies en aanbevelingen

6.1 Conclusies

De Informatiepunten Digitale Overheid zijn opgericht om burgers te helpen met vragen omtrent de digitale overheid. In de praktijk blijkt er veel behoefte te zijn aan zo'n ondersteuningspunt. En wel dermate veel dat burgers voor allerlei vragen de Informatiepunten weten te vinden. Vanuit bibliotheken wordt veel stilgestaan bij manieren om de Informatiepunten zo inwonergericht mogelijk te krijgen. Hoe bereik je mensen die niet voldoende kunnen meekomen? Hoe verlaag je de drempel dusdanig dat mensen vertrouwen hebben in het Informatiepunt? Hiervoor worden de Informatiepunten op allerlei manieren vormgegeven en ingericht. De bibliotheek is een instituut waar veel mensen vertrouwen in hebben, zelfs als hun vertrouwen in de overheid afneemt (bijvoorbeeld al door het niet begrijpen van brieven en websites). De bibliotheek blijkt een stabiele factor in de maatschappij te zijn, waar mensen met allerlei hulpvragen aankloppen. Het is goed om als betrokken organisaties te beseffen dat de invulling van de Informatiepunten met de jaren is verbreed. Dit biedt de mogelijkheid om bij de inrichting en invulling van de Informatiepunten stil te staan bij de werking van de Informatiepunten in de praktijk en de invulling die hier wellicht het meest passend bij is.

Het onderzoek

Dit onderzoek beoogt de huidige relatie tussen Informatiepunten Digitale Overheid en gemeenten in kaart te brengen door middel van een nulmeting. We hebben dit gedaan op een drietal thema's, met als kanttekening dat de respons niet voldoende is om representatieve inzichten te genereren. Wel geven ze een indicatie van wat er bij de gemeenten en bibliotheken leeft. De resultaten van de enquête werden ook bevestigd door onze gesprekspartners. Ten aanzien van het onderzoek als zodanig en van de thema's komen we tot de volgende conclusies.

De relatie tussen Informatiepunten Digitale Overheid en gemeenten

In gemeenteland lijkt het niet te schorten aan bekendheid met de Informatiepunten Digitale Overheid. De meeste respondenten kennen de Informatiepunten en weten hoe ze zijn georganiseerd. Ook de doelen die met de Informatiepunten worden beoogd, worden in belangrijke mate herkend en onderschreven. Daar komt bij dat 80% van de gemeentelijke respondenten tevreden tot zeer tevreden is over de wijze waarop de openbare bibliotheken aan de slag zijn gegaan met het realiseren van de Informatiepunten.

Het merendeel van de gemeentelijke vertegenwoordigers die de enquête hebben ingevuld, heeft al contact gehad met de lokale openbare bibliotheek over het functioneren van de Informatiepunten en driekwart van hen is zich ervan bewust dat na 1 januari de regierol bij de gemeente komt te liggen. Al met al kunnen we stellen dat er een goed fundament aanwezig lijkt te zijn om na 1 januari 2023 de relatie verder vorm te geven. Wel zijn openbare bibliotheken nog slechts matig tevreden over de wijze waarop gemeenten tot dusverre bij de Informatiepunten betrokken zijn. Uit de gesprekken blijkt dat deze bevinding in zijn algemeenheid wel als logisch wordt gezien, gegeven het feit dat de bekostiging van de Informatiepunten tot dusverre via de KB liep en gemeenten slechts indirect (via hun subsidiërende rol met betrekking tot de bibliotheken) bij de Informatiepunten betrokken waren. Het kennisniveau van gemeenten betreffende de Informatiepunten kan aanzienlijk verbeterd worden en is ook van belang om de samenwerking tussen bibliotheken en gemeenten optimaal te laten verlopen. Informatievoorziening richting gemeenten zal daarom een belangrijk aspect worden voor invulling van de regierol van gemeenten.

