

Behoeftesonderzoek regierol gemeenten ten aanzien van het lokale netwerk rondom de IDO's

Eindrapport

Inhoud

Samenvattende conclusies en aanbevelingen

(p. 4 – 7)

H.1 Inleiding

(p. 9 - 11)

H.2 Invulling brede regierol

(p. 12 - 20)

H3. Regievoerder over lokale netwerk

(p. 22 - 28)

H.4 Toegankelijke en bereikbare dienstverlening

(p. 30 - 35)

H.5 Financiering

(p. 37 - 39)

Bijlagen

(p. 41 - 55)

**Samenvattende
conclusies en
aanbevelingen**

Samenvattende conclusies en aanbevelingen

Gemeenten hebben verantwoordelijkheden ten aanzien van de Informatiepunten Digitale Overheid (IDO's). Zo financieren gemeenten de lokale bibliotheek ten behoeve van de realisatie of instandhouding van IDO's. Ook dienen gemeenten hun regierol meer te richten op ondersteuning van het lokale netwerk. Dit onderzoek geeft inzicht in de wijze waarop gemeenten invulling geven aan hun regierol binnen het lokale netwerk en in de behoefte van gemeenten ten aanzien van ondersteuning, informatie en facilitering vanuit de VNG.

Dit is onderzocht door een enquête en vijf interviews. De enquête is uitgezet onder alle Nederlandse gemeenten en ingevuld door 47 respondenten (14%). Deze groep vormt daarmee geen representatieve steekproef. We zien de opgehaalde informatie wel als indicatief.

Het onderzoek leidt tot de volgende conclusies en aanbevelingen.

Conclusies

1. Knelpunten van gemeenten ten aanzien van de IDO's zijn overlap met andere overheidsloketten, capaciteit/budget en het structureel betrekken van partners.

In het onderzoek komen met name drie knelpunten naar voren:

Ten eerste, de samenwerking tussen overheidsbrede loketten en IDO's is nog beperkt, mede doordat gemeenten onvoldoende duidelijkheid hebben over de onderlinge samenhang en gewenste overlap. Hierdoor weten inwoners niet altijd waar zij met hun vragen terecht kunnen. De samenwerking tussen IDO's en overheidsloketten is nog voor verbetering vatbaar (zie p. 25).

Ten tweede wordt een tekort aan capaciteit en/of budget bij ambtelijke organisaties voor IDO-gerelateerde taken veelvuldig als knelpunt benoemd.

Ten derde kampen veel gemeenten met structurele capaciteitstekorten en personeelwisselingen, wat leidt tot verlies van kennis en vertraagde ontwikkeling van het IDO en het lokale netwerk – vooral in kleinere gemeenten, waar de regie soms noodgedwongen bij bibliotheken ligt. Daarnaast worden samenwerkingspartners nog onvoldoende structureel betrokken: bestaande netwerken richten zich vooral op doorverwijzing en missen diepere afstemming.

Samenvattende conclusies en aanbevelingen

2. Het gebruik van de ondersteuning van de VNG en BZK door gemeenten is beperkt.

Uit de resultaten blijkt dat de huidige ondersteuning vanuit VNG en BZK nog relatief weinig wordt benut. 38% van de gemeenten maakt *incidenteel* gebruik van de bestaande ondersteuning. Gemeenten weten de beschikbare hulpmiddelen vaak niet goed te vinden. Een groot deel van de ondervraagden geeft aan niet te weten of het huidige aanbod aansluit bij hun behoeften (zie p. 27 en p. 34).

Dit betekent echter niet dat er geen behoefte is aan ondersteuning. Uit het onderzoek blijkt dat het functioneren van gemeenten ten aanzien van de IDO's nog voor verbetering vatbaar is. Zo vervullen gemeenten maar een beperkt aantal rollen ten aanzien van de IDO's en heeft een groot deel van de gemeenten nog geen goedlopend netwerk voor publieke dienstverlening ingericht. Daarnaast bereiken IDO's nog onvoldoende de doelgroepen die de ondersteuning het hardst nodig hebben en een deel van de gemeenten hebben hier weinig zicht op. Traditionele communicatiekanalen sluiten niet goed aan bij inwoners met lage basisvaardigheden of een praktische opleiding. Informele netwerken worden echter nog weinig benut en veel gemeenten hebben beperkt zicht op wie buiten beeld blijft.

Tegelijkertijd lijken de gemeenten weinig urgentie te ervaren om veranderingen door te voeren, aangezien slechts een klein deel aangeeft ontevreden te zijn over de huidige situatie.

3. De behoefte van gemeenten aan ondersteuning ten aanzien van IDO's is divers, maar gemeenten kunnen hun behoefte moeilijk formuleren.

Een rode draad uit de enquête is dat er behoefte is aan het delen van goede voorbeelden, ervaringen en werkwijzen van gemeenten. Ook valt op dat er nog veel onduidelijkheid is over zowel de huidige als de toekomstige financiering van het IDO.

Gemeenten geven verder aan diverse behoeften te hebben aan ondersteuning. Zo geven zij aan ondersteuning nodig te hebben ten aanzien van alle gemeentelijke rollen en door middel van verschillende vormen van ondersteuning (variërend van praktische handvatten tot beleidsmatige kaders). Gemeenten benadrukken bovendien de noodzaak van actievere communicatie binnen de gemeenten, het lokale netwerk en met de VNG.

We merken op uit interviews dat gemeenten hun behoeften moeilijk kunnen formuleren. Ook geeft een groot deel van de ondervraagden aan niet te weten of het huidige aanbod aansluit bij hun behoeften (zie conclusie 2). Dit maakt dat enige terughoudendheid in het interpreteren van de behoefte van gemeenten ten aanzien van de IDO's op zijn plaats is.

Samenvattende conclusies en aanbevelingen

Aanbevelingen

1. Vergroot de bekendheid van bestaande ondersteuning, voordat nieuwe initiatieven worden ontwikkeld.

Veel gemeenten zijn nog niet op de hoogte van de bestaande ondersteuning vanuit de VNG en/of BZK, terwijl zij aangeven dat ondersteuning over *alle* rollen welkom is. Het is daarom belangrijk om de nadruk te leggen op het beter communiceren en actief verspreiden van bestaande handreikingen, tools en bijeenkomsten. Onderzoek welke communicatiemiddelen het meest effectief zijn, bijvoorbeeld via fora of een centrale mailinglijst waar gemeenten zich op kunnen inschrijven.

2. Zet meer in op bestuurlijk draagvlak en interne prioritering.

Veel gemeenten geven aan dat zij gebrek aan tijd en capaciteit hebben om de regierol voldoende te benutten. Richt de inzet van de VNG daarom ook op bestuurders, zodat het IDO hoger op de bestuurlijke agenda komt. Zet in op intern bewustzijn en eigenaarschap binnen de ambtelijke organisatie, zodat het onderwerp meer gaat leven binnen de gemeente. Het doel van deze lobby is een hogere prioritering van IDO's binnen ambtelijke organisaties en het vrijmaken van meer budget voor IDO-gerelateerde taken.

3. Leg in de ondersteuning meer nadruk op: kennisuitwisseling en de toekomstige financiële regeling.

Zoals in aanbeveling 1 beschreven bevelen we aan om in te zetten op communicatie en het vergroten van de bekendheid van de huidige ondersteuning. Wanneer toch nieuwe instrumenten worden ontwikkeld of andere vormen van ondersteuning worden aangeboden, is het goed om dit te richten op concrete voorbeelden, werkvormen en bewezen werkwijzen. De VNG zet al instrumenten (o.a. webinars en kennissessies) in die zich hierop richten, maar dit kan verder uitgebreid worden. Gemeenten hebben vooral behoefte aan inspiratie uit de praktijk en mogelijkheden om van elkaar te leren. Faciliteer structurele uitwisseling van ervaringen, bijvoorbeeld via regionale bijeenkomsten, digitale netwerken of een online kennisplatform.

Ook is behoefte aan transparantie over de toekomstige financieringsregeling. Communiceer tijdig en helder over wat er verandert, waarom dat gebeurt en welke ondersteuning gemeenten kunnen verwachten. Bied daarnaast handvatten voor hoe gemeenten de veranderingen financieel en organisatorisch kunnen opvangen.

Samenvattende conclusies en aanbevelingen

4. Zorg voor meer duidelijkheid ten aanzien van de overlap tussen - en afbakening van verantwoordelijkheden van overheidsbrede loketten en IDO's.

Gemeenten ervaren dat er een onduidelijke taakverdeling binnen de gemeente en/of binnen het lokale netwerk is ten aanzien van de verantwoordelijkheden tussen IDO en het overheidsbrede loket. De overlap in werkzaamheden tussen het overheidsbrede loket en het IDO wordt als belemmerend ervaren. Zet in op het verbeteren van de samenwerking en communicatie tussen het IDO en het overheidsbrede loket, zodat toegewerkt kan worden naar de situatie waarin beide instrumenten elkaar versterken, in plaats van frustreren.

1. Inleiding

Aanleiding, doel en onderzoeksmethode

1.1 Aanleiding en doel

Sinds 1 januari 2023 hebben gemeenten een nieuwe verantwoordelijkheid ten aanzien van de Informatiepunten Digitale Overheid (IDO's). Gemeenten vervullen sindsdien een belangrijke rol in het financieren van de lokale bibliotheek ten behoeve van de realisatie of instandhouding van IDO's. Deze financiering wordt ondersteund vanuit de Regeling specifieke uitkering IDO's (SPUK), die jaarlijks aan gemeenten wordt verstrekt door de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK).

