

Informatiepunten Digitale Overheid (IDO's)

**Herziene handreiking voor gemeenten
(versie 2.0)**

Colofon

Samengesteld door KWINK groep,

in opdracht van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG).

Tekst: Bill van Mil, Frederique Uyterlinde, Michelle Ploum, Maria Gayed en Martijn Bos
(allen KWINK groep, www.kwinkgroep.nl)

Vereniging van Nederlandse Gemeenten
Nassaulaan 12
2514 JS Den Haag

Januari 2025

Inhoud

Afkortingen	4
Voorwoord	5
1 Inleiding	6
2 Beschrijving van de Informatiepunten	8
3 Rollen van gemeente richting Informatiepunten Digitale Overheid	22
4 Tips voor regie door gemeenten	37
5 Kennis(de)ling	43
Bijlage I. Factsheet voor bestuurders	46
Bijlage II. Model samenwerkingsovereenkomst en Model subsidiebeschikking	51
Bijlage III. Praktijkvoorbeelden IDO's op andere locaties	53

Afkortingen

AVG	Algemene verordening gegevensbescherming
BBV	Bibliotheek en basisvaardigheden
CAK	Centraal Administratie Kantoor
CBCT	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

Voorwoord

Dit is de herziene versie van de handreiking voor gemeenten die eind 2022 door VNG is uitgebracht over Informatiepunten Digitale Overheid (IDO's).¹

De eerste versie van deze handreiking is destijds gemaakt, omdat gemeenten per 1 januari 2023 een nieuwe rol gingen vervullen. Namelijk een rol als financier van de lokale bibliotheek ten behoeve van de realisatie of instandhouding van IDO's. Dat betekent dat de openbare bibliotheken sindsdien IDO's realiseren en in stand houden, met financiering van gemeenten. Gemeenten ontvangen de benodigde middelen voor de bekostiging van de IDO's via een specifieke uitkering (SPUK)². De openbare bibliotheken realiseren deze IDO's binnen bestaande bibliotheeklocaties, maar soms ook op andere plekken.

IDO's dragen op verschillende manieren bij aan maatschappelijke baten voor burgers en gemeenten. Zij helpen burgers hun weg te vinden binnen digitale (overheids)dienstverlening en regelzaken. Daarnaast kan de IDO-dienstverlening bijdragen aan verschillende beleidsdoelen van de gemeente, en aan kostenbesparingen door een vermindering van hulpvragen van burgers.

Voor de openbare bibliotheken geldt dat het realiseren en in stand houden van IDO's goed past bij één van de drie maatschappelijke opgaven waaraan zij werken, namelijk: 'Participatie in de (informatie)samenleving: digitale inclusie, democratie en burgerschap'. De drie maatschappelijke opgaven worden ook door VNG van groot belang geacht. De opgaven zijn bekrachtigd in een bibliotheekconvenant dat is ondertekend door VNG en vijf andere partijen: het Ministerie van OCW, IPO, de Vereniging Openbare Bibliotheken (VOB), de Stichting POI's Nederland (SPN) en de Koninklijke Bibliotheek.

Daarnaast sluit de ondersteuning die wordt geboden middels de IDO's op meerdere vlakken aan bij het Hoofdlijnenakkoord 'Hoop, lef en trots' dat op 16 mei 2024 is gepubliceerd. Zo wordt in het akkoord benoemd dat de bereikbaarheid van overheidsorganisaties voor burgers omhoog moet, onder andere door een grotere beschikbaarheid van hulp bij digitaal contact. Het Hoofdlijnenakkoord is uitgewerkt in een Regeerprogramma, waarin het beeld wordt geschetst van een toegankelijke digitale overheid: "De (digitale) dienstverlening moet voor iedereen eenvoudig en te begrijpen zijn".³

De tijd heeft sinds het verschijnen van de eerste handreiking niet stilgestaan. Er zijn nieuwe ontwikkelingen, bijvoorbeeld (maar niet uitsluitend) de lokale ketenaanpak digitale inclusie en overheidsbrede loketten. Het aantal IDO's is verder gegroeid naar inmiddels ruim 700. Er zijn in de afgelopen twee jaren nieuwe ervaringen opgedaan door gemeenten en IDO's. Er wordt zowel in de praktijk als middels onderzoek beproefd wat goed werkt en wat minder goed werkt. Die informatie ontbreekt in die eerste versie van de handreiking en maakt die eerste versie op onderdelen beperkt actueel. Dit vormde de aanleiding om de handreiking te herzien en deze herziene versie (versie 2.0) uit te brengen. Dat bood ook de gelegenheid om enkele nieuwe accenten te leggen in de handreiking, gebaseerd op de aanvullende informatiebehoefte van gemeenten zoals die de afgelopen periode naar voren is gekomen.

1 Zie: <https://vng.nl/nieuws/inventarisatie-hoe-gemeenten-regie-kunnen-nemen-over-idos>.

2 Sinds 1 januari 2023 vindt de bekostiging van de IDO's plaats via een SPUK-regeling. Deze 'Regeling specifieke uitkering Informatiepunten Digitale Overheid' werd op 16 december 2022 gepubliceerd. Op het moment van verschijnen van deze herziene handreiking is nog onduidelijk hoe de toekomstige bekostiging van de IDO's eruit zal zien. Op basis van het Regeerprogramma is een principebesluit genomen om SPUK-regelingen op te heffen, en de middelen in plaats daarvan op te nemen in het gemeentefonds. Zodra bekend is welke consequenties deze voornemens hebben voor de wijze van bekostiging van de IDO's, dan wordt dit vermeld op vng.nl.

3 Rijksoverheid (2024). Regeerprogramma. Uitwerking van het hoofdlijnenakkoord door het kabinet.

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.⁴

Voor veel burgers is dat ingewikkeld. Mensen kunnen moeite hebben met lezen, schrijven, het gebruiken van internet of het gebruiken van digitale apparaten, zoals een computer, smartphone of tablet.⁵ Daarnaast kunnen mensen digitale uitdagingen ervaren op het gebied van cyberveerbaarheid. De complexiteit van wet- en regelgeving kan er ook voor zorgen dat het voor burgers onduidelijk is wat ze moeten doen. Eigenlijk kan iedereen op zijn of haar eigen manier te maken hebben met de uitdagingen rondom digitalisering.

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 eerstelijnschulpoketten 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.

Medewerkers van de 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 en empathische manier geholpen. Wanneer een IDO-medewerker de burger niet kan helpen, dan probeert deze medewerker de burger 'warm' door te verwijzen door bijvoorbeeld direct een afspraak te laten inplannen bij de juiste organisatie.

De IDO's in de bibliotheek zijn er voor iedereen die moeite heeft met digitale dienstverlening en vragen heeft over het regelen van online (overheids)zaken.⁶ De IDO's worden bezocht door een brede groep mensen, die verschillen in achtergrond- en persoonlijkheidskenmerken. Er is dus niet één type IDO-bezoeker te definiëren. Ook de vragen van IDO-bezoeker zijn erg divers, en gebaseerd op verschillende behoeften. Wat de IDO-bezoekers wél met elkaar gemeen hebben, is dat ze het over het algemeen lastig vinden om digitale zaken met de overheid te regelen. Dit kunnen dus ook burgers zijn die wel digitaal-vaardig zijn, maar alsnog moeite hebben met de digitale overheid.⁷

1.2 Aanleiding handreiking

Sinds 1 januari 2023 hebben gemeenten een nieuwe verantwoordelijkheid ten aanzien van de IDO's in de bibliotheek. Dit is ook de aanleiding voor het opstellen van deze handreiking voor gemeenten. Gemeenten vervullen namelijk sindsdien 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

4 NL DIGIbeter, Agenda Digitale Overheid. Zie: digitaleoverheid.nl en rijksoverheid.nl.

5 Zie: digitaleoverheid.nl.

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

7 Zie: MARE (2024). Bezoekersbeleving Informatiepunt Digitale Overheid.

jaarlijks een specifieke uitkering aan gemeenten ten behoeve van de realisatie of instandhouding van de IDO's.⁸

1.3 Doelstellingen en doelgroep handreiking

Het doel van de handreiking is om gemeenteambtenaren te ondersteunen door: (1) algemene informatie over de inrichting en dienstverlening van de IDO's te geven, (2) de rollen te beschrijven die een gemeente vervult met betrekking tot de IDO's en (3) handvatten en tips te geven voor het vervullen van de gemeentelijke regierol.

1.4 Leeswijzer

De handreiking bestaat uit vijf hoofdstukken:

- Hoofdstuk 2 bevat een beschrijving van de IDO's in de bibliotheek (en soms buiten de bibliotheekvestiging). In dit hoofdstuk wordt onder meer beschreven hoe de huidige dienstverlening van de IDO's eruitziet. Dit hoofdstuk is voornamelijk bedoeld voor gemeenteambtenaren waarvoor de IDO's nog relatief onbekend terrein zijn.
- Hoofdstuk 3 bevat een beschrijving van de rollen van een gemeente met betrekking tot de IDO's in de bibliotheek. Er wordt onderscheid gemaakt in zes rollen, die tezamen de 'regierol' van gemeenten ten aanzien van de IDO's vormen. In dit hoofdstuk werken we tevens uit hoe de IDO's verbonden zijn met aanpalend beleid van gemeenten en de Lokale ketenaanpak digitale inclusie.
- Hoofdstuk 4 bevat tips en handvatten voor hoe gemeenten partnerschap kunnen vormgeven richting de bibliotheek en hoe ze prestaties kunnen beoordelen en erop kunnen sturen (prestatieafspraken).
- Hoofdstuk 5 gaat tot slot in op kennisdeling ten aanzien van de IDO's.

In de bijlagen is een factsheet opgenomen (specifiek gericht op bestuurders), informatie over een Model samenwerkingsovereenkomst en Model subsidiebeschikking, en enkele praktijkvoorbeelden waarin IDO's buiten de bibliotheek worden beschreven.

8 De minister van BZK kan sinds 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.

2

Beschrijving van de Informatiepunten

2.1 Ontstaansgeschiedenis

2.1.1 2016: start samenwerking die uiteindelijk heeft geleid tot IDO's

De 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 belastingaangifte inkomstenbelasting en het aanvragen van toeslagen.⁹

Later werd de samenwerking verbreed met ook andere grote uitvoeringsorganisaties die zich hadden verenigd in de MFG. Deze uitvoeringsorganisaties wilden voorkomen dat door digitalisering de kwetsbare en niet-digitaal vaardige burgers sociaal en maatschappelijk buitengesloten worden. Deze organisaties zochten daarom naar een manier om deze burgers te ondersteunen en gingen een samenwerking aan met de KB en de lokale bibliotheken. Het ging aanvankelijk om (naast 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).¹⁰

2.1.2 2019: eerste 15 IDO's openen hun deuren

In 2019 stelden deze 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. Op 1 juli 2019 openden de eerste 15 IDO's hun deuren: deze pilots vonden plaats in de zogeheten 'koploperbibliotheken'. Daarbij werkten de KB, openbare bibliotheken, de Stichting Samenwerkende POI's¹¹ Nederland (SPN)¹² en de uitvoeringsorganisaties samen.¹³

In 2020 sloten ook vier andere organisaties zich onder de vlag van de MFG aan bij de samenwerking: de Huurcommissie, het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO), de Raad voor de Rechtsbijstand en de Rijksdienst voor het Wegverkeer (RDW). Sinds januari 2022 is de MFG onderdeel van het samenwerkingsverband Netwerk van Publieke Dienstverleners (NPD).¹⁴ Om burgers vanuit de NPD-partijen door te verwijzen naar de bibliotheek zijn onder meer teksten, een flyer en ook een landingspagina gemaakt

9 Zie: Koninklijke Bibliotheek (2017). Dienstverlening openbare bibliotheken rondom digitale vaardigheden en de Belastingdienst.

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

11 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".

12 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.

13 Zie: bibliotheeknetwerk.nl.

14 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).

(gebaseerd op de databank G!DS/Wijzer).¹⁵ Op deze pagina staan verschillende loketten of plekken vermeld waar mensen terecht kunnen met vragen over internet(ten). Hier zetten bibliotheken en IDO-medewerkers hun aanbod in, zodat NPD-partijen kunnen doorverwijzen.

In het vervolg van deze handreiking zal daarom naar de uitvoeringsorganisaties worden verwezen met de term NPD (en dus niet meer met MFG).

2.1.3 Sinds 2023: structurele financiering

Sinds 2023 is er sprake van structurele financiering van de IDO's in de bibliotheek. Er kwamen destijds middelen beschikbaar voor het ministerie van BZK als onderdeel van de kabinetsmaatregelen naar aanleiding van het rapport van de Parlementaire Onderzoekscommissie Kinderopvangtoeslag.¹⁶ Het ministerie van BZK heeft destijds besloten om een deel van deze middelen beschikbaar te stellen voor structurele financiering van de IDO's.

Sinds 1 januari 2023 verstrekt de minister van BZK jaarlijks middelen aan de gemeenten via de Regeling specifieke uitkering Informatiepunten Digitale Overheid. Sindsdien ligt de regie op de IDO's lokaal.¹⁷ Door deze regiefunctie bij gemeenten te leggen, beoogt de minister van BZK een lokale aanpak op maat, passend bij de lokale maatschappelijke opgaven op digitale inclusie en hulp aan inwoners bij digitale diensten. In de volgende paragraaf is meer informatie opgenomen over de financiële kaders die gelden voor gemeenten ten aanzien van de IDO's.

Inmiddels is het aantal IDO's sinds de start in 2019 fors gegroeid. In het eerste kwartaal van 2024 zijn er ruim 700 locaties met een IDO. Er zijn steeds meer gemeenten met niet alleen IDO-locaties binnen, maar ook buiten de bibliotheek.

2.2 Financiering en bestuurlijke afspraken

De financiële en bestuurlijke kaders die gelden voor gemeenten zijn vastgelegd in de Regeling specifieke uitkering Informatiepunten Digitale Overheid. Deze Regeling is op 1 januari 2023 in werking getreden.

Op het moment van verschijnen van deze herziene handreiking is onduidelijk hoe de toekomstige financiering van de IDO's eruit zal zien. Op basis van het Regeerprogramma¹⁸ is een principebesluit genomen om specifieke uitkeringen op te heffen, en middelen in plaats daarvan op te nemen in het gemeentefonds. De verdere informatie in deze paragraaf is gebaseerd op de Regeling die op het moment van verschijnen van deze handreiking nog in werking is.

2.3 Regeling specifieke uitkering Informatiepunten Digitale Overheid

Volgens de Regeling¹⁹ zijn IDO's fysieke, laagdrempelige hulppunten waar inwoners 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 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

15 [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. G!DS wordt in 2025 stopgezet, en vervangen door een opvolger genaamd 'Wijzer'. Zie voor meer informatie over G!DS/Wijzer paragraaf 5.1.5. van deze Handreiking.

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

17 Zie: Regeling specifieke uitkering Informatiepunten Digitale Overheid.

18 Zie: Rijksoverheid (2024). Regeerprogramma. Uitwerking van het hoofdlijnenakkoord door het kabinet.

19 Zie: Regeling specifieke uitkering Informatiepunten Digitale Overheid, Artikel 1. Definities.

nodig zijn. Het is ook aan de gemeente om bibliotheken voldoende ondersteuning te bieden ten aanzien van deze dienstverlening (financieel en anderszins).

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 componenten²⁰:

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

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

De ontvangende gemeente dient de specifieke uitkering te besteden aan:

- De financiering van de lokale bibliotheek ten behoeve van de realisatie of de instandhouding van de Informatiepunten Digitale Overheid;
- De promotie van de Informatiepunten Digitale Overheid bij haar inwoners;
- Het voeren van regie over het netwerk van organisaties rond de Informatiepunten Digitale Overheid die voor de inwoners van de gemeente relevant zijn.²¹

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.

2.4 Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer

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 op 1 januari 2026 in werking. Met de Wmebv krijgen burgers het recht om officiële berichten elektronisch aan gemeenten en andere overheidsorganisaties te versturen.²² De Wmebv introduceert een aantal waarborgen om het elektronisch verkeer goed te laten verlopen.

Op 1 januari 2024 is de Zorgplicht uit de Wmebv reeds in werking getreden. Dit onderdeel uit de Wmebv introduceert een zorgplicht voor bestuursorganen om te zorgen voor passende ondersteuning van burgers bij dienstverlening.²³ Deze Zorgplicht biedt het wettelijk kader voor het bestaansrecht van de IDO's, aangezien met de IDO's een bijdrage kan worden geleverd aan deze ondersteuning.²⁴

In de 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

20 Zie: Regeling specifieke uitkering Informatiepunten Digitale Overheid, artikelsgewijze toelichting, artikel 3.

21 Zie: Regeling specifieke uitkering Informatiepunten Digitale Overheid, Artikel 5, lid 1.

22 Zie: vng.nl.

23 Zie: vng.nl.

24 De VNG heeft de opdracht gegeven tot het ontwikkelen van een handreiking over de Zorgplicht. Deze handreiking biedt handvatten over hoe gemeenten invulling kunnen geven aan de Zorgplicht, en hoe zij dat in beleid kunnen gieten. De handreiking wordt naar verwachting eind 2024 opgeleverd.

locaties, ten einde de doelgroep zo goed mogelijk te bereiken.²⁵ In de huidige situatie hebben bibliotheken overigens al IDO's buiten hun eigen vestigingen geopend.

