

Instructies: overzichtskaart lokale partners voor hulp bij digitale zaken | Voor intern gebruik

Veel inwoners hebben hulp nodig bij het regelen van digitale zaken met de overheid en wenden zich daarvoor vaak als eerste tot KCC- en balie-medewerkers bij de gemeente. Het is belangrijk om deze inwoners zo warm mogelijk door te verwijzen naar de juiste lokale partners, zodat ze niet vastlopen en direct goed geholpen worden. Op de overzichtskaart vind je een overzicht van hulp in de buurt.

Hoe je als KCC met dit overzicht werkt

- Vul het overzicht in met jullie lokale netwerk en gemeentelijke cliëntondersteuners. Voeg het toe aan het KCC- of medewerkersportaal zodat iedereen er gebruik van kan maken. Het lokale netwerk bestaat uit maatschappelijke organisaties die gratis hulp bieden bij digitale vragen, zoals vakbonden, ouderenbonden, wijkwinkels, buurtcentra, belastingwinkels en formulierenbrigades.
- Stem de aanpak af met collega's en pas het overzicht aan op jullie situatie. Indien je warm doorverwijst:
 - o Maak bij voorkeur een afspraak voor de inwoner en noteer dit op een kaartje, met het adres en eventuele documenten die de inwoner moet meenemen naar de afspraak.
 - o Lukt dit niet? Geef het telefoonnummer mee, maar doe dit alleen als de inwoner zelf kan bellen.
- Wil je leren hoé je de inwoner warm kunt doorverwijzen? Bekijk dan onze e-learning en informatiekaart 'Warm doorverwijzen' op de [VNG-website](#).

Handige sites

Informatiepunt.nl

Gebruik deze site als een snelle manier om een overzicht te krijgen van activiteiten en dienstverlening in de buurt waar inwoners geholpen kunnen worden met digitale vragen.

Digidingen-desk.nl

Een overzicht van wat jongeren moeten weten en regelen met de (digitale) overheid als ze 18 worden.

Levensgebeurtenissenpagina op de Rijksoverheidsite

Een overzicht van wat inwoners moeten weten over en regelen met de (digitale) overheid bij grote gebeurtenissen als scheiding, trouwen, dood, verhuizen, pensioen, etc.

A-b-c.nu

Een site met makkelijke uitleg over allerlei onderwerpen voor mensen die moeite hebben met basisvaardigheden als lezen, schrijven, rekenen en digitale vaardigheden.

Seniorweb.nl/cursussen/computerles-in-de-buurt

Voor computerlessen in de buurt.