



Onderzoek naar behoeften van gemeenten bij uitvoering regierol Informatiepunten Digitale Overheid

Eindrapport

Inhoud

H.1 Inleiding

(p. 3 – 5)

In dit hoofdstuk gaan we in op de aanleiding en het doel van dit onderzoek. Daarnaast geven we de ingezette onderzoeksmethoden weer.

H.2 Invulling regierol

(p. 6 – 24)

In dit hoofdstuk schetsen we de manier waarop gemeenten de zes mogelijke rollen ten aanzien van de IDO's invullen, én welke knelpunten de gemeenten ervaren bij de invulling van deze rollen.

H.3 Behoeften gemeenten

(p. 25 – 29)

In dit hoofdstuk geven we weer wat aan welke aanvullende ondersteuning de gemeenten behoefte hebben om de regierol ten aanzien van de IDO's te kunnen vervullen.

H.4 Samenvatting

(p. 30 – 31)

In dit hoofdstuk geven we een samenvatting van de bevindingen uit dit onderzoek weer.

1. Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Aanleiding

Vanaf 1 januari 2023 hebben gemeenten een nieuwe verantwoordelijkheid ten aanzien van de Informatiepunten Digitale Overheid (hierna: IDO's). 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 (SPUK) aan gemeenten ten behoeve van de realisatie of instandhouding van de IDO's.

Doel

De VNG wenst inzicht in wat gemeenten nodig hebben om invulling te kunnen geven aan de regierol zoals die in de SPUK wordt geformuleerd. Hiervoor zijn drie onderzoeksvragen van belang:

1. Hoe geven gemeenten invulling aan de regierol ten aanzien van de IDO's, zoals die in de SPUK wordt geformuleerd?
2. Welke knelpunten ervaren gemeenten bij het vervullen van de regierol?
3. Waar hebben gemeenten behoefte aan ten aanzien van het vervullen van de regierol?

Dit onderzoek sluit aan bij een andere opdracht van KWINK groep voor de VNG, namelijk de doorontwikkeling van de [handreiking Informatiepunten Digitale Overheid](#). Deze handreiking beoogt gemeenteambtenaren te ondersteunen door informatie te geven over de IDO's, over de rollen die een gemeente kan vervullen richting de IDO's en handvatten en tips te geven voor het vervullen van deze rollen.

1.2 Onderzoeksmethoden



Enquête

1 - 20 oktober

We hebben een enquête uitgezet onder alle gemeenten, om op te halen hoe gemeenten invulling geven aan de regierol. Deze enquête had 37 respondenten.* Een overzicht van de enquêtevragen en respondenten is opgenomen in bijlage 1.



Focusgroep

22 oktober

We hebben een focusgroep georganiseerd, met acht deelnemers van zes gemeenten. In de bijeenkomst is een verdiepend gesprek gevoerd over knelpunten en behoeften ten aanzien van de invulling van de regierol. Een overzicht van de deelnemende gemeenten is opgenomen in bijlage 2.



Analyse en rapportage

23 oktober – 22 november

We hebben de opgehaalde informatie geanalyseerd en gebundeld. Vervolgens hebben we de resultaten verwerkt in onderhavige rapportage.

2. Invulling regierol

2.1 Introductie regierol

In de Regeling specifieke uitkering IDO's (hierna: de Regeling) is omschreven dat de gemeente drie rollen vervult richting de IDO's. Volgens de Regeling besteedt de ontvangende gemeente de specifieke uitkering aan:

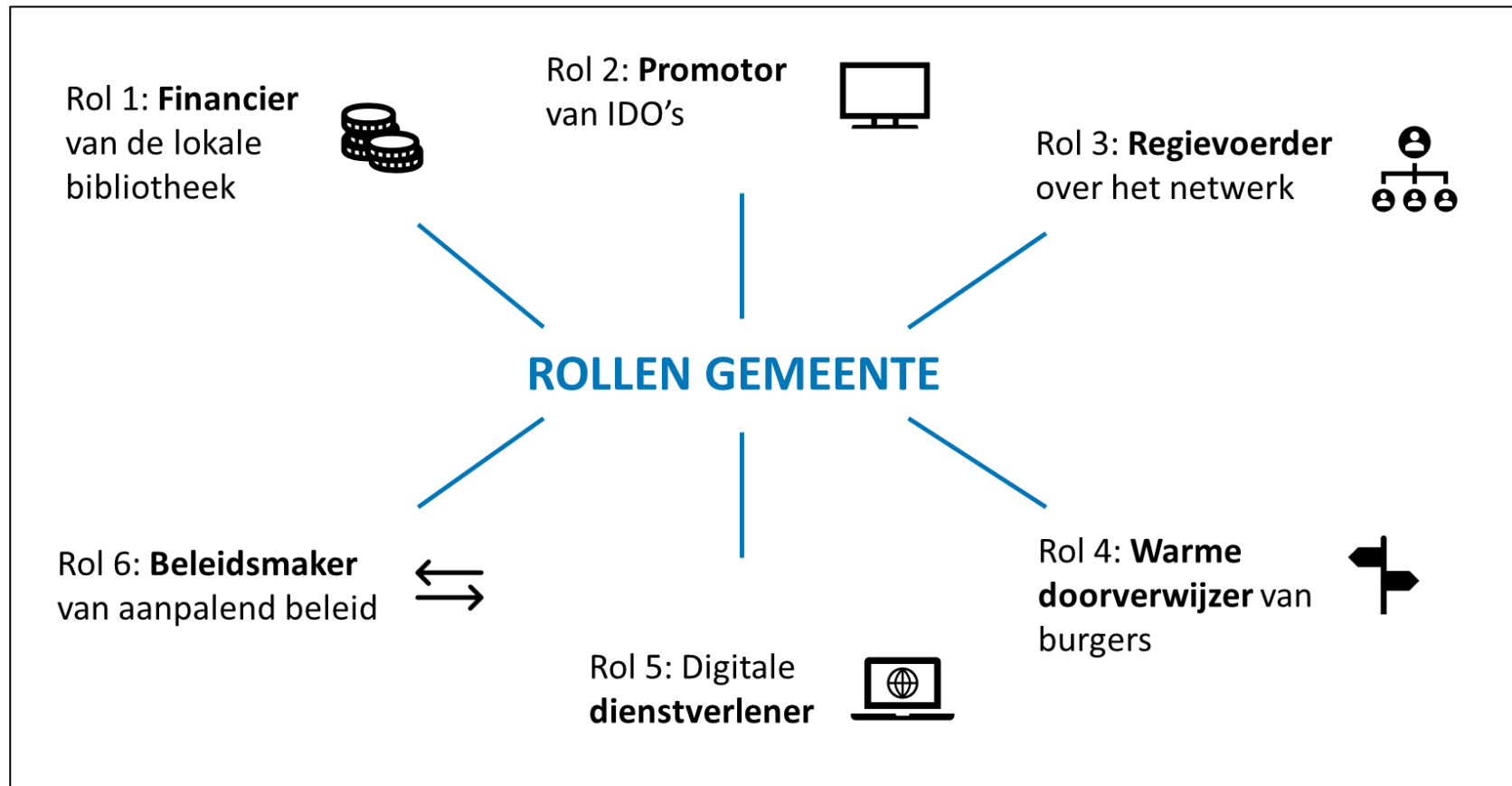
1. De **financiering** van de lokale bibliotheek ten behoeve van de realisatie of de instandhouding van de IDO's;
2. De **promotie** van de IDO's bij haar inwoners;
3. Het voeren van **regie** over het netwerk van organisaties rond de IDO's die voor de inwoners van de gemeente relevant zijn.

Deze drie rollen zijn echter niet de enige rollen die een 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 burgers die digitale hulp nodig hebben;
5. Digitale **dienstverlener** die actief communiceert met IDO's;
6. **Beleidsmaker** van beleid op aanpalende terreinen.

Deze rollen vormen gezamenlijk de 'regierol' die gemeenten vervullen ten aanzien van de IDO's.

2.1 Introductie regierol



2.2 Invulling regierol

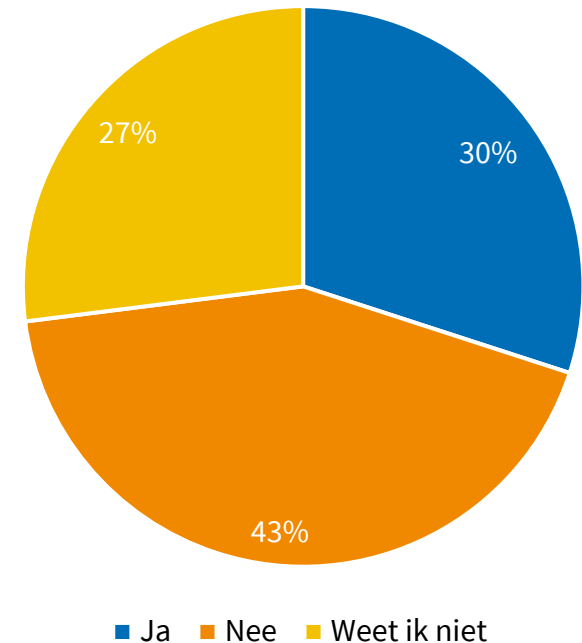
Visie/ ambities ten aanzien van regierol

Een gemeente kan een visie of ambities formuleren op het bieden van passende ondersteuning voor mensen die het lastig vinden om digitale zaken te regelen met de overheid. De figuur hiernaast toont dat 30% van de gemeenten die de enquête hebben ingevuld een dergelijke visie heeft geformuleerd. Een groter gedeelte van de respondenten, namelijk 43%, heeft dit *niet* gedaan. Een opvallend groot deel, namelijk 27%, van de respondenten weet niet of een visie is opgesteld op het bieden van ondersteuning ten aanzien van de digitale overheid.