2.5 Landelijke ondersteuning

Gemeenten worden vanuit het ministerie van BZK geholpen bij de regiefunctie ten aanzien van de IDO's via een landelijk programma. Daarnaast zijn er middelen beschikbaar voor de ontwikkeling van generieke ondersteuningsinstrumenten voor bibliotheken vanuit de KB en de VNG. De KB werkt hierin samen met SPN en de POI's om de ondersteuning van IDO-medewerkers van bibliotheken te continueren.²⁶ Dit doen ze op een aantal terreinen, waaronder:

- 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).²⁷
- Landelijke marketingcampagnes (commercials en online campagnes) en toolkits voor lokale marketing. Zo is een marketingtoolkit ontwikkeld, die voorziet in diverse aanpasbare en te personaliseren materialen voor lokale promotie richting burgers en richting partners.²⁸
- Monitoring en onderzoek.²⁹

De partijen ondersteunen voorts de bibliotheken bij het opzetten van IDO's en het inbedden in de lokale context. 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 werkwijze en kan de uitwisseling van kennis en ervaring faciliteren.

2.6 Dienstverlening

We schetsen in deze paragraaf hoe landelijk invulling wordt gegeven aan de dienstverlening van de IDO's. Dat betekent niet dat elke IDO alle onderdelen van de dienstverlening moet inrichten zoals in de paragrafen hieronder wordt geschetst. Hieronder wordt de huidige, landelijke stand van zaken geschetst, die aantoont dat er verschillende mogelijkheden zijn in de manier waarop de IDO's ingericht kunnen worden. Voor elke IDO kunnen op basis van het doel en belangrijke randvoorwaarden keuzes worden gemaakt, bijvoorbeeld ten aanzien van de locatie, openingstijden en bemensing.

2.6.1 Doelgroepen en bezoekers

De IDO's in de bibliotheek zijn er voor iedereen die moeite heeft met digitale dienstverlening en vragen heeft over het regelen van online zaken.³⁰ 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 burgers 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-medewerkers 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.

De doelgroep van de IDO's is divers. De IDO's zijn er in principe voor iedereen die moeite heeft met digitale

25 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.

26 Zie: bibliotheeknetwerk.nl.

27 Zie: bibliotheeknetwerk.nl.

28 Zie: bibliotheeknetwerk.nl.

29 Met de Bibliotheekmonitor van de KB kunnen bibliotheken de output van de IDO's (zoals het aantal en type gestelde vragen) registreren en de impact van de IDO's meten. Het Dashboard Informatiepunten Digitale Overheid is ontwikkeld om inzicht te bieden in de inrichting van IDO's, de achtergrond van bezoekers en de vragen die zij stellen. De KB voert ook onderzoek uit met betrekking tot de IDO's en digitale inclusie. Er worden met landelijke ondersteuning met enige regelmaat pilots georganiseerd, om nieuwe vormen van dienstverlening uit te testen en de dienstverlening door te ontwikkelen.

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

dienstverlening en vragen heeft over het regelen van online (overheids)zaken.³¹ Dat kunnen bijvoorbeeld burgers zijn die digitale hulpmiddelen niet beheersen, moeite hebben met basisvaardigheden (lezen, schrijven en/of rekenen), uitdagingen ervaren op het gebied van cyberveerbaarheid, de digitale omslag niet hebben gemaakt of de digitale overheid om andere redenen niet begrijpen. Er is in de groep IDO-bezoekers een grote variëteit te zien in:³²

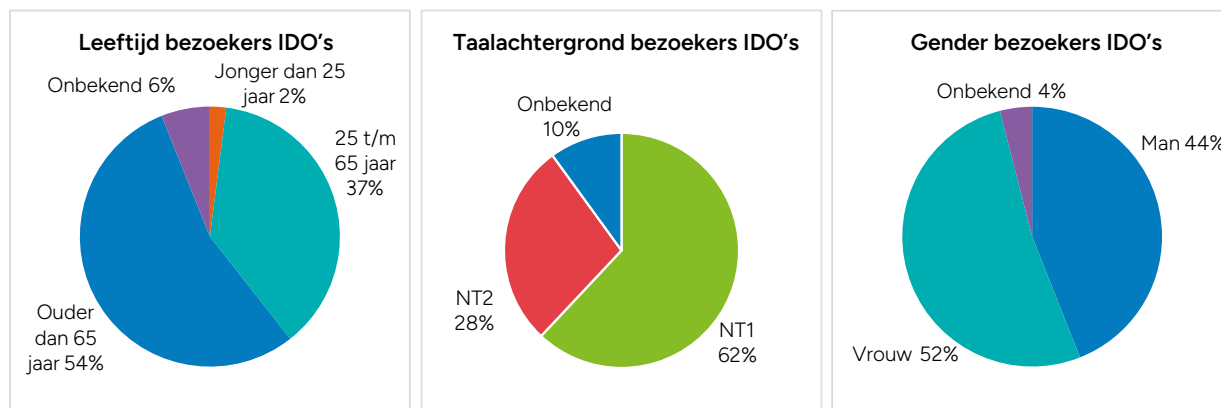
- Leeftijd: zowel jongeren³³ als ouderen;
- Gender: zowel zij die zich identificeren als man of als vrouw;³⁴
- Opleiding: zowel laag- als hoogopgeleiden;
- Taalvaardigheid: zowel mensen die Nederlands als moedertaal hebben en taalvaardig zijn, als laaggeletterden en/of mensen die Nederlands als tweede taal (NT2) hebben;
- Persoonlijkheid en mentaliteit: zowel introverte als extraverte mensen, zowel autonome als hulpbehoevende mensen en zowel zelfverzekerde als onzekere mensen;
- Sociale omgeving: zowel mensen zonder of met een beperkte sociale omgeving, als mensen die wel een sociale omgeving hebben, maar daar geen beroep op willen of kunnen doen;
- Financiën: zowel mensen met meer vermogen, als mensen met minder vermogen.

Sinds 2019 wordt op basis van inschatting van de IDO-medewerkers een aantal eigenschappen van de bezoekers gemonitord, namelijk leeftijd, taalachtergrond en gender. Het beeld dat deze monitoring laat zien was over de laatste jaren stabiel.

De laatste cijfers over een heel kalenderjaar (2023) laten zien:

- In 2023 was 54% van de bezoekers van een IDO in de bibliotheek ouder dan 65 jaar. 37% van de bezoekers was in de leeftijd tussen 25 en 65 jaar, en 2% was jonger dan 25 jaar.
- 62% van de bezoekers had Nederlands als eerste taal, en 28% had Nederlands als tweede taal.
- De genderverdeling toont dat in 2023 meer vrouwen dan mannen een IDO hebben bezocht; met 44% mannelijke bezoekers en 52% vrouwelijke bezoekers.³⁵

Figuren 1 tot en met 3 geven de achtergrond en eigenschappen van bezoekers van de IDO's weer.



Figuur 1. Leeftijd bezoekers IDO's in 2023. Bron: Dashboard Informatiepunten Digitale Overheid 2019 t/m Q3 2024.

Figuur 2. Taalachtergrond bezoekers IDO's in 2023. Bron: Dashboard Informatiepunten Digitale Overheid 2019 t/m Q3 2024.

Figuur 3. Gender van bezoekers van IDO's in 2023. Bron: Dashboard Informatiepunten Digitale Overheid 2019 t/m Q3 2024.

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

32 Zie: MARE (2024). Bezoekersbeleving Informatiepunt Digitale Overheid.

33 Vanaf november 2021 zijn vijf bibliotheken aan de slag gegaan met de pilot 'Bereik jongeren met het IDO'. De pilot was een samenwerkingsverband tussen de KB, Stichting Digisterker en SPN. In de pilot stond de vraag centraal hoe bibliotheken vanuit het IDO jongeren van 15 jaar en ouder zo goed mogelijk kunnen bereiken. Inmiddels is de 'Handreiking bereik jongeren vanuit het IDO' gepubliceerd, met daarin de resultaten van de pilot en de geleerde lessen. Over die handreiking is ook een webinar georganiseerd. Zie: [bibliotheeknetwerk.nl](#).

34 Dashboard Informatiepunten Digitale Overheid 2019 t/m Q3 2024.

35 Dashboard Informatiepunten Digitale Overheid 2019 t/m Q3 2024.

Per 1 april 2024 zijn er wijzigingen in de monitoringsinstrumenten doorgevoerd. Informatie over de leeftijd, taalachtergrond en gender is verplaatst naar de impactmeting (zie voor meer informatie over de impactmeting paragraaf 5.1.3).

2.6.2 Diensten en producten

2.6.2.1 Typen diensten

De IDO-medewerkers helpen burgers door handvatten aan te reiken om digitale (overheids)zaken zelf te kunnen regelen of door blijvende hulp te bieden. De IDO-medewerkers bieden hulp op de volgende gebieden:³⁶

- **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-medewerkers op verschillende manieren en kan worden onderverdeeld in: 1) een hulpfunctie, 2) een informatiefunctie, 3) een sociale functie en 4) een doorverwijfsfunctie.³⁷ IDO-medewerkers werken daarbij veel samen met landelijke en lokale organisaties. Belangrijk om 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 verschillende functies:

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.

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.

Sociale functie:

- **Sociale functie.** IDO's vervullen, los van de inhoudelijke hulp die gegeven wordt, vaak ook een sociale functie. Het laagdrempelige en persoonlijke contact maken de IDO's in de bibliotheek voor veel burgers 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 door IDO-medewerkers.³⁸

Doorverwijfsfunctie:

- **(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 met het maken van een afspraak.
- **(Warme) doorverwijzing naar een lokale partner.** IDO-medewerkers werken samen met verschillende lokale partners in het maatschappelijk middenveld waar bezoekers naar kunnen worden doorverwezen. De medewerkers verwijzen bezoekers door wanneer zij de bezoeker niet kunnen helpen en de lokale

36 Informatiepunt digitale overheid, Huisstijlhandboek juni 2019.

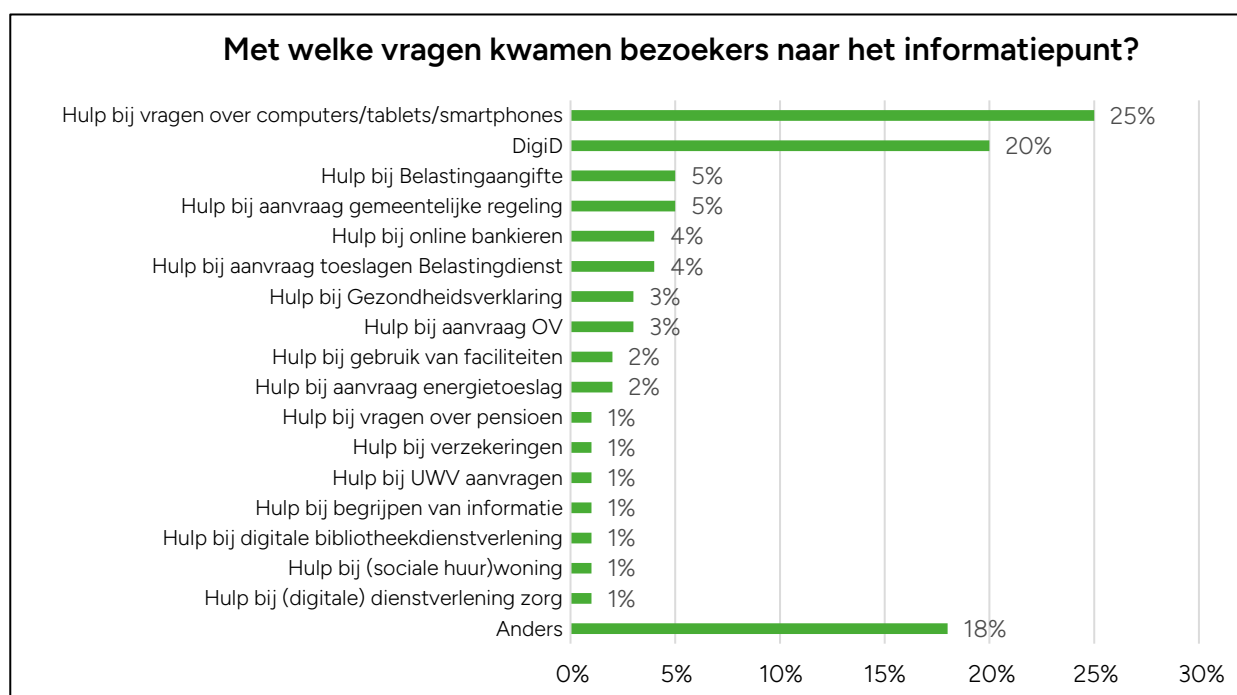
37 Zie: MARE (2024). Bezoekersbeleving Informatiepunt Digitale Overheid.

38 Zie: sociaalbestek.nl.

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-medewerkers werken samen met de landelijke uitvoeringsorganisaties uit het NPD. Ook voor de landelijke partners geldt dat medewerkers bezoekers doorverwijzen wanneer de bezoeker bij een IDO 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.

In 2024 zijn tot en met Q3 ruim 89.000 vragen gesteld aan IDO-medewerkers, tijdens circa 58.000 bezoeken aan de IDO's. Ter vergelijking: in 2023 zijn er in het gehele jaar ruim 72.000 vragen gesteld aan IDO-medewerkers. In figuur 4 is weergegeven over welke onderwerpen in 2023 de meeste vragen zijn gesteld, en op welke organisaties de vragen van burgers met name betrekking hadden. Om te volgen welke soorten vragen gesteld worden door bezoekers van de IDO's, wordt sinds 2019 het Dashboard Informatiepunten Digitale Overheid ieder kwartaal bijgewerkt.



Figuur 4. Onderwerpen van hulpvragen in 2023. Bron: Dashboard Informatiepunten Digitale Overheid 2019 t/m Q3 2024.

2.6.2.2 Soorten Informatiepunten Digitale Overheid

De IDO's zijn geen zelfstandige entiteiten. Ze worden gerealiseerd en uitgevoerd door medewerkers van lokale bibliotheken. Hét IDO bestaat niet; ondanks overeenkomsten in de aangeboden dienstverlening is de opzet van de IDO's uiteenlopend. Gemeenten en bibliotheken zijn vrij om te bepalen hoe de IDO's lokaal worden ingericht. Zo verschillen de locaties, de manieren waarop diensten worden aangeboden en de openingstijden 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 de IDO's in de bibliotheek 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's veelal een ruimte beschikbaar waar de bezoeker geholpen kan worden.

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.

2.6.3 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 digitale overheid.** Mensen leren in deze cursus werken met de digitale overheid. Ze leren zelfstandig gebruik maken van de digitale dienstverlening van bijvoorbeeld de gemeente, het UWV en de Belastingdienst. Het cursusmateriaal is ontwikkeld door Stichting Digisterker. De KB koopt de Digisterker-licenties landelijk in voor openbare bibliotheken, zodat bibliotheken laagdrempelig in staat worden gesteld om Digisterker-cursussen aan te bieden in hun werkgebied. De cursus wordt in de bibliotheek gegeven onder begeleiding van docenten. Zie voor meer informatie: digisterker.nl.

2.6.3.1 Praktijkvoorbeeld organiseren en promoten van cursussen: de Bibliotheek Rivierenland

De Bibliotheek Rivierenland heeft in negen gemeenten dertien IDO's opgericht. Daarnaast biedt de bibliotheek een uitgebreid aanbod rondom digitaal vaardiger worden aan, dat grotendeels buiten de vestigingen plaatsvindt. Denk aan cursussen voor digitale vaardigheden in dorpshuizen en buurtcentra.

Medewerkers leggen hiervoor actief contact met lokale verenigingen en organisaties. Dit contact is van belang om het aanbod onder de aandacht te brengen, maar ook om het aanbod bottom-up te kunnen ontwikkelen. Verenigingen en organisaties in kleine kernen zijn goed in staat om aan te geven waar inwoners behoefte aan hebben. Zo werkt de Bibliotheek Rivierenland samen met seniorenverenigingen, bewonersinitiatieven, vrouwenverenigingen, et cetera.

Momenteel overstijgt de vraag naar de cursussen het aanbod. De bibliotheek merkt dat er veel behoefte is aan dergelijke cursussen bij inwoners, maar ze moeten wel actief worden benaderd. Het samenspel met lokale organisaties is dus van belang om de cursussen te laten slagen. De Bibliotheek Rivierenland geeft over dit samenspel aan dat zij haar rol aanpast op wat er al is opgebouwd in een wijk. Om te voorkomen dat verschillende organisaties dezelfde dienstverlening aanbieden, is het belangrijk om van elkaars bestaan te weten en goede afspraken met elkaar te maken over wie wat doet.

In sommige gevallen komen uit de georganiseerde cursussen vragen die meer structureel beantwoord moeten worden. Dat heeft ertoe geleid dat op deze locaties spreekuren ontstaan voor vragen over de digitale overheid.

2.6.4 Locaties, openingstijden en toegankelijkheid

2.6.4.1 Locaties

In de figuur hiernaast is het aantal IDO's in Nederland weergegeven in de periode 2019 tot en met Q3 2024 volgens het Dashboard Informatiepunten Digitale Overheid. Steeds vaker worden er door bibliotheken IDO's geopend op externe locaties. Volgens het Dashboard Informatiepunten Digitale Overheid bevinden in Q3 2024 711 locaties zich binnen de bibliotheek, en 88 buiten de bibliotheek.

Een belangrijke kanttekening bij deze cijfers is dat niet alle locaties van IDO's worden geregistreerd, waardoor het huidige aantal werkelijke locaties waarschijnlijk hoger ligt dan de figuur weergeeft. Zo worden externe locaties niet altijd als aparte locaties geregistreerd. Volgens de KB bestaat de groei in 2024 deels uit nieuwe locaties, maar wordt deze met name verklaard door een nauwkeurigere registratie van IDO-locaties.

Voorbeelden van locaties buiten de bibliotheek zijn: 1) op locatie bij samenwerkingspartners (denk aan wijkcentra, zorgcentra en supermarkten), 2) in een gemeentehuis, of 3) een mobiel informatiepunt (die te verplaatsen is tussen verschillende openbare plekken). De aanpak van bibliotheken berust hierbij vaak op 'trial and error'. Op basis van informatie over de verschillende wijken en doelgroepen worden nieuwe locaties geopend op experimentele basis. Indien de spreekuren goed lopen, wordt de locatie gecontinueerd. Op deze manier zoeken de IDO-medewerkers hun doelgroepen actief op en hopen ze hen beter te kunnen bereiken.