Op dit moment valt nog niet te voorspellen waar de gemeentelijke regierol zal worden belegd. Het beeld dat oprijst is diffuus. Beleidsafdelingen die als optie worden genoemd zijn: beleid met betrekking tot laaggeletterdheid, bibliotheekbeleid, het sociaal domein en publieke dienstverlening. Het is met name belangrijk dat duidelijk is voor de betreffende bibliotheken wie het aanspreekpunt wordt.

Naast dat de plek van de regierol nog niet bepaald is, is ook nog onduidelijk met welke instrumenten zal worden gestuurd en of daar eisen of voorwaarden aan verbonden worden. Gemeenten moeten hierin duidelijk nog keuzes maken. Hierbij worden verschillende mogelijkheden aangegeven en verschilt het per gemeente hoe hiernaar gekeken wordt. De top 3 luidt vooralsnog:

1. Sturen op (het realiseren van) samenwerking en ketenaanpak.
2. Sturen op (inbedding in) het (bredere) lokale beleid.
3. Sturen op toegankelijkheid en kwaliteit (openingstijden, locaties et cetera).

Het is belangrijk dat dit gebeurt in samenspraak met bibliotheken, aangezien daar over het algemeen veel kennis over de Informatiepunten aanwezig is.

Inzicht in de kosten van de Informatiepunten Digitale Overheid en de wijze waarop de kosten worden gedekt

Uit de gesprekken kwam naar voren dat de kosten een belangrijk aandachtspunt vormen, vooral omdat de bibliotheken van mening zijn dat ze in de jaren vóór 2022 onvoldoende middelen hebben ontvangen om de Informatiepunten adequaat op te zetten. Met betrekking tot de financiering via de KB in 2022 geeft de helft van de bibliotheken aan dat die bijdrage de kosten waarschijnlijk zal dekken. Het overgrote deel van de noodzakelijke aanvullende financieringen wordt vrijgemaakt uit de bibliotheekexploitaties. Het is raadzaam om het gesprek tussen gemeenten en bibliotheken openlijk te voeren over het eventuele tekort aan financiële middelen en de oorzaken hiervan.

Wat betreft de jaren 2023 en verder is het beeld dat vooral de bibliotheken over het algemeen wel weten dat de financiering via de gemeenten zal gaan lopen. Driekwart van de bibliotheken geeft aan met de gemeente in contact te staan over de financiering na 1 januari, dus er lijkt van die zijde redelijk op de nieuwe situatie te worden geanticipeerd. Bij de gemeenten ligt dit anders. Zo is nog onbekend hoe de financieringsstromen bij de gemeente zullen gaan lopen. Daarnaast bereikt de informatie over nieuwe SPUK-uitkeringen niet altijd het operationele niveau bij gemeenten.

De dienstverlening door de Informatiepunten Digitale Overheid

De bibliotheken geven aan dat ze goed gebruik maken van de outputregistratietool van de KB. Het merendeel van de ondersteuningsvragen wordt geregistreerd en waar dit niet gebeurt, is de motivatie aanwezig om dit in de nabije toekomst wel te gaan doen en de medewerkers hierin te stimuleren en te trainen. Dit blijkt voldoende te leven en zo een compleet beeld te kunnen geven van het type ondersteuningsvragen dat binnenkomt bij de Informatiepunten.

De Informatiepunten kennen een grote mate van pluriformiteit. Alle vooraf door ons geïdentificeerde vormen komen voor (en ook in min of meer gelijke mate) en daarbij blijken er ook nog allerhande tussenvarianten te zijn. Vastgesteld kan derhalve worden Informatiepunten er zijn in vele soorten en maten. Uit de toelichtingen en gesprekken komt naar voren dat dit volledig toe te schrijven is aan het diepgevoelde streven bij alle betrokkenen om maatwerk te leveren. Op lokaal niveau wordt duidelijk gezocht naar de beste manier om de diverse doelgroepen te bereiken.