Vanuit het project Lokale regie op IDO's stimuleert en faciliteert de VNG gemeenten om hun regierol ten aanzien van de IDO's op te pakken en uit te dragen. Zo is er een handreiking ontwikkeld en geactualiseerd, waarin informatie is opgenomen over de inrichting en dienstverlening van de IDO's en de rollen die een gemeente vervult met betrekking tot de IDO's. Daarnaast zorgt de VNG onder andere voor het informeren van gemeenten, het verbinden van relevante partijen en het bevorderen van kennisuitwisseling ten aanzien van de IDO's.

In 2024 voerde KWINK groep, in opdracht van de VNG, een eerder behoefteonderzoek uit naar de regierol van gemeenten ten aanzien van IDO's. Een aantal recente ontwikkelingen op de rollen en verantwoordelijkheden van de gemeente maakt dat het huidige behoefteonderzoek gewenst is:

- Vanaf 2026 verandert de financieringsvorm voor IDO-dienstverlening. De Regeling Specifieke Uitkering Informatiepunten Digitale Overheid (SPUK IDO) wordt dan conform kabinetsbeleid omgezet naar een Decentralisatie-Uitkering (DU) Overheidsbrede Dienstverlening. Gemeenten krijgen dan meer beleidsvrijheid om de middelen in te zetten.
- De [beleidsvisie 'Persoonlijk en Dichtbij'](#) is dat gemeenten hun regierol meer richten op laagdrempelige, empathische ondersteuning binnen het lokale ecosysteem, door netwerken te verbinden. Dit vergroot het bereik van overheidsdienstverlening en zorgt dat inwoners 'altijd bij de juiste deur' komen. Dit doen we vanuit de één-overheidstoegankelijkheid met publieke en private partners.

De VNG wenst inzicht te krijgen in hoe gemeenten actueel invulling geven aan hun regierol binnen het lokale netwerk van fysieke ondersteuning, waar de IDO's onderdeel van zijn. Daarnaast heeft dit onderzoek als doel om (meer) inzicht te krijgen in wat gemeenten concreet nodig hebben aan ondersteuning, informatie en facilitering vanuit de VNG om invulling te geven aan de regierol ten aanzien van de IDO's.

De volgende onderwerpen stonden centraal tijdens dit onderzoek: ondersteuning bij invulling brede regierol, regievoerder over lokale netwerk, toegankelijke en bereikbare dienstverlening, en financiering.

1.2 Onderzoeksmethoden



Enquête

28 augustus – 10 oktober

We hebben een enquête uitgezet onder alle gemeenten, om op te halen wat de behoeften zijn van gemeenten bij het uitvoeren van hun regierol. Deze enquête had 47 respondenten (14%).* Een overzicht van de enquêtevragen en respondenten is opgenomen in bijlage 1.



Telefonische interviews

21 oktober – 28 oktober

We hebben vijf telefonische interviews gevoerd met gemeenten. Tijdens de interviews is een verdiepend gesprek gevoerd over de huidige invulling, knelpunten, ondersteuning en behoeften ten aanzien van de regierol. Een overzicht van de deelnemende gemeenten is te vinden in bijlage 2.

2. Invulling brede regierol

De brede regierol van gemeenten ten aanzien van de IDO's bestaat uit diverse rollen. Gemeenten vullen hun rol op verschillende wijzen in.

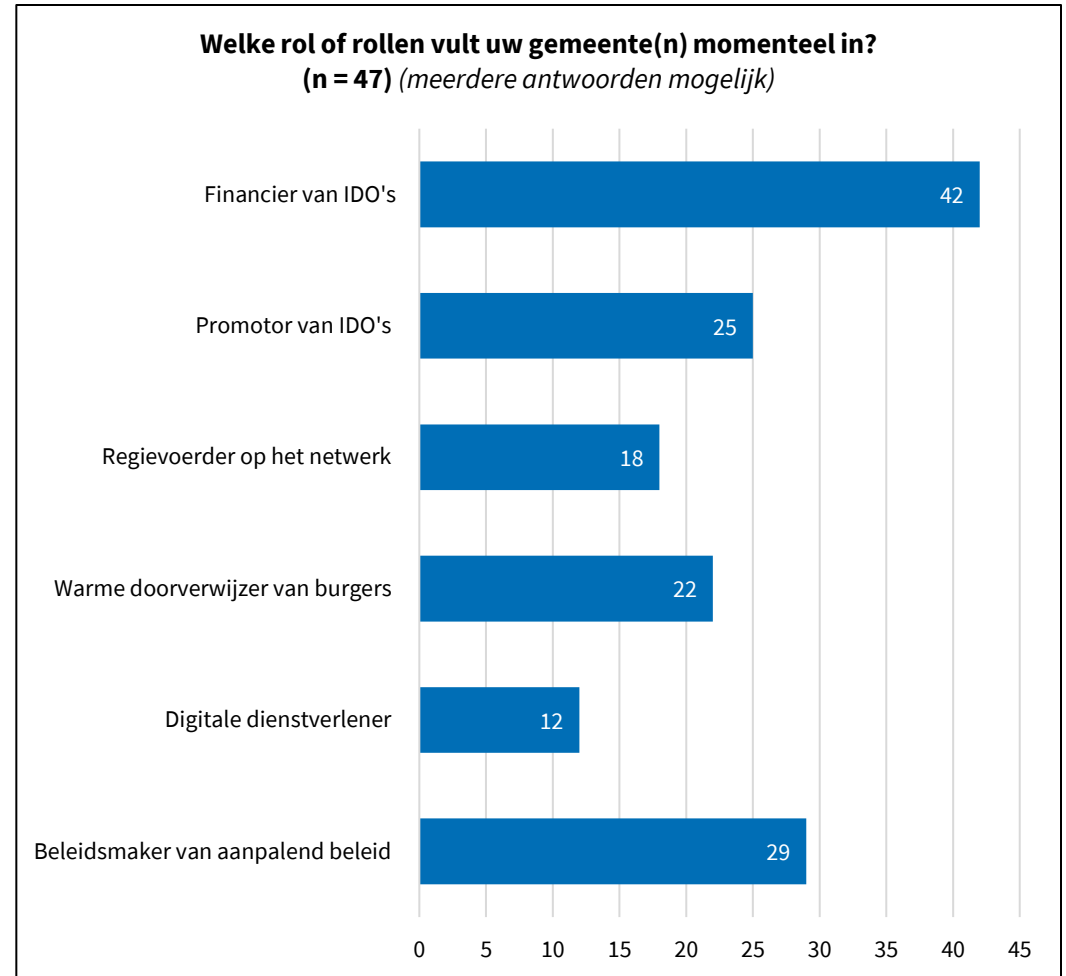
2.2 Huidige invulling

Sinds 2023 hebben gemeenten een regierol ten aanzien van de IDO's. Zij kunnen een rol vervullen op zes onderdelen:

- Financier van de lokale bibliotheek ten behoeve van de realisatie of de instandhouding van de IDO's
- Promotor van de IDO's bij haar inwoners
- Regievoerder op het (lokale) netwerk van organisaties rond de IDO's
- Warme doorverwijzer van burgers die digitale hulp nodig hebben
- Digitale dienstverlener die actief communiceert met IDO's
- Beleidsmaker van beleid op aanpalende terreinen

De figuur hiernaast toont welke rollen de respondenten invullen. Te zien is dat de meeste gemeenten de rol van **financier** van de IDO's vervullen (89%). De overige rollen wordt door maximaal 60% van de gemeenten die meededen aan de enquête ingevuld. De rol die de minste respondenten invullen, is die van digitale dienstverlener. Slechts 12 gemeenten (25%) geven aan vanuit deze rol actief te communiceren met IDO's.

Gemiddeld vervullen gemeenten drie rollen. Veertig gemeenten (85%) geven aan meer dan één rol te vervullen. Negen gemeenten (19%) vervullen vijf tot zes rollen.



2.2 Huidige invulling

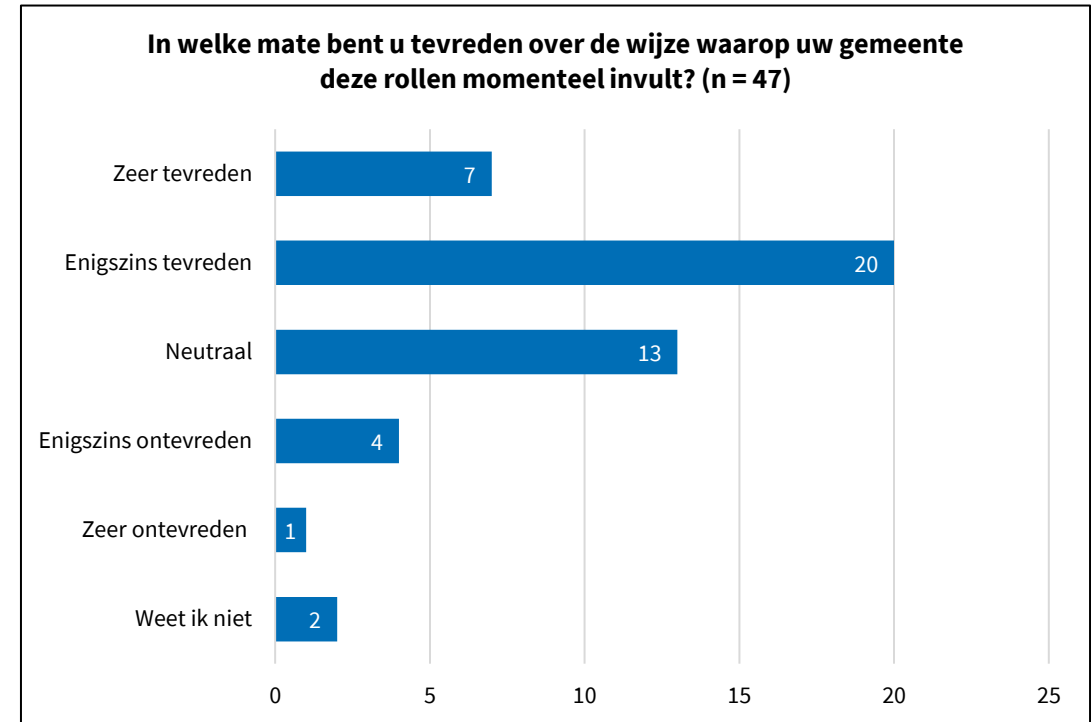
De figuur hiernaast toont de mate waarin respondenten tevreden zijn over de wijze waarop hun gemeente de betreffende rollen invult. Ongeveer 15% van de respondenten (7 van de 47 gemeenten) is zeer tevreden met de manier waarop de rollen worden ingevuld. Deze respondenten geven aan dat sprake is van een goede samenwerking met de bibliotheek, en dat verbinding wordt gelegd tussen verschillende domeinen met integraal samenwerken binnen de keten.