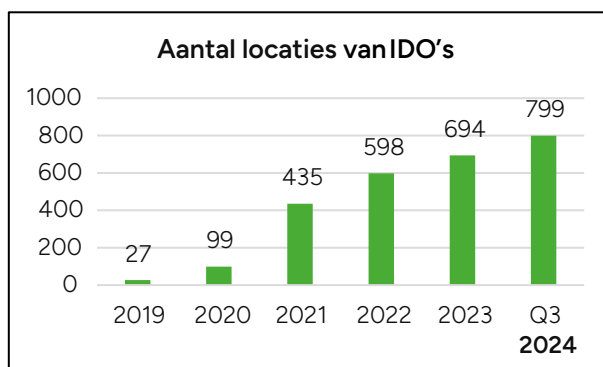
Meer informatie en voorbeelden van IDO's buiten de bibliotheek is te vinden in bijlage 3.

2.6.4.2 Openingstijden

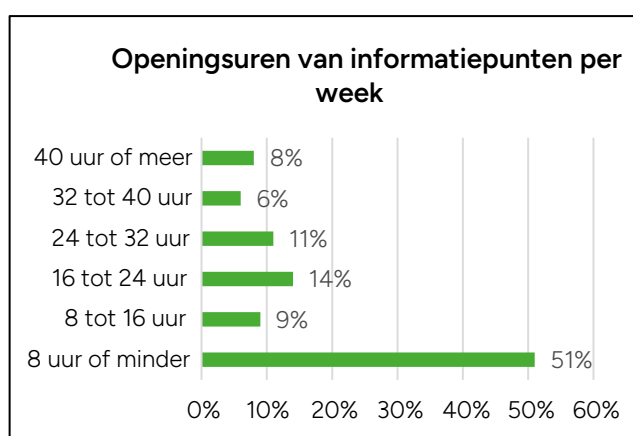
De openingstijden van IDO's lopen uiteen.³⁹ Sommige IDO's hebben spreekuren en openingstijden die afwijken van de openingstijden van de bibliotheken waarin ze zijn gevestigd. Voor andere IDO's geldt dat de reguliere openingstijden van de bibliotheek worden gehanteerd, en dat wordt gezorgd dat er altijd medewerkers aanwezig zijn die IDO-gerelateerde vragen kunnen beantwoorden.

Tussen de IDO's is veel variatie in het aantal openingsuren per week. Circa de helft van de IDO's (51%) is minder dan 8 uur per week open, terwijl 14% van de IDO's meer dan 32 uur per week open is.⁴⁰

Het is belangrijk om op te merken dat in de praktijk IDO-medewerkers 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 de IDO's. Als bibliotheekmedewerkers niet kunnen helpen, dan verwijzen ze de



Figuur 5. Aantal locaties van IDO's. Bron: Dashboard Informatiepunten Digitale Overheid 2019 t/m Q3 2024



Figuur 6. Openingsuren IDO's per week in 2023 (% van aantal IDO locaties). Bron: Dashboard Informatiepunten Digitale Overheid 2019 t/m Q3 2024.

39 Dashboard Informatiepunten Digitale Overheid 2019 t/m Q3 2024.

40 Dashboard Informatiepunten Digitale Overheid 2019 t/m Q3 2024.

bezoekers doorgaans (warm) door naar de spreekuren van IDO-medewerkers en plannen dan soms ook meteen een afspraak in voor de bezoekers (die dan wel later moet terugkomen). Er zijn ook IDO-medewerkers die buiten openingstijden van het fysieke loket telefonische spreekuren houden.

2.6.4.3 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 IDO's in de meeste gevallen 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 kilometer⁴¹). 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.

Bekend is echter ook dat niet voor iedereen de bibliotheek de meest logische plek is voor hulp bij zaken die geregeld moeten worden. Zo kunnen bijvoorbeeld laaggeletterden de bibliotheek juist als níét laagdrempelig ervaren, omdat zij zich niet comfortabel voelen in een omgeving die wordt geassocieerd met lezen. IDO-medewerkers zijn zich hiervan bewust en proberen deze groep te bereiken met (pop-up) IDO's buiten de bibliotheek (zie voor meer informatie en voorbeelden bijlage 3). Voor gemeenten is het van belang om binnen het lokale werkgebied te bepalen op welke plekken de ondersteuning aan mensen het meest gewenst is, zodat deze voor hen logisch en dichtbij voelt.

Ten tweede is er in de meeste gevallen voor gekozen om een goed herkenbare plek te creëren, binnen of buiten bibliotheken.

Ten derde is aandacht besteed aan toegankelijkheid door eenvoudige taal en communicatie te hanteren.

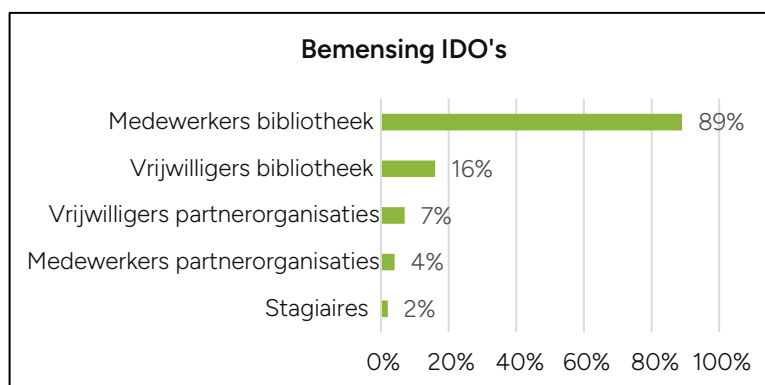
Er zijn interne leidraden ontwikkeld met instructies die borgen dat de hulpverlening laagdrempelig is en dat bezoekers op een vriendelijke manier worden geholpen. Het [Huisstijlhandboek](#) bevat onder meer instructies over het juiste taalgebruik, het gebruik van kleuren, logo's en lettertypen en suggesties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

2.6.5 Medewerkers en vrijwilligers

2.6.5.1 Bemensing Informatiepunten Digitale Overheid

IDO's worden in de meeste gevallen bemenst door medewerkers van de bibliotheek (89%), maar soms ook door vrijwilligers van de bibliotheek (16%). In sommige gevallen bemensen vrijwilligers (7%) of medewerkers (4%) van partnerorganisaties de IDO's.⁴²

Vaak worden de IDO's bemenst door 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.



Figuur 7. Bemensing IDO's in 2023. Bron: Dashboard Informatiepunten Digitale Overheid 2019 t/m Q3 2024.

41 Zie: www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2021/32/nederland-woont-gemiddeld-2-kilometer-van-bibliotheek.

42 Dashboard Informatiepunten Digitale Overheid 2019 t/m Q3 2024.

2.6.5.2 Deskundigheidsbevordering medewerkers en vrijwilligers

Er is voorzien in deskundigheidsbevordering van medewerkers en vrijwilligers van IDO's. Voor hen zijn verschillende basis- en verdiepende trainingen ontwikkeld:⁴³

Basisaanbod voor IDO-medewerkers:

- Een IDO-basistraining, die is opgebouwd uit een e-learning over de IDO's en een vaardigheidstraining waarin de deelnemer kennis opdoet over het helpen van IDO-bezoekers.
- E-learning en training over privacy in de IDO's en de grenzen van de IDO-dienstverlening.

Verdiepingsaanbod voor IDO-medewerkers:

- De training 'Omgaan met lastige gesprekssituaties', over de omgang met moeilijkere vraagstukken, uitdagend gedrag en IDO-bezoekers die niet goed Nederlands spreken.
- De intervisie 'Uitdagingen in het IDO', die deelnemers in de gelegenheid stelt om te reflecteren onder begeleiding van een IDO-coördinator en/of een POI-trainer.
- De e-learning 'IDO geavanceerde informativaardigheden', waarin informativaardigheden worden getest en verbeterd.
- De e-learning en vaardigheidstraining 'Omgaan met mensen met een niet-zichtbare beperking', over het herkennen van en communiceren over niet-zichtbare beperkingen.

Aanbod voor IDO-coördinatoren:

- De training 'Samenwerken in een netwerk', waarin deelnemers leren hoe de samenwerking met alle IDO-partners goed kan worden gestart, ingericht en onderhouden (daarbij hoort ook hoe een potentieel ondersteuningsnetwerk kan worden gevonden en (door)ontwikkeld).
- De training 'Intervisie en brainstormtechnieken', over de diverse technieken om de ontwikkeling van de IDO's en de betrokkenheid van de IDO-medewerkers te borgen.

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

2.6.6 Wat doen Informatiepunten Digitale Overheid wel en niet?

De IDO's zijn er voor iedereen die moeite heeft met digitale publieke dienstverlening en vragen heeft over het online zaken doen.⁴⁴ Het gaat dan in eerste instantie om online zaken doen met de overheid, maar ook met vragen over andere online dienstverlening kunnen burgers bij de IDO's 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-medewerkers ligt dus bij de persoonlijke digitale omgeving van de bezoeker. Voor vragen die diepgaander zijn, kunnen medewerkers van de IDO's 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.⁴⁵

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.⁴⁶ Ten tweede

43 Dit is in opdracht van de KB gedaan door de POI's in hun samenwerkingsverband: de Stichting Samenwerkende POI's Nederland (SPN). 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.

44 Zie: digitaleoverheid.nl.

45 [Informatiepunt Digitale Overheid Huisstijlhandboek](#) en Kwartaalrapportage outputregistratie IDO's 2022 Q2.

46 KB en SPN (2022). Hulp bieden binnen het Informatiepunt Digitale Overheid.

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.

2.6.7 Maatschappelijke baten voor burgers en gemeenten

IDO's kunnen op verschillende manieren bijdragen aan maatschappelijke baten voor burgers en gemeenten:

Voor de burgers die gebruik maken van een IDO geldt dat het IDO als instrument kan fungeren om burgers te helpen hun weg te vinden binnen digitale (overheids)dienstverlening en regelzaken, vooral als ze dit vangnet elders niet kunnen vinden.⁴⁷ IDO's kunnen daarmee bijdragen aan een positiever zelfbeeld, een toename in zelfredzaamheid en participatie, meer aanspraak op regelingen/kwijtscheldingen, minder financiële problemen, hoger inkomen, minder stress en minder gezondheidsproblemen. Daarnaast draagt het IDO bij aan hun vertrouwen in het eigen vermogen om digitale zaken voor elkaar te krijgen. Daardoor voelen IDO-bezoekers zich gesterkt in het omgaan met digitale overheidsdienstverlening, kunnen zij processen beter begrijpen en weten ze dat ze hulp achter de hand hebben.⁴⁸ Sinds april 2024 wordt middels een [impactvragenlijst](#) inzicht verkregen in de impact van de IDO-activiteiten op de bezoekers, door bijvoorbeeld te vragen naar welke positieve verandering de hulp heeft teweeggebracht⁴⁹ (zie voor meer informatie over de impactmeting paragraaf 5.1.3).

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-medewerkers vragen beantwoorden en burgers helpen bij het probleem waar op dat moment tegen aanlopen. Daarnaast kan op de langere termijn een vermindering van hulpvragen ontstaan, doordat burgers warm worden doorverwezen naar (digi)vaardigheidscursussen.

IDO-medewerkers dragen met hun dienstverlening ook bij aan verschillende beleidsdoelen van de gemeente. Gemeenten zijn vanuit de Zorgplicht uit de Wmbevl verplicht om te zorgen voor passende ondersteuning van burgers bij dienstverlening. De IDO-dienstverlening is één van de lokale ondersteuningsmogelijkheden die hier invulling aan kan geven. Daarnaast maken gemeenten 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 3.6). 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 gesignaleerd. Medewerkers van IDO's kunnen burgers dan (warm) doorverwijzen naar passende ondersteuning in het lokale netwerk.⁵⁰ 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).⁵¹

2.6.8 Relatie tussen IDO's en partnerorganisaties

Landelijk wordt samengewerkt met verschillende (uitvoerings-)organisaties. Het gaat hierbij om grote (uitvoerings-)organisaties waar inwoners digitaal hun (overheids)zaken mee kunnen of moeten regelen. Burgers die daar moeite mee hebben kunnen bij de (uitvoerings-)organisatie terecht, maar ook bij een IDO. Ook kunnen landelijke samenwerkingspartners burgers attenderen op het cursusaanbod in de bibliotheken en/of hen (warm) doorverwijzen, wanneer zij signaleren dat ze moeite hebben met digitale vaardigheden.

Daarnaast werken IDO-medewerkers op verschillende manieren samen met lokale partners:

- **Doorverwijzen.** Er worden afspraken gemaakt over de wijze waarop het IDO en de partners naar elkaar doorverwijzen. Het gaat daarbij om vragen als: Welke dienstverlening biedt 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 inwoners worden doorgestuurd? Dit soort afspraken dragen bij aan een warme doorverwijzing en

47 Zie: MARE (2024). Bezoekersbeleving Informatiepunt Digitale Overheid.

48 Zie: MARE (2024). Bezoekersbeleving Informatiepunt Digitale Overheid.

49 Zie: bibliotheeknetwerk.nl.

50 Ecorys (2020). Exploitatiemodellen en rendement Informatiepunten Digitale Overheid in Openbare Bibliotheken.

51 Ecorys (2020). Exploitatiemodellen en rendement Informatiepunten Digitale Overheid in Openbare Bibliotheken.

verkleinen de kans dat de inwoner 'van het kastje naar de muur wordt gestuurd' of uiteindelijk niet terecht komt op de plek waarnaar hij of zij is doorverwezen.

- **Samenwerken op meerdere thema's.** Er zijn voorbeelden van IDO's die met samenwerkingspartners hulp organiseren op meerdere thema's. Zo werken sommige bibliotheken aan de hand van programmatische dienstverlening, waarbinnen een belangrijke plek is weggelegd voor de IDO-dienstverlening. Hierbij zijn de spreekuren van een IDO ingericht op thema's die relevant zijn voor die gemeente, zoals digitaal, taal, wonen, werk, geld, gezondheid en sociaal juridisch. Deze thema's worden via de IDO's gekoppeld aan lokale en landelijke samenwerkingspartners, met als doel een warme doorverwijzing en eventueel ook het gezamenlijk maken van thema-specifieke programma's. Ook zijn sommige IDO's onderdeel van een breder informatiepunt en gesitueerd 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).
- **Spreekuur op locatie door partners.** Ook wordt er samengewerkt doordat lokale 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.
- **Spreekuur op locatie door IDO-medewerkers.** Daarnaast kan samenwerking eruit bestaan dat IDO-medewerkers 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, wat de zichtbaarheid kan vergroten en drempel kan verlagen om op het IDO af te stappen. Dit is soms in de vorm van pop-up IDO's, waarbij een IDO voor een bepaalde periode geopend is bij een organisatie (zie meer informatie over IDO's buiten de bibliotheek bijlage 3).

Overigens is het van belang om op te merken dat Informatiepunten en IDO-medewerkers niet het werk van lokale partnerorganisaties (willen) overnemen. Informatiepunten zijn bedoeld als een aanvulling op de dienstverlening van partnerorganisaties, doordat ze inwoners met vragen (warm) kunnen doorverwijzen naar de juiste lokale organisatie of naar aanbod binnen de bibliotheek. Door samen te werken met lokale partners kan beter worden ingespeeld op de behoeften van inwoners en de wensen die zij hebben ten aanzien van hoe ze geholpen willen worden.

In paragraaf 3.3 is een opsomming opgenomen van partnerorganisaties waaraan kan worden gedacht. Hier is tevens informatie opgenomen over welke rol de gemeente kan invullen als het gaat om het samenbrengen van partnerorganisaties rond de IDO's.

Praktijkvoorbeeld Ontwikkelplein

Het concept van een 'Ontwikkelplein'

Steeds meer bibliotheken werken met een Ontwikkelplein, waar de IDO's in de bibliotheek dan onderdeel van zijn. Op een Ontwikkelplein komt het aanbod van de bibliotheek, de IDO's in de bibliotheek 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.⁵²

Meer informatie over het concept van het Ontwikkelplein is hier te vinden.⁵³

52 Probiblio (2021), *Handreiking 'Werken met een Ontwikkelplein?'*.

53 Zie: www.bibliotheeknetwerk.nl/basisvaardigheden-volwassenen/het-ontwikkelplein.

2.6.9 Relatie tussen Informatiepunten en 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.

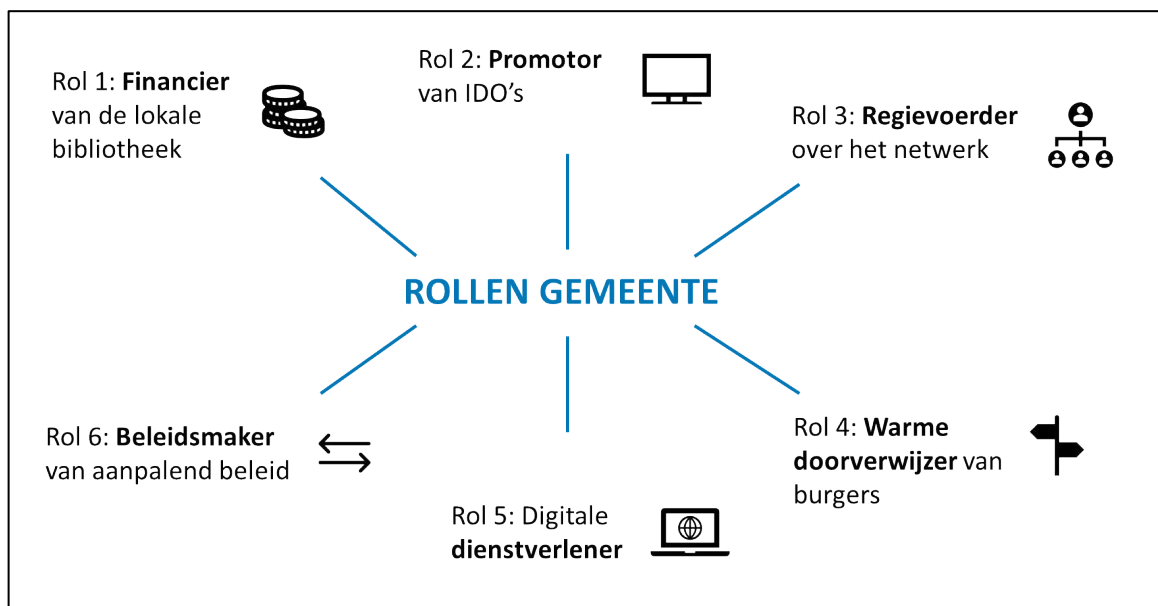
Bij de DigiHulplijn kunnen burgers terecht met dezelfde soort vragen als bij IDO's: vragen over online (overheids)dienstverlening, contactgegevens van uitvoeringsorganisaties/dienstverleners en de werking van login-systemen (met name van DigiD). De medewerkers van de DigiHulplijn krijgen deels dezelfde 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. De DigiHulplijn koppelt 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.