Eenzelfde pluriformiteit zien we in het patroon van doorverwijzingen. Het verschilt per gemeente en per Informatiepunt naar welke partners in het lokale netwerk wordt doorverwezen. De top 3 ziet er als volgt uit:

1. Welzijnsinstellingen.
2. De gemeente (publieke dienstverlening).
3. Vrijwilligersorganisaties.

Overigens vinden de bibliotheken dat het lokale netwerk nog wel aan kracht kan winnen. Over de verbinding met lokale partners zijn ze wisselend tevreden. Gemeenten kunnen bij het vervullen van hun regierol in ieder geval inzetten op het stimuleren van de lokale samenwerking. Meer en intensievere samenwerking wordt door de bibliotheken van belang geacht en de tevredenheid hierover is nog beperkt. De regierol van gemeenten is een kans om de dienstverlening van de Informatiepunten te integreren in het lokale landschap en de voordelen hiervan te benutten. Zo zijn de Informatiepunten nog beter te vinden voor burgers en kunnen burgers nog beter geholpen worden. Ook binnen de gemeentelijke organisatie is het van belang dat de Informatiepunten goed ingebed zijn en dat er samenwerking met de algemene digitale dienstverlening van de gemeente bestaat. Zo kan het Informatiepunt de gemeentelijke digitale dienstverlening versterken, door burgers te ondersteunen met vragen hierover.

Wat de samenwerking tussen gemeenten betreft, stellen we vast dat die (nog) geen grote vlucht neemt. Waarschijnlijk komt dit doordat er in bijna alle gemeenten Informatiepunten zijn en dus de noodzaak voor een intergemeentelijke benadering ontbreekt.

6.2 Aanbevelingen

Op basis van het uitgevoerde onderzoek en de nulmeting die hieruit voortvloeit, identificeren wij een aantal aanbevelingen om het landschap zo optimaal mogelijk vorm te geven. De aanbevelingen gaan over 1) het vormen van een gemeentelijk netwerk, 2) het adviseren aan gemeenten over de invulling van de regierol en 3) informatievoorziening vanuit de VNG.

Voorlichting

Aangezien gemeenten tot dusver geen rol hadden bij de dienstverlening van de Informatiepunten Digitale Overheid, is het waardevol om vanuit de VNG in te zetten op gezamenlijke voorlichting en communicatie. Informatievoorziening is belangrijk om gemeenten goed te ondersteunen richting de veranderende rol. Op deze manier kan het kennisniveau bij gemeenten versterkt worden. De handreiking die momenteel wordt opgesteld, is hiervoor een waardevol instrument.

Gemeentelijk netwerk

Daarnaast raden we de VNG aan om een netwerk op te bouwen van gemeentelijke beleidsadviseurs die zich met de Informatiepunten bezighouden. Nu is nog onduidelijk wie aanspreekpunt zijn bij gemeenten en het oprichten van een netwerk kan dit verhelpen. Dit netwerk kan bijvoorbeeld worden ingezet voor onderling contact over inrichtingsvraagstukken, ervaringen in de praktijk en kennisoverdracht. Maar ook voor communicatie vanuit de VNG richting gemeenten is zo'n netwerk waardevol, zo kan dit worden benut voor de jaarlijkse monitor.

Invulling van de regierol

Tot slot adviseren we de VNG om gemeenten een suggestie te doen over de regierol binnen de gemeentelijke organisatie. Dit betreft zowel de positionering binnen de gemeente als de invulling van de regierol.

Zonder regie vanuit de VNG zullen gemeenten waarschijnlijk alle zelf het wiel gaan uitvinden en de regiefunctie op een andere plek in hun organisatie (laaggeletterdheid, sociaal domein, cultuur, publieke dienstverlening) beleggen. Het nadeel van die versnippering is dat het voor de VNG moeilijk zal worden om de lokale beleidsontwikkeling te blijven volgen of gericht te stimuleren. Ook bij een herhaling van deze monitor zal die complexiteit zich voordoen. Gemeenten zullen er voorts mee zijn geholpen als ze weten hoe ze de prestaties van de Informatiepunten kunnen beoordelen en hoe ze hierop moeten sturen. De VNG zou hierbij ondersteuning kunnen bieden.