In de betreffende visies zijn verschillende doelen en rollen voor de gemeente opgenomen. Zo geven respondenten aan dat ze doelen hebben geformuleerd op digitale inclusie, IDO's en/of overheidsbrede loketten. In sommige visies vervult een gemeente een regierol in een breder samenwerkingsverband, bijvoorbeeld met betrekking tot basisvaardigheden en/of laaggeletterdheid. Ook kan een gemeente volgens de respondenten een rol hebben:

- In de subsidieverlening;
- In het bieden van randvoorwaarden ten aanzien van de digitale dienstverlening;
- In het ondersteunen van andere organisaties die inzetten op het versterken van digitale vaardigheden;
- In de doorverwijzing van burgers naar relevante loketten, balies of diensten (waaronder de IDO's).

Heeft uw gemeente een visie of ambities geformuleerd op het bieden van passende ondersteuning voor mensen die het lastig vinden om digitale zaken te regelen met de overheid? (n = 37)



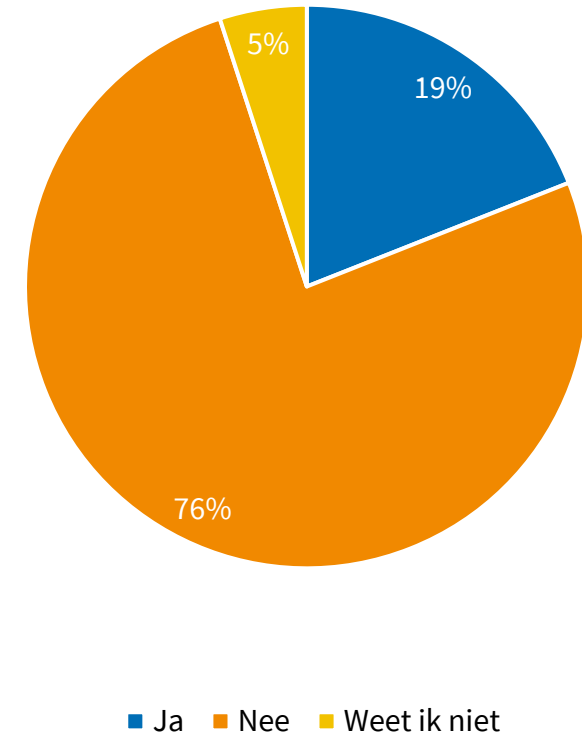
2.2 Invulling regierol

Een kleiner gedeelte van de respondenten heeft een visie of ambities geformuleerd specifiek ten aanzien van de IDO's. Zoals de figuur weergeeft, geeft slechts 19% van de respondenten aan dat de gemeente een visie heeft opgesteld ten aanzien van de IDO's. Een groot deel van de respondenten, namelijk 76%, laat weten *geen* visie of ambities te hebben geformuleerd. Een kleine groep van 5% weet niet of een dergelijke visie is opgesteld. Ook hier geldt dat er in de visies verschillende rollen voor de gemeente zijn opgenomen. De respondenten omschrijven onder andere:

- Het vervullen van een regierol;
- Het vervullen van een rol als financier ten aanzien van de IDO's;
- Het vastleggen van prestatieafspraken;
- Het ondersteunen bij promotie en netwerkvorming;
- Het borgen van de toeleiding;
- Het opzoeken van samenwerking tussen verschillende domeinen;
- Het toetsen van de kwaliteit van de dienstverlening van de IDO's;
- Het opzetten van een partnership met de lokale bibliotheek.

In de focusgroep geven de meeste gemeenten aan dat ze geen visie of ambities hebben geformuleerd ten aanzien van de digitale overheid en/of de IDO's. Eén deelnemer licht toe dat er wel een visie is opgesteld, waarin de inzet van de gemeente is beschreven en de rol van de gemeente is afgebakend. Deze afbakening schept volgens de deelnemer veel duidelijkheid, voor de medewerkers van de gemeente zelf en voor partners.

Heeft uw gemeente specifiek een visie of ambities geformuleerd ten aanzien van de IDO's? (n = 37)



2.2 Invulling regierol

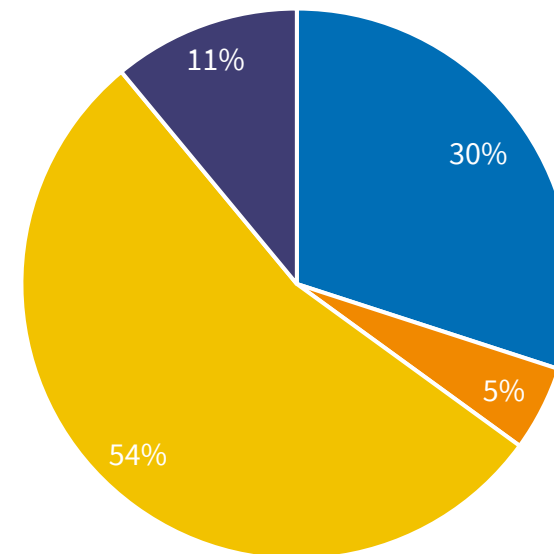
Toebedeling regierol

Iets meer dan de helft van de respondenten geeft aan dat de regierol ten aanzien van de IDO's is uitbesteed aan de bibliotheek. 30% van de respondenten laat weten zelf invulling te geven aan de regierol. Voor slechts een klein deel van de respondenten (5%) geldt dat iemand anders binnen de gemeente invulling geeft aan de regierol. Deze respondenten laten weten dat dit de afdeling Sociaal Domein of Facilitair Klantcontact betreft. Opvallend is dat 11% van de respondenten niet weet aan wie de regierol is toebedeeld.

Beleidsvrijheid

De meeste respondenten zijn van mening dat gemeenten voldoende beleidsvrijheid hebben om de regierol in te vullen. 76% vindt dat er voldoende beleidsvrijheid is. De overige 24% geeft aan niet te weten of er voldoende beleidsvrijheid is.

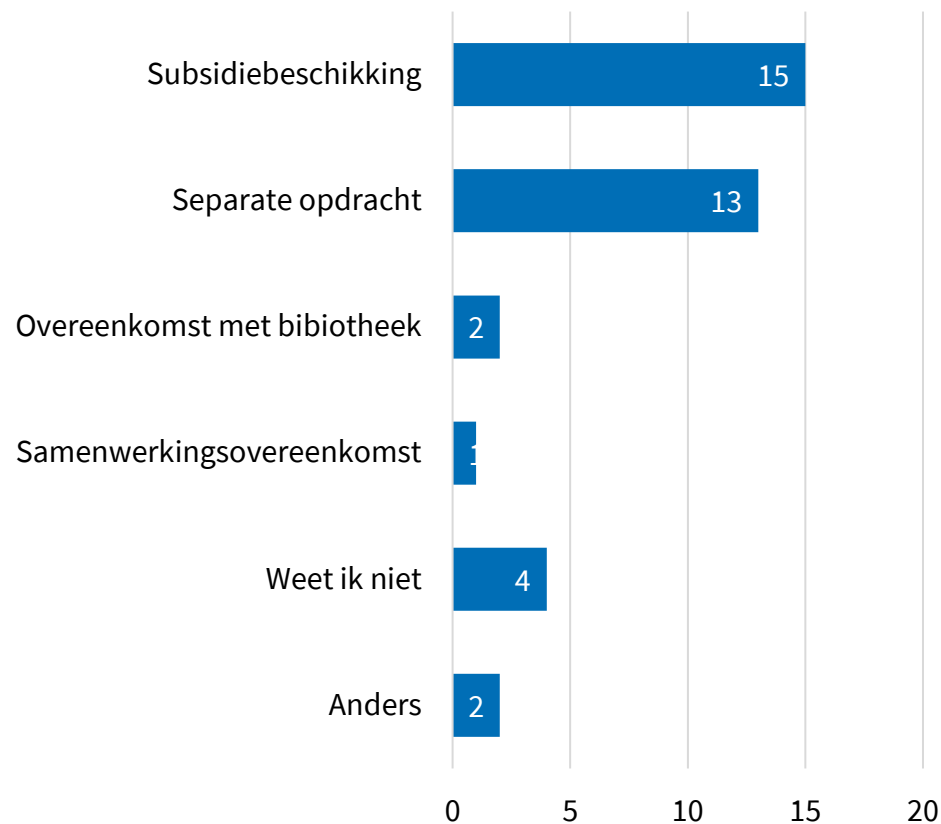
Hoe wordt in uw gemeente invulling gegeven aan de regierol ten aanzien van de IDO's? (n = 37)



- Ik geef zelf invulling aan de regierol
- Iemand anders binnen de gemeente geeft invulling aan de regierol
- De regierol is uitbesteed aan de bibliotheek
- Ik weet niet aan wie de regierol is toebedeeld

2.3 Invulling zes rollen – Financier

Hoe is de opdracht voor de uitvoering van de IDO's belegd bij de lokale bibliotheek? (n = 37)



Gemeenten vervullen sinds 1 januari 2023 een rol als financier van de lokale bibliotheek ten behoeve van de realisatie of instandhouding van IDO's. Gemeenten kunnen vanuit hun rol als financier afspraken maken met de bibliotheken over de dienstverlening met betrekking tot de IDO's.