Een grotere groep (20 respondenten (43%)) geeft aan dat zij enigszins tevreden is met de rolinvulling. Zij laten weten dat hun gemeente goed op weg is, maar dat er ook wat te verbeteren valt. Door enkelen wordt genoemd dat binnen hun gemeente is gekozen voor een andere invulling van de IDO's. Bijvoorbeeld dat de bibliotheek juist regie voert. Zo geven vier gemeenten (9%) aan dat de financiële middelen direct naar de bibliotheek gaan en dat de bibliotheek de juiste capaciteit heeft om de regie te voeren. De gemeente vervult in zo'n geval bijvoorbeeld alleen de rol van promotor van het IDO.

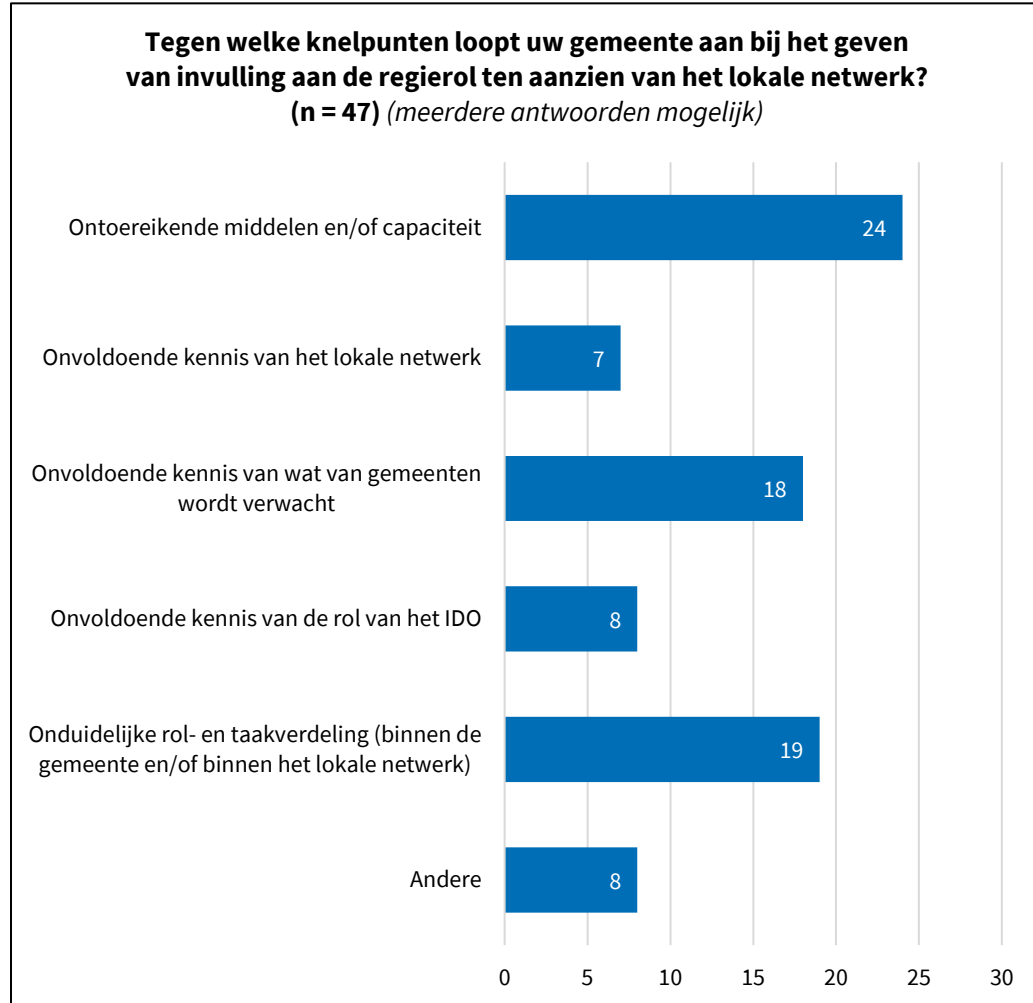
Slechts vijf respondenten (11%) zijn enigszins of zeer ontevreden. Zij ervaren moeite om een actieve rol op te pakken.

In de enquête komen verschillende verbeterpunten naar voren:

- Vindbaarheid van de IDO's door inwoners;
- Mate van warm doorverwijzen;
- Samenwerking binnen het netwerk;
- Te weinig samenwerking tussen de gemeente en het IDO;
- Gemeenten verwijzen niet door naar het IDO, omdat inwoners het Overheidsbrede loket beter weten te vinden voor digitale hulpvragen.



2.3 Knelpunten



De meeste gemeenten geven aan knelpunten te ervaren bij het invullen van de regierol ten aanzien van het lokale netwerk. De drie grootste knelpunten zijn:

- 24 respondenten (51%) lopen aan tegen **ontoereikende middelen en/of capaciteit**. Volgens deze gemeenten zijn de financiële middelen onvoldoende toereikend om de verantwoordelijkheden uit te voeren. Hierdoor beperken zij hun rol (tot bijvoorbeeld alleen financier). Respondenten geven aan ook meer geld nodig te hebben voor activiteiten ter promotie van de IDO's. Deze gemeenten moeten geld bijbetalen om de IDO's zichtbaar te maken. Gemeenten voorzien dat de verandering in financiering de situatie niet zal verbeteren. Ook geven sommige gemeenten aan dat er niet voldoende menskracht is om de regierol breed in te vullen, met name binnen kleine gemeenten. Daarnaast komt in de enquête en in de gesprekken naar voren dat er veel wisseling is geweest onder medewerkers, zowel binnen de gemeente als de bibliotheek, waardoor er soms weinig overzicht en kennis bestendig wordt over de invulling van het IDO.
- 19 gemeenten (40%) ervaren dat er een **onduidelijke taakverdeling** binnen de gemeente en/of binnen het lokale netwerk is. Er is bijvoorbeeld sprake van verspreide verantwoordelijkheden over de gemeente of te veel overlap tussen IDO en Overheidsbrede Loket. Hier draagt een suboptimale bekendheid van het IDO onder partners (en bewoners) aan bij.

2.3 Knelpunten

- 18 respondenten (38%) geven aan dat de gemeente **onvoldoende kennis** heeft van wat er van de gemeente wordt verwacht. Respondenten benoemen dat er actieve communicatie wordt gemist vanuit de VNG over het IDO. Ook vinden sommige gemeenten het moeilijk om zicht te krijgen op het IDO, omdat het buiten de gemeente om functioneert. Deze gemeenten geven aan dat de bibliotheek de regierol richting de IDO's vervult, en de gemeente 'hier geen rol in hoeft te hebben'. Daarnaast geven enkele gemeenten aan dat zij onvoldoende kennis hebben over de invulling van de rollen en behoefte hebben aan een algemene schets van de vormgeving van het IDO.

2.4 Ondersteuning

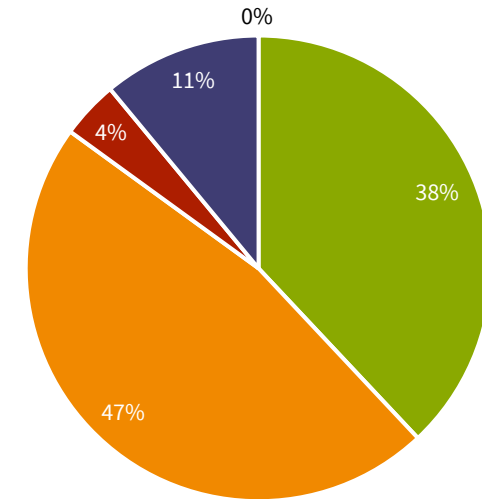
De VNG biedt reeds ondersteuning bij het invullen en uitvoeren van de zes genoemde rollen ten aanzien van het lokale netwerk.

Opvallend is dat circa **tweederde van de respondenten geen gebruik maakt van de ondersteuning**. In de figuur hiernaast is te zien dat 17 respondenten (38%) incidenteel gebruik maakt van de huidige ondersteuning van de VNG. Geen enkele gemeente maakt intensief gebruik van de huidige ondersteuning. Vier gemeenten (9%) geven aan dat dit komt doordat zij te weinig tijd of capaciteit hebben om zich echt te verdiepen in de regierol en het lokale netwerk.

Slechts 2 respondenten (4%) gebruikt de ondersteunende middelen bewust niet. Deze gemeenten geven aan dat ze de ondersteunende middelen niet nodig hebben. Het invullen van de regierol gaat goed en het is duidelijk wat van hen wordt verwacht.