Overigens denken wij dat het eenzijdig neerleggen van een regierol bij de gemeente afbreuk kan doen aan de hybride context waarbinnen de Informatiepunten lokaal moeten opereren. Vanwege de veelheid aan lokale samenwerkingsrelaties dat nodig is, lijkt het verstandig om de lokale bibliotheek actief te betrekken bij de uitvoering. De Informatiepunten moeten namelijk functioneren in complexe lokale netwerken waarbinnen een vorm van centrale coördinatie onontbeerlijk is.

Bijlagen

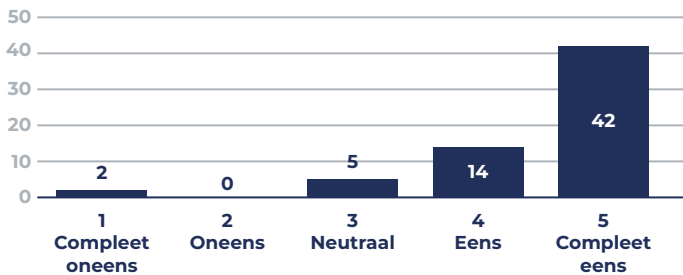
BIJLAGE 1

Geraadpleegde literatuur

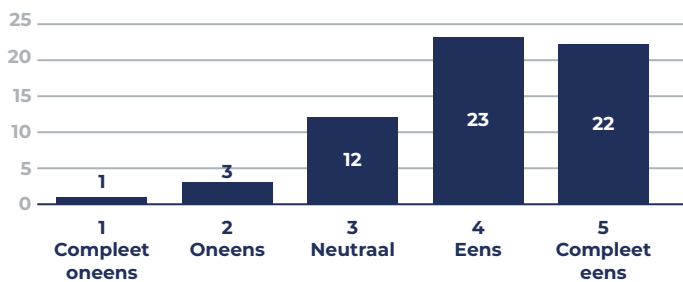
- Bibliotheeknetwerk. Bibliotheekinzicht. Gepubliceerd op: <https://www.bibliotheekinzicht.nl/maatschappelijke-functies/de-bibliotheek-en-de-digitaleoverheid>
- Digitale inclusie. Digitale overheid. Gepubliceerd op: <https://www.digitaleoverheid.nl/digitale-inclusie/>
- Ecorys (2020). Exploitatiemodellen en rendement Informatiepunten Digitale Overheid in Openbare Bibliotheken. [Rapport]
- Informatiepunt Digitale Overheid. <https://www.informatiepuntdigitaleoverheid.nl> [Algemene website]
- Pieterse, W. (2020). Oordeel Burgers en Ondernemers over Overheidsdienstverlening 2020. Eindrapport.
- Probiblio. Starten met het Informatiepunt Digitale Overheid. De meest essentiële stappen op een rij. Haarlemmermeer 2020.
- Van den Dool, A. (red). *Zijn waar de doelgroep is*. Informatiepunten Digitale Overheid buiten de bibliotheek. Whitepaper van de Manifestgroep i.s.m. de Koninklijke Bibliotheek. Den Haag 2022.
- Vereniging Openbare Bibliotheken (30-08-2022). <https://www.debibliotheken.nl/nieuws/update-stand-van-zaken-financiering-informatiepunten-digitale-overheid> Bezocht op 18-10-2022.
- Vereniging van Nederlandse Gemeenten (2020). Brochure (Digitale) Inclusie. Aan de slag met gemeentelijke dienstverlening, Den Haag 2020.

