



# Zorgplicht WMEBV

Het IDO als een hulpmiddel

Door Rachida Moreira Figueiredo

Projectleider Lokale Regie op IDO's en  
de Lokale Ketenaanpak Digitale Inclusie

11 oktober 2023



## Programma

Wat is zorgplicht bij WMEBV

Informatiepunten Digitale Overheid (IDO's)

Handreiking IDO's

Lokale ketenaanpak Digitale Inclusie

# Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv)

Wat → Burgers en bedrijven het recht ieder formeel bericht elektronisch aan de overheid te zenden.

Wat? → verplicht overheidsorganisaties om passende ondersteuning te bieden bij (digitale) dienstverlening. (bijv. IDO's)

# Bedoeling zorgplicht WMEBV

## Sommige inwoners moeite met dienstverlening

- Een visuele beperking
- Doofheid of slechthorendheid
- Laaggeletterdheid
- Diverse vormen van verstandelijke beperkingen
- Diverse vormen van fysieke beperkingen
- Taalproblemen
- Digitaal niet vaardig
- Niet beschikken over digitale middelen (apparaten)
- Tijdelijk beperkt zelfstandig (door ziekte, beginnende dementie)
- Of anders, namelijk .....



Hulpstructuur nodig



## IDO's als hulpstructuur

# Hulpstructuur

IDO's kunnen in de uitvoering een (belangrijke) rol spelen.

Door de gemeentelijke regie kunnen de juiste accenten worden gelegd bij passende ondersteuning.

Feedbackloop, leer van de vragen die gesteld worden om DV te verbeteren

# Wat zijn Informatiepunten Digitale Overheid (IDO's)? (1)

- Fysieke, laagdrempelige hulppunten voor burgers
- Voor iedereen die moeite heeft met digitale dienstverlening en vragen heeft over regelen van online (overheids)zaken

- **Inwoners die moeite hebben met lezen en/of schrijven en/of rekenen (basisvaardigheden)**
- **Laagopgeleiden die e-overheid niet voldoende begrijpen**
- **Ouderen die digitale hulpmiddelen niet beheersen**
- **Mensen die wél digitaal vaardig zijn, maar moeite hebben met de e-overheid**
- **NT2-ers die niet goed weten welke zaken geregeld moeten worden**
- **Mensen met financiële of juridische vragen die niet weten waar ze terecht kunnen**

# Wat zijn Informatiepunten Digitale Overheid (IDO's)? (2)

- Waar handvatten worden aangereikt om digitale (overheids)zaken zelf te regelen (óf waar 'gewoon' hulp wordt geboden)

- Voornamelijk in bibliotheekvestigingen (maar soms ook bijvoorbeeld in een wijkcentrum, buurthuis, winkel, ROC)

- **Samen informatie opgezocht op de computer**
- **Praktische hulp**
- **Folder/brochure/info meegegeven**
- **Doorverwezen naar ander aanbod van de bibliotheek**
- **Afspraak gemaakt bij een partner (warme doorverwijzing)**
- **Doorverwezen naar een digivaardigheids cursus/activiteit of inloopspreekuur**

- Indien de vraag binnen de persoonlijke (digitale) omgeving van de bezoeker moet worden opgelost, kan het IDO warm doorverwijzen naar de betreffende landelijke organisatie





## Regierol gemeenten

# Verandering van de bekostiging (1)

- Per 1 januari 2023 is bekostiging van IDO's veranderd
  - Voorheen: Vanuit BZK via Koninklijke Bibliotheek en Manifestgroep (nu: Netwerk Publieke Dienstverleners) aan lokale bibliotheken
  - Vanaf 1 januari 2023: Minister van BZK verstrekt jaarlijks aan gemeenten specifieke uitkering "ter bekostiging van de realisatie of instandhouding van IDO's"
- **Waarom deze aanpassing?**
  - Gemeente staan dicht bij burger en zijn beter in staat om (met bibliotheek) te bepalen op **welke plaatsen** IDO's het hardst nodig zijn.
  - Gemeenten kunnen goed bepalen **welke doelgroepen en bijbehorende lokale opgaven prioriteit** hebben.
  - Gemeenten in goede positie om in te schatten **welke publieke en private partners in het lokale hulpnetwerk** rond het IDO kunnen worden opgenomen.
  - Gemeenten kunnen goed inschatten **welke overheidsorganisaties** kunnen worden aangesloten op het IDO (zoals gemeente zelf).