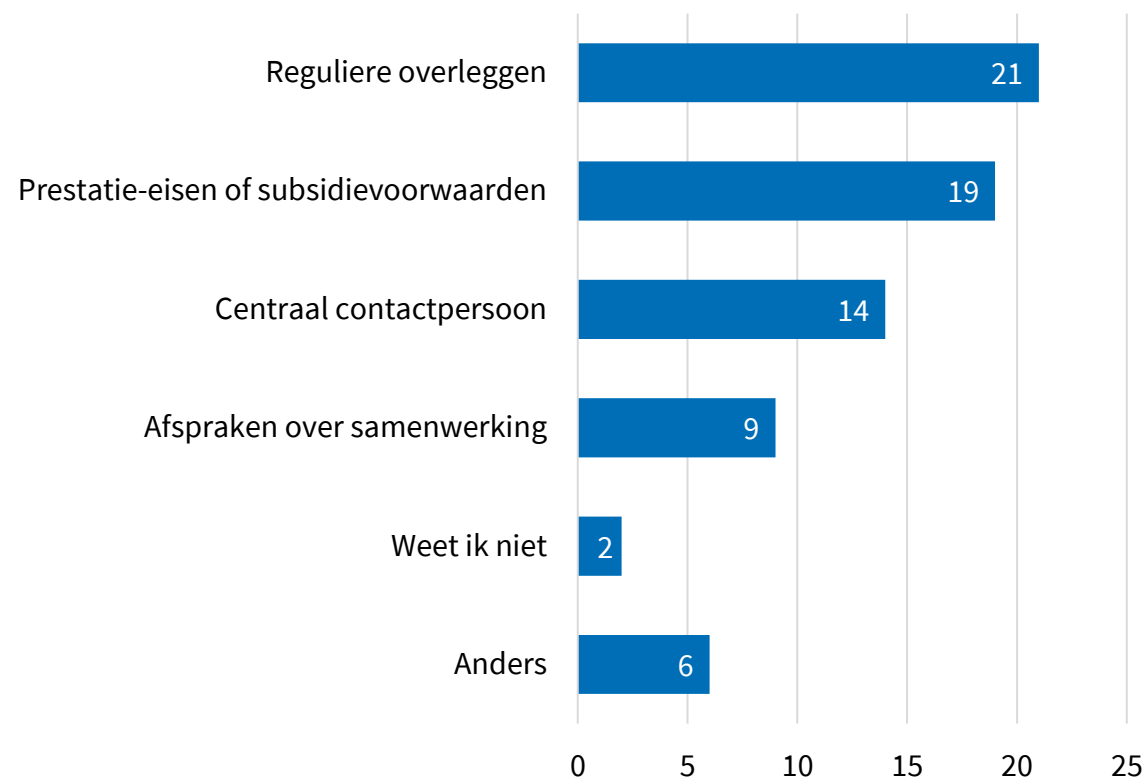
De figuur toont de verschillende manieren waarop de respondenten de opdracht voor het realiseren of instandhouden van de IDO's hebben belegd bij de lokale bibliotheek. De meeste respondenten hebben de opdracht opgenomen in de subsidiebeschikking of een separate opdracht verstrekt aan de bibliotheek. Slechts twee respondenten hebben de opdracht opgenomen in een overeenkomst met de bibliotheek. Eén respondent heeft de opdracht opgenomen in een samenwerkingsovereenkomst tussen gemeenten die samen één bibliotheek financieren. Twee respondenten geven aan dat ze (nog) geen opdracht voor de uitvoering van de IDO's hebben belegd bij de bibliotheek.

In de focusgroep geven de gemeenten aan dat een knelpunt bij het beleggen van de opdracht is dat nog onvoldoende duidelijk is op welke onderdelen gemeenten afspraken moeten maken in de subsidiebeschikking, opdrachtverstrekking of overeenkomst.

2.3 Invulling zes rollen – Financier

Het creëren van een goede samenwerking, ofwel partnerschap, tussen gemeente en bibliotheek is randvoorwaardelijk voor een goede invulling van de regierol. Er zijn verschillende manieren om een goede samenwerking met de bibliotheek te borgen. De figuur laat zien dat 21 (van de 37) respondenten in de enquête hebben aangegeven dat ze reguliere overleggen plannen met medewerkers van de bibliotheek, waarbij (onder andere) de IDO's aan bod komen. Ongeveer de helft van de respondenten heeft prestatie-eisen of subsidievoorwaarden aan bibliotheken gesteld ten aanzien van de IDO's. Een iets kleinere groep, van veertien respondenten, heeft daarnaast een centrale contactpersoon (bijvoorbeeld een 'beleidsmedewerker IDO's') benoemd binnen de gemeente. Ongeveer een kwart van de respondenten heeft afspraken vastgelegd over de samenwerking tussen gemeente en bibliotheek rond de IDO's. Zes respondenten laten weten dat ze aanvullende manieren inzetten. Denk aan: actief deelnemen aan het IDO-netwerk en (bestaande) overleggen, verbinding maken tussen communicatieadviseurs of het jaarlijks verstrekken van het jaarplan en -verslag van de IDO's. Achttien respondenten geven aan dat ze meer dan één van deze manieren inzetten om een goede samenwerking te borgen.

Wat heeft uw gemeente gedaan om een goede samenwerking met de bibliotheek rond de IDO's te borgen? (n = 37)



2.3 Invulling zes rollen – Financier

In de focusgroep benoemen gemeenten dat het overleg tussen de bibliotheek en de gemeente weliswaar regelmatig plaatsvindt, maar niet altijd structureel. Zo geven gemeenten bijvoorbeeld aan dat er wel meermaals per jaar wordt overlegd, maar dat (de planning en inhoud van) deze overleggen niet vaststaan. Bij de overleggen sluiten bijvoorbeeld een IDO-coördinator en een regisseur vanuit de gemeente aan. Een dergelijk overleg kan een moment vormen waarop acties, de verantwoording, plannen en knelpunten rond het IDO worden besproken. Sommige gemeenten benoemen overigens ook dat er geen overleggen plaatsvinden specifiek ten aanzien van het IDO.

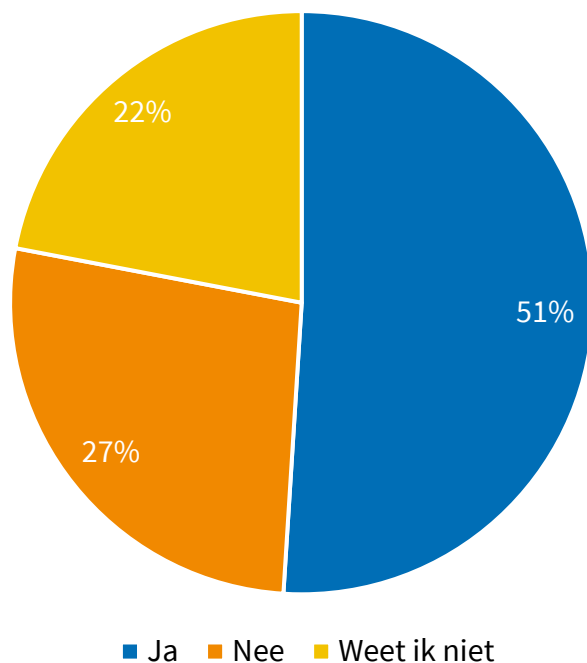
Eén deelnemer schetst de manier waarop in zijn gemeente structureel wordt overlegd. Ieder kwartaal vindt overleg plaats tussen medewerkers van de gemeente en het IDO, waarin acties ten aanzien van de rollen van promotor, regievoerder en dienstverlener worden besproken. Voor zowel de gemeente als het IDO wordt besproken welke inspanningen zijn gepleegd voor deze rollen, wat daarvan het effect was en wat de volgende maanden kan worden ondernomen. De deelnemer geeft hierbij aan dat er eigenlijk hardere afspraken en frequenter overleg (dan één keer per kwartaal) nodig is om te kunnen borgen dat de doelen met betrekking tot het netwerk/ de samenwerkingsverbanden worden behaald.

Gemeenten geven in de focusgroep aan dat zij graag zien dat er duidelijkere afspraken worden vastgelegd over de samenwerking tussen de gemeente en de bibliotheek rond de IDO's.

Knelpunten die gemeenten ervaren bij het komen tot heldere afspraken over de samenwerking zijn het hoge verloop onder betrokken medewerkers, beperkte tijd en onvoldoende kennis (over welke afspraken kunnen/ moeten worden vastgelegd). Gemeenten benoemen daarnaast dat zij het lastig vinden om prestatie-eisen of subsidievoorwaarden op te stellen. Volgens één gemeente worden 'de eisen momenteel uit de lucht geplukt'. De bibliotheek is hier sturend in: de voorwaarden worden in goed overleg vastgesteld, maar altijd op basis van wat de bibliotheek aandraagt.

2.3 Invulling zes rollen – Promotor

Heeft uw gemeente meegewerkt aan de lokale promotie van de IDO's? (n = 37)



De Regeling schrijft voor dat een gemeente de specifieke uitkering kan besteden aan de *lokale* promotie van de IDO's onder haar inwoners. Dit kan de gemeente dan in samenwerking doen met de lokale bibliotheek. De *landelijke* promotie van de IDO's is geregeld via de Koninklijke Bibliotheek (KB). In de enquête geeft ongeveer de helft (51%) van de respondenten aan dat de gemeente heeft meegewerkt aan de lokale promotie van de IDO's. 27% van de respondenten laat weten dat de gemeente niet heeft meegewerkt. Relatief veel respondenten (22%) weten niet of de gemeente heeft meegewerkt aan de lokale promotie.