BIJLAGE 2

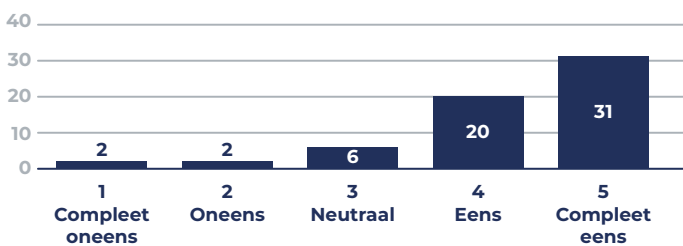
Resultaten



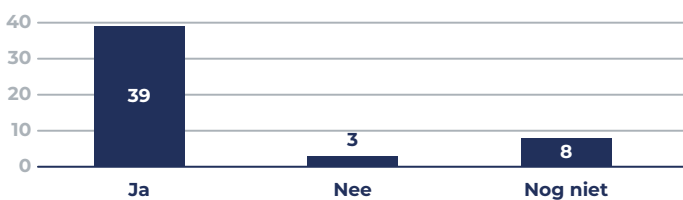
Grafiek 3. In hoeverre bent u bekend met het bestaan van Informatiepunten Digitale Overheid (IDO)?
 Respons enquête gemeenten



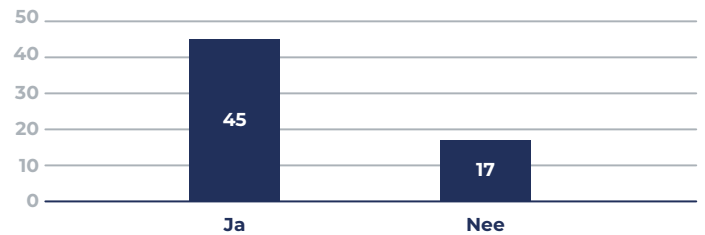
Grafiek 4. Het Informatiepunt Digitale Overheid maakt vroegtijdige signalering van achterliggende problematiek mogelijk waardoor sneller passende hulp kan worden geboden
 Respons enquête gemeenten



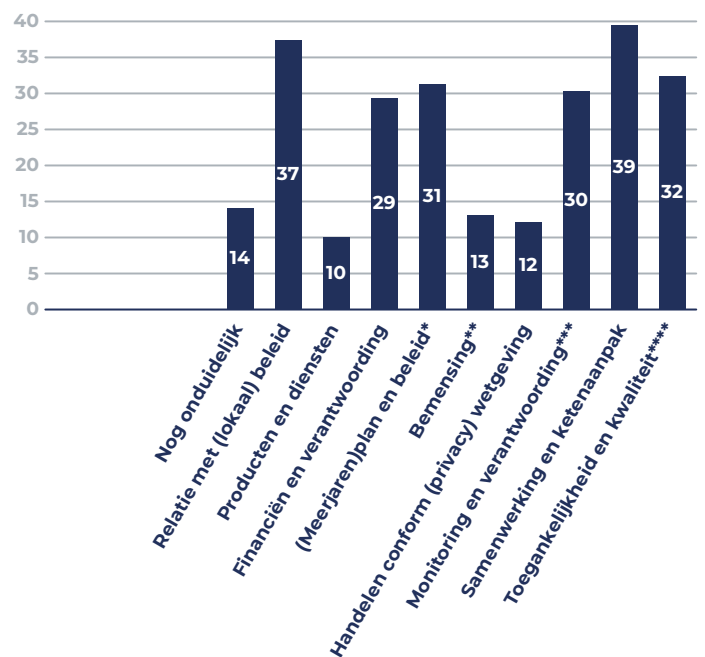
Grafiek 5. Het Informatiepunt Digitale Overheid wijst de weg naar een cursusaanbod dat helpt om de digitale vaardigheden van deelnemers te verbeteren, waardoor zij zelfredzamer worden. - Respons enquête gemeenten



Grafiek 6. Heeft u contact met uw lokale openbare bibliotheek over het functioneren van Informatiepunten Digitale Overheid?
 Respons enquête gemeenten

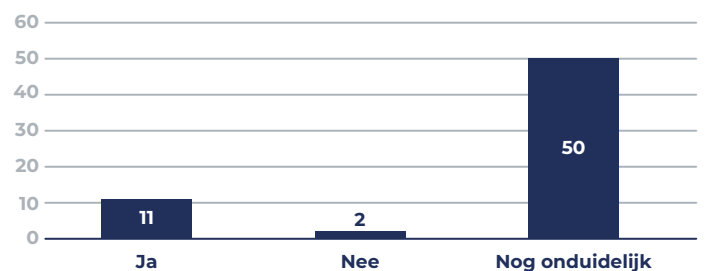


Grafiek 8. Bent u ermee bekend dat de gemeente per 2023 een lokale regielor voor de Informatiepunten zal vervullen?
 Respons enquête gemeenten