## Verandering van de bekostiging (2)

- Gemeente moet uitkering besteden aan:
  1. Financiering van de lokale bibliotheek t.b.v. realisatie of instandhouding van de IDO's
  2. Promotie van de IDO's bij haar inwoners
  3. Voeren van regie over netwerk van organisaties rond de IDO's
- N.B. Gemeenten hoeven niet zelf IDO's op zetten
  - De uitvoering blijft verantwoordelijkheid van lokale bibliotheken
- Waarom bij lokale bibliotheken?
  - Niet opnieuw het wiel uitvinden
  - Bij bibliotheek expertise aanwezig
  - Uniformiteit (huisstijl, logo, landelijk kwaliteitskader, etc.)



# Handreiking voor gemeenten

# Zes rollen van de gemeente

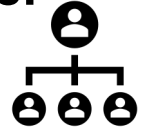
Rol 1: **Financier**  
van de lokale  
bibliotheek



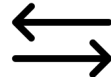
Rol 2: **Promotor**  
van IDO's



Rol 3: **Regievoerder**  
over het netwerk



Rol 6:  
**Beleidsmaker** van  
aanpalend beleid



## ROLLEN GEMEENTE

Rol 4: **Doorverwijzer**  
van burgers



Rol 5: Digitale  
**dienstverlener**



# Maatschappelijke baten

- Voor burgers kan **het IDO 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. Luisterend oor voor hun problemen en vragen.
- Voor gemeenten en uitvoeringsorganisaties **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 zij op dat moment tegen aanlopen.



# Lokale Ketenaanpak Digitale Inclusie

# Aanleiding (1)

## Lokale Ketenaanpak Digitale Inclusie



- De samenleving en de overheid digitaliseren.  
Elke burger moet in staat zijn om deel te nemen aan de digitale samenleving en overheid. Ook degenen die niet over de benodigde apparaten of vaardigheden beschikken. De overheid, maatschappelijke organisaties én private partijen hebben hierin een gezamenlijke opgave.
- Eén van de rollen van gemeenten richting IDO's is die van Regievoerder over het netwerk van organisaties rond de IDO's. De Lokale ketenaanpak Digitale Inclusie is een wijze van hoe deze samenwerking vormgegeven kan worden.
- ADS is in 2022 een aantal proeftuinen gestart om de lokale ketenaanpak te beproeven: Rotterdam, Westerkwartier, Utrecht





## Aanleiding (2)

- De VNG en ADS zijn in januari 2023 met steun van BZK een samenwerkingstraject gestart omtrent de Lokale Ketenaanpak digitale inclusie
- Doel: Bijdragen aan digitale inclusie en verkleining digitale kloof waarbij je het IDO centraal kunt zetten en als middel kunt inzetten



# Processtappen

Opschalingsscan

De impact op gemeenten en wat nodig is om LK beschikbaar te maken voor meerdere gemeenten en wat daarvoor nodig is.

MKBA

Maatschappelijk rendement LK voor burgers, overheden en private partijen. Handvatten voor toekomstige investeringsbeslissingen en sturingsinfo voor de uitvoering

Handreiking VNG

Ondersteuning door info over invulling, werkzaamheden, praktijkvoorbeelden (wat is Dig Incl, wat doen met ketenpartners, hoe aan de slag etc.)

Handboek ADS

Werkboek ontwikkeld. Sluit aan op handreiking VNG

- **Vragen?**
- **Mail [Rachida.moreirafigueiredo@vng.nl](mailto:Rachida.moreirafigueiredo@vng.nl)**
- Nieuwsbericht Lokale Ketenaanpak Digitale Inclusie | VNG
- Handreiking: Informatiepunten Digitale Overheid (IDO's) (vng.nl)
- Handreiking: 2023-09 VNG Handreiking Lokale Ketenaanpak (1).pdf
- Forum Digitale Inclusie - Startpagina - VNG Fora



**Einde presentatie**

**Bedankt voor jullie aandacht!**