

Bijlage I. Factsheet voor bestuurders

Factsheet Handreiking Informatiepunten Digitale Overheid

Aanleiding factsheet

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

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

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

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

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

99 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.

100 NL DIGIbeter, Agenda Digitale Overheid.

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

gemeenten.

Doelgroep Informatiepunten Digitale Overheid

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

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

Dienstverlening Informatiepunten Digitale Overheid

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

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

Landelijke en lokale samenwerking

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

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

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

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

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

Maatschappelijke baten

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

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

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

Bestuurlijke afspraken

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 burgers, dan treedt de gemeente met de lokale bibliotheek in overleg zodat deze alsnog een IDO kan realiseren. Indien er in de gemeente in het geheel geen lokale bibliotheek aanwezig (meer) is, dan kan de gemeente contact leggen met een lokale bibliotheek in een andere gemeente. Met die lokale bibliotheek zou dan kunnen worden afgesproken dat zij IDO's

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

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

binnen het grondgebied van de betreffende gemeente realiseert.

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

Aanvullende rollen voor gemeenten

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

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

Handreiking Informatiepunten Digitale Overheid

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