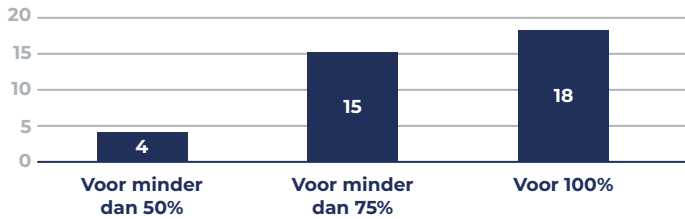


* Ambities, doelgroepen en strategie
 ** Medewerkers en vrijwilligers
 *** Van resultaten en effecten
 **** Openingstijden, locaties en kwaliteitseisen

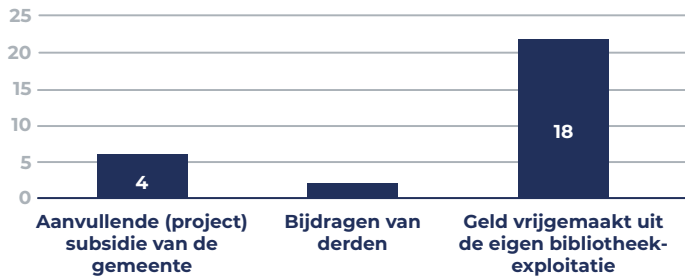
Grafiek 10. Wat ziet u als eventuele sturingsmogelijkheden als opdrachtgever en regisseur van de Informatiepunten Digitale Overheid? - Respons enquête bibliotheken (meerdere antwoorden mogelijk)



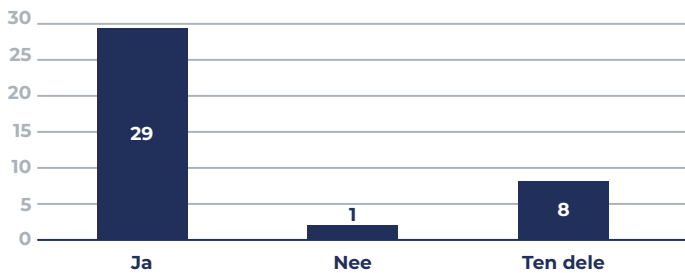
Grafiek 11. Is uw gemeente van plan om prestatie-eisen of subsidievoorwaarden aan bibliotheken te stellen waar het de Informatiepunten Digitale Overheid betreft?
 Respons enquête gemeenten



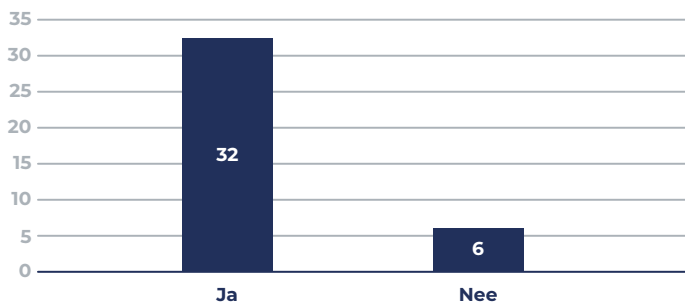
Grafiek 12. In welke mate dekt de bijdrage van € 0,83 per inwoner dat via de Koninklijke Bibliotheek aan bibliotheekorganisaties beschikbaar is gesteld voor 2022 de werkelijke kosten? *Respons enquête bibliotheken*