Tot slot geeft bijna de helft, namelijk 22 respondenten (47%), aan dat zij niet voldoende weet hebben van de ondersteuning die er vanuit de VNG geboden wordt. Enkele gemeenten (n = 4 (9%)) lichten toe dat dit het gevolg is van een te kort aan capaciteit, door persoonswisselingen of doordat de gemeente klein is. Andere gemeenten (n = 3 (6%)) melden dat de oorzaak hiervoor is dat voornamelijk de bibliotheek de regierol oppakt.

Maakt u gebruik van de huidige ondersteuning van de VNG bij het invullen en uitvoeren van de zes genoemde rollen ten aanzien van het lokale netwerk (waar de IDO's onderdeel van uitmaken)?
(n = 47)



- Ja, intensief gebruik
- Ja, incidenteel gebruik
- Nee, ik ken de ondersteuning niet
- Nee, ik gebruik de ondersteuning bewust niet
- Weet ik niet

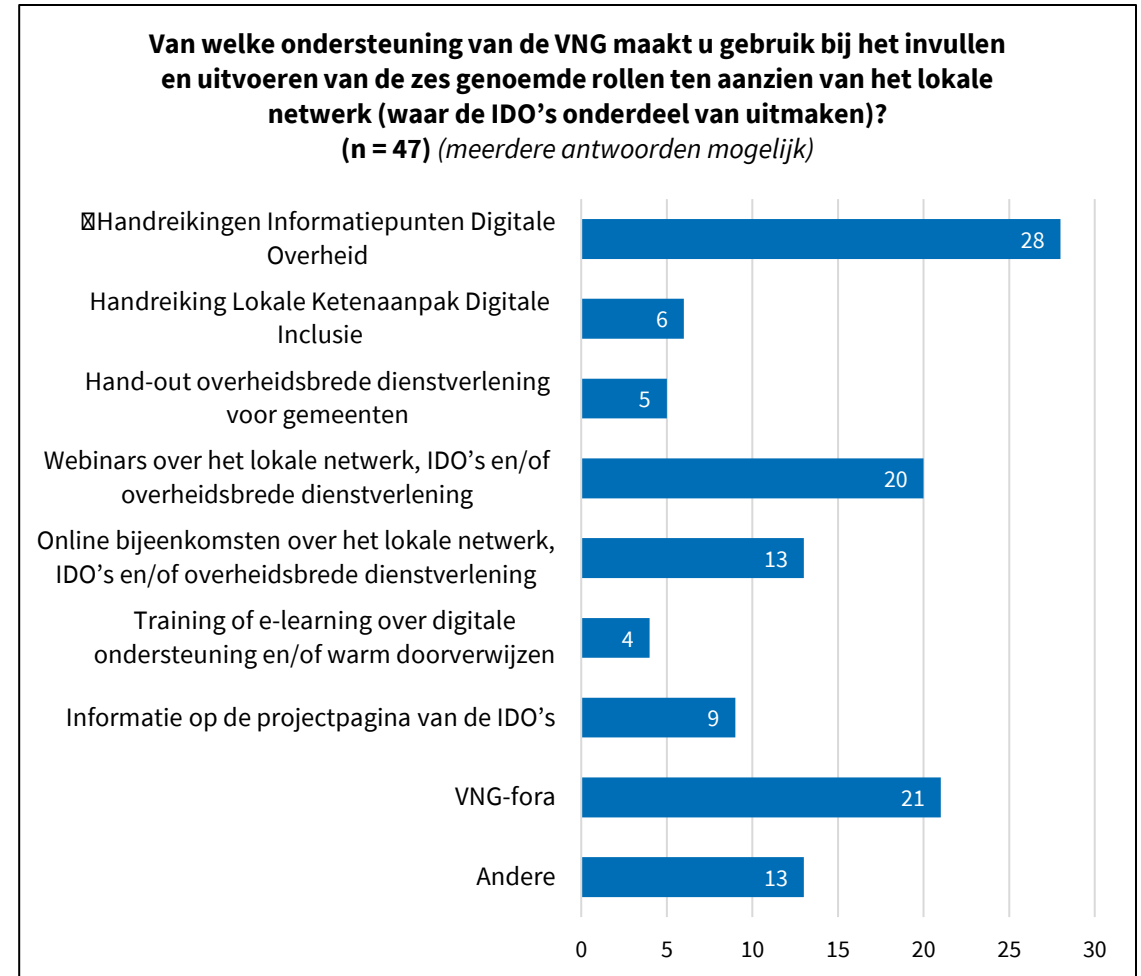
2.4 Ondersteuning

Respondenten maken ter ondersteuning van het invullen van de regierol met betrekking tot de IDO's vooral gebruik van de **handreikingen** Informatiepunten Digitale Overheid (60%).

Daarnaast maken gemeenten regelmatig gebruik van de VNG-fora en webinars over het lokale netwerk, IDO's en/of overheidsbrede dienstverlening (respectievelijk 21 en 20 gemeenten (45% en 43%).

Respondenten maken het minst gebruik van trainingen of e-learnings (4 gemeenten (9%)), de Handout overheidsbrede dienstverlening voor gemeenten (5 gemeenten (11%)) en de Handreiking Lokale Ketenaanpak Digitale Inclusie (6 gemeenten (13%)).

13 gemeenten (28%) geven aan onvoldoende op de hoogte te zijn van het aanbod ter ondersteuning van de VNG. Enkeligen lichten toe dat dit komt door een capaciteitstekort.

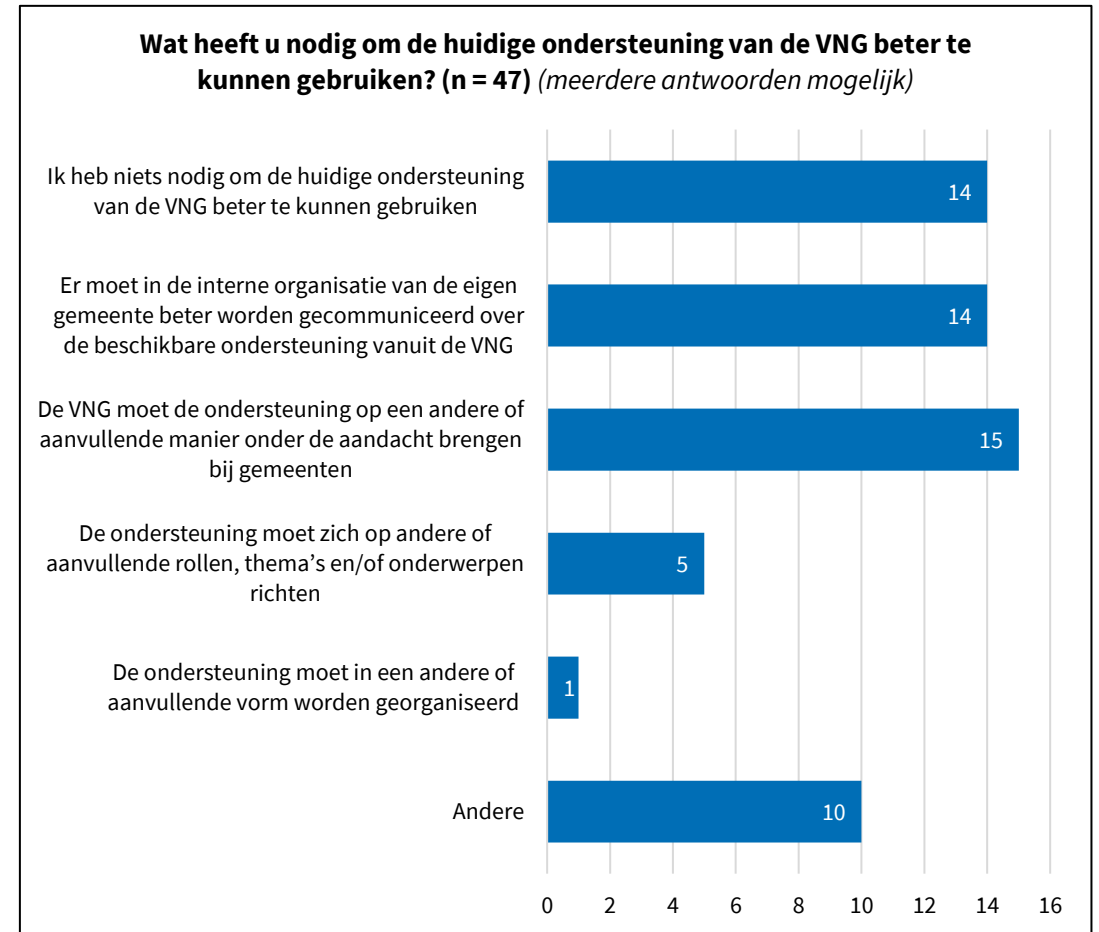


2.5 Behoeften

Veertien respondenten (30%) hebben niets nodig om de huidige ondersteuning van de VNG beter te kunnen gebruiken.

De andere gemeenten hebben uiteenlopende zaken nodig om de huidige ondersteuning beter te kunnen gebruiken. Zo geven vijftien gemeenten (32%) aan dat de VNG de ondersteunende middelen op een andere manier onder de aandacht moet brengen. Deze gemeenten laten weten dat zij nu niet goed op de hoogte waren van de aangeboden ondersteuning. Een veel voorkomende verklaring is een te kort aan capaciteit. Andere respondenten opperen dat de informatie op een breed gemeentelijk domein verspreid moet worden. Ook wordt benoemd dat de informatie frequenter onder de aandacht mag worden gebracht. In de gesprekken met gemeenten komt naar voren dat zij de communicatie via de Fora van de VNG prettig vinden.