3

Rollen van gemeente richting Informatiepunten Digitale Overheid

De gemeente vervult zes rollen richting de IDO's.



Figuur 8. Rollen van gemeenten richting IDO's

De eerste drie rollen komen direct voort uit de Regeling specifieke uitkering Informatiepunten Digitale Overheid (hierna: 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.⁵⁴ 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. Warme doorverwijzer van inwoners die 'digitale hulp' nodig hebben;
5. Digitale dienstverlener die actief communiceert met IDO's;
6. Beleidsmaker van beleid op aanpalende terreinen.

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

⁵⁴ Zie: Regeling specifieke uitkering Informatiepunten Digitale Overheid, Artikel 5, lid 1.

3.1 Rol 1: Financier van de lokale bibliotheek

Gemeenten vervullen sinds 1 januari 2023 een rol als financier van de lokale bibliotheek ten behoeve van de realisatie of instandhouding van IDO's. Sindsdien wordt er door de minister van BZK namelijk jaarlijks een specifieke uitkering aan gemeenten verstrekt ten behoeve van de realisatie of instandhouding van de IDO's.⁵⁵

In paragraaf 2.2 is een uitgebreide omschrijving opgenomen van de bestuurlijke en financiële kaders die gelden voor gemeenten. Zoals is deze paragraaf wordt vermeld, is het op het moment van verschijnen van deze handreiking onduidelijk hoe de toekomstige bekostiging van de IDO's eruitziet. Op basis van het Regeerprogramma is een principebesluit genomen om middelen vanuit de specifieke uitkering op te nemen in het gemeentefonds. Het is nog niet bekend welke consequenties deze voornemens hebben voor de wijze van bekostiging van de IDO's. De middelen worden daarmee mogelijk niet gealloceerd voor de realisatie of instandhouding van de IDO's, wat betekent dat gemeenten niet verplicht zijn om het aan bibliotheken te besteden.⁵⁶

Gemeenten hoeven met de middelen die zij momenteel ontvangen niet zelf IDO's op te zetten. Immers, de uitvoering van IDO's blijft de verantwoordelijkheid van lokale bibliotheken.⁵⁷ 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 kan worden afgesproken dat zij IDO's binnen het grondgebied van de betreffende gemeente realiseert.⁵⁸

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 inwoners zelfredzamer en maakt het beter mogelijk voor inwoners om te participeren in de samenleving.

Gemeenten kunnen vanuit hun rol als financier afspraken met de bibliotheken maken over de dienstverlening met betrekking tot IDO's.⁵⁹ In het volgende hoofdstuk worden concrete suggesties gedaan aan de gemeente over de te maken afspraken. 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.

3.2 Rol 2: Promotor van Informatiepunten Digitale Overheid

De Regeling schrijft voor dat de gemeente de specifieke uitkering ook kan besteden aan de lokale promotie van de IDO's onder haar inwoners.⁶⁰ Dit doet de gemeente dan in samenwerking met de lokale bibliotheek. De

55 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.

56 Zodra meer bekend is over de toekomstige bekostiging van de IDO's, dan wordt dit vermeld op vng.nl.

57 Zie: Regeling specifieke uitkering Informatiepunten Digitale Overheid, Artikelsgewijze toelichting op artikel 5.

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

59 Zie: Regeling specifieke uitkering Informatiepunten Digitale Overheid, Artikelsgewijze toelichting op artikel 5.

60 Zie: Regeling specifieke uitkering Informatiepunten Digitale Overheid, Artikel 5, lid 1.

lokale promotie wordt ondersteund met landelijke campagneactiviteiten en materialen, bijvoorbeeld met promotiemateriaal van de KB.

Een gemeente kan deze taak op verschillende manieren op zich nemen. Onderstaande manieren zijn voorbeelden, die vaak samenhangen met andere rollen van gemeenten richting IDO's (denk aan rollen als 'Regievoerder over het netwerk' en 'Warme doorverwijzer van inwoners'):

- **Door de IDO-medewerkers te stimuleren en te faciliteren in de lokale promotie en marketing.** IDO-medewerkers hebben vaak al verschillende manieren opgezet om de IDO's te promoten onder inwoners van de gemeente. Denk aan het verspreiden van nieuwsbrieven, flyers en folders op plekken waar inwoners samenkomen, zoals huisartspraktijken, buurthuizen of supermarkten. Of aan het benaderen van maatschappelijke organisaties of sleutelpersonen in de wijken, zodat zij inwoners op de hoogte kunnen stellen van de IDO's. Of aan het betrekken van POI's, die vaak reeds een (provincie-breed) netwerk hebben opgebouwd met maatschappelijke partners die in contact staan met de doelgroep van de IDO's. Een gemeente kan de IDO-medewerkers hierin stimuleren en faciliteren, bijvoorbeeld door mooie voorbeelden uit andere gemeenten te delen of door de IDO-medewerkers in contact te brengen met relevante organisaties en sleutelpersonen in de wijken.
- **Door te faciliteren dat relevante (maatschappelijke) organisaties in de gemeente bekend zijn met de IDO's.** Er is in een gemeente vaak een breed pallet aan (maatschappelijke) organisaties die 'achter de voordeur komen' van de doelgroep van de IDO's. Door ervoor te zorgen dat deze partijen voldoende kennis hebben over de IDO's, kunnen zij inwoners doorverwijzen bij vragen over de digitale overheid. Gemeenten zijn vanwege hun zicht op relevante opgaven en partners binnen het sociale domein goed in staat om relevante partijen rond de IDO's samen te brengen. Dit kan een gemeente bewerkstelligen door bijvoorbeeld een netwerkbijeenkomst of een meet & greet-markt te organiseren. Ook kan een gemeente langsgaan bij relevante organisaties om daar (samen met IDO-medewerkers) een presentatie te geven over de IDO's (zie voor meer informatie paragraaf 3.3).
- **Door in de communicatie richting inwoners 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 de IDO-medewerkers daarbij ook meteen aangeven dat inwoners 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-medewerkers zelf. Het gaat er vooral om dat de gemeente de eigen communicatie met inwoners (die toch al plaatsvindt) benut om het IDO onder de aandacht te brengen bij groepen inwoners die mogelijk baat kunnen hebben bij de dienstverlening van het IDO.
- **Door ervoor te zorgen dat alle organisatieonderdelen van de gemeente van het IDO afweten.** Het is van belang dat de verschillende organisatieonderdelen van de gemeente voldoende kennis hebben over het IDO en de mogelijkheid om inwoners hiernaar door te verwijzen (zie voor meer informatie paragraaf 3.4).

Praktijkvoorbeeld gemeente Tiel

In de gemeente Tiel was informatie over de IDO's opgenomen in een dankbrief aan mantelzorgers. Mantelzorgers kregen van de gemeente jaarlijks een mantelzorgcadeau en een dankbrief. In de dankbrief was informatie opgenomen over IDO's en de dienstverlening. Mantelzorgers die vragen hadden of ondersteuning nodig hadden bij digitale vraagstukken wisten daardoor dat ze naar een IDO konden gaan waar ze werden geholpen.

3.3 Rol 3: Regievoerder over het netwerk

De 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.⁶¹ Volgens de 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

61 Zie: Regeling specifieke uitkering Informatiepunten Digitale Overheid, Artikel 5, lid 1.

positie om lokaal de regie te voeren over welke lokale organisaties opgenomen moeten worden in het hulpnetwerk van het IDO.⁶² Ook kan de gemeente goed inschatten op welke andere digitale diensten (bovenop landelijke overheidsdiensten) nog extra hulp geboden moet worden door de IDO's. 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.⁶³

In dat licht is van belang te beseffen dat er in diverse gemeenten ook een Lokale ketenaanpak digitale inclusie is ontstaan waarin de gemeente ook een regisserende rol vervult (of andere partijen vraagt die rol te vervullen). Deze aanpakken zijn een uitvloeisel van een samenwerkingsproject van de Alliantie Digitaal Samenleven (ADS)⁶⁴ en VNG. ADS heeft een (online) handboek ontwikkeld voor iedereen die zich wil inzetten binnen de lokale ketenaanpak digitale inclusie.⁶⁵ Daarnaast heeft VNG een separate handreiking en een inspiratiebundel gepubliceerd ten aanzien van de rol van de gemeente in de Lokale ketenaanpak digitale inclusie.⁶⁶

In het kader hierna wordt een korte samenvatting gegeven van deze aanpak.

Relatie tussen IDO en de 'Lokale ketenaanpak digitale inclusie'

De lokale ketenaanpak digitale inclusie is een aanpak waarin gemeente, maatschappelijke organisaties en private partijen samenwerken aan digitale inclusie. Een keten is een samenwerkingsverband tussen organisaties die, naast hun eigen doelstellingen, één of meer gemeenschappelijk gekozen (of door de politiek opgelegde) doelstellingen nastreven. Het doel van de ketenaanpak digitale inclusie is om bij te dragen aan digitale inclusie. De ketenpartners binnen de lokale ketenaanpak zijn zelfstandige organisaties, die vanuit de eigen rol en eigen verantwoordelijkheid kunnen bijdragen aan digitale inclusie, en die van elkaar afhankelijk zijn als het gaat om het bereiken van de gemeenschappelijke doelstellingen rondom digitale inclusie.

De invulling van de ketenaanpak kan verschillen per gemeente. Veel gemeenten hebben een digitale agenda of digitaliseringsbeleid, dat niet alleen gaat over inwoners die moeten kunnen meekomen, maar ook over het benutten van de mogelijkheden die digitalisering biedt en over het vergroten van de cyberweerbaarheid van inwoners in de gemeente. Immers, wanneer je ervoor zorgt dat meer inwoners kunnen meedoen in de digitale wereld, dan komen er vanzelf nieuwe risico's en vraagstukken rondom cyberweerbaarheid. De lokale ketenaanpak kan onderdeel zijn van die bredere digitale agenda van de gemeente.

De IDO's spelen een belangrijke rol in de lokale ketenaanpak digitale inclusie. De relatie tussen de IDO's en de lokale ketenaanpak digitale inclusie is dat de IDO's onderdeel kunnen (en logischerwijs zullen) zijn van de lokale ketenaanpak. Waar de IDO's fysieke hulppunten zijn in bibliotheken (en soms buiten bibliotheken) waar inwoners heen kunnen met digitale vragen en waar inwoners kunnen worden doorverwezen naar andere organisaties of naar cursusaanbod, is de lokale ketenaanpak digitale inclusie breder dan dat. De lokale ketenaanpak gaat namelijk over de samenwerking tussen overheden, maatschappelijke organisaties en private partijen en hoe zij gezamenlijk kunnen bijdragen aan dat iedereen kan blijven meedoen. De lokale ketenaanpak door de lokale ketenpartners richt zich op de uitvoering van een vijftal activiteiten:

1. Beschikbaar stellen van apparaten. Denk aan smartphones, laptops of tablets. Of het zorgen voor voldoende beschikbare computers op openbare plekken zoals bibliotheken.

62 Hierbij kan volgens de Regeling onder meer worden gedacht aan wijkteams, woningcorporaties, welzijnsinstellingen, cursusaanbieders, schuldhulpverleners, zorgverleners, sociale raadslieden.

63 Zie: Regeling specifieke uitkering Informatiepunten Digitale Overheid, Artikelsgewijze toelichting op artikel 5.

64 Zie digitaalsamenleven.nl.

65 Zie: digitaalsamenleven.nl.

66 Zie: vng.nl.

2. Toegankelijk maken van internet. Het kan gaan over het beschikbaar stellen van plekken waar gratis gebruik kan worden gemaakt van internet, maar het kan bijvoorbeeld ook gaan om het beschikbaar stellen van internet thuis aan huishoudens die dat niet zelf kunnen betalen.
3. Aanbieden van hulp, informatie, cursussen, et cetera. Het gaat niet alleen om het verzorgen van het aanbod van cursussen, trainingen en begeleiding, maar ook om het goed doorgeleiden van individuele inwoners naar het juiste aanbod dat het best past bij hun individuele behoeften.
4. Organiseren van bewustwording, signalering, doorverwijzing. Bij inwoners kan dit ervoor zorgen dat schaamte wordt overwonnen, doordat iemand die tot de doelgroep behoort zich realiseert niet alleen te zijn. Door bewustwording van de aanwezigheid van aanbod, kunnen organisaties bovendien worden gestimuleerd om in actie te komen en bijvoorbeeld te signaleren en door te verwijzen.
5. Toegankelijk maken van digitale diensten. Organisaties moeten hun eigen digitale dienstverlening toegankelijk, gebruiksvriendelijk en veilig maken (en alternatieven bieden voor digitale dienstverlening).⁶⁷

IDO-dienstverlening kan bijdragen aan alle voorgaande vijf bouwstenen van de lokale ketenaanpak digitale inclusie. Zo kan bijvoorbeeld het aanbod van cursussen, trainingen en begeleiding om digitaal vaardig te worden (deels) bij of door IDO-medewerkers worden verzorgd. Ook kunnen IDO's bijvoorbeeld bijdragen aan de bewustwording van de aanwezigheid van het aanbod, en aan signalering en doorverwijzing van inwoners die tot de doelgroep behoren.

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

Lokale samenwerking stimuleren en ketenpartneroverleg (mede-)organiseren in afstemming met IDO medewerkers. Gemeenten zijn goed in staat om relevante partijen rond de IDO's samen te brengen, vanwege hun zicht op relevante opgaven en partners binnen het sociale domein. Maar ook vanwege de invloed die ze kunnen hebben op lokale partners. Een gemeente heeft contact met tal van lokale organisaties; soms als opdrachtgever, soms als beleidsmaker, en soms als subsidieverstrekker. Als de gemeente de uitnodigende partij is voor bijvoorbeeld een ketenpartneroverleg, dan kan dit een extra stimulans vormen voor organisaties om deel te nemen.

Zo kan de gemeente organisaties stimuleren om het bestaan van de IDO's te communiceren richting hun netwerk of hun doelgroep, of om doelgroepen warm door te verwijzen naar een IDO. De gemeente kan deze organisaties ook aandragen als mogelijke samenwerkingspartners bij de IDO-medewerkers. Bij en door het stimuleren van samenwerking kan de gemeente eventuele zorgen in het lokale netwerk over vermeende concurrentie door IDO-medewerkers wegnemen. Gemeenten kunnen namelijk benadrukken dat de IDO-medewerkers een aanvulling zijn in het lokale netwerk, en niet taken overnemen van andere partijen in het netwerk (en die ambitie ook niet hebben).

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

Hierna volgt een overzicht van publieke, semipublieke en private samenwerkingspartners die (kunnen) worden betrokken bij initiatieven rondom IDO's. Omdat het niet altijd eenvoudig is alle organisaties duidelijk onder te verdelen in publiek, semipubliek of privaat (is een woningcorporatie of een ziekenhuis bijvoorbeeld publiek of privaat?), wordt er geen onderscheid op dat punt gemaakt in de lijst. Wel is in de lijst hierna onderscheid gemaakt tussen:

67 KWINK groep in opdracht van de VNG (2023). Lokale ketenaanpak digitale inclusie.

- Ketenpartners die (voornamelijk) 'warm' doorverwijzen. Bijvoorbeeld omdat ze een lokale of landelijk opererende dienstverlener zijn die de dienstverlening digitaliseert en omdat ze ervaren dat een deel van de klanten of inwoners moeite heeft om goed gebruik te maken van die gedigitaliseerde dienstverlening. Soms 'hosten' deze organisaties overigens een IDO. Denk aan een ziekenhuis of apotheek die cliënten die moeite hebben met het gebruiken van de 'ziekenhuisapp' doorverwijst naar het IDO dat in het ziekenhuis is gevestigd.
- Ketenpartners die (voornamelijk) ondersteuning, hulp of cursussen aanbieden. Dit zijn bijvoorbeeld organisaties die aanwezig zijn op een Ontwikkelplein van een bibliotheek.