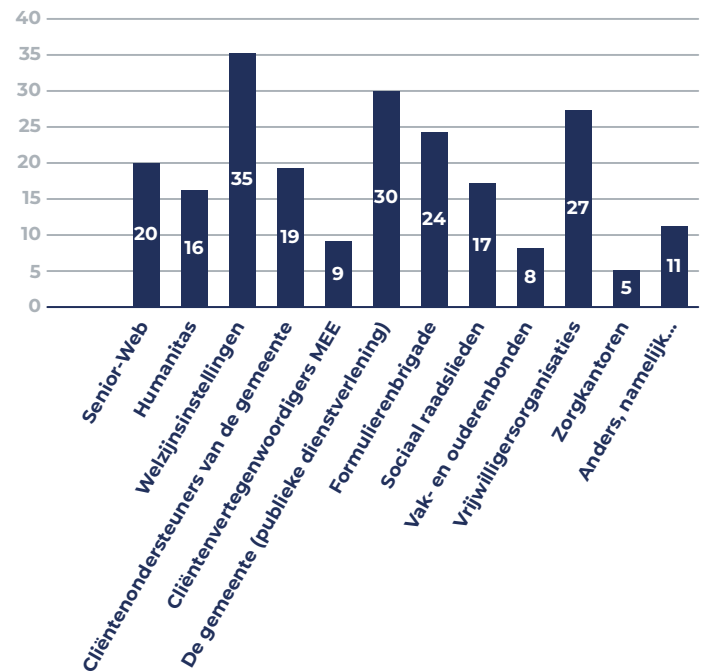
Grafiek 13. Als u aanvullende financiering voor de exploitatie heeft moeten vinden, waar is deze financiering dan van afkomstig? - *Respons enquête bibliotheken (meerdere antwoorden mogelijk)*



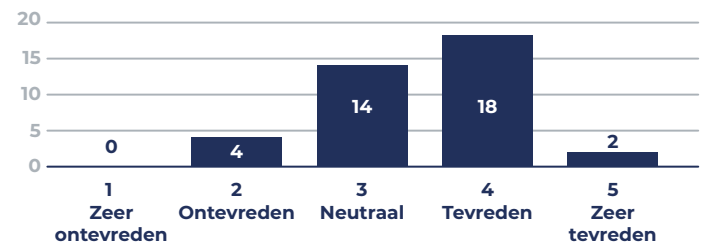
Grafiek 15. Gemeenten gaan de subsidietaak overnemen van de Koninklijke Bibliotheken. Hiervoor wordt een speciale uitkering (SPUK) opgesteld waarmee het rijk de gemeenten van middelen zal voorzien. Staat u met uw gemeente(n) in contact hierover? - *Respons enquête bibliotheken*



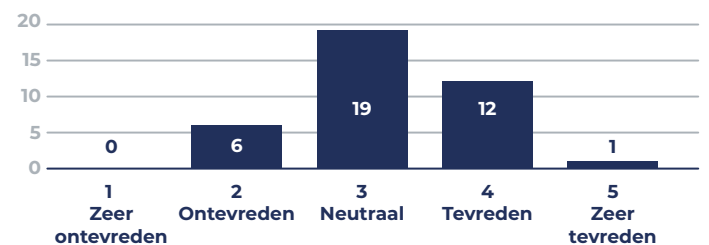
Grafiek 16. Wordt bij elke ondersteuningsvraag over de Digitale Overheid die uw Informatiepunt(en) ontvang(t)/(en) de outputregistratietool van de KB gebruikt? *Respons enquête bibliotheken*



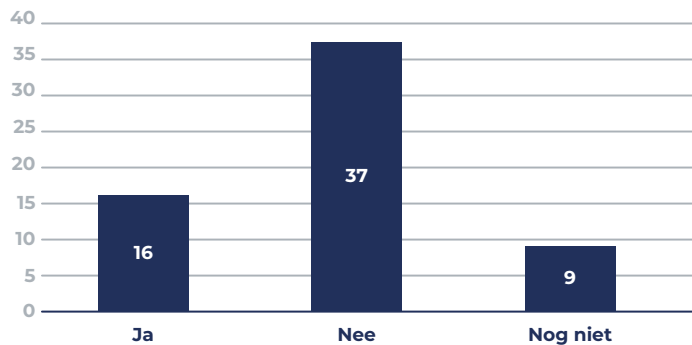
Grafiek 18. Met welke lokale partners werkt u samen in verband met het warm doorverwijzen van mensen? - *Respons enquête bibliotheken (meerdere antwoorden mogelijk)*