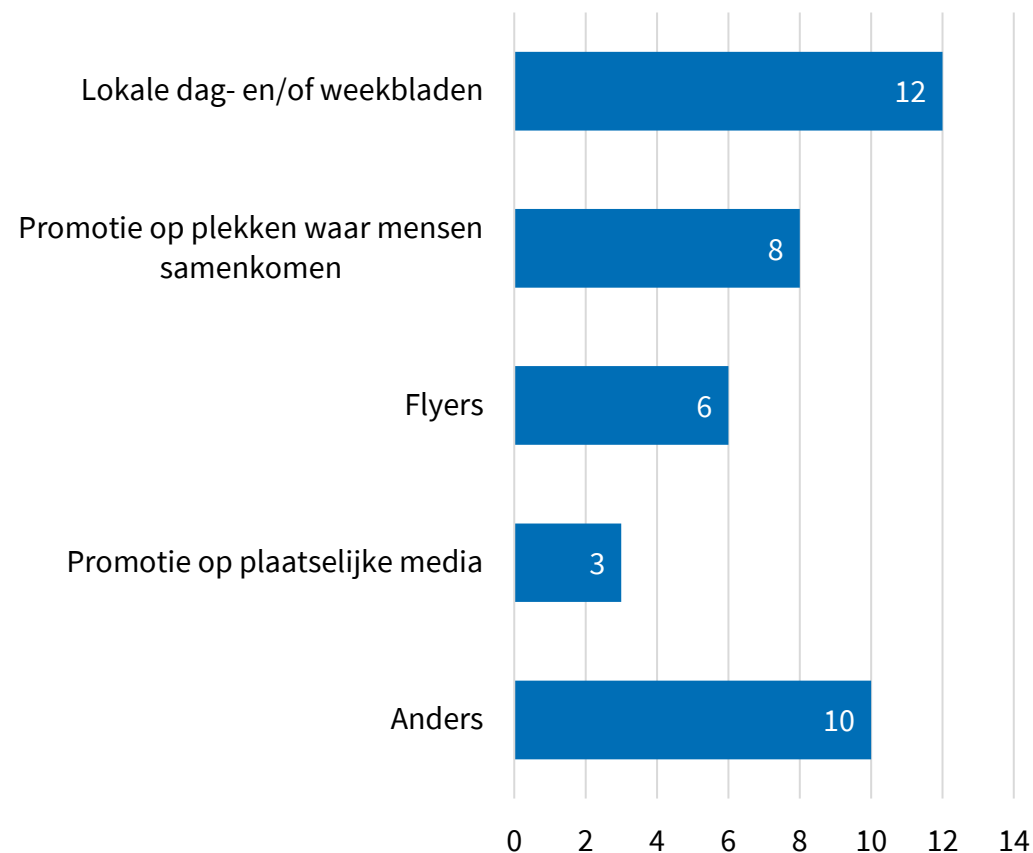
In de focusgroep geven gemeenten aan dat ze deze rol minder uitdagend vinden dan andere mogelijke rollen. Tijdens het Uitvoeringscongres van de VNG op 7 november wordt dat beeld bevestigd. Van de ongeveer twintig deelnemers lieten zeven gemeenten weten dat ze meewerken aan de lokale promotie van de IDO's. Geen enkele gemeente gaf aan dat deze rol expliciet *lastig* is om in te vullen als gemeente. Er waren echter ook slechts twee gemeenten die aangaven dat het lukt deze rol *goed* in te vullen. Uit de enquête en de gesprekken over deze rol blijkt dat gemeenten weliswaar geen opvallende uitdagingen zien (naast de beschikbare capaciteit om de rol te vervullen), maar dat deze rol alsnog niet voldoende wordt opgepakt.

2.3 Invulling zes rollen – Promotor

In de enquête is ook gevraagd *hoe* de respondenten de IDO's lokaal promoten. Ongeveer een derde van de respondenten geeft aan dat de IDO's zijn gepromoot via berichtgeving in lokale dag- en/of weekbladen. Een kleinere groep, van acht respondenten, zorgt voor promotie van de IDO's op plekken waar mensen samenkomen (zoals een buurthuis of huisartspraktijk). Een aantal respondenten laat weten dat de IDO's zijn gepromoot met behulp van flyers of op de lokale/regionale televisie- en/of radiozender.

Tien respondenten geven aan aanvullende manieren in te zetten voor de promotie. De meeste respondenten wijzen daarbij op gebruik van de kanalen van de gemeente zelf. Denk aan berichten op de gemeentelijke website, nieuwsbrieven, social media of andere berichtgeving. Daarnaast benoemt één respondent dat promotie van de IDO's wordt opgehangen in de wachtruimte van het Stadskantoor.

Wat doet uw gemeente om de IDO's lokaal te promoten? (n = 37)



2.3 Invulling zes rollen – Promotor

In de focusgroep omschrijft een gemeente dat er filmpjes zijn gemaakt van de IDO-locaties voor in de lokale media, zodat de fysieke plekken hier goed in beeld komen. Een andere gemeente benoemt dat het IDO waar mogelijk in de gemeentelijke communicatie wordt meegenomen. Dit loopt goed, omdat een teamlid van Communicatie vanuit de gemeente deelneemt aan de gesprekken met de medewerkers van het IDO.

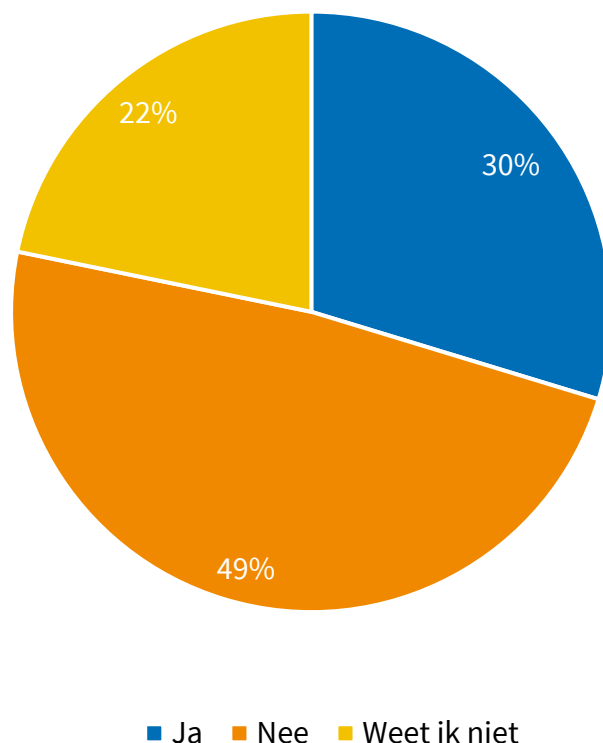
Tijdens de bijeenkomst deelt een gemeente daarnaast de volgende tip: houd in de manier van promotie rekening met de doelgroep van de informatie. Burgers die moeite hebben met digitalisering, zullen ook minder snel op websites van overheidsorganisaties kijken. De betreffende gemeente betreft zelf een lokale partij van ervaringsdeskundigen om de doelgroep te bereiken.

De deelnemende gemeenten vinden dat er in het algemeen wel zaken verbeterd kunnen worden in de promotie van de IDO's (denk aan het inzetten van aanvullende manieren om een grotere en bredere doelgroep te bereiken). Ze hebben echter ook het gevoel dat het IDO al redelijk bekend is. Ze ontvangen signalen vanuit de bibliotheken dat de landelijke campagnes goed werken, en dat er sprake is van een stijgend aantal bezoekers. Het is volgens respondenten goed dat fanatiek wordt ingezet op de IDO's, om te zorgen dat de informatiepunten voor iedereen toegankelijk zijn. Tegelijkertijd moeten de gevraagde inspanningen (voor de promotie) in balans zijn met de beschikbare middelen en capaciteit binnen de gemeente en bibliotheek: 'je kunt niet verwachten dat alles kan'.

Uit het gesprek blijkt dat de knelpunten ten aanzien van deze rol niet zozeer zitten in te weinig kennis, maar voornamelijk in beperkte middelen en capaciteit. Wat de gemeenten daarnaast tegenhoudt om de rol actief op te pakken, is het gevoel dat de promotie van de IDO's al goed loopt, zonder veel extra inspanningen vanuit de gemeente. In dat geval is dus sprake van een onderschatting van de toegevoegde waarde die de gemeente wel degelijk kan hebben als promotor.

2.3 Invulling zes rollen – Regievoerder

Heeft uw gemeente een lokaal netwerk van organisaties rond de IDO's samengebracht? (n = 37)



In de Regeling is opgenomen dat een gemeente de specifieke uitkering kan besteden aan het voeren van regie over het netwerk van organisaties rond de IDO's. Volgens de Regeling kunnen gemeenten namelijk goed inschatten welke doelgroepen en bijbehorende lokale maatschappelijke opgaven prioriteit hebben, en op welke andere digitale diensten extra hulp geboden moet worden door de IDO's.

In de enquête geeft een relatief klein aandeel (30%) van de respondenten aan dat de gemeente een lokaal netwerk van organisaties rond de IDO's heeft samengebracht. Ongeveer de helft van de respondenten laat weten dat de gemeente dit *niet* heeft gedaan. Net als bij de rol van promotor, weet 22% van de respondenten niet of de gemeente de rol van regievoerder heeft vervuld.