Ook bij deze indeling past een waarschuwing, omdat niet alle organisaties zich 'zwart-wit' laten indelen in één van deze twee categorieën. Denk bijvoorbeeld aan banken die met de Betaalvereniging Nederland, de Nederlandse Vereniging van Banken en maatschappelijke organisaties uitvoering aan het programma 'Toegankelijk Bankieren'. Vanuit dat programma worden diverse activiteiten georganiseerd. Er is bijvoorbeeld een samenwerking met de DigiHulplijn, (0800-1508) aangegaan. Bellers kunnen hier gratis algemene informatie krijgen over (online) bankzaken en worden indien nodig in contact gebracht met een bankmedewerker. Binnen Klik & Tik (van Oefenen.nl), Steffie en in de DigiHandig App zijn banklessen toegevoegd of geactualiseerd waardoor inwoners op een veilige manier kunnen oefenen met het ontwikkelen van digitale vaardigheden op het gebied van online bankzaken. Daarnaast loopt er een pilot met bankinformatiepunten op fysieke locaties en zijn er op veel plekken workshops waar inwoners hun digitale vaardigheden rondom bankzaken kunnen verbeteren. Vandaar dat het woord 'voornamelijk' is toegevoegd in de naam van de categorie:

1. Ketenpartners die (digitaal) dienstverlener zijn en (voornamelijk) 'warm' doorverwijzen:
 - Gemeente
 - Sociale wijkteams en wijkregisseurs
 - Buurthuizen en wijkcentra
 - Consultatiebureau's
 - GGD-en
 - Cliëntenvertegenwoordigers
 - Lokale/regionale belastinginners, zoals de waterschappen
 - Woningcorporaties
 - Onderwijsinstellingen, waaronder voortgezet onderwijs / hoger onderwijs / volwasseneneducatie
 - Ziekenhuizen
 - Huisartsen
 - Tandartsen
 - Zorgverzekeraars
 - Banken
 - Telecomproviders
 - Pensioenfondsen
 - Organisaties in de energiesector
 - Winkels (bijvoorbeeld HEMA en Jumbo)
2. Ketenpartners die (voornamelijk) ondersteuning, hulp of cursussen aanbieden:
 - Vrijwilligersorganisaties, zoals de Formulierenbrigade, Humanitas, Energiebank
 - Geldloketten⁶⁸
 - Sociaal-juridisch dienstverleners / sociaal raadslieden
 - Welzijnsorganisaties
 - Bibliotheken
 - Ouderenbonden
 - Vakbonden

In de kaders hierna volgen twee praktijkvoorbeelden. Het eerste praktijkvoorbeeld heeft betrekking op de samenwerking met een ziekenhuis.

68 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.

Praktijkvoorbeeld van samenwerking met een ziekenhuis⁶⁹

Een interessant voorbeeld van samenwerking met een ziekenhuis is het IDO in het St. Antonius Ziekenhuis in Nieuwegein. Dit informatiepunt is in december 2023 geopend en toen gestart als een pilot. In september 2024 is deze samenwerking tussen de Bibliotheek Nieuwegein en het St. Antonius ziekenhuis vanwege succes verlengd tot mei 2025.

Bij het IDO kunnen bezoekers vragen stellen over de Mijn Antonius-app, de Zorg4Nieuwegein-app en DigiD. Dat is van belang omdat steeds meer zorg op afstand plaatsvindt, via thuismonitoring en met behulp van de Mijn Antonius-app. De ondersteuning van het IDO biedt net die extra ondersteuning die sommige patiënten nodig hebben en is volgens betrokkenen een mooie aanvulling op de ondersteuning door de Mijn Antonius Helpdesk.

Maar ook met vragen over tablets, smartphones en apps kunnen bezoekers bij het IDO in het ziekenhuis terecht. Het IDO bevindt zich tegenover de wachtkamer van de apotheek en is daar elke werkdag geopend. Op maandag, woensdag en vrijdag is het IDO open van 09.00 tot 11.00 uur en op dinsdag en donderdag is het IDO open van 13.00 tot 15.00 uur.

Het IDO in het ziekenhuis is één van de zeven plaatsen in Nieuwegein waar een IDO is gevestigd. Dit voorjaar zat het IDO in het ziekenhuis in de top drie van drukstbezochte IDO's in Nieuwegein. De meeste vragen die bij dit IDO worden gesteld gaan over de app Mijn Antonius. De verwachting van betrokkenen is dat het aantal vragen gaat stijgen, want het ziekenhuis werkt aan de toegang tot de app met DigiD.

De bibliotheek en het ziekenhuis hebben besloten om in ieder geval tot eind mei 2025 deze samenwerking voort te zetten. Daarbij wordt tegelijkertijd gekeken of er andere vormen van samenwerking mogelijk zijn, zoals gezondheidsvoorlichting aan inwoners.

Het tweede praktijkvoorbeeld heeft betrekking op de vorming van een lokaal netwerk rondom een aanpak die is gericht op een specifieke doelgroep (in dit geval 55+):

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

Het Netwerk Digitale Inclusie is in 2019 gestart op initiatief van de gemeente Rotterdam, vanuit het programma Ouder en Wijzer. Bibliotheek Rotterdam is regievoerder van het Netwerk Digitale Inclusie 55+ Rotterdam. Het doel was om meer 55-plussers te betrekken bij de digitale wereld. De gemeente heeft twaalf organisaties benaderd om samen te werken. De Bibliotheek Rotterdam heeft de leiding over het netwerk gekregen.

Het is nu een stedelijk samenwerkingsverband waar zo'n vijftig publieke en private partners aan deelnemen. Tot en met 2022 lag de focus van het netwerk op het ondersteunen van 55-plussers in Rotterdam, maar sinds 2023 is de aanpak verbreed naar het ondersteunen van alle Rotterdammers die uitdagingen tegenkomen in de digitale wereld.⁷⁰ 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 www.rotterdam.hetinformatiepunt.nl.

69 Beschrijving van dit praktijkvoorbeeld is gebaseerd op de volgende bron: <https://bibliotheeknieuwegein.nl/bibliotheek-en-ziekenhuis-blijven-samenwerken/>

70 Zie: digitaalsamenleven.nl.

Bijdragen aan het ondersteuningsaanbod van de IDO-medewerkers 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 inwoners 'warm' door te verwijzen en door zelf ook ondersteuning te bieden in samenwerking met de IDO-medewerkers. Bijvoorbeeld door met gemeenteambtenaren op gezette tijden aanwezig te zijn op een zogenaamd Ontwikkelplein van de bibliotheek of door bijvoorbeeld een rol te spelen bij een spreekuur waar inwoners terecht kunnen met vragen (bijvoorbeeld over het aanvragen van specifieke gemeentelijke regelingen).

3.4 Rol 4: Warme doorverwijzer van inwoners

Gemeenten kunnen een rol vervullen in het herkennen en doorverwijzen van inwoners die (digi)hulp nodig hebben. Dat kan plaatsvinden bij allerlei gemeentelijke loketten en balies en diensten waar gemeenten in contact komen met inwoners 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. Deze rol bestaat naast de taak van gemeenten om de opgevangen signalen te gebruiken om de eigen digitale dienstverlening waar nodig te verbeteren en de toegankelijk te vergroten (zie voor meer informatie paragraaf 3.5).

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

- **Trainingen 'herkennen en warm doorverwijzen' organiseren.** Het gaat dan om het trainen van baliemedewerkers en andere gemeentemedewerkers die veel contacten hebben met inwoners die digitale hulp kunnen gebruiken.⁷¹ De komende jaren volgen veel ontwikkelingen op het gebied van machtigingen, nieuwe inlogmiddelen en ID-wallet. Dat betekent dat inwoners met steeds meer vragen bij overheidsbalies zullen komen. Om dit in goede banen te leiden is het nog belangrijker dat getrainde baliemedewerkers van gemeenten actuele informatie kunnen overbrengen. De gemeente kan trainingen 'herkennen en warm doorverwijzen' organiseren om dit te borgen. Ook is de VNG bezig met een project 'Inloggen machtigen', dat gaat over kennisverbreding bij baliemedewerkers. In dit project worden baliemedewerkers met een e-learning, training en factsheet ondersteund, zodat zij beter in staat zijn om inwoners die ondersteuning nodig hebben te herkennen en warm door te verwijzen.
- **Concrete afspraken maken over warme doorverwijzing van de gemeente naar IDO-medewerkers en vice versa.** Een zogenaamde 'warme' overdracht van inwoners die aanvullende hulp nodig hebben door de gemeente, bijvoorbeeld doordat de gemeenteambtenaar voor de inwoner direct een afspraak inplant bij een IDO in de bibliotheek, vergroot de kans dat de inwoner die hulp nodig heeft ook daadwerkelijk terecht komt bij een IDO om zich te laten helpen.⁷² Door concrete afspraken te maken kan bovendien worden geborgd dat de inwoner kan worden geholpen door óf de gemeente zelf of de IDO-medewerker (en dat de inwoner niet tussen wal en schip geraakt).
- **Verbinding tussen overheidsbrede dienstverlening en de IDO's faciliteren.** Het gaat er hier om dat medewerkers van het IDO op de hoogte zijn van hoe overheidsbrede dienstverlening lokaal wordt ingericht en dat de overheidsbrede dienstverleners op hun beurt op de hoogte zijn van hoe het IDO is ingericht. Door te faciliteren dat beide partijen met elkaar in contact komen, kan een warme doorverwijzing van inwoners die hulp nodig hebben met de (digitale) overheid worden geborgd. Om dit goed te kunnen faciliteren, is het van belang om op de hoogte te blijven van de actuele ontwikkelingen ten aanzien van de overheidsbrede loketten (zie het kader hierna).

Warm doorverwijzen: aansluiting van overheidsbrede loketten op het IDO-netwerk

Het programma 'Inrichten overheidsbrede loketten'

In het programma 'Inrichten overheidsbrede loketten' buigen uitvoeringsorganisaties, gemeenten en het ministerie van BZK zich samen over de vraag: hoe kunnen inwoners die problemen ervaren bij

⁷¹ 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.

⁷² Ecorys (2020). Exploitatiemodellen en rendement Informatiepunten Digitale Overheid in Openbare Bibliotheken, p. 14-15.

het regelen van zaken met meerdere overheidsorganisaties, snel en goed geholpen worden? Het programma kijkt naar welke (lokale) dienstverlening al bestaat – en voor welke doelgroepen – en probeert deze initiatieven aan elkaar te koppelen. Daarnaast worden korte, directe (professional) lijnen gelegd met de landelijke uitvoeringsorganisaties, zodat één sterk netwerk ontstaat.

Het gaat dus niet om het oprichten van aanvullende loketten, maar om het verbinden van fysieke hulp die al wordt geboden, en de samenwerking tussen de betrokken professionals. Dit wordt gedaan middels twee actielijnen: 1) Verschillende vormen van fysieke loketten inrichten en/of benutten, waar inwoners kunnen aankloppen met hun vraag aan de overheid, en 2) Lijnen richting lokale en landelijke overheidsinstanties inrichten voor professionals, voor een goede samenwerking.

De problemen waarmee bezoekers bij het overheidsbrede loket komen kunnen te complex zijn voor de reguliere dienstverlening. Dit sluit aan bij de beoogde opzet van het loket, waarbij de dienstverlener meer tijd heeft voor een gesprek en korte lijnen heeft met andere organisaties.

Er zijn inmiddels verschillende inzichten opgedaan in het programma:

1. Iedereen kan tot de doelgroep behoren.
2. Voor de inwoner is één loket waar overheidsbreed gewerkt wordt, een juiste ingang.
3. Dat vraagt om een netwerk van professionals die elkaar onderling snel kunnen vinden, om elkaar te raadplegen en af te stemmen.
4. Tijd en (regel)ruimte zijn essentieel.

Met deze inzichten in beeld, wordt vanaf 2024 het beeld van de overheidsbrede loketten verder aangescherpt. De focus ligt op:

- In kaart brengen wat nodig is om het (lerend) netwerk van professionals goed te laten werken.
- Aanscherpen welke kennis, vaardigheden en netwerk nodig zijn om het werk als overheidsdienstverlener goed uit te kunnen voeren voor de verschillende vraagtypen.
- Zorgen dat meer inwoners die dat nodig hebben het loket weten te vinden, door beter aan te sluiten bij de plaatsen waar doelgroepen en overheid elkaar (al) vinden.

Het programma is nog in ontwikkeling, en het eindplaatje is nog niet bekend. In 2024 wordt stap voor stap, gezamenlijk met de deelnemende organisaties, in plateaus gewerkt aan het realiseren van de overheidsbrede loketten. Ook wordt de eerste uitrol gedaan naar 25 gemeenten. In de praktijk wordt onder andere beproefd hoe de overheidsbrede loketten kunnen aansluiten op het netwerk van de IDO's, en de lokale ketens voor digitale inclusie: hoe versterkt alles elkaar, en hoe leidt het tot passende dienstverlening voor elke inwoner?

Relatie tot de IDO's

Op verschillende locaties hebben medewerkers van de IDO's en de overheidsbrede loketten elkaar reeds gevonden. In de gemeente Dordrecht zitten medewerkers van het IDO één ochtend in de week bij de collega's van de sociale dienst. Ter plaatse zijn ook medewerkers van de Sociale Verzekeringsbank (SVB) en de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO). Dat zorgt ervoor dat ze elkaar goed weten te vinden en inwoners makkelijk naar elkaar door kunnen verwijzen. In de gemeente Utrecht zit een medewerker van het overheidsbrede loket tevens in het IDO. Het IDO staat hier rechtstreeks in verbinding met het servicepunt van de gemeente Utrecht.

Hierna volgen een aantal tips en handvatten voor een goede samenwerking tussen het IDO en het overheidsbrede loket:

- Ga in gesprek over hoe de initiatieven zich tot elkaar verhouden. Ga met elkaar in gesprek over wie, welk soort ondersteuning biedt. Maak afspraken over welke vragen een IDO of overheidsbreed loket zelf behandelt, en voor welke vragen doorverwijzing nodig is.
- Werk samen op locatie. Zo worden de korte lijntjes tussen beide loketten, en daarmee ook het 'warm' doorverwijzen, goed geborgd. Dat maakt het mogelijk om direct te kunnen afstemmen over vragen die zich in een 'grijs' gebied bevinden.
- Maakt gebruik van dezelfde tools. Achter de overheidsbrede dienstverlening zit dezelfde keten, dezelfde doelgroep, en hetzelfde lokale netwerk. Maak dus gebruik van dezelfde tool(kit)s, en ontwikkel ze waar mogelijk niet apart van elkaar.

3.5 Rol 5: Digitale dienstverlener

De gemeente is een belangrijke digitale dienstverlener richting inwoners en zou vanuit die rol actief moeten communiceren met IDO-medewerkers. Immers, bij steeds meer dienstverlening worden de processen gedigitaliseerd. Denk aan het digitaal aanvragen van een vergunning. De digitale dienstverlening richting de inwoner vanuit gemeenten neemt steeds verder toe en verandert regelmatig. Daarom is communicatie met de IDO-medewerkers van belang.

De gemeente kan vanuit de rol van digitale dienstverlener bijvoorbeeld 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 inwoners vastlopen, en dat kan leiden tot een toestroom van vragen van inwoners 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-medewerkers 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 inwoners 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-medewerkers en analyseer de gestelde vragen in het Dashboard Informatiepunten Digitale Overheid (zie voor meer informatie paragraaf 5.1.2) om er zo achter te komen waar inwoners 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-medewerker aan open te staan voor signalen of reflecties over hoe het gemeentelijk beleid in de praktijk uitpakt.⁷³ Bijvoorbeeld als een IDO-medewerker 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. De IDO-medewerkers maakten daarbij een voorstel voor het wijzigen van de procedure voor het aanvragen van de energietoeslag. De aanleiding hiervoor was de beleving van inwoners dat de procedure te complex was. Deze samenwerking tussen IDO en gemeente heeft geleid tot een nieuwe, vereenvoudigde procedure.

3.6 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 inwoners 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-medewerkers kunnen betekenen voor inwoners 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.

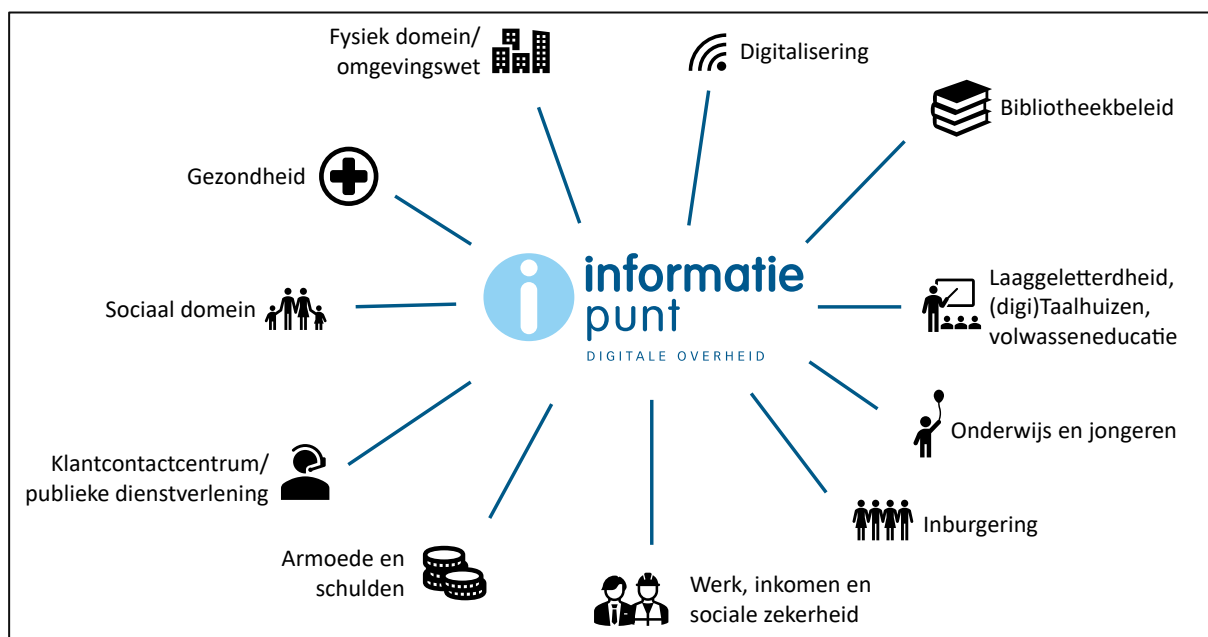
In de tabel hierna is op globaal niveau aangegeven voor een aantal gemeentelijke beleidsterreinen wat de

⁷³ Deze informatie kan ook op andere manieren dan via communicatie met de IDO-medewerkers worden opgehaald. Zo haalt de gemeente Breda met behulp van het actieprogramma '[Huh? Wat bedoelt u?](#)' proactief vragen op van inwoners. Bijvoorbeeld met een meldpunt van onbegrijpelijke zaken. Bij elk meldpunt staan 'Huh-helpers' die in gesprek gaan met inwoners die tegen onbegrijpelijke zaken aanlopen.

samenhang is of kan zijn met IDO's. Door bijvoorbeeld op deze beleidsterreinen een driehoeksgesprek te organiseren tussen (1) de IDO-medewerkers (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 inwoners.