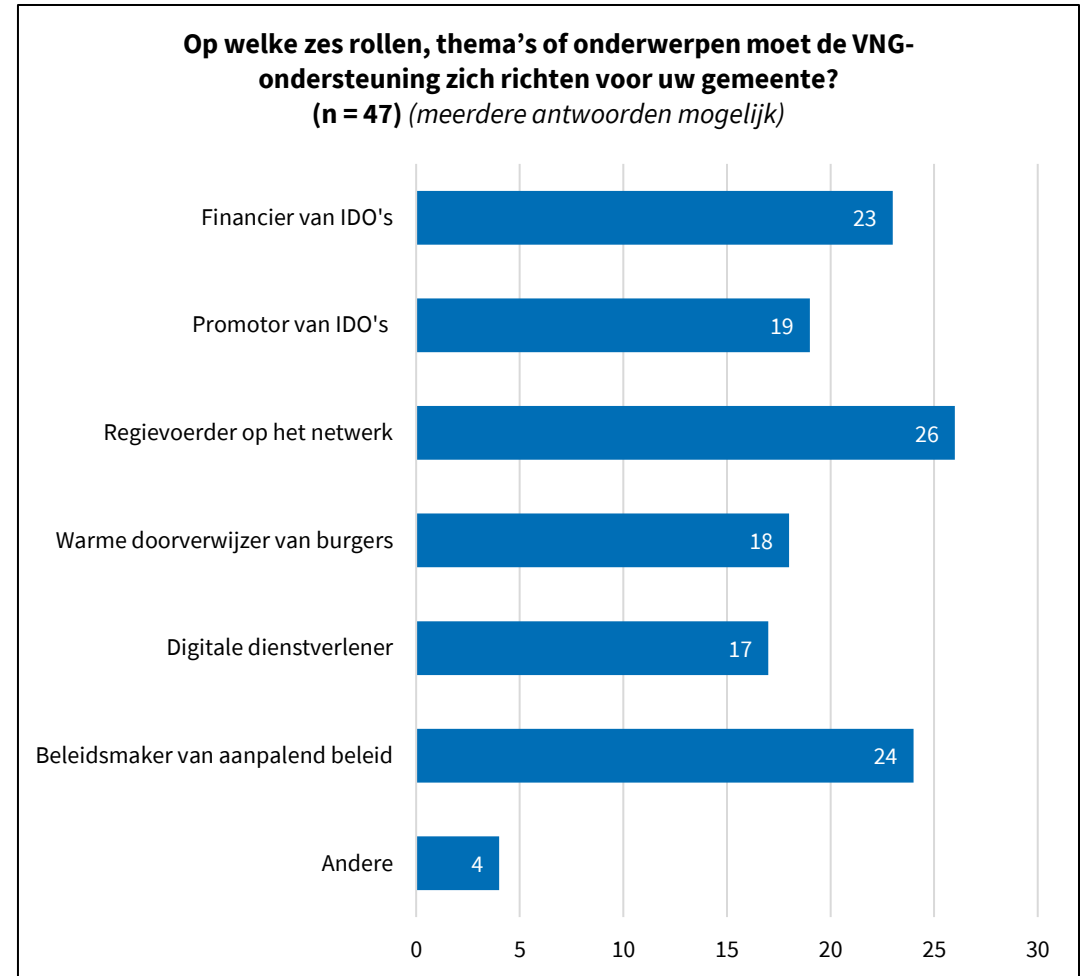
Veertien gemeenten (30%) benoemen dat er binnen de eigen gemeente beter gecommuniceerd moet worden over het aanbod van de VNG. Ook hierbij wordt onvoldoende capaciteit en tijd als oorzaak benoemd.



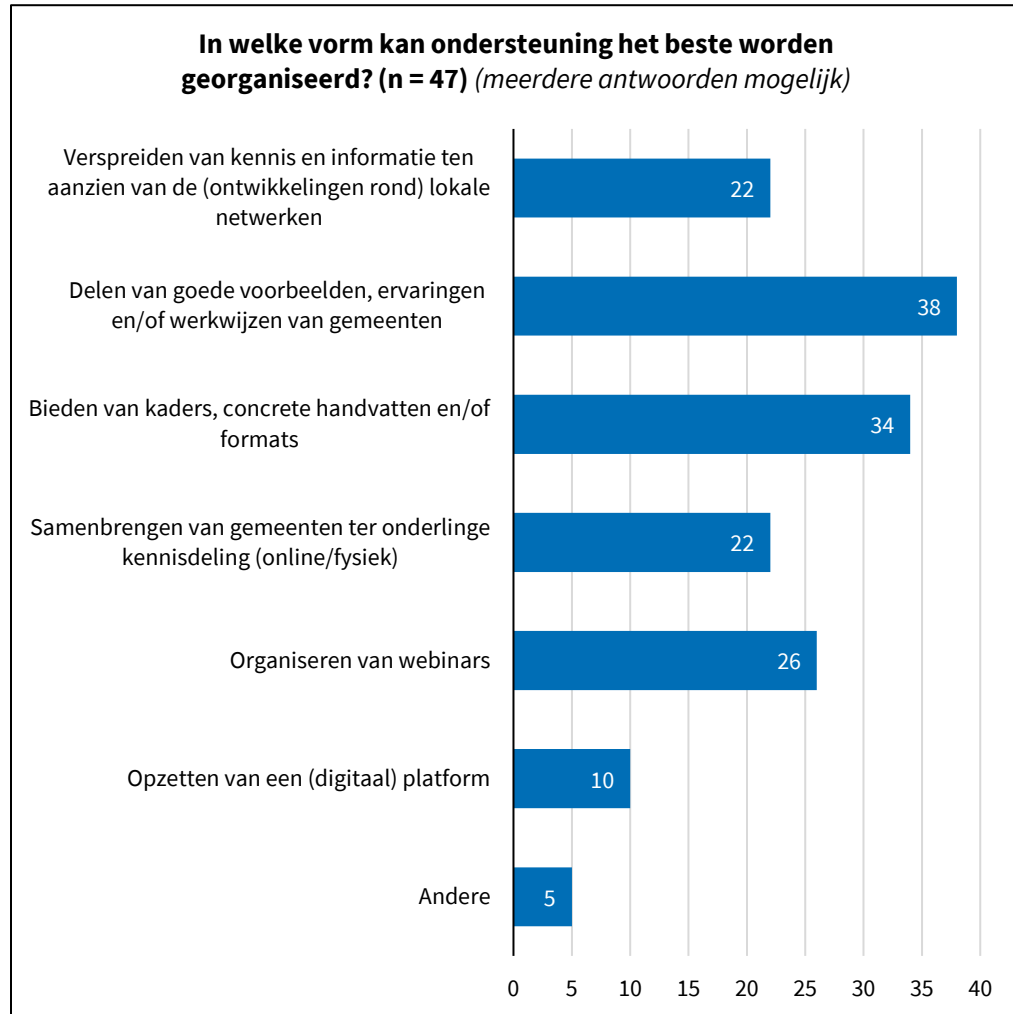
2.5 Behoeften

Respondenten geven aan dat er behoefte is aan: meer duidelijkheid over de toekomstige financiering, voldoende tijd om zich te kunnen verdiepen in de informatie en de mogelijkheid tot aanmelden voor een maillijst (om direct op de hoogte te worden gesteld van de aangeboden ondersteuning).

De figuur hiernaast geeft weer dat gemeenten uiteenlopende behoeften hebben ten aanzien van de *inhoud* van de ondersteuning vanuit de VNG. De respondenten hebben behoefte aan ondersteuning gericht op alle rollen, waarbij het aantal geïnteresseerde gemeenten per rol varieert tussen 17 gemeenten (36%) (digitale dienstverlener) en 26 gemeenten (57%) (regievoerder op het netwerk).



2.5 Behoeften



Er zijn voorkeuren te zien ten aanzien van de *vorm* van de ondersteuning vanuit de VNG.

De figuur hiernaast toont dat 38 gemeenten (81%) behoefte hebben aan goede voorbeelden, ervaringen en/of werkwijzen van gemeenten. Zowel in de enquête, als in de gesprekken lichten gemeenten toe dat er voor hen nog onduidelijkheid/ onwetendheid heerst met betrekking tot hun rol rond het IDO. Goede voorbeelden kunnen hierbij helpen. Concrete en direct toepasbare praktijkvoorbeelden zijn wenselijk voor ambtenaren die zich als enige binnen hun gemeente richten op het IDO. Deze goede voorbeelden kunnen schriftelijk worden gedeeld, maar (online) bijeenkomsten met collega-ambtenaren waarin ervaringen worden uitgewisseld worden ook door velen op prijs gesteld.

Ook geven 34 gemeenten (72%) aan dat de VNG goed kan ondersteunen door kaders, handvatten en/of concrete formats te delen.

Iets kleinere groepen respondenten hebben behoefte aan webinars (n = 26 (55%)), samenkomsten van gemeenten (n = 22 (47%)) of kennis en informatie over lokale netwerken (n = 22 (47%)). Daarnaast opperen enkele gemeenten dat IDO's actief betrokken moeten worden bij activiteiten vanuit de VNG rondom laaggeletterdheid en taal.

3. Regievoerder over lokale netwerk

Regievoerder over het lokale netwerk draait om het samenbrengen van betrokken partijen (bibliotheken, huisartsen, buurtteams, vrijwilligersorganisaties, sleutelpersonen, et cetera), met als doel het realiseren van publieke dienstverlening vanuit de context en leefwereld van inwoners. Zo proberen overheden ervoor te zorgen dat inwoners 'altijd aan de juiste deur' zijn.