De gemeenten die *wel* een lokaal netwerk rond de IDO's hebben samengebracht, hebben dit netwerk in de enquête nader omschreven. Als organisaties die deelnemen aan het lokale netwerk worden onder andere welzijnsorganisaties, sociale partners, onderwijsinstellingen, overheidsorganisaties (denk aan de Belastingdienst, DUO of het UWV) en sociale raadslieden genoemd. Met deze organisaties worden afspraken gemaakt, onder andere op het gebied van: doorverwijzing, de rol- en taakverdeling, de dienstverlening van de deelnemende partijen en het (vergroten van het) bereik van de IDO's.

2.3 Invulling zes rollen – Regievoerder

In de focusgroep onderstrepen gemeenten het belang van een sterk netwerk en een goede samenwerking tussen partners voor het effectief functioneren van de IDO's. Veel deelnemers geven aan dat er een lokaal netwerk is opgebouwd rond de IDO's, maar dat de verantwoordelijkheden binnen dit netwerk bij verschillende partijen liggen. Er is volgens hen dus geen actieve regievoerder die overleggen organiseert, afspraken maakt en zorgt dat mogelijke acties worden uitgevoerd.

De gemeenten kaarten hierbij aan dat zij hun eigen rol eerder zien als 'facilitator' of 'strategisch partner' dan als regievoerder. Dat houdt in dat de gemeente het strategische overzicht houdt en kijkt of aan hetzelfde doel wordt gewerkt: wat wil iedereen? Wordt het juiste gesprek gevoerd, met de juiste deelnemers? Op welke manier kan de gemeente ondersteuning bieden? Dit is volgens gemeenten een kleinere, en meer strategische, rol dan die van regievoerder. Regievoerder (waaronder het samenbrengen van organisaties) wordt als een te grote rol gezien, die lastig is om uit te voeren als gemeente in verband met de beschikbare middelen en capaciteit. Eén gemeente licht toe dat er samenwerkingen zijn opgezet en kansen in beeld zijn, maar dat een gebrek aan beschikbare uren ertoe leidt dat kansen niet worden benut.

Ook voor deze rol geldt dat de knelpunten volgens gemeenten onder andere zitten in beperkte middelen en capaciteit. Het is voor gemeenten onduidelijk wat precies van ze wordt verwacht ten aanzien van deze rol: wat houdt 'regievoerder' precies in, en welke taken horen daaronder te vallen? Ze vrezen dat teveel wordt verwacht van gemeenten ten aanzien van deze rol, en vragen zich af of de rol wel goed past bij wat gemeenten in de praktijk kunnen bieden (onder andere in verband met de beperkte capaciteit).

2.3 Invulling zes rollen – Warme doorverwijzer

Gemeenten kunnen een rol vervullen in het herkennen en doorverwijzen van inwoners die (digi)hulp nodig hebben. Dat kan plaatsvinden bij allerlei gemeentelijke loketten, balies en diensten waar gemeenten in contact komen met inwoners die tot de doelgroep van IDO's kunnen behoren.

In de enquête geven vier respondenten aan dat zij niet weten vanuit welke loketten/ balies/ diensten van de gemeente wordt doorverwezen naar het IDO, of dat de doorverwijzing nog in ontwikkeling is. 22 respondenten benoemen meer dan één plek vanuit waar wordt doorverwezen.

De meeste doorverwijzingen vinden plaats vanuit een algemene Advies-/ informatiebalie. Daarnaast geeft iets minder dan de helft van de respondenten aan dat wordt doorverwezen vanuit Werk/ inkomen/ participatie en/of Burger-/ publiekszaken. Respondenten benoemen aanvullend dat wordt doorverwezen vanuit de website van de gemeente (bijvoorbeeld bij het aanvragen van specifieke producten) of vanuit een overheidsbreed loket.

Vanuit welke loketten, balies en/of diensten van uw gemeente vindt doorverwijzing plaats naar de IDO's?
(n = 37)



2.3 Invulling zes rollen – Warme doorverwijzer

Tijdens het Uitvoeringscongres van de VNG op 7 november geven vier deelnemers aan dat de rol van doorverwijzer *goed* lukt om in te vullen. Eén deelnemer laat weten dat deze rol *lastig* is om in te vullen als gemeente.

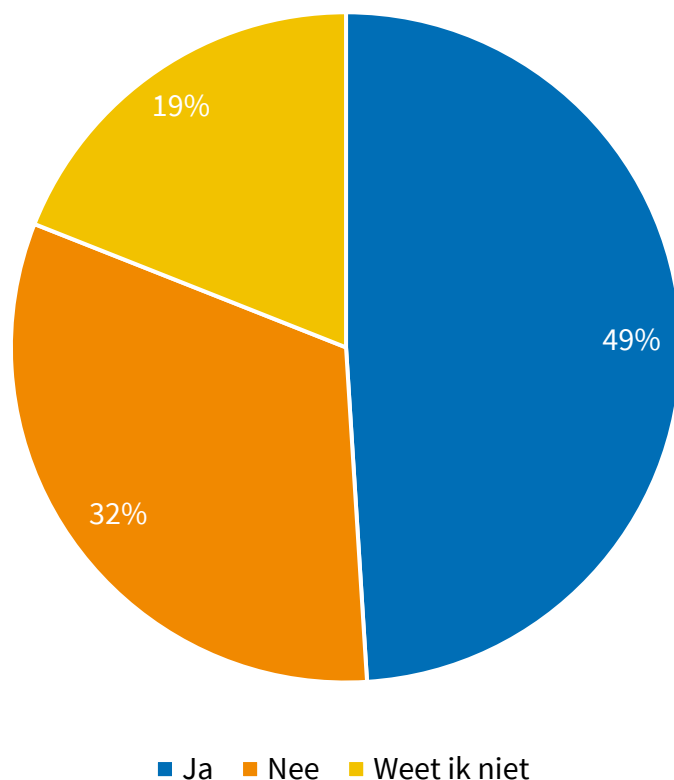
Gemeenten geven in de focusgroep aan dat zij belang hechten aan een duidelijke taakverdeling tussen de IDO's en andere loketten, om de burger die ondersteuning nodig heeft zo goed mogelijk te kunnen helpen. Een gemeente licht toe dat dit samenhangt met de vorige rol (rol 3: regievoerder). Het is belangrijk dat de medewerkers van de gemeente goed weten naar welk loket ze een burger kunnen doorverwijzen, zonder iemand van het kastje naar de muur te sturen. De gemeenten herkennen dat het momenteel voorkomt dat vragen niet op de juiste plek worden gesteld, wat extra tijd in beslag neemt van medewerkers. Het onderscheid tussen de verschillende loketten zou dus aan de voorkant al duidelijker moeten zijn.

In de enquête onderstreept een respondent het belang van het zorgvuldig registreren en oppakken van de binnengekomen signalen, ook als uiteindelijk wordt doorverwezen. Als medewerkers van de gemeente in contact komen met inwoners die tot de doelgroep van IDO's kunnen behoren, dan kunnen deze medewerkers zoals benoemd een rol vervullen in het herkennen en doorverwijzen van deze inwoners naar het IDO. Daarnaast kunnen de medewerkers de opgevangen signalen gebruiken om de eigen digitale dienstverlening waar nodig te verbeteren (rol 5: dienstverlener).

In de focusgroep en in eerdere gesprekken met gemeenten (voor de doorontwikkeling van de handreiking 'Informatiepunten Digitale Overheid') omschrijven gesprekspartners als knelpunt voor deze rol dat niet alle balie- en andere gemeentemedewerkers weten waar ze inwoners die ondersteuning nodig hebben naar kunnen doorverwijzen. Daarnaast missen gemeenten een duidelijke taakverdeling tussen de IDO's en andere loketten.

2.3 Invulling zes rollen – Dienstverlener

Wordt de inhoud van de meldingen die binnenkomen bij het IDO teruggekoppeld naar uw gemeente? (n = 37)



De gemeente is zelf een digitale dienstverlener richting inwoners, en is er vanuit die rol bij gebaat om actief te communiceren met IDO-medewerkers. Zo kan een gemeente proactief signalen ophalen bij het IDO om de eigen dienstverlening waar mogelijk te verbeteren (op grond van de problemen waarmee de inwoners naar het IDO komen).

In de enquête heeft iets minder dan de helft van de respondenten aangegeven dat de inhoud van de meldingen die binnenkomen bij het IDO (indien relevant) wordt teruggekoppeld naar de gemeente. Ongeveer een derde van de respondenten laat weten dat de inhoud van de meldingen *niet* wordt teruggekoppeld. Het overige deel (19%) weet niet of de inhoud van de meldingen wordt teruggekoppeld.

Elf respondenten geven aan dat het terugkoppelen van deze signalen ertoe leidt dat knelpunten in de dienstverlening in beeld komen. De meldingen maken namelijk inzichtelijk waar burgers tegenaan lopen: welke vragen hebben burgers, en op welke onderdelen van de digitale dienstverlening van de gemeente hebben deze vragen betrekking? Ook komt zo in beeld binnen welke domeinen zich relatief veel knelpunten bevinden. Daarnaast geven zes respondenten aan dat de terugkoppeling er (ook) toe leidt dat processen in de dienstverlening worden aangepast. Denk aan het aanpassen van onduidelijke brieven en/of instructies.

2.3 Invulling zes rollen – Dienstverlener

Tijdens het Uitvoeringscongres van de VNG op 7 november geven vier deelnemers aan dat het *goed* lukt om de rol van dienstverlener in te vullen. Twee deelnemers laten weten dat deze rol *lastig* is om als gemeente in te vullen.