Op sommige plekken zijn daarvan al voorbeelden te vinden. Bijvoorbeeld gemeenten waar de contactpersoon van het IDO periodiek aansluit bij gemeentelijke overleggen binnen verschillende relevante domeinen (denk aan het sociaal domein, zorg en welzijn, armoede en schulden). Op die manier blijven de IDO-medewerkers goed aangehaakt bij wat er binnen een gemeente speelt en kunnen mogelijkheden worden gesignaleerd voor nieuwe of aanvullende samenwerking binnen dat domein.

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



Figuur 9. 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	Gemeenten digitaliseren hun dienstverlening steeds verder. Ze streven naar het ontwikkelen van passende dienstverlening die mensgericht, regelarm, duidelijk en snel & zeker is.⁷⁴ 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'.⁷⁵ Echter, niet alle inwoners kunnen online en digitaal goed meekomen. Veel gemeenten hebben een digitale agenda of digitaliseringsbeleid, dat gaat over inwoners die moeten kunnen meekomen. Daarnaast gaat dit beleid vaak ook over het benutten van de mogelijkheden die digitalisering biedt (bijvoorbeeld voor de veiligheid in de stad, voor de zorg, et cetera) en over het vergroten van de cyberveerbaarheid van inwoners en bedrijven in de gemeente. Vanuit het oogpunt van digitale inclusie is de relatie met IDO's van belang. Bij IDO's kunnen inwoners 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.⁷⁶ In dat licht is bijvoorbeeld ook de introductie van DigiD Hoog een relevante ontwikkeling. Dit is onderdeel van de Wet Digitale Overheid (Wdo)⁷⁷, waarin wordt geregeld dat de dienstverlening van de overheid drie inlogniveaus heeft: Laag, Substantieel en Hoog. VNG onderzoekt of IDO-medewerkers inwoners kunnen helpen bij bijvoorbeeld vragen van inwoners over het activeren van DigiD Hoog of het gebruik ervan.
Bibliotheekbeleid	Vanwege de vaak nauwe relatie tussen bibliotheken⁷⁸ 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-medewerkers en met de bibliotheek over de gewenste spreiding van voorzieningen (hoeveel locaties op welke plekken?) of over de deelname aan certificering.

74 VNG (2020). Ledenbrief position paper dienstverlening.

75 VNG (2020). Position paper dienstverlening.

76 Zie: bibliotheeknetwerk.nl.

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

78 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.

Beleidssterreinen	Samenhang
Laaggeletterdheid, (Digi)Taalhuizen, volwasseneneducatie	Veel gemeenten hebben een beleid of aanpak ontwikkeld om laaggeletterdheid te bestrijden. ⁷⁹ Gemeenten krijgen op grond van de Wet educatie en beroepsonderwijs (WEB) ⁸⁰ middelen om via cursussen en opleidingen de (digitale) geletterdheid van inwoners te verbeteren. ⁸¹ Bij de aanpak tegen laaggeletterdheid zijn ook de zogenaamde Taalhuizen betrokken. Taalhuizen zijn plekken waar cursussen en informatie over basisvaardigheden worden georganiseerd. Binnen een Taalhuis werken verschillende partijen samen aan de aanpak van laaggeletterdheid. Denk aan de gemeente, de bibliotheek, welzijnsorganisaties en taalaanbieders. Veel Taalhuizen noemen zichzelf ook wel een Digi-Taalhuis, omdat ze inwoners niet alleen helpen met taal en lezen en schrijven, maar ook met het ontwikkelen van digitale vaardigheden. (Digi)Taalhuizen bevinden zich bij voorkeur (net als IDO's) op een goed vindbare plek, zoals een bibliotheek of multifunctioneel centrum. Sommige gemeenten hebben geen Taalhuis, maar wel een Taal- en Leerpunt waar mensen terecht kunnen voor informatie. ⁸² 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 inwoners 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.
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). ⁸³ 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-medewerkers te stimuleren en koppelingen in het beleid te maken.
Inburgering	Op grond van de Wet inburgering hebben gemeenten een verantwoordelijkheid voor de uitvoering van de inburgering. Gemeenten zijn vrij om te bepalen hoe zij deze rol willen invullen. ⁸⁴ 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 inwoners een baan verliezen en een uitkering nodig hebben) is duurzame inzetbaarheid van medewerkers een belangrijk doel. ⁸⁵ Digitale vaardigheden kunnen een belangrijke bijdrage leveren aan de duurzame inzetbaarheid. Daarnaast geldt voor inwoners 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.

79 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.

80 Gemeenten ontvangen een bijdrage vanuit het Rijk om de Wet educatie en beroepsonderwijs (WEB) uit te voeren. Alle gemeenten zijn verantwoordelijk voor een educatieaanbod waarbij alle doelgroepen voldoende aandacht krijgen. Gemeenten spreken per regie af hoe het geld van de WEB wordt ingezet. Zie: basisvaardigheden.nl.

81 Gemeenten ontvangen onder andere een bijdrage voor de [vervolgaanpak laaggeletterdheid 2020-2024](#) van de Rijksoverheid. Deze vervolgaanpak loopt eind 2024 af. Het programma Tel mee met Taal is eind 2023 gestart met een [beleidsverkenning](#) voor de toekomstige aanpak van basisvaardigheden. Zie: telmeemettaal.nl.

82 Zie: basisvaardigheden.nl.

83 Zie: [vng.nl](#).

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

85 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.

Beleidssterreinen	Samenhang
Schulden en Armoede	Gemeenten hebben beleid en bieden ondersteuning aan inwoners met problematische schulden. Dit doen gemeenten zowel preventief (inwoners helpen om problematische schulden te voorkomen) als responsief (inwoners 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 inwoners 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. ⁸⁶ Of bijvoorbeeld als inwoners 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 inwoners 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 inwoners, bijvoorbeeld aan de balie of telefonisch. Zij kunnen een belangrijke rol spelen bij het herkennen en (warm) doorverwijzen van inwoners 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 IDO-medewerkers verzamelen, leidt dit tot een goed zicht op waar inwoners 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) inwoners die zorg en hulp van de gemeente nodig hebben, maar ook om inwoners 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 inwoners 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 inwoners die specifieke zorg of hulp nodig hebben, bieden IDO-medewerkers ondersteuning in het wegwijs maken van inwoners naar de juiste afdeling of instantie. Afstemming met IDO-medewerkers betreffende de gemeente-specifieke organisatie van het sociale domein kan helpen bij de toeleiding naar IDO's en bij de doorverwijzing van inwoners. Bij het uitvoeren van de taken in het sociale domein verwerken gemeenten veel gegevens, waaronder gevoelige gegevens. De privacy-risico'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.⁸⁷ Onderlinge afstemming tussen gemeenten en IDO-medewerkers over hoe om te gaan met de AVG en UAVG en mogelijke knelpunten hierbij binnen het sociale domein is dan ook nuttig.
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 inwoners die goed informatie kunnen vinden (online) ook beter aan zelfzorg en zelfmanagement kunnen doen, wat een positief effect op de gezondheid kan hebben. IDO-medewerkers kunnen hier een rol in spelen en daarom is de verbinding met gemeentelijk gezondheidsbeleid van belang.

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

87 Zie: autoriteitpersoonsgegevens.nl.

Beleidssterreinen	Samenhang
Fysiek domein/ Omgevingswet/ vergunningen en ontheffingen/ parkeren	Op 1 januari 2024 is de Omgevingswet ingevoerd. Inwoners en ondernemers hebben sindsdien te maken met andere wet- en regelgeving en andere vergunningsprocedures. Daarnaast is de dienstverlening rondom vergunningverlening verder gedigitaliseerd (invoering van het Digitaal Stelsel Omgevingswet, DSO). Deze veranderingen en deze digitalisering van het fysieke domein kunnen als gevolg hebben dat inwoners met extra hulpvragen kampen. Dit kan weerslag hebben op bijvoorbeeld het aanvragen van vergunningen en op de ontheffingen. IDO-medewerkers kunnen een rol spelen in het ondersteunen van inwoners bij deze vragen. 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.

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.

4

Tips voor regie door gemeenten

4.1 Tips voor partnerschap tussen gemeente en bibliotheek

Hierna volgen een aantal tips voor de gemeente bij het invullen van de regierol, waarbij het accent ligt op het creëren van partnerschap tussen gemeente en bibliotheek.

4.1.1 Tip 1: Erken en ken elkaars kracht en toegevoegde waarde

De basis voor een goed partnerschap tussen bibliotheek en gemeente is dat partijen elkaars kracht en toegevoegde waarde goed kennen. Om als gemeente een goede partner te kunnen zijn voor de bibliotheek is het van belang om goed te weten waarom openbare bibliotheekorganisaties destijds een logische partij waren om uitvoering te geven aan de IDO's:

- Bibliotheken hadden in Nederland begin 2023 al zo'n 600 IDO's en hadden daardoor al **ruime ervaring** met het leveren van deze dienstverlening. Ze beschikten 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 inwoners**. 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 inwoners naar het IDO en van belang zijn voor de dienstverlening waarnaar IDO-medewerkers 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 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 inwoners 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-medewerkers 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.⁸⁸ Voor een bibliotheek is het daardoor geen nevenactiviteit, maar een kernactiviteit.
- Bibliotheken zijn **onafhankelijk**. Dat draagt bij aan de toegankelijkheid voor inwoners.
- 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 wetswijziging waardoor gemeenten een zorgplicht krijgen voor een bibliotheekvoorziening.⁸⁹ Ditzelfde werd bevestigd op Prinsjesdag 2022.⁹⁰

4.1.2 Tip 2: Benoem een gemeentelijk contactpersoon

Partnerschap tussen gemeente en bibliotheek vergt dat partijen elkaar goed kunnen vinden. Daarom helpt het als de gemeente een aanspreekpunt IDO's benoemt: een ambtenaar binnen de gemeentelijke organisatie

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

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

90 Zie: debibliotheken.nl.

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.

Bij welke gemeentelijke afdeling de contactpersoon 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 4.2).

De gemeentelijk contactpersoon zou regelmatig en goed contact moten 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. Er kan worden gedacht aan onder meer de volgende onderwerpen:

- Periodiek in gesprek over veelvoorkomende vragen (onder andere over gemeentelijke dienstverlening).
- Vroegtijdig contact tussen gemeente en bibliotheek bij pilots/digitalisering/voornemens om fysieke loketten te sluiten. Denk bijvoorbeeld aan een pilot parkeervergunningen.
- Sparren over gezamenlijke programmering van thema's als online veiligheid, scholen, et cetera.
- Organiseer een 'wasstraat' met de bibliotheek over de communicatie van de gemeente naar de inwoners (met doorverwijzing naar IDO's voor hulp bij het contact met de digitale overheid).

4.1.3 Tip 3: Vergroot de bekendheid van de gemeentelijke afdelingen met het IDO

Eerder in deze handreiking is bij rol 6 (Beleidsmaker van aanpalend beleid) beschreven welke gemeentelijke beleidsterreinen een belangrijke relatie kunnen hebben met de IDO-dienstverlening. Bijvoorbeeld omdat de gemeente op dat beleidsterrein inwoners 'treft' die mogelijk gebaat kunnen zijn bij de gratis hulp van IDO-medewerkers.

Om te zorgen dat doorverwijzing ook daadwerkelijk plaatsvindt is het van belang om de bekendheid van deze beleidsafdelingen met de IDO's te vergroten. Voorbeelden van manieren om dit te bewerkstelligen zijn het (laten) geven van een presentatie over de dienstverlening van het IDO of het organiseren van een informatieve ronde langs verschillende teams van de gemeente.

4.2 Tips voor het beoordelen van en sturen op impact van IDO's

De afspraken die de gemeente maakt met de bibliotheek over de IDO's zouden erop gericht moeten zijn om de bestaande IDO's in de eigen gemeente in ieder geval in stand te houden én waar mogelijk te verbeteren. Bijvoorbeeld door het aantal locaties in de gemeente uit te breiden, door de openingstijden van een locatie te verruimen of door de dienstverlening op een locatie te verbeteren. In deze paragraaf volgen enkele tips en handvatten voor de gemeente om te sturen op impact en er afspraken over te maken.

4.2.1 Tip 1: Voer met elkaar het gesprek over de impact van de IDO's

Naast het maken van concrete afspraken waarmee gestuurd kan worden op de impact van IDO's, is het vooral belangrijk dat de gemeente en de bibliotheek regelmatig met elkaar het gesprek voeren over de output (resultaten), outcome (effecten) en impact van de IDO's. Een constructief gesprek houdt in dat niet alleen wordt gesproken over feiten en cijfers (het bereik, het aantal bezoekers, de onderwerpen van de hulpvragen, et cetera), maar eerder over de kwalitatieve impact van de IDO-activiteiten.

Zo kan samen worden nagedacht over: hoe optimaliseren we de IDO-dienstverlening? Wat kan worden verbeterd in de hulp die de IDO-bezoekers krijgen? Welke veranderingen brengt de hulp momenteel teweeg voor de IDO-bezoekers? (Hoe) kan dit worden verbeterd? Om dit gesprek goed te kunnen voeren, kan gebruik worden gemaakt van de impactvragenlijst van de KB. Dit is een vragenlijst om in kaart te brengen of de IDO-bezoekers zijn geholpen met hun vraag, en welke impact hun bezoek aan het IDO heeft gehad (zie voor meer informatie paragraaf 5.1.3).

4.2.2 Tip 2: Vraag de bibliotheek naar de certificering en kwaliteitstoetsing

IDO's die bij een bibliotheekorganisatie zijn ondergebracht ondergaan een externe kwaliteitstoets als onderdeel van de certificering van de betreffende bibliotheek. Deze certificering wordt uitgevoerd door de Certificeringsorganisatie Bibliotheekwerk, Cultuur en Taal (CBCT). Dit is een onafhankelijke organisatie die de

kwaliteit en toekomstbestendigheid 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. Een certificaat is vier jaar geldig. Dat betekent in dit geval dat een bibliotheekorganisatie eens in de vier jaar een audit doorloopt op grond waarvan wordt besloten om het certificaat te verlengen (of wordt besloten dat een 'voorwaardelijke certificering' volgt of een 'niet-certificering').

Voor het toetsen van kwaliteit en toekomstbestendigheid van de organisatie gebruikt CBTC zeven certificeringsnormen, ook wel kwaliteitsnormen genoemd:⁹¹

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

Elke kwaliteitsnorm (van de voorgaande zeven normen) bestaat uit een aantal 'indicatoren'. Voor de eerste kwaliteitsnorm geldt bijvoorbeeld dat er in het normenkader negen indicatoren zijn die tezamen een eerste beeld geven van de manier waarop de organisatie vorm en inhoud geeft aan deze kwaliteitsnorm 'Missie & visie en strategie en beleid'. Indicator 8 (van de 9) gaat expliciet over de Informatiepunten. De indicator is:⁹²
“De organisatie heeft uitgewerkt hoe zij het beleidsthema digitale inclusie intern en extern heeft georganiseerd en op basis van welke concreet geformuleerde ambities zij werkt. Voor het beleidsthema digitale inclusie en voor het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) in het bijzonder laat de organisatie zien welke concrete ambities zij geformuleerd hebben hoe zij dit intern vorm geeft naar organisatie, training en opleiding, bemensing en financiën. Extern laat de organisatie zien met welke partners zij samenwerkt om de geformuleerde ambities te realiseren.” Ook voor de andere zes kwaliteitsnormen geldt dat er indicatoren onder liggen, waarvan één of meer van die indicatoren specifiek gaan over de Informatiepunten.

Ga als gemeente 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 opdrachtgevende gemeenten. Ga daarom ook als gemeente na wat hierover op lokaal niveau precies de afspraken zijn, om te borgen dat informatie over de relatief sterke en relatief minder sterke punten van de IDO's de gemeente goed bereikt. De certificeringsrapportage en de sterke en minder sterke punten die daarin zijn omschreven aangaande het IDO kunnen worden aangegrepen om de bibliotheek te vragen een plan te maken voor verbetering van de dienstverlening.

4.2.3 Tip 3: Weeg vervolgens 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.

4.2.3.1 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. Het is belangrijk om hierbij het doel van de IDO's voor ogen te houden. Het uitgangspunt zou moeten zijn: het bieden van ondersteuning aan mensen op die plekken waar het nodig is.

91 Zie: <https://certificeringsorganisatie.nl/normen-kwaliteit-in-beeld/>.

92 Zie: <https://certificeringsorganisatie.nl/normen-kwaliteit-in-beeld/>.

Er kan zich op basis van dat uitgangspunt 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-medewerkers 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.⁹³

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

4.2.3.2 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-medewerkers 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-medewerkers ambities vastleggen over (toename van) het bereik van de IDO's, (toename van) de gemiddelde klanttevredenheid van inwoners of (toename van) het aantal doorverwijzingen.⁹⁴

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.

4.2.3.3 Samenwerking

Op dit onderdeel zou de gemeente aan IDO-medewerkers 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 inwoners die tot de doelgroep behoren of specifieke organisaties die een aanbod hebben (bijvoorbeeld spreekuren of cursussen of ondersteuning) waarnaar een IDO kan doorverwijzen.