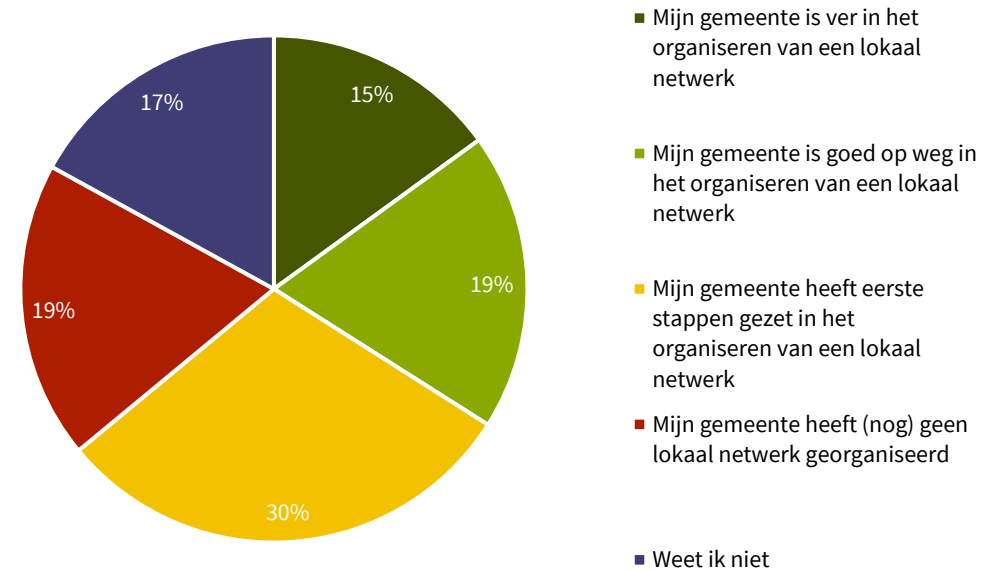
3.2 Huidige invulling

Gemeenten bevinden zich in uiteenlopende stadia ten aanzien van de organisatie van een netwerk van lokale partners voor fysieke ondersteuning en overheidsdienstverlening. In de figuur hiernaast is te zien dat circa **tweederde van de respondenten (66%) nog niet goed op weg is** met het organiseren van een netwerk. Zo hebben veertien gemeenten (30%) eerste stappen gezet in het organiseren van een lokaal netwerk, negen gemeenten (19%) hebben (nog) geen lokaal netwerk georganiseerd en 17% van de respondenten heeft geen zicht op voortgang van de gemeente.

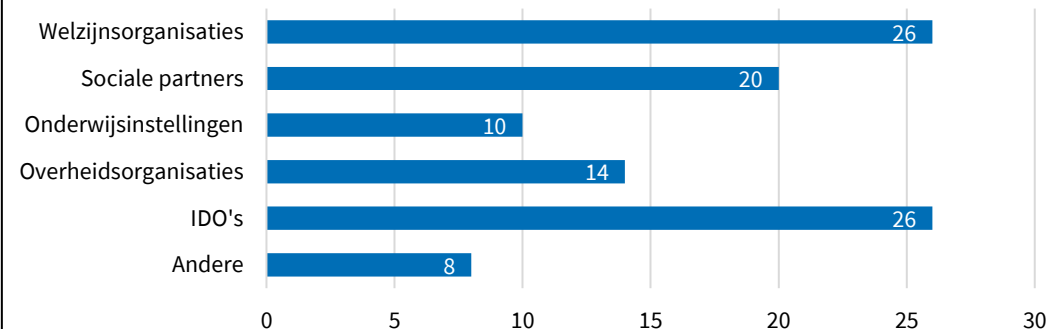
Daarentegen zijn zeven gemeenten (15%) ver en negen gemeenten (19%) goed op weg ten aanzien van het organiseren van een netwerk van lokale partners.

In de onderste figuur is te zien welke lokale partners deelnemen aan deze netwerken van lokale partners voor fysieke ondersteuning en overheidsdienstverlening. Bij deze netwerken worden voornamelijk IDO's (87%), welzijnsorganisaties (87%) en sociale partners betrokken (67%). In mindere mate nemen ook overheidsorganisaties en onderwijsinstellingen deel. Daarnaast betrekken enkele gemeenten verschillende afdelingen binnen de gemeente zelf in het netwerk, zoals dienstverlening, communicatie of de afdeling bibliotheken. Ook het Taalhuis wordt door een aantal gemeenten benoemd als samenwerkingspartner.

Hoe ver is uw gemeente in het actief organiseren van een netwerk van lokale partners voor fysieke ondersteuning en overheidsdienstverlening? (n = 47)



Welke lokale partners nemen deel aan dit netwerk van lokale partners voor fysieke ondersteuning en overheidsdienstverlening? (n = 30) (meerdere antwoorden mogelijk)



3.2 Huidige invulling

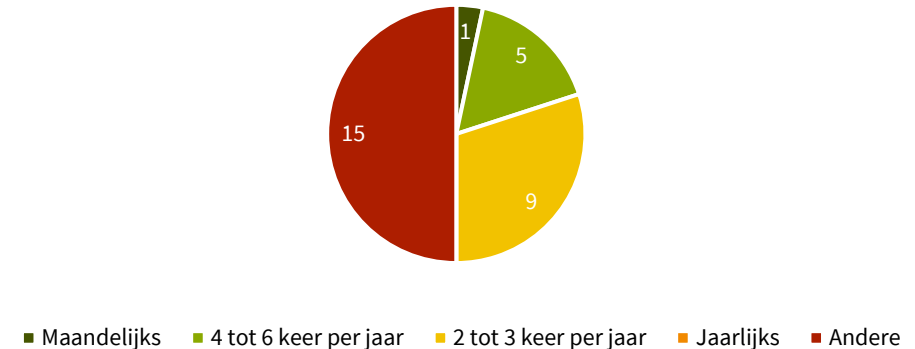
De figuur rechtsboven laat zien dat vijftien respondenten (50%) met enige tot grote regelmaat samenkomen met de lokale partners uit dit netwerk voor fysieke ondersteuning en overheidsdienstverlening. De meeste gemeenten (n = 9 (30%)) komen twee keer of vaker per jaar samen met de lokale partners. Eén gemeente (3%) komt maandelijks samen.

Vijftien gemeenten (50%) geven een andere invulling aan het samenkomen. Zo benoemt één gemeente dat het lokale netwerk op dagelijkse basis op één locatie samenwerkt. Andere gemeenten geven aan dat het contact met het lokale netwerk erg wisselend en/of incidenteel verloopt, of dat het lokale netwerk nog niet is ingericht.

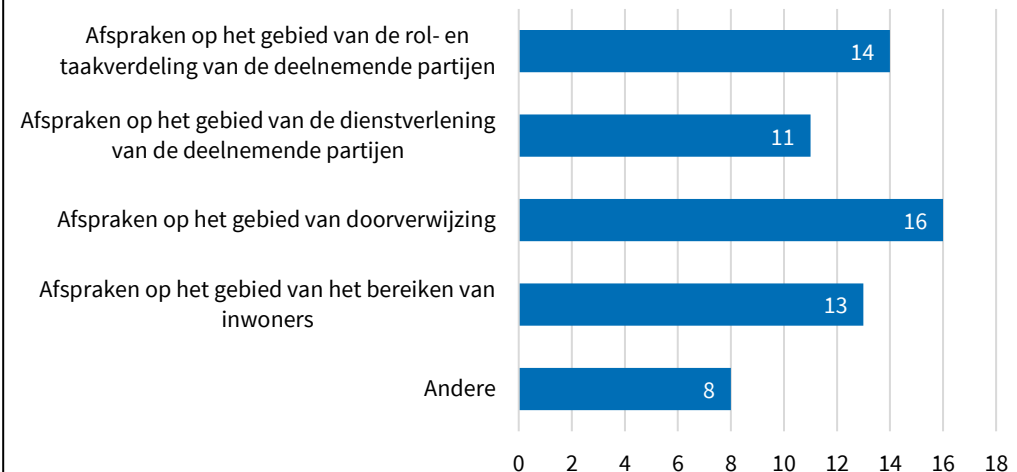
De figuur rechtsonder laat zien wat voor soort afspraken met de lokale partners zijn gemaakt. Tien respondenten (33%) zijn verantwoordelijk voor het grootste deel van de antwoorden; zij hebben drie of meerdere soorten afspraken gemaakt. 17 gemeenten geven aan dat er geen afspraken zijn gemaakt.

Acht gemeenten (27%) hebben gegeven aan ander soort afspraken te hebben gemaakt. Zo wordt benoemd dat concrete afspraken momenteel nog uitgewerkt of opgepakt moeten worden. Ook wordt door drie gemeenten aangegeven dat het voor hen onbekend is of en wat voor soort afspraken gemaakt zijn.