In de focusgroep wordt het belang van de signaleringsfunctie van het IDO meermaals onderstreept. Het streven zou volgens de gemeenten moeten zijn dat de meldingen vanuit het IDO dusdanig gebruikt worden om processen in de (digitale) dienstverlening te verbeteren, dat de IDO's uiteindelijk niet meer nodig zijn. Medewerkers van het IDO dienen de meldingen volgens de deelnemers terug te koppelen naar de gemeente, maar ook naar andere partijen waarover vragen binnenkomen. Eén gemeente licht daarbij toe dat het de rol van gemeenten zou kunnen zijn (passend bij de rol van regievoerder) om de betrokken partijen te stimuleren om hun dienstverlening te verbeteren op basis van de meldingen.

Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) wordt in deze context ook genoemd. Een aantal gemeenten mist momenteel een beeld van hoe het ministerie van BZK omgaat met de binnengekomen meldingen bij het IDO. Er komen veel meldingen binnen waar een gemeente weinig tot niets mee kan, zoals meldingen over DigiD. Het helpt als het ministerie aangeeft wat dan wel met de binnengekomen meldingen kan worden gedaan: hoe kan dit worden gebruikt om de dienstverlening te verbeteren?

Gemeenten omschrijven als knelpunten: a) onvoldoende sturing en visie vanuit het ministerie van BZK: waarom zijn de IDO's opgezet, en hoe worden de meldingen die binnenkomen bij de IDO's gebruikt om de dienstverlening te verbeteren?*, en b) onvoldoende kennis van hoe gemeenten de signaleringsfunctie van het IDO beter kunnen benutten en stimuleren.

2.3 Invulling zes rollen – Beleidsmaker

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.

Tijdens het Uitvoeringscongres van de VNG wordt de rol van beleidsmaker het vaakst genoemd als rol die *lastig* is om in te vullen als gemeente (namelijk door vier deelnemers). Eén deelnemer laat weten dat deze rol juist *goed* lukt om in te vullen.

Gemeenten geven in de focusgroep en in eerdere gesprekken aan dat deze verbinding vanuit de afzonderlijke gemeentelijke beleidsterreinen met de IDO's nog niet tot stand komt, omdat medewerkers van deze terreinen nog onvoldoende op de hoogte zijn van de IDO's. Daardoor komt men ook niet toe aan de vraag wat de verbinding zou kunnen zijn. Volgens gemeenten kan het behulpzaam zijn als die link beter kan worden gelegd, bijvoorbeeld via de gemeentelijke contactpersoon. Deze contactpersoon kan dan de verbinding organiseren tussen medewerkers van het IDO en enkele van deze gemeentelijke beleidsterreinen.

Het knelpunt ten aanzien van het vervullen van deze rol is volgens gemeenten dat medewerkers van gerelateerde beleidsterreinen nog onvoldoende bekend zijn met de IDO's, en het leggen van contact (nog) niet duidelijk is belegd bij een medewerker van de gemeente.

3. Behoeften gemeenten

3.1 Aanvullende ondersteuning VNG

Gemeenten geven in de focusgroep aan dat ze behoefte hebben aan ondersteuning vanuit de VNG om de regierol ten aanzien van de IDO's goed te kunnen vervullen. De VNG kan bijvoorbeeld ondersteuning bieden op het gebied van:

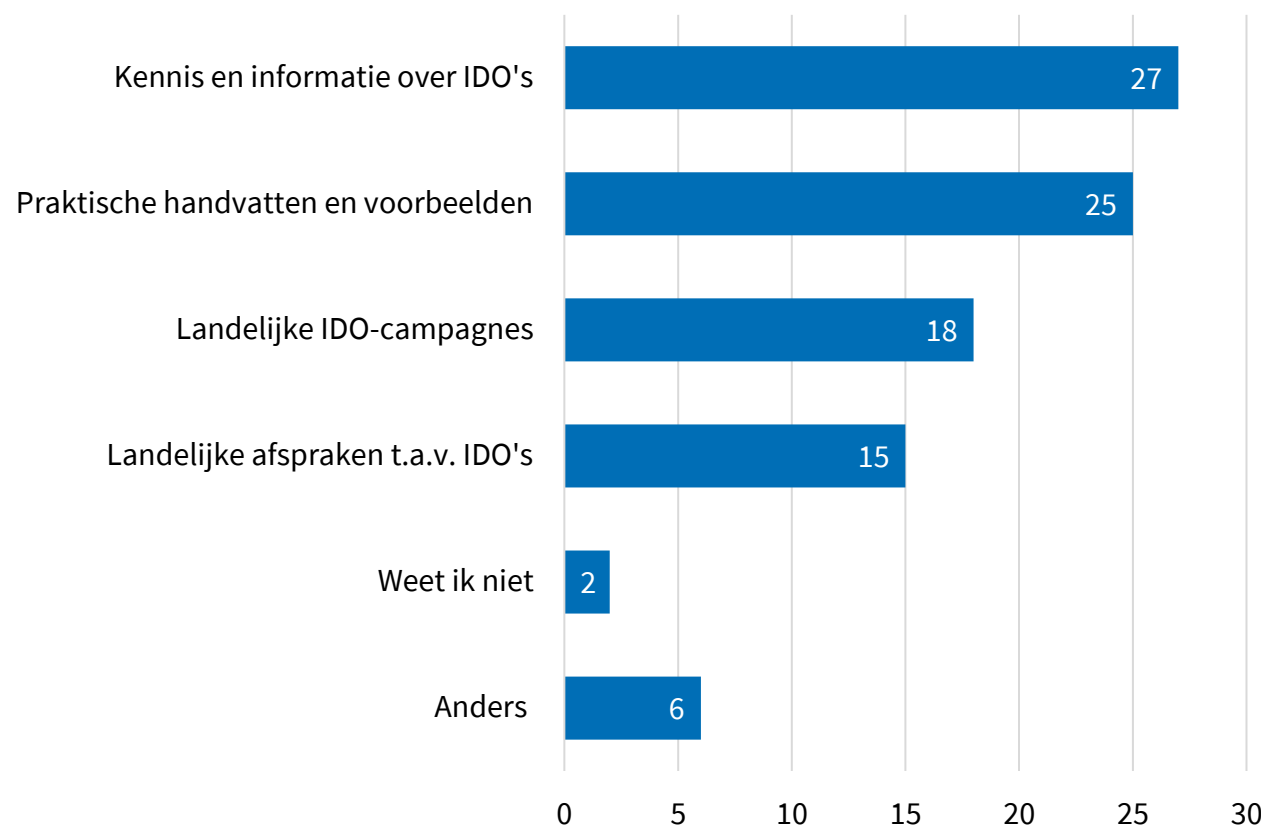
- **Informatie.** Gemeenten hebben behoefte aan kennis en informatie over de IDO's. Daarnaast geven ze aan dat ze ondersteuning wensen in de vorm van praktische handvatten en voorbeelden. Hierbij worden vaak de rollen van promotor en regievoerder genoemd. Denk aan handvatten om organisaties rond het IDO te verbinden of voorbeelden van manieren om het IDO lokaal te promoten. Gemeenten benadrukken hierbij dat er minder behoefte is aan uitgebreide informatie, en meer aan praktische handvatten en voorbeelden waarmee ze direct aan de slag kunnen.
- **Inspiratie.** Daarnaast benoemen gemeenten dat de VNG kan ondersteunen door te inspireren. Bijvoorbeeld door ervaringen en best practices van andere gemeenten te delen. Een voorbeeld is het (laten) maken van filmpjes waarin gemeenten ervaringen delen ten aanzien van IDO-gerelateerde thema's. Dat kan aldus de gemeenten helpen bij het minder ongrijpbaar maken van het IDO. Gemeenten suggereren ook dat de VNG onderlinge kennisuitwisseling (verder) kan stimuleren, door ervoor te zorgen dat gemeenten het gesprek voeren met elkaar. Gemeenten kunnen dan met elkaar succesverhalen delen en ingaan op (mogelijke oplossingen) voor uitdagingen en knelpunten.
- **Integratie.** Ten slotte gaan gemeenten in op ondersteuning op het gebied van integratie. Dit gaat over hoe het IDO samenhangt met andere belangrijke ontwikkelingen, zoals de Lokale ketenaanpak digitale inclusie, de overheidsbrede loketten of de Zorgplicht. De VNG kan deze ontwikkelingen in de gaten houden, de samenhang duiden en kansen voor de toekomst in kaart brengen: hoe kunnen deze ontwikkelingen elkaar versterken? En hoe kan de financiering/ ondersteuning van het IDO worden gecontinueerd ondanks bepaalde ontwikkelingen, zodat de effecten verduurzaamd kunnen worden?

3.1 Aanvullende ondersteuning VNG

In de enquête geven ook veel respondenten aan dat ze behoefte hebben aan kennis en informatie over (ontwikkelingen rond) de IDO's en praktische handvatten en voorbeelden ten aanzien van de IDO's. Ongeveer de helft van de respondenten geeft aan dat ze behoefte heeft aan landelijke IDO-campagnes, en een iets kleiner deel heeft onder andere behoefte aan landelijke afspraken ten aanzien van de IDO's. De meeste respondenten hebben behoefte aan meerdere vormen van ondersteuning: slechts zes respondenten hebben één antwoordoptie geselecteerd.