4.2.3.4 Resultaten & verantwoording

Gemeenten kunnen met IDO-medewerkers afspreken dat de medewerkers deelnemen aan activiteiten die bijdragen aan een goed zicht op de resultaten die worden bereikt. Bijvoorbeeld deelname aan monitoring door de VNG en deelname aan de impactmeting (zie voor meer informatie paragraaf 5.1.3), zodat een totaalbeeld blijft bestaan over de dienstverlening van de IDO's en zodat gemeenten en IDO-medewerkers kunnen zien hoe zij zich verhouden tot het gemiddelde van alle IDO's in Nederland.

93 In 2023 heeft het ministerie van BZK een nieuw exploitatiemodellen onderzoek laten 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.

Praktijkvoorbeeld effectmeting IDO Theek 5

Theek 5 is in 2021 gestart met een eigen model van effectmeting. Het doel van deze effectmeting is driedig: 1) Intern leren en kunnen bijsturen (wat werkt wel en wat niet?), 2) Externe verantwoording (aan de gemeente kunnen tonen wat de maatschappelijke waarde is van het IDO, en daarmee ook het belang van de financiële ondersteuning), en 3) Medewerkers resultaatgerichter maken (ze bewuster maken van wat belangrijk en effectief is). De effectmeting vormt ook een aanleiding voor gesprekken intern en met de gemeente over de beoogde effecten van de IDO's: wanneer is het succesvol? Wat zijn goede normen?

De effectmeting van Theek 5 richt zich op drie onderdelen: het meten van het bereik, de tevredenheid van deelnemers en het (directe en indirecte) effect. Het indirecte effect is lastig in kaart te brengen als bibliotheek. Theek 5 lost dit op deels op door landelijke ontwikkelingen op het gebied van digitale vaardigheid bij te houden.

De eerste IDO-effectmeting vond plaats voor 2021-2022. In 2023 is een soortgelijke meting uitgevoerd, wat betekent dat de resultaten met elkaar vergeleken kunnen worden. De meting had betrekking op kwalitatieve aspecten. Gedurende een aantal werken werden na het helpen van een klant met een IDO-vragen de onderstaande stellingen voorgelegd. Deze stellingen zijn gebaseerd op de Theory of Change Digitale Inclusie van ProBiblio⁹⁵.

- Voor mijn vraag of probleem weet ik nu de weg om een antwoord of oplossing te vinden.
- De bibliotheek heeft me geholpen om mijn vraag of probleem op te lossen.
- Ik zou een volgende keer mijn vraag of probleem zelf op kunnen lossen.
- Ik heb door deze informatie of hulp iets bijgeleerd.
- Ik ben van plan om binnenkort een cursus of workshop te gaan volgen om beter met de digitale wereld om te kunnen gaan.
- Ik vind het nu nog belangrijker om beter om te kunnen gaan met de digitale wereld.

4.2.4 Tip 4: Stem af met buurgemeenten (als uw bibliotheek ook voor andere gemeenten werkt) die ook impact meten

Veel bibliotheekorganisaties hebben een werkgebied dat meerdere gemeenten beslaat. Meer concreet: er waren in 2023 circa 133 bibliotheekorganisaties in Nederland, ⁹⁶ terwijl er begin 2023 342 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. Afspraken tussen gemeenten die een bibliotheek financieren kunnen zich bijvoorbeeld richten op afstemming over te kiezen locaties (zodat dat voor zo veel mogelijk inwoners de afstand tot een IDO zo klein mogelijk is, ongeacht gemeentegrenzen).

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 inwoners dan de IDO's binnen de eigen gemeente.

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.

⁹⁵ Zie: probiblio.nl.

⁹⁶ Zie: bibliotheeknetwerk.nl.

4.2.5 Tip 5: Geef ruimte voor experimenteren en leren

De aanpak van de IDO-medewerkers en de interventies die worden ingezet zijn nog in ontwikkeling. Er zijn diverse landelijke pilots en die kunnen werkwijzen opleveren die succesvol zijn en die, idealiter, vervolgens worden uitgerold zodat alle IDO-medewerkers ze kunnen gebruiken. Geef daarom waar dat kan IDO-medewerkers ook de ruimte om te experimenteren met nieuwe werkwijzen of deel te nemen aan landelijke pilots (in samenwerking met andere IDO-medewerkers en bijvoorbeeld partijen als SPN en de KB). Door op verschillende plekken in het land (gezaamenlijk) te experimenteren kunnen innovatieve werkwijzen worden beproefd, waarvan alle IDO-medewerkers vervolgens weer kunnen leren en profiteren. Geef de IDO-medewerkers bovendien de ruimte om te kunnen inspelen op toekomstige ontwikkelingen met nieuwe vormen van ondersteuning en blijf daarover in gesprek met de IDO-medewerkers.

5

Kennis(deling)

5.1 Kennis voor gemeenten over Informatiepunten Digitale Overheid

5.1.1 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 sinds 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.

5.1.2 Dashboard Informatiepunten Digitale Overheid

Sinds de start van het programma Digitale inclusie wordt middels een Outputregistratietool data verzameld over het aanbod en de opbrengsten van de IDO's. In maart 2024 is een [vernieuwd IDO-registratieformulier](#) gelanceerd, dat het registratieformulier uit de Outputregistratietool vervangt. De KB verwerkt de resultaten van de registraties in een interactief dashboard. Dit dashboard wordt ieder kwartaal bijgewerkt. De data kan op deze manier worden ingezet om de IDO-dienstverlening te evalueren, optimaliseren en verantwoorden (bijvoorbeeld 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.⁹⁷

Het dashboard biedt onder andere inzicht in:

- De inrichting van de IDO's (denk aan informatie over het aantal locaties, de typen dienstverlening, de openingsuren per week en de bemanning van de IDO's);
- Het aantal geregistreerde vragen per jaar;
- Geslacht, leeftijd en taalachtergrond van de bezoekers;
- Met welke vra(a)g(en) de bezoeker naar het IDO kwam;
- Op welk type overheid en welke organisaties de vraag van de bezoeker betrekking had;
- De duur van het gesprek;
- Of de bezoeker naar tevredenheid is geholpen.

5.1.3 Impactmeting

Naast het monitoren van feiten en cijfers ten aanzien van de IDO's (waarbij bijvoorbeeld het aantal bezoekers en de onderwerpen van de hulpvragen worden geregistreerd), is het ook waardevol om inzicht te krijgen in de impact van de IDO-activiteiten. Sinds april 2024 kan met de Bibliotheekmonitor de impact van het IDO op bezoekers gemeten worden. Met het hierboven beschreven IDO-registratieformulier wordt bijgehouden hoeveel en welke vragen IDO-bezoekers stellen. Deze gegevens worden gekoppeld aan de uitkomsten van

97 Zie: bibliotheeknetwerk.nl

impactmetingen, waarin het effect van elk IDO-bezoek wordt gemeten.

Door een impactvragenlijst in te vullen, delen bezoekers bijvoorbeeld waarom ze het IDO bezochten, wat zij vinden van de hulp die ze kregen, en wat verbeterd kan worden. Daarnaast wordt gevraagd welke positieve verandering de hulp heeft teweeggebracht: is hun vraag bijvoorbeeld beantwoord bij het IDO? Kunnen zij het probleem voortaan zelf oplossen? Zo wordt in kaart gebracht of de bezoekers zijn geholpen met hun vraag, en welke impact hun bezoek aan het IDO heeft gehad.⁹⁸

Een aantal vragen die voorheen waren opgenomen in de Outputregistratietool, staan nu in de impactvragenlijst. Zo is informatie over de leeftijd, taalachtergrond en gender verplaatst naar de impactmeting, zodat de ingevulde antwoorden geen inschatting meer zijn van de IDO-medewerker, maar antwoorden van de bezoeker zelf.

5.1.4 Monitor

In het najaar van 2022 is een nulmeting uitgevoerd naar de IDO's. Het doel van de nulmeting is het landschap van de IDO's in kaart te brengen (en dus niet om gemeenten/bibliotheken te evalueren of te beoordelen). De monitor wordt herhaald om in kaart te brengen wat de stand van zaken is. In juni 2023 is het meest recente rapport van de vervolgmonitor verschenen.

Deze vervolgmonitor had een afwijkende focus ten opzichte van de focus van de nulmeting. In de nulmeting ging het voornamelijk om het verschaffen van inzicht in de werking van IDO's in de praktijk. In de vervolgmonitor stonden de volgende thema's centraal:

- De dienstverlening door de IDO-medewerkers;
- De relatie tussen gemeenten en bibliotheken;
- De wijze van toedeling van de SPUK-gelden.

5.1.5 G!DS/Wijzer

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.⁹⁹ 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.¹⁰⁰ G!DS wordt in 2025 stopgezet, en vervangen door een opvolger genaamd 'Wijzer'.¹⁰¹

5.2 Overzicht relevante bronnen en websites

5.2.1 Websites

- [Bnetwerk](#). Op deze website kunnen IDO-medewerkers diverse artikelen en informatie over IDO's en relevante ontwikkelingen vinden. Waaronder informatie over:
 - Deskundigheidsbevordering
 - Marketing (onder andere [Handreiking Lokale mediastrategie en IDO-campagne](#), [marketingtoolkit IDO](#) en [landelijke tv-spotjes](#) gericht op ouderen, laaggeletterden en hun sociale omgeving)
 - Partners en maatschappelijke ontwikkelingen
 - Privacy
 - Regierol gemeente en subsidies
 - Zelf impact meten en onderzoeksinformatie (onder andere [Dashboard Informatiepunten Digitale Overheid](#))

98 Zie: bibliotheeknetwerk.nl.

99 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.

100 Zie: gidsvoornederland.nl.

101 Zie: bibliotheeknetwerk.nl.

- [Biebtobieb](#). Op dit online platform worden diverse artikelen en informatie gedeeld over IDO's en relevante ontwikkelingen voor IDO-medewerkers.
- [Digitale Overheid](#). Deze website biedt informatie rondom diverse onderwerpen op het gebied van digitalisering.
- [Informatiepunt Digitale Overheid](#). Deze website bevat een omschrijving per IDO en praktische informatie over de locatie(s), openingstijden en contactgegevens.
- [VNG](#). Op deze website wordt onder andere informatie, advies en inspiratie geboden ten aanzien van IDO's en relevante ontwikkelingen.

5.2.2 Bronnen

5.2.2.1 Studies

- [Onderzoek](#) van Ecorys naar exploitatiemodellen over de verschillende IDO-scenario's en de bijbehorende kosten en afwegingen (2020).
- [Vervolgmonitor](#) van Berenschot naar de dienstverlening door de IDO-medewerkers, de relatie tussen gemeenten en bibliotheken en de wijze van toedeling van de SPUK-gelden (2023).
- Onderzoek van MARE naar de sociaal-maatschappelijke functie van de IDO's, vanuit het perspectief van de IDO-bezoekers (2024).

5.2.2.2 Relevante handreikingen

- [Handreiking](#) Samenwerking bibliotheek en woningcorporaties
- [Handreiking](#) Lokale ketenaanpak digitale inclusie

Bijlage I. Factsheet voor bestuurders

Factsheet Handreiking Informatiepunten Digitale Overheid

Aanleiding factsheet

Sinds 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 sindsdien 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.¹⁰²

De financiering is geregeld in de 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.¹⁰³ Voor veel burgers is dat ingewikkeld. Mensen kunnen moeite hebben met lezen, schrijven, het gebruiken van internet of van digitale apparaten, zoals een computer, smartphone of tablet.¹⁰⁴ Ook kan de complexiteit van wet- en regelgeving ervoor zorgen dat het voor burgers onduidelijk is wat ze moeten doen. 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 inwoners terecht kunnen met vragen over online (overheids)dienstverlening. IDO-medewerkers 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 en empathische manier geholpen. De vragen van inwoners 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-medewerker de inwoner niet kan helpen, dan probeert de medewerker de inwoner 'warm' door te verwijzen door bijvoorbeeld direct een afspraak te laten inplannen bij de juiste organisatie.

Voor de openbare bibliotheken geldt dat het realiseren en instandhouden van IDO's goed past bij één van de drie maatschappelijke opgaven waaraan zij werken: 'Participatie in de (informatie)samenleving – Digitale inclusie, democratie en burgerschap'. Daarnaast sluit de ondersteuning die wordt geboden middels de IDO's op meerdere vlakken aan bij het Hoofdlijnenakkoord 'Hoop, lef en trots' dat op 16 mei 2024 is gepubliceerd. Het Hoofdlijnenakkoord is uitgewerkt in een Regeerprogramma, waarin het beeld wordt geschetst van een toegankelijke digitale overheid: "De (digitale) dienstverlening moet voor iedereen eenvoudig en te begrijpen zijn".¹⁰⁵

102 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.

103 NL DIGIbeter, Agenda Digitale Overheid. Zie: digitaleoverheid.nl en rijksoverheid.nl.

104 Zie: digitaleoverheid.nl.

105 Rijksoverheid (2024). Regeerprogramma. Uitwerking van het hoofdlijnenakkoord door het kabinet.

Volgens de meest recente informatie ten tijde van het opstellen van deze handreiking (met betrekking tot het eerste kwartaal van 2024) zijn er inmiddels ruim 700 locaties met een IDO.

Doelgroep Informatiepunten Digitale Overheid

De doelgroep van de IDO's is divers. De IDO's zijn er in principe voor iedereen die moeite heeft met digitale dienstverlening en vragen heeft over het regelen van online (overheids)zaken.¹⁰⁶ Dat kunnen bijvoorbeeld burgers zijn die digitale hulpmiddelen niet beheersen, moeite hebben met basisvaardigheden (lezen, schrijven en/of rekenen), de digitale omslag niet hebben gemaakt of de digitale overheid om andere redenen niet begrijpen. Er is in de groep IDO-bezoekers een grote variëteit te zien in:¹⁰⁷

- **Leeftijd:** zowel jongeren¹⁰⁸ als ouderen;
- **Gender:** zowel vrouwen als mannen;¹⁰⁹
- **Opleiding:** zowel laag- als hoogopgeleiden;
- **Taalvaardigheid:** zowel mensen die Nederlands als moedertaal hebben en taalvaardig zijn, als laaggeletterden en/of mensen die Nederlands als tweede taal (NT2) hebben;
- **Persoonlijkheid en mentaliteit:** zowel introverte als extraverte mensen, zowel autonome als hulpbehoevende mensen en zowel zelfverzekerde als onzekere mensen;
- **Sociale omgeving:** zowel mensen zonder of met een beperkte sociale omgeving, als mensen die wel een sociale omgeving hebben, maar daar geen beroep op willen of kunnen doen;
- **Financiën:** zowel mensen met meer vermogen, als mensen met minder vermogen.

Dienstverlening Informatiepunten Digitale Overheid

De IDO-medewerkers helpen inwoners door handvatten aan te reiken om digitale (overheids)zaken zelf te kunnen regelen of door blijvende hulp te bieden. IDO-medewerkers bieden 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 middelveld/ organisatie)
- **Hoe** de burger kan verder leren (cursussen/trainingen)

Landelijke en lokale samenwerking

Landelijk wordt samengewerkt met verschillende (uitvoerings-)organisaties. Het gaat hierbij om grote, landelijke organisaties waar inwoners digitaal hun (overheids)zaken mee kunnen of moeten regelen. Burgers die daar moeite mee hebben kunnen bij de (uitvoerings-)organisatie terecht, maar ook bij een IDO. Ook kunnen landelijke samenwerkingspartners burgers attenderen op het cursusaanbod in de bibliotheken en/of hen (warm) doorverwijzen, wanneer zij signaleren dat ze moeite hebben met digitale vaardigheden.

Daarnaast werken IDO-medewerkers op verschillende manieren samen met lokale partners:

- **Doorverwijzen.** Er worden afspraken gemaakt over de wijze waarop het IDO en de partners naar elkaar doorverwijzen. Het gaat daarbij om vragen als: Welke dienstverlening biedt 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 inwoners worden doorgestuurd? Dit soort afspraken dragen bij aan een warme doorverwijzing en verkleinen de kans dat de inwoner 'van het kastje naar de muur wordt gestuurd' of uiteindelijk niet terecht komt op de plek waarnaar hij of zij is doorverwezen.
- **Samenwerken op meerdere thema's.** Er zijn voorbeelden van IDO's die met samenwerkingspartners hulp organiseren op meerdere thema's. Zo werken sommige bibliotheken aan de hand van programmatische

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

107 Zie: MARE (2024). Bezoekersbeleving Informatiepunt Digitale Overheid.

108 Vanaf november 2021 zijn vijf bibliotheken aan de slag gegaan met de pilot 'Bereik jongeren met het IDO'. De pilot was een samenwerkingsverband tussen de KB, Stichting Digisterker en SPN. In de pilot stond de vraag centraal hoe bibliotheken vanuit het IDO jongeren van 15 jaar en ouder zo goed mogelijk kunnen bereiken. Inmiddels is de 'Handreiking bereik jongeren vanuit het IDO' gepubliceerd, met daarin de resultaten van de pilot en de geleerde lessen. Over die handreiking is ook een webinar georganiseerd. Zie: [bibliotheeknetwerk.nl](#).

109 Dashboard Informatiepunten Digitale Overheid 2019 t/m Q3 2024.

dienstverlening, waarbinnen een belangrijke plek is weggelegd voor de IDO-dienstverlening. Hierbij zijn de spreekuren van een IDO ingericht op thema's die relevant zijn voor die gemeente. Deze thema's worden via de IDO's gekoppeld aan lokale en landelijke samenwerkingspartners, met als doel onder andere een warme doorverwijzing. Ook zijn sommige IDO's onderdeel van een breder informatiepunt en gesitueerd binnen een Ontwikkelplein. Op die Ontwikkelpleinen wordt op meerdere vlakken hulp geboden door verschillende organisaties, waardoor binnen handbereik naar elkaar doorverwezen kan worden.