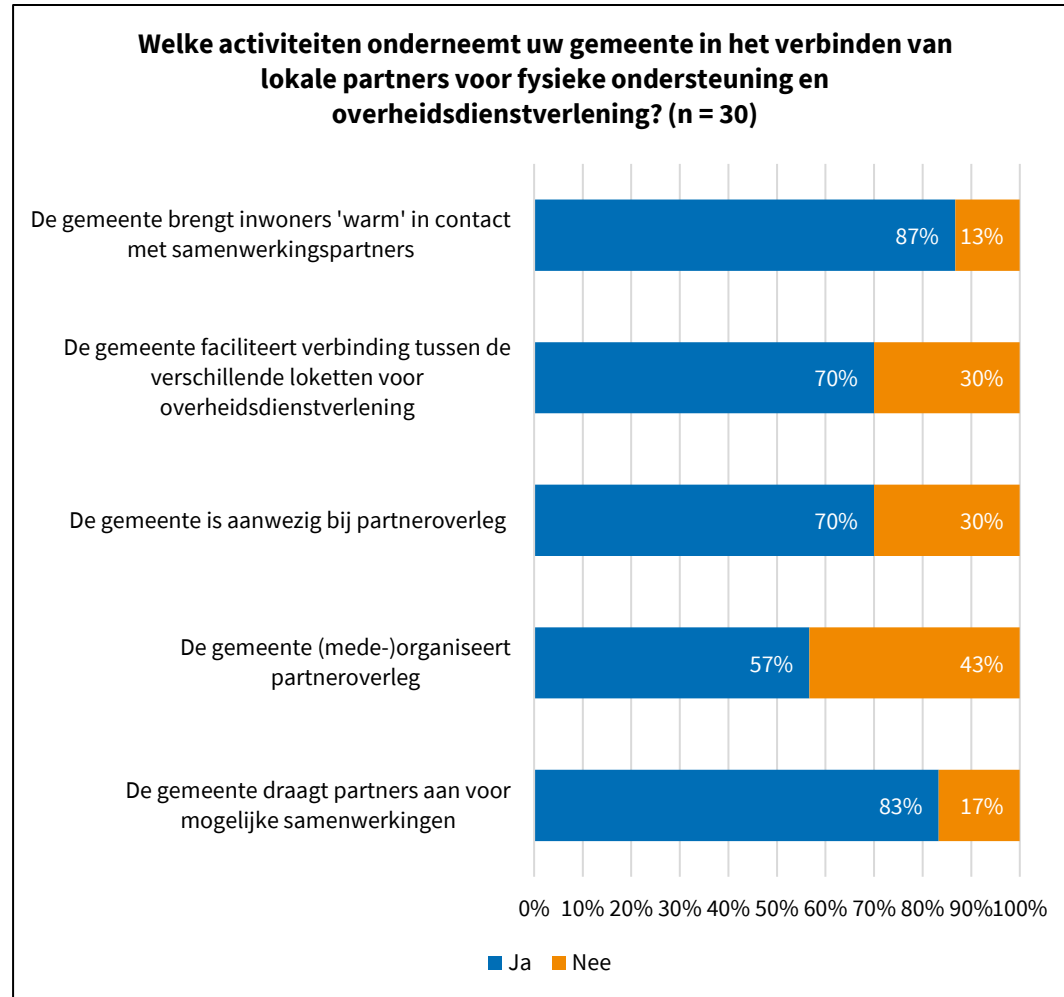
Hoe vaak komen de lokale partners uit dit netwerk voor fysieke ondersteuning en overheidsdienstverlening (ongeveer) samen?
(n = 30)



Welke afspraken zijn gemaakt met de lokale partners uit dit netwerk voor fysieke ondersteuning en overheidsdienstverlening? (n = 30)
(meerdere antwoorden mogelijk)



3.2 Huidige invulling



Gemeenten ondernemen uiteenlopende activiteiten om lokale partners voor fysieke ondersteuning en overheidsdienstverlening te verbinden. De figuur hiernaast toont de soorten activiteiten die de respondenten hebben ondernomen. Het overgrote deel van de respondenten (n = 26 (87%)) brengt inwoners 'warm' in contact met samenwerkingspartners. Ook dragen veel respondenten (n = 25 (83%)) partners aan voor mogelijke samenwerkingen.

Opvallend is dat dertien gemeenten (43%) álle voorgestelde activiteiten organiseren. Zes gemeenten (20%) organiseren slechts twee of minder van de voorgestelde activiteiten. Meerdere gemeenten laten weten dat zij de taken rond het lokale netwerk hebben belegd bij de bibliotheek, en dat zij daarom weinig activiteiten zelf ondernemen (buiten warm doorverwijzen). Enkele gemeenten lichten toe dat zij onvoldoende capaciteit hebben om een grotere rol op te pakken.

Een aantal gemeenten organiseert aanvullende activiteiten in samenwerking met het IDO, bijvoorbeeld rond laaggeletterdheid, basisvaardigheden, GALA-akkoord, taalhuizen of lokale educatie.

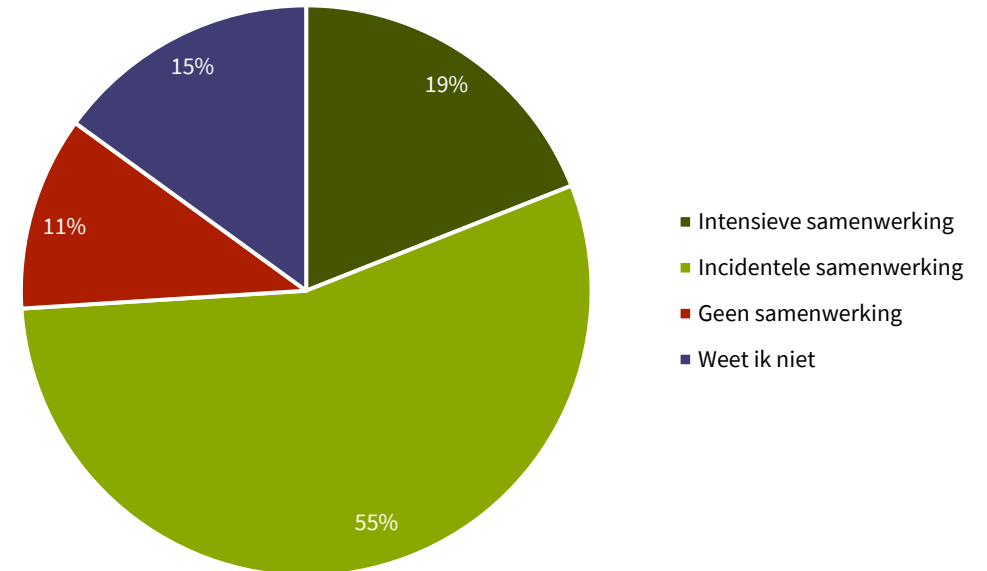
3.2 Huidige invulling

De figuur hiernaast laat zien in welke mate er wordt samengewerkt tussen de IDO's en de gemeentelijke en/of overheidsbrede loketten. Iets meer dan de helft van de respondenten (55%) geeft aan dat er **incidenteel wordt samengewerkt**. Gemeenten lichten toe dat de samenwerking nog in de beginfase is. Ze benoemen dat er af en toe naar elkaar wordt doorverwezen, maar dat er (nog) niet echt wordt samengewerkt. Enkele gemeenten laten weten dat de informatiestroom tussen de loketten beter kan en dat het contact nu nog vooral vraaggericht is. Ook geven gemeenten aan dat zij ervoor kiezen om niet actief door te verwijzen naar de IDO's, omdat de gemeente de ondersteuning beter zelf kan bieden en de inwoner niet weg willen sturen. In sommige kleinere gemeenten is er echter ook minder urgentie voor intensieve samenwerking.

Negen respondenten (19%) geven aan dat er intensief wordt samengewerkt tussen de loketten. Gemeenten geven hier diverse redenen voor: de bibliotheek zit in hetzelfde pand (4 keer), er zijn duidelijke afspraken gemaakt (bijvoorbeeld over doorverwijzen) of er worden reguliere gesprekken gevoerd.

Vijf respondenten (11%) geven aan dat er helemaal geen samenwerking plaatsvindt tussen IDO's en de gemeentelijke en/of overheidsbrede loketten. Zij lichten toe dat dit komt door een gebrek aan capaciteit en middelen.

In welke mate vindt er in uw gemeente een samenwerking plaats tussen IDO's en gemeentelijke loketten en/of overheidsbrede loketten? (n = 30)