Opvallend is dat gemeenten, zowel in de gesprekken als in de enquête, soms vormen van ondersteuning benoemen die de VNG reeds heeft ontwikkeld. Dat gemeenten niet altijd bekend zijn met alle soorten ondersteuning die de VNG biedt, blijkt ook uit de antwoorden op een andere vraag in de enquête. De VNG heeft een aanpak ontwikkeld om via privaat-publieke samenwerkingen de toeleiding naar het IDO te optimaliseren. Slechts 22% van de respondenten geeft aan bekend te zijn met deze aanpak.

Aan welke ondersteuning van de VNG heeft u behoefte om de regierol ten aanzien van de IDO's goed te kunnen invullen?
(n = 37)



3.2 Behoeften per rol (1/2)

Rol	Behoeften van gemeenten
 Financier	a) informatie over op welke onderdelen gemeenten afspraken moeten maken in de subsidiebeschikking, opdrachtverstrekking of overeenkomst* b) voorbeelden van afspraken over de samenwerking die andere gemeenten vastleggen t.a.v. de IDO's c) voorbeelden van prestatie-eisen of subsidievoorwaarden die andere gemeenten vastleggen t.a.v. de IDO's* d) een overzicht van mogelijke waarborgen/ succesfactoren voor partnerschap tussen gemeente en bibliotheek* e) praktische handvatten en voorbeelden van hoe de impact van de IDO's gemeten kan worden*
 Promotor	a) praktische handvatten en voorbeelden van hoe andere gemeenten de IDO's lokaal promoten** b) voldoende middelen en capaciteit om deze rol te kunnen vervullen
 Regievoerder	a) een duidelijke visie op de rol van gemeente als regievoerder* b) praktische handvatten en voorbeelden van hoe organisaties rondom het IDO effectief met elkaar verbonden kunnen worden* c) voldoende middelen en capaciteit om deze rol te kunnen vervullen
 Warme doorverwijzer	a) materiaal om kennis te vergroten van balie- en andere gemeentemedewerkers m.b.t. het herkennen en warm doorverwijzen van inwoners die digitale hulp kunnen gebruiken** b) een duidelijke taakverdeling tussen de IDO's en andere loketten
 Dienstverlener	a) een terugkoppeling vanuit het ministerie van BZK: op welke manier worden de meldingen die binnenkomen bij het IDO opgepakt? Wat gebeurt er met de opgehaalde informatie: wordt dit ook gebruikt om de eigen (digitale) dienstverlening te verbeteren? b) voorbeelden van hoe de signaleringsfunctie van het IDO beter kan worden benut (ook onder andere partijen)*
 Beleidsmaker	a) voorbeelden van manieren om de IDO's onder de aandacht te brengen bij medewerkers van gerelateerde beleidsterreinen* b) voorbeelden van hoe verschillende afdelingen van andere gemeenten samenwerken rond de IDO's*

*Dit zijn behoeften waaraan reeds (in bepaalde mate) invulling is gegeven in de handreiking Informatiepunten Digitale Overheid, die KWINK groep in 2024 in opdracht van de VNG heeft geactualiseerd.

** Dit zijn behoeften waarvoor de VNG al materialen ter ondersteuning heeft ontwikkeld. Denk aan een visual van manieren waarop gemeenten de IDO's lokaal kunnen promoten en een project ter kennisverbreding bij baliemedewerkers.

3.2 Behoeften per rol (2/2)

Zoals de tabel op de vorige pagina weergeeft, wordt aan veel behoeften van gemeenten al (volledig of gedeeltelijk) invulling gegeven door de VNG. In dit onderzoek valt echter op dat gemeenten niet altijd bekend zijn met alle soorten ondersteuning die de VNG biedt. Er liggen dus kansen in het beter onder de aandacht brengen van deze materialen ter ondersteuning bij de gemeenten.

Daarnaast hebben gemeenten veel behoefte aan praktische handvatten en voorbeelden van hoe andere gemeenten invulling geven aan elk van de zes rollen. Dit heeft (in bepaalde mate) al een plek gekregen in de handreiking Informatiepunten Digitale Overheid. We horen echter van gemeenten terug dat zij meer behoefte hebben aan informatie in een overzichtelijke vorm (zoals visuals of filmpjes), dan aan informatie in de vorm van een uitgebreid document. Ook wordt veel waarde gehecht aan (fysieke) onderlinge kennisuitwisseling, waarbij gemeenten met elkaar in gesprek kunnen over ervaringen, uitdagingen en succesverhalen ten aanzien van het invullen van de rollen. Hier liggen dus ook nog kansen.

Aan een aantal belangrijke behoeften wordt momenteel nog niet tegemoet gekomen. We raden aan om af te stemmen op welke manier hieraan invulling kan worden gegeven:

- Voorbeelden van afspraken over de samenwerking met de bibliotheek die andere gemeenten vastleggen over de IDO's.
- Informatie vanuit het ministerie van BZK over de wijze waarop het ministerie zelf beoogt te leren van de IDO-meldingen: hoe moeten de IDO-meldingen (bijvoorbeeld over DigiD) worden opgepakt, zodat de (digitale) dienstverlening wordt verbeterd en het onderliggende doel van de IDO's wordt bereikt?

Daarnaast zou de mate waarin de gemeenten invulling geven aan de rol als regievoerder baten bij een duidelijkere visie op de rol. De VNG biedt reeds informatie over de beoogde invulling van deze rol (onder andere in de handreiking Informatiepunten Digitale Overheid). Uit dit onderzoek blijkt echter dat gemeenten deze rol nog onduidelijk vinden, en vrezen dat teveel van ze wordt verwacht. Heldere communicatie over wat (minimaal) van gemeenten wordt verwacht, en (aanvullende) voorbeelden van hoe gemeenten deze taken oppakken zou ze verder helpen bij het oppakken van de rol.

4. **Samenvatting**

4.1 Samenvatting

Invulling rol	Knelpunten	Behoeften
Financier. Opdracht voor uitvoering IDO's wordt meestal via subsidiebeschikking of separate opdracht belegd bij lokale bibliotheken. Gemeenten zetten (vaak nog weinig structureel) verschillende manieren in om goede samenwerking met bibliotheek te borgen.	a) onvoldoende duidelijk op welke onderdelen afspraken gemaakt moeten worden in opdrachtverstrekking b) bij komen tot afspraken over samenwerking: hoge verloop onder betrokken medewerkers, beperkte tijd en onvoldoende kennis c) bij komen tot prestatie-eisen of subsidievoorwaarden: onvoldoende kennis	a) informatie over afspraken in opdrachtverstrekking b) voorbeelden van afspraken over samenwerking c) voorbeelden van prestatie-eisen of subsidievoorwaarden d) overzicht van succesfactoren voor partnerschap e) praktische handvatten en voorbeelden van impactmeting IDO's
Promotor. Circa helft respondenten heeft meegewerkt aan lokale promotie IDO's, op uiteenlopende manieren.	a) gevoel dat promotie IDO's al goed loopt, zonder extra inspanningen vanuit gemeente b) beperkte middelen en capaciteit	a) handvatten en voorbeelden van lokale promotie b) voldoende middelen en capaciteit
Regievoerder. Circa 1/3 respondenten heeft lokale organisaties samengebracht rond het IDO. Rol gemeente eerder gezien als 'strategisch partner' dan regievoerder.	a) onduidelijk wat van gemeenten wordt verwacht t.a.v. rol b) beperkte middelen en capaciteit	a) duidelijke visie op rol van gemeente als regievoerder b) praktische handvatten en voorbeelden van verbinden organisaties rond IDO c) voldoende middelen en capaciteit
Warme doorverwijzer. Er wordt doorverwezen vanuit verschillende loketten/balies/diensten naar IDO's.	a) onvoldoende kennis van plekken om inwoners naar door te verwijzen b) taakverdeling tussen IDO's en andere loketten mist	a) materiaal ter kennisvergroting van gemeentemedewerkers m.b.t. herkennen en warm doorverwijzen b) duidelijke taakverdeling tussen IDO's en andere loketten
Dienstverlener. Helft respondenten geeft aan dat IDO-meldingen worden teruggekoppeld naar gemeente, maar mate waarin dit leidt tot verbetering dienstverlening is (nog) erg beperkt.	a) onvoldoende sturing en visie vanuit ministerie van BZK: hoe worden IDO-meldingen gebruikt ter verbetering dienstverlening? b) onvoldoende kennis van hoe gemeenten signaleringsfunctie kunnen benutten en stimuleren	a) visie en terugkoppeling vanuit ministerie van BZK over leren van IDO-meldingen b) voorbeelden van beter benutten en stimuleren signaleringsfunctie IDO
Beleidsmaker. Verbinding vanuit afzonderlijke gemeentelijke beleidsterreinen met IDO's komt slechts beperkt tot stand.	a) onvoldoende bekendheid van IDO bij medewerkers van gerelateerde beleidsterreinen b) leggen van contact/ verbinding niet duidelijk belegd binnen gemeente	a) voorbeelden van onder aandacht brengen IDO's bij gerelateerde beleidsterreinen b) voorbeelden van hoe verschillende afdelingen van andere gemeenten samenwerken rond IDO's

Bijlagen

Bijlage 1. Enquête

Enquêtevragen:

1. Voor/ bij welke gemeente(n) bent u werkzaam?
2. In welke functie bent u werkzaam voor/ bij deze gemeente(n)?
 - a. Beleidsmedewerker cultuur
 - b. Beleidsmedewerker bibliotheekbeleid
 - c. Beleidsmedewerker dienstverlening
 - d. Anders, namelijk:
3. Hoe wordt in uw gemeente invulling gegeven aan de regierol ten aanzien van de IDO's?
 - a. Ik geef zelf invulling aan de regierol
 - b. Iemand anders binnen de gemeente geeft invulling aan de regierol
 - Bij welke afdeling binnen de gemeente is de regierol belegd?
 - c. De regierol is uitbesteed aan de bibliotheek
 - d. Ik weet niet aan wie de regierol is toebedeeld
4. Hoe is de opdracht voor de uitvoering van de IDO's belegd bij de lokale bibliotheek?
 - a. Er is een separate opdracht verstrekt vanuit de gemeente aan de bibliotheek
 - b. De opdracht is opgenomen in de subsidiebeschikking van de gemeente aan de bibliotheek
 - c. De opdracht is opgenomen in een overeenkomst met de bibliotheek
(als één van de activiteiten van de bibliotheek)
 - d. De opdracht is opgenomen in een samenwerkingsovereenkomst tussen gemeenten die samen één bibliotheek financieren
 - e. Weet ik niet
 - f. Anders, namelijk:
5. Heeft uw gemeente in overleg met de bibliotheek een besluit genomen over waar de IDO's zijn gelokaliseerd?
 - a. Ja
 - b. Nee
 - c. Weet ik niet
6. Wat heeft uw gemeente gedaan om een goede samenwerking met de bibliotheek rond de IDO's te borgen?
 - a. Reguliere overleggen gepland, waarbij (onder andere) de IDO's aan bod komen
 - b. Een centrale contactpersoon (bijvoorbeeld een 'beleidsmedewerker IDO's') benoemd binnen de gemeente
 - c. Afspraken vastgelegd over de samenwerking tussen de gemeente en de bibliotheek rond de IDO's
 - d. Prestatie-eisen of subsidievoorwaarden aan bibliotheken gesteld ten aanzien van de IDO's
 - e. Weet ik niet
 - f. Anders, namelijk:

Bijlage 1. Enquête

7. Vanuit welke loketten, balies en/of diensten van de gemeente vindt doorverwijzing plaats naar de IDO's?
- a. Algemene advies-/ informatiebalie
 - b. Belastingzaken
 - c. Burgerzaken/ publiekszaken
 - d. Cultuur/ onderwijs
 - e. Ruimtelijke ordening/ stedelijke ontwikkeling/ omgeving
 - f. Sociaal loket
 - g. Stadsbeheer
 - h. Verkeer/ vervoer
 - i. Werk/ inkomen/ participatie
 - j. Zorg/ welzijn/ volksgezondheid
 - k. Anders, namelijk:
8. Meldingen die binnenkomen bij het IDO zijn belangrijke indicatoren voor zaken waar inwoners zelf digitaal niet (meer) uitkomen. Wordt de inhoud van de meldingen (indien relevant) teruggekoppeld naar uw gemeente?
- a. Ja
 - Wat leert uw gemeente van de IDO-meldingen?
 - Knelpunten in de dienstverlening komen in beeld
 - Processen in de dienstverlening worden aangepast
 - Anders, namelijk:
 - b. Nee
 - c. Weet ik niet
9. De *landelijke* promotie van de IDO's is geregeld via de Koninklijke Bibliotheek (KB). Heeft uw gemeente meegewerkt aan de *lokale* promotie van de IDO's?
- a. Ja
 - b. Nee
 - c. Weet ik niet
10. Wat doet uw gemeente om de IDO's lokaal te promoten? Zijn de IDO's bijvoorbeeld meegenomen in:
- a. Lokale dag- en/of weekbladen
 - b. Flyers
 - c. Promotie op de plaatselijke televisie- en/of radiozender
 - d. Promotie op plekken waar mensen samenkomen (denk aan een buurthuis of huisartspraktijk)
 - e. Anders, namelijk:

Bijlage 1. Enquête

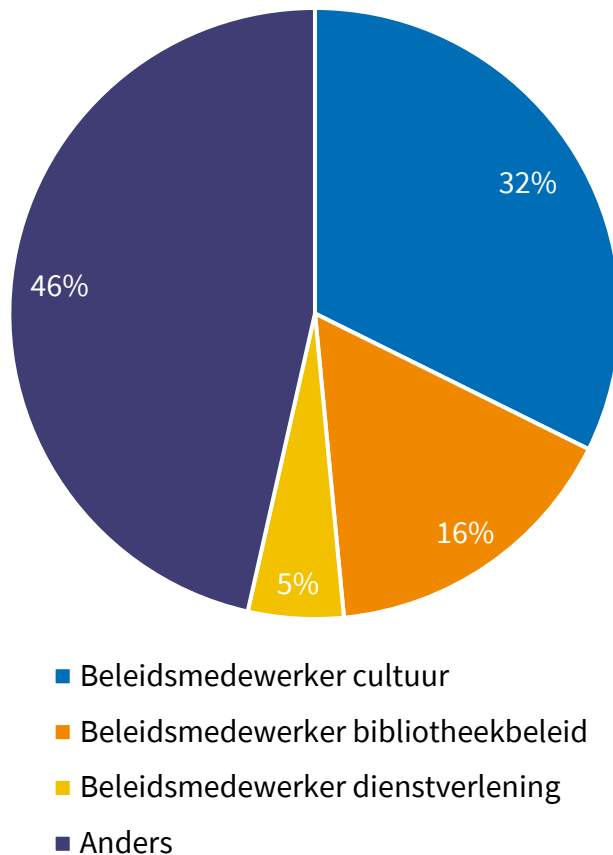
11. Heeft uw gemeente een lokaal netwerk van organisaties rond de IDO's samengebracht?
- a. Ja
 - b. Nee
 - c. Weet ik niet
12. Kunt u dit netwerk (voor zover mogelijk) nader omschrijven, door in te gaan op:
- a. Welke organisaties deelnemen aan het lokale netwerk rond de IDO's
 - b. Hoe vaak deze organisaties samenkomen
 - c. Welke afspraken zijn gemaakt met de organisaties
13. De VNG heeft een aanpak ontwikkeld om via privaat-publieke samenwerkingen (onder andere) de toeleiding naar het IDO te optimaliseren. Bent u bekend met deze aanpak?
- a. Ja
 - Op welke manier gaat u hiermee aan de slag (of: op welke manier bent u van plan om hiermee aan de slag te gaan)?
 - b. Nee
14. Heeft uw gemeente een visie of ambities geformuleerd op het bieden van passende ondersteuning voor mensen die het lastig vinden om digitale zaken te regelen met de overheid?
- a. Ja
 - Welke rol is voor de gemeente opgenomen in deze visie?
 - b. Nee
 - c. Weet ik niet
15. Heeft uw gemeente (daarnaast) specifiek een visie of ambities geformuleerd ten aanzien van de IDO's?
- a. Ja
 - Welke rol is voor de gemeente opgenomen in deze visie?
 - b. Nee
 - c. Weet ik niet
16. Vindt u dat er voldoende beleidsvrijheid is om de regierol in te vullen?
- a. Ja
 - b. Nee
 - Welke ideeën heeft u om de beleidsvrijheid te vergroten?
 - c. Weet ik niet

Bijlage 1. Enquête

17. Hoe wordt in uw gemeente de invulling van de regierol gefinancierd?
- a. Volledig vanuit de SPUK
 - b. Vanuit de SPUK, aangevuld met reguliere middelen
 - c. Volledig vanuit reguliere middelen
 - d. Weet ik niet
 - e. Anders, namelijk:
18. Aan welke ondersteuning vanuit de VNG heeft u behoefte om de regierol ten aanzien van de IDO's goed te kunnen invullen?
- a. Kennis en informatie over (ontwikkelingen rond) de IDO's
 - b. Praktische handvatten en voorbeelden ten aanzien van de IDO's
 - c. Landelijke afspraken ten aanzien van de IDO's
 - d. Landelijke IDO-campagnes
 - e. Weet ik niet
 - f. Anders, namelijk:

Bijlage 1. Enquête

Functie van respondenten



Respondenten:

In totaal hebben **37 respondenten** de enquête ingevuld.* Dit zijn allen medewerkers van Nederlandse gemeenten:

- Twaalf respondenten zijn werkzaam als beleidsmedewerker cultuur;
- Zes respondenten als beleidsmedewerker bibliotheekbeleid;
- Twee respondenten als beleidsmedewerker dienstverlening.

Andere functies die de respondenten hebben opgegeven zijn onder andere:

- Beleidsadviseur basisvaardigheden
- Beleidsmedewerker subsidies
- Taalnetwerk coördinator
- Beleidsmedewerker laaggeletterdheid
- Beleidsadviseur participatie
- Beleidsmedewerker sociaal domein
- Verbindend regisseur

Bijlage 2. Focusgroep

Deelnemers:

De tabel rechts geeft weer welke gemeenten deelnamen aan de focusgroep.

Daarnaast was André Bruijn, procesbegeleider Regie op IDO's van de VNG, aanwezig. Hij heeft daarbij niet actief deelgenomen aan het gesprek.

Gemeente	Deelnemer(s)
Breda	Anita Swinkels Marieke Beekers
Coevorden	Eline Kluin Nicole Victorie
Delft	Sanne Cocx
Enschede	Petra Bout
Goeree-Overflakkee	Nathaly van der Wielen
Meierijstad	Pieter Bas Mombers



Bill van Mil

bvanmil@kwinkgroep.nl

06 34 49 20 08



Michelle Ploum

mploum@kwinkgroep.nl

06 10 48 37 59

KWINK
GROEP

A Nassaulaan 1
2514 JS Den Haag

T 070-359 695

E info@kwinkgroep.nl

W www.kwinkgroep.nl