- **Spreekuur op locatie door partners.** Ook wordt er samengewerkt doordat lokale 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.
- **Spreekuur op locatie door IDO-medewerkers.** Daarnaast kan samenwerking eruit bestaan dat IDO-medewerkers 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, wat de zichtbaarheid kan vergroten en drempel kan verlagen om op het IDO af te stappen. Dit is soms in de vorm van pop-up IDO's, waarbij een IDO voor een bepaalde periode geopend is.

Overigens vervullen IDO-medewerkers een eerstelijnsfunctie met doorverwijsfunctie en zullen nooit de functie van andere organisaties overnemen.

Maatschappelijke baten

Voor de burgers die gebruik maken van een IDO geldt dat het IDO als instrument kan fungeren om burgers te helpen hun weg te vinden binnen digitale (overheids)dienstverlening en regelzaken, vooral als ze dit vangnet elders niet kunnen vinden.¹¹⁰ IDO's kunnen daarmee bijdragen aan een positiever zelfbeeld, een toename in zelfredzaamheid en participatie, meer aanspraak op regelingen/kwijtscheldingen, minder financiële problemen, hoger inkomen, minder stress en minder gezondheidsproblemen. Daarnaast draagt het IDO bij aan hun vertrouwen in het eigen vermogen om digitale zaken voor elkaar te krijgen. Daardoor voelen IDO-bezoekers zich gesterkt in het omgaan met digitale overheidsdienstverlening, kunnen zij processen beter begrijpen en weten ze dat ze hulp achter de hand hebben.¹¹¹ Sinds april 2024 wordt middels een impactvragenlijst inzicht verkregen in de impact van de IDO-activiteiten op de bezoekers, door bijvoorbeeld te vragen naar welke positieve verandering de hulp heeft teweeggebracht.¹¹²

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-medewerkers vragen beantwoorden en burgers helpen bij het probleem waar op dat moment tegen aanlopen. Daarnaast kan op de langere termijn een vermindering van hulpvragen ontstaan, doordat burgers warm worden doorverwezen naar (digi)vaardigheidscursussen.

IDO-medewerkers dragen met hun dienstverlening ook bij aan verschillende beleidsdoelen van de gemeente. Gemeenten zijn vanuit de Zorgplicht uit de Wmbv verplicht om te zorgen voor passende ondersteuning van burgers bij dienstverlening. De IDO-dienstverlening is één van de lokale ondersteuningsmogelijkheden die hier invulling aan kan geven. Daarnaast maken gemeenten 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 en inburgering. 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 gesignaleerd. Medewerkers van IDO's kunnen burgers dan (warm) doorverwijzen naar passende ondersteuning in het lokale netwerk.¹¹³ 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.¹¹⁴

110 Zie: MARE (2024). Bezoekersbeleving Informatiepunt Digitale Overheid.

111 Zie: MARE (2024). Bezoekersbeleving Informatiepunt Digitale Overheid.

112 Zie: bibliotheeknetwerk.nl.

113 Ecorys (2020). *Exploitiatiemodellen en rendement Informatiepunten Digitale Overheid in Openbare Bibliotheken.*

114 Ecorys (2020). *Exploitiatiemodellen en rendement Informatiepunten Digitale Overheid in Openbare Bibliotheken.*

Financiering en bestuurlijke afspraken

De financiële en bestuurlijke kaders die gelden voor gemeenten zijn vastgelegd in de Regeling specifieke uitkering Informatiepunten Digitale Overheid. Deze Regeling is op 1 januari 2023 in werking getreden. Op het moment van verschijnen van deze herziene handreiking is onduidelijk hoe de toekomstige financiering van de IDO's eruit zal zien. Op basis van het Regeerprogramma¹¹⁵ is een principebesluit genomen om specifieke uitkeringen op te heffen, en middelen in plaats daarvan op te nemen in het gemeentefonds. Het is nog onbekend welke consequenties deze voornemens hebben voor de wijze van bekostiging van de IDO's.

In de 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 inwoners, 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 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 raadslieden. 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 inwoners.** Dat kan plaatsvinden bij allerlei gemeentelijke loketten en balies en diensten waar gemeenten in contact komen met inwoners 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 inwoner vanuit gemeenten neemt steeds verder toe en verandert regelmatig. Daarom is communicatie met de IDO-medewerkers 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

115 Zie: Rijksoverheid (2024). Regeerprogramma. Uitwerking van het hoofdlijnenakkoord door het kabinet.

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 inwoners 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 **gemeenteambtenaren** te ondersteunen door: (1) algemene informatie over de inrichting en dienstverlening van de IDO's te geven, (2) de rollen te beschrijven die een gemeente vervult met betrekking tot de IDO's en (3) handvatten en tips te geven voor het vervullen van de gemeentelijke regierol.

Bijlage II. Model samenwerkingsovereenkomst en Model subsidiebeschikking

De VNG heeft reeds in de Handreiking Lokaal bibliotheekwerk¹¹⁶ een Model samenwerkingsovereenkomst¹¹⁷ opgenomen en een Model subsidiebeschikking¹¹⁸ 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 samenwerkingsovereenkomst¹¹⁹

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.¹²⁰
- Dergelijke afspraken kunnen ook van toepassing zijn als bepaalde IDO's uit andere gemeenten op kortere afstand liggen voor inwoners 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 inwoners de afstand tot een IDO zo klein mogelijk is, ongeacht gemeentegrenzen).

Daarnaast zouden in een samenwerkingsovereenkomst tussen gemeenten ook nog afspraken kunnen worden gemaakt over hoe de gemeenten de onderstaande zes rol concreet invullen. In hoofdstuk 3 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;

116 Zie: VNG (2015). Lokaal bibliotheeknetwerk: een handreiking voor gemeenten.

117 Zie: VNG (2015). Lokaal bibliotheeknetwerk: een handreiking voor gemeenten. Zie bijlage 2, p. 98.

118 Zie: VNG (2015). Lokaal bibliotheeknetwerk: een handreiking voor gemeenten. Zie bijlage 3, p. 103

119 Zie: VNG (2015). Lokaal bibliotheeknetwerk: een handreiking voor gemeenten. Zie bijlage 2, p. 98.

120 Zie: Regeling specifieke uitkering Informatiepunten Digitale Overheid, Artikelsgewijze toelichting op artikel 5.

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

Model subsidiebeschikking¹²¹

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 biedt van het taalaanbod in de buurt, waar inwoners advies krijgen over een passende cursus, waar cursussen digitale vaardigheden worden verzorgd en waar inwoners 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 inwoners 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.

121 Zie: VNG (2015). Lokaal bibliotheeknetwerk: een handreiking voor gemeenten. Zie bijlage 2, p. 103.

Bijlage III. Praktijkvoorbeelden

IDO's op andere locaties

Om de doelgroep van IDO's beter te bereiken wordt door bibliotheken gekeken naar andere locaties dicht in de buurt van inwoners die de hulp van het IDO goed kunnen gebruiken. IDO's worden vaak buiten de bibliotheekvestigingen opgericht wanneer het werkgebied te verspreid is om alle inwoners te bedienen. Bibliotheken hopen hiermee de drempel te verlagen om langs te komen. Bij het oprichten van deze IDO's blijkt het contact met het lokale middenveld vaak erg belangrijk.¹²² Er zijn ook op andere plekken al dan niet in pop-up vorm IDO's opgezet, zoals:

- Dorps- en buurthuizen;
- Wijkcentra;
- Supermarkten;
- Winkels;
- Restaurants;
- Ziekenhuizen;
- Huisartsenpraktijken;
- Woon-zorgcomplexen;
- Mobiele IDO's.

Deze IDO's buiten de bibliotheek worden uitgebreid beschreven in het rapport 'IDO buiten de bibliotheek'. Hierna schetsen we enkele voorbeelden, inclusief lessons learned die de verschillende bibliotheken de afgelopen jaren hebben opgedaan.

IDO-sprekuren bij HEMA en Jumbo

Bibliotheek Kennemerwaard en HEMA en Jumbo

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 inwoners. Soms zitten er complexe vragen tussen. Inwoners ervaren bijvoorbeeld moeilijkheden met DigiD, met het aanvragen van zorgtoeslag of met het maken van een afspraak voor de gezondheidsverklaring voor een rijbewijs. Soms wordt het gesprek te persoonlijk voor de openbare ruimte. In dat geval wordt alsnog een privéafpraak in de bibliotheek gemaakt.

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.

Lessons learned:

- Naast de HEMA heeft het IDO ook een spreekuur bij een Jumbo-vestiging. Daar zit de medewerker van het IDO in de koffiecorner bij de kassa's. Bibliotheek Kennemerwaard signaleert dat een dergelijke locatie goed werkt, omdat je in korte tijd veel inwoners bereikt. Daarnaast komen inwoners vaak terug, waardoor de medewerkers van het IDO's vertrouwde gezichten worden voor de bezoekers.
- Bibliotheek Kennemerwaard merkt dat sommige hulpbehoevenden toch nog wat schuw blijven. Daarom wordt steeds vaker gekozen voor de zogeheten 'camouflagetechniek'. Hierbij

¹²² Informatiepunten Digitale Overheid (2022). Zijn waar de doelgroep is: Informatiepunten digitale overheid buiten de bibliotheek.

organiseren medewerkers een activiteit om veel inwoners te bereiken, denk bijvoorbeeld aan een spel met VR-brillen of zingen. Vervolgens kunnen de medewerkers een gesprek aanknopen en de verschillende diensten van de bibliotheek introduceren, zoals het IDO. Met name inwoners voor wie Nederlands de eerste taal is, voelen volgens de bibliotheek schaamte om naar een informatiepunt te komen. Bibliotheek Kennemerwaard ziet echter dat ook deze inwoners zich sneller veilig voelen door bij een samenwerkingspartner neer te strijken.

IDO's bij ontmoetingslocaties in de omgeving

CODA Apeldoorn en buurthuizen en ontmoetingsruimtes

CODA heeft zeven IDO's in buurthuizen en andere ontmoetingsruimtes ingericht. Als gevolg van een tegenvallende doorloop bij de IDO-punten in de eigen vestigingen, heeft CODA besloten om IDO's op te richten op de plekken waar de doelgroep zich bevindt. Zo hoop CODA toegankelijker te zijn, bijvoorbeeld ook voor inwoners die niet goed te been zijn. De frequentie van de IDO-sprekuren verschilt per locatie, en is afgestemd op de planning van de locatie en de beschikbare capaciteit. Er is verder geen inhoudelijk verschil in geboden hulp; op elke locatie kunnen dezelfde soort vragen gesteld worden.

De IDO's worden gerund door CODA in samenwerking met Samen055. Dat is een organisatie die ervoor zorgt dat inwoners op de plek terechtkomen 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 spreken van partners. Om de doorverwijzing verder te vereenvoudigen, heeft CODA een netwerk Digitaal Meedoen opgezet. In dit netwerk wordt gedeeld welke dienstverlening het IDO biedt, voor welke vragen partners kunnen doorverwijzen en wat actuele ontwikkelingen zijn.

Lessons learned:

- Het was in het begin lastig om een goede locatie te vinden, waar inwoners ook tijd kunnen en willen nemen om een vraag aan medewerkers van het IDO te stellen. Zo liep CODA bij een samenwerking met Gelre ziekenhuizen Apeldoorn ertegenaan dat de animo van inwoners voor het spreekuur in het ziekenhuis tegenviel, omdat bezoekers andere zaken dan IDO-vragen aan hun hoofd hadden.¹²³ CODA kiest nu bewust voor ontmoetingsruimtes die verspreid zitten in Apeldoorn, en al verschillende activiteiten organiseren (denk aan breimiddagen).
- CODA merkt dat hiermee een andere doelgroep wordt bereikt dan met de IDO's in de bibliotheek: *"In buurthuizen komen meer bezoekers die ook op andere activiteiten van het buurthuis afkomen. Dat zijn niet per se inwoners die snel een bibliotheek inlopen"*. Er zijn twee IDO's opgericht in woon-zorgcomplexen. Daar komen bewoners op af die ouder zijn dan gemiddeld, en vaak ook slecht te been zijn. Een IDO in het complex is voor deze doelgroep veel toegankelijker dan de bibliotheek. Voor weer een andere locatie, in een redelijk (gesloten) gemeenschap, geldt ook dat het IDO is aangepast aan de doelgroep. 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.

IDO in wijkcentrum

Bieb voor de Zaanstreek en een wijkcentrum

Bieb voor de Zaanstreek heeft een IDO-sprekuren geopend in een wijkcentrum, in een buurtcentrum en bij sociale wijkteams. De Bieb voor de Zaanstreek heeft deze spreken geopend

¹²³ Dit betekent niet dat een IDO in een ziekenhuis in alle gevallen kan rekenen op een tegenvallend aantal bezoekers. Een succesvol voorbeeld is het IDO in het St. Antonius Ziekenhuis in Nieuwegein. Dit informatiepunt is in december 2023 geopend. In september 2024 is deze samenwerking tussen de Bibliotheek Nieuwegein en het St. Antonius ziekenhuis verlengd, omdat het IDO drukbezocht wordt. Het IDO bevindt zich tegenover de wachtkamer van de apotheek en is daar elke werkdag geopend. De meeste vragen die bij het IDO in het ziekenhuis gesteld worden gaan over de app 'Mijn Antonius'. Zie: bibliotheeknieuwegin.nl.

om dichtbij de inwoner te zitten. In Zaandam zijn sommige vestigingen lastiger te bereiken voor bepaalde groepen inwoners. Een wijkcentrum is een plek waar inwoners makkelijker naartoe gaan. De locaties zijn gekozen op basis van bijgehouden registratieformulieren (uit welke buurten komen veel hulpvragen?) en input vanuit de sociale wijkteams.

In het wijkcentrum heeft het IDO een eigen ruimte en kunnen de spreekuren op vaste momenten plaatsvinden (momenteel twee uur per week). 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 inwoners vooraf een afspraak moeten maken, weten ze altijd vooraf wie er komen.

Lesson learned:

In het begin liep het nog niet storm bij het IDO in het wijkcentrum. De betrokken medewerkers concludeerden dat het spreekuur beter gepromoot moest worden. Niet alleen richting de inwoner, maar ook richting de partners die ook in het wijkcentrum zitten. In de betreffende jeugd- en wijkteams wisselt het personeel snel, wat maakt dat het promotieverhaal verteld moet blijven worden. Dit bleek vooral een kwestie van volhouden. Inmiddels weten organisaties het IDO goed te vinden, en weten ze welke dienstverlening geboden wordt. Er is geïnvesteerd in goede contacten, bijvoorbeeld met de sociale wijkteams, maar ook met partijen als het Zaans Medisch Centrum. Dat heeft ertoe geleid dat verschillende organisaties goed weten waarvoor ze inwoners kunnen doorverwijzen naar het IDO.

IDO op een SamenWerkplein

Bibliotheek AanZet en verschillende samenwerkingspartners

In de gemeente Dordrecht is het IDO opgezet op een SamenWerkplein. Dit plein vormt voor inwoners een centrale plek waar ze met vragen over verschillende onderwerpen terecht kunnen bij acht samenwerkingspartners: Belastingdienst, Sociale Verzekeringsbank, Vluchtelingenwerk / Kickstart Oekraïne, UWV Oekraïne, Infopunt Digitale Overheid, Leerwerkloket, Ondernemersloket en Dordtpas.

Het SamenWerkplein is opgericht door de Sociale Dienst Drechtsteden, om een toegankelijke en benaderbare overheid te kunnen zijn voor inwoners. Deze partnerorganisaties zijn op verschillende momenten in de week aanwezig om inwoners te woord te staan, en kunnen eenvoudig met elkaar schakelen wanneer nodig. Het kostte tijd voordat inwoners van het bestaan van het SamenWerkplein af wisten, en de verschillende medewerkers elkaar goed wisten te vinden. Inmiddels lopen de verschillende spreekuren op het SamenWerkplein goed.

Lessons learned:

- Het is belangrijk om elkaar als samenwerkingspartners goed te leren kennen. Eén van de eerste stappen is dat medewerkers van de verschillende organisaties elkaar vertellen wat ze voor elkaar kunnen betekenen. Dat kan bijvoorbeeld worden georganiseerd middels een 'meet & greet markt', waarbij medewerkers langs verschillende organisaties kunnen lopen, het gesprek met elkaar aangaan en elkaars expertises leren kennen.
- Elkaar leren kennen is echter niet voldoende: een succesvolle samenwerking vraagt om een echte investering in elkaar. Persoonlijk contact met een inwoner kan namelijk pas goed worden neergezet, als het persoonlijke contact tussen collega's ook goed verloopt. Dat betekent dat het bijvoorbeeld belangrijk is om: 1) zo weinig mogelijk vooroordelen te hebben jegens de andere organisaties, 2) te investeren in korte lijntjes (door bijvoorbeeld telefoonnummers uit te wisselen), en 3) ervoor te zorgen dat er weinig wisselingen zijn in de medewerkers achter de verschillende loketten.
- Het is daarnaast van belang dat de verschillende organisaties complementair zijn aan elkaar. Dat betekent dat niet zomaar elke organisatie kan aansluiten bij het SamenWerkplein. Samenwerkingspartners die op de inhoud met elkaar verbonden zijn, houden op dezelfde dagdelen spreekuren op het SamenWerkplein. Dat zorgt ervoor dat inwoners met vragen over één thema eenvoudig langs verschillende loketten kunnen gaan.
- Het SamenWerkplein is een nieuw concept voor inwoners in de gemeente Dordrecht. Het kostte

tijd en energie om ervoor te zorgen dat inwoners van het bestaan van het plein afwisten. Het verspreiden van folders en flyers is hiervoor niet de meest effectieve weg gebleken. Het is nodig om fanatieke ambassadeurs te hebben, die zichzelf (vaker) laten zien op de plekken waar inwoners samenkomen. Denk aan supermarkten, bibliotheken, buurthuizen, de McDonalds, et cetera.