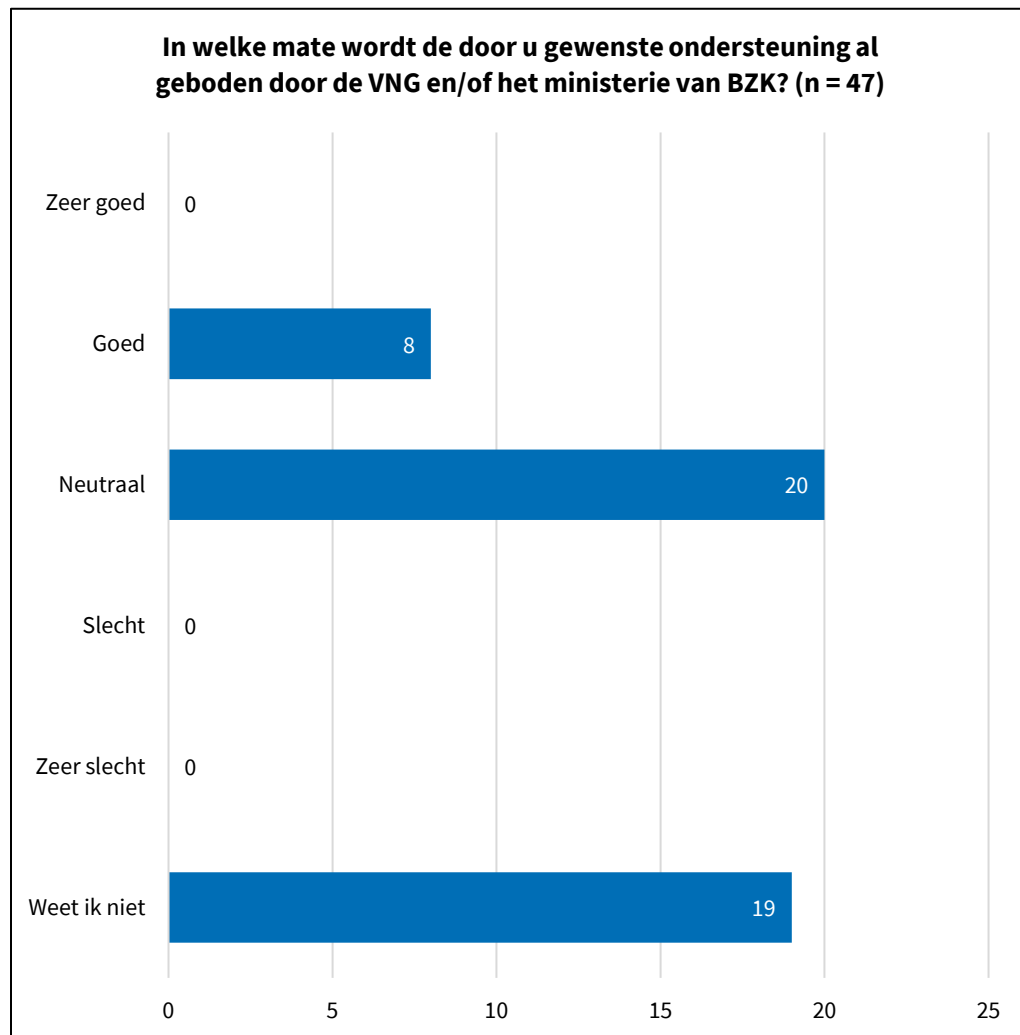
3.3 Knelpunten

Een enkele gemeente geeft aan dat de basisrol van het IDO te primair ingericht is. De gemeente geeft aan dat de **overlap tussen het Overheidsbrede loket en het IDO** soms lastig is. Deze overlap zou breder erkend moeten worden, zodat de ondersteuning op meerdere plekken voor inwoners bereikbaar is. Het IDO moet breder ingezet worden.

Ook merken gemeenten op dat als weinig energie gestopt wordt in het **bouwen en onderhouden van het lokale netwerk**, dat het IDO dan weinig nut heeft.

Daarnaast laten sommige gemeenten weten dat zij nog in de ontwikkelfase van het opzetten van het lokale netwerk zijn en dat zij nog weinig zicht hebben op welke organisaties betrokken moeten worden in het netwerk. Redenen hiervoor zijn dat er veel **wisseling is geweest onder de medewerkers** van zowel de bibliotheek als binnen de gemeente. Ook geven enkele gemeenten aan dat de regie op het lokale netwerk bij de bibliotheek ligt, doordat de financiering direct naar de bibliotheek gaat. Hierdoor hebben zij weinig zicht op hoe het netwerk zich vormgeeft, of welke vorm het zou moeten krijgen. Toch zijn er ook gemeenten die juist een groot netwerk hebben, doordat de regie bij de bibliotheek ligt en zij de capaciteit hebben.

3.4 Ondersteuning



Veel respondenten **weten niet of de huidige ondersteuning vanuit de VNG en/of het ministerie van BZK aansluit bij hun wensen**. Veel gemeenten zijn niet op de hoogte van de geboden ondersteuning of oordelen neutraal over de mate waarin de huidige ondersteuning voldoet aan hun wensen.

Zo geven negentien gemeenten (40%) aan dat zij niet weten of de gewenste ondersteuning al wordt geboden door de VNG en/of het ministerie van BZK. Enkele gemeenten lichten toe dat zij hier geen zicht op hebben, omdat zij de invulling van de IDO's overlaten aan de bibliotheken zelf. Daarnaast laat een aantal gemeenten weten dat zij nog niet lang genoeg betrokken zijn bij de IDO's, waardoor zij nog niet goed op de hoogte zijn van het aanbod.

Gemeenten die neutraal oordelen (43%) over de ondersteuning geven diverse redenen hiervoor: zij hebben niet voldoende capaciteit om zich te verdiepen in de ondersteuning of ze hebben geen behoefte aan ondersteuning komt vaker terug.

Acht gemeenten (17%) oordelen positief: de gewenste ondersteuning wordt reeds geboden door de VNG en/of het ministerie van BZK. Enkele gemeenten lichten toe dat zij nauw betrokken zijn bij de VNG en/of het ministerie van BZK. Eén gemeente benoemt dat de ondersteuning goed is, maar dat de gemeente onvoldoende capaciteit heeft om er gebruik van te maken.

3.5 Behoeften

Een belangrijke behoefte van 32 gemeenten (68%) is meer praktijkgerichte kennis: gemeenten willen **goede voorbeelden, ervaringen en/of werkwijzen** ten aanzien van lokale netwerken met andere gemeenten ontvangen én zelf uitwisselen. Gemeenten vragen ook om voorbeelden van samenwerkingsafspraken met lokale partners (zoals bibliotheken, IDO's of organisaties in het sociaal domein). Deze voorbeelden helpen hen om de lokale samenwerking te versterken. Ook in de gesprekken komt naar voren dat gemeenten meer ervaringen willen uitwisselen met andere gemeenten.

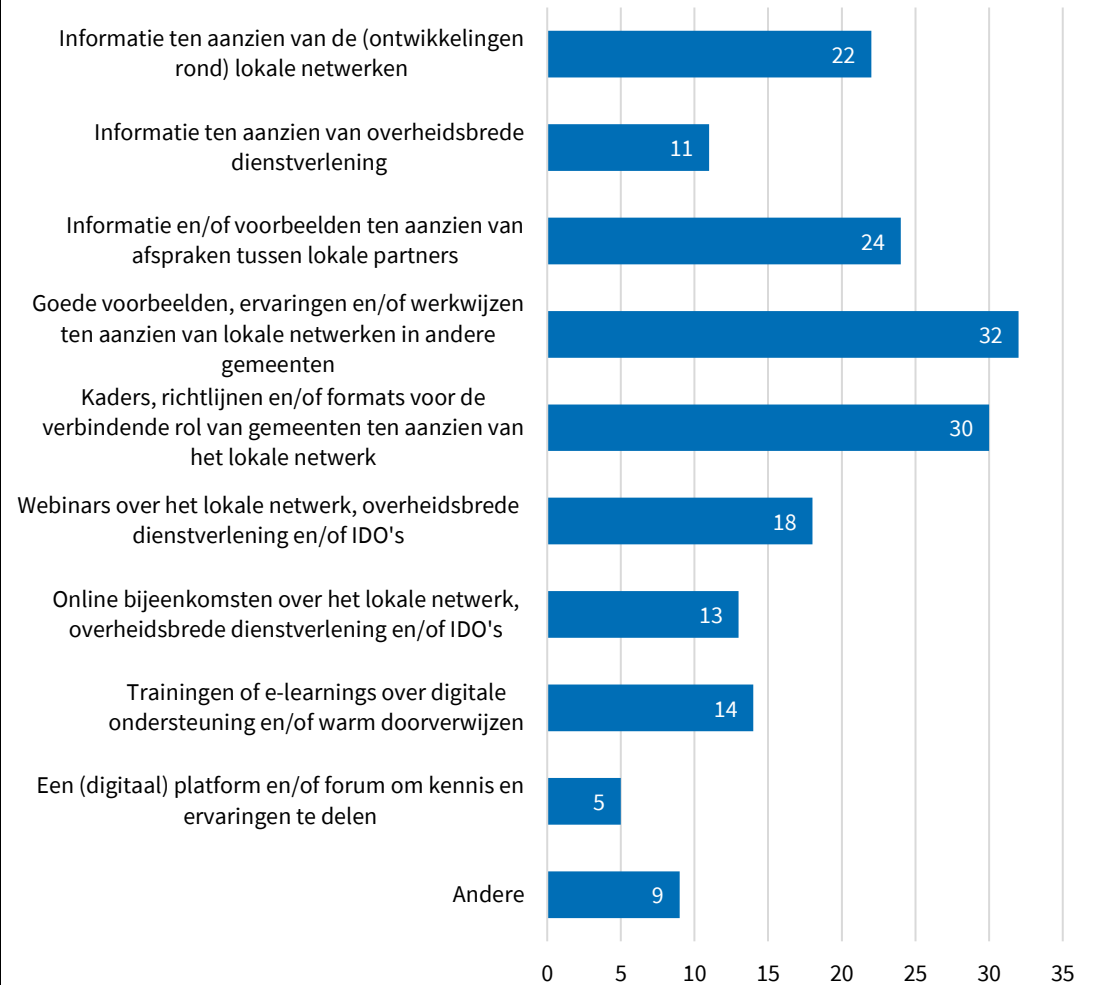
Ook willen 22 gemeenten (47%) beter geïnformeerd worden over **landelijke ontwikkelingen** rond lokale netwerken en digitale inclusie.

Daarnaast uiten 30 respondenten (64%) een behoefte aan **kaders, richtlijnen en formats** die helpen om hun rol als verbinder en regisseur van het lokale netwerk vorm te geven. Zo is er behoefte aan meer duidelijkheid over de interne rolverdeling binnen gemeenten ten aanzien van het lokale netwerk: wie pakt de regie en hoe organiseer je dit efficiënt?

Tot slot klinkt een behoefte aan meer middelen door in de antwoorden van respondenten (3 gemeenten (6%)); gemeenten missen capaciteit en middelen om hun verbindende rol goed uit te voeren en vragen om gerichte financiële ondersteuning.

Aan welke ondersteuning vanuit de VNG en het ministerie van BZK heeft u behoefte om de verbindende rol ten aanzien van het lokale netwerk beter in te vullen en vorm te geven? (n = 47)

(meerdere antwoorden mogelijk)



4. Toegankelijke en bereikbare dienstverlening

Overheden willen laagdrempelige en empathische ondersteuning bieden en zo toegankelijke overheidsdienstverlening bieden. De huidige invulling, knelpunten, ondersteuning en behoeften ten aanzien hiervan is in dit hoofdstuk te vinden.