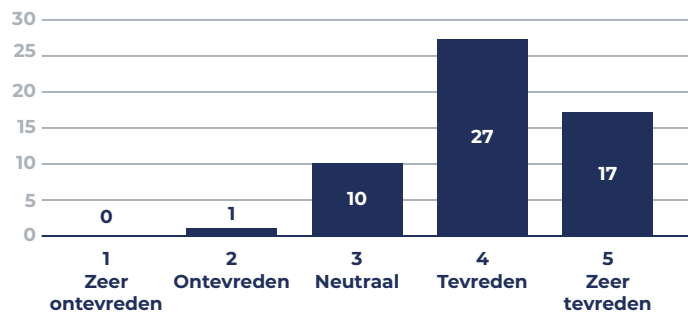
Grafiek 19. Hoe tevreden bent u over de verbinding met het netwerk van lokale samenwerkingspartners? *Respons enquête bibliotheken*



Grafiek 20. Hoe tevreden bent u over de betrokkenheid van gemeenten bij het netwerk van lokale samenwerkingspartners? *Respons enquête bibliotheken*



Grafiek 22. **Heeft u contact met andere gemeenten over een eventuele gezamenlijke aanpak in de regio?**
Respons enquête gemeenten



Grafiek 23. **Bent u tevreden over de wijze waarop de openbare bibliotheek in uw gemeente aan de slag is gegaan met het realiseren van een (of meer) Informatiepunt(en) Digitale Overheid?** - *Respons enquête gemeenten*

BIJLAGE 3

Lijst van gebruikte afkortingen

Afkorting	Staat voor
AOW	Algemene Ouderdomswet
BZK	Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
CAK	Centraal Administratie Kantoor
CBR	Centraal Bureau voor de uitgifte van Rijvaardigheidsbewijzen
CIZ	Centrum Indicatiestelling Zorg
CJG	Centrum Jeugd en Gezin
CJIB	Centraal Justitieel Incassobureau
DigiD	Systeem waarmee Nederlandse overheden op internet iemands identiteit kunnen verifiëren, een soort digitaal paspoort voor overheidsinstanties
DUO	Dienst Uitvoering Onderwijs
IDO	Informatiepunt Digitale Overheid
KB	Koninklijke Bibliotheek
MFG	Manifestgroep
POI	Provinciale ondersteuningsinstelling (voor bibliotheken)
POK	Parlementaire ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag
SPUK	Specifieke uitkering
SVB	Sociale Verzekeringsbank
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
VNG	Vereniging van Nederlandse Gemeenten



‘WIJ ZIJN BERENSCHOT, GRONDLEGGER VAN VOORUITGANG’

Nederland is continu in ontwikkeling. Maatschappelijk, economisch en organisatorisch verandert er veel. Al meer dan tachtig jaar volgen wij als adviesbureau deze ontwikkelingen op de voet en werken we aan een vooruitstrevende samenleving. De behoefte om iets fundamenteels te betekenen voor mens en maatschappij zit in onze genen. Met onze adviezen en oplossingen hebben we dan ook actief meegebouwd aan het Nederland van vandaag. Altijd op zoek naar duurzame vooruitgang.

Alles wat we doen is onderzocht, onderbouwd en vanuit meerdere invalshoeken bekeken. Zo komen we tot gefundeerde adviezen en slimme oplossingen. Die zijn op het eerste gezicht misschien niet altijd de meest voor de hand liggende. Juist deze eigenzinnigheid maakt ons uniek. Daarbij zijn we niet van symptoombestrijding. En gaan pas naar huis als het is opgelost.

Berenschot Groep B.V.

Van Deventerlaan 31-51, 3528 AG Utrecht

Postbus 8039, 3503 RA Utrecht

030 2 916 916

www.berenschot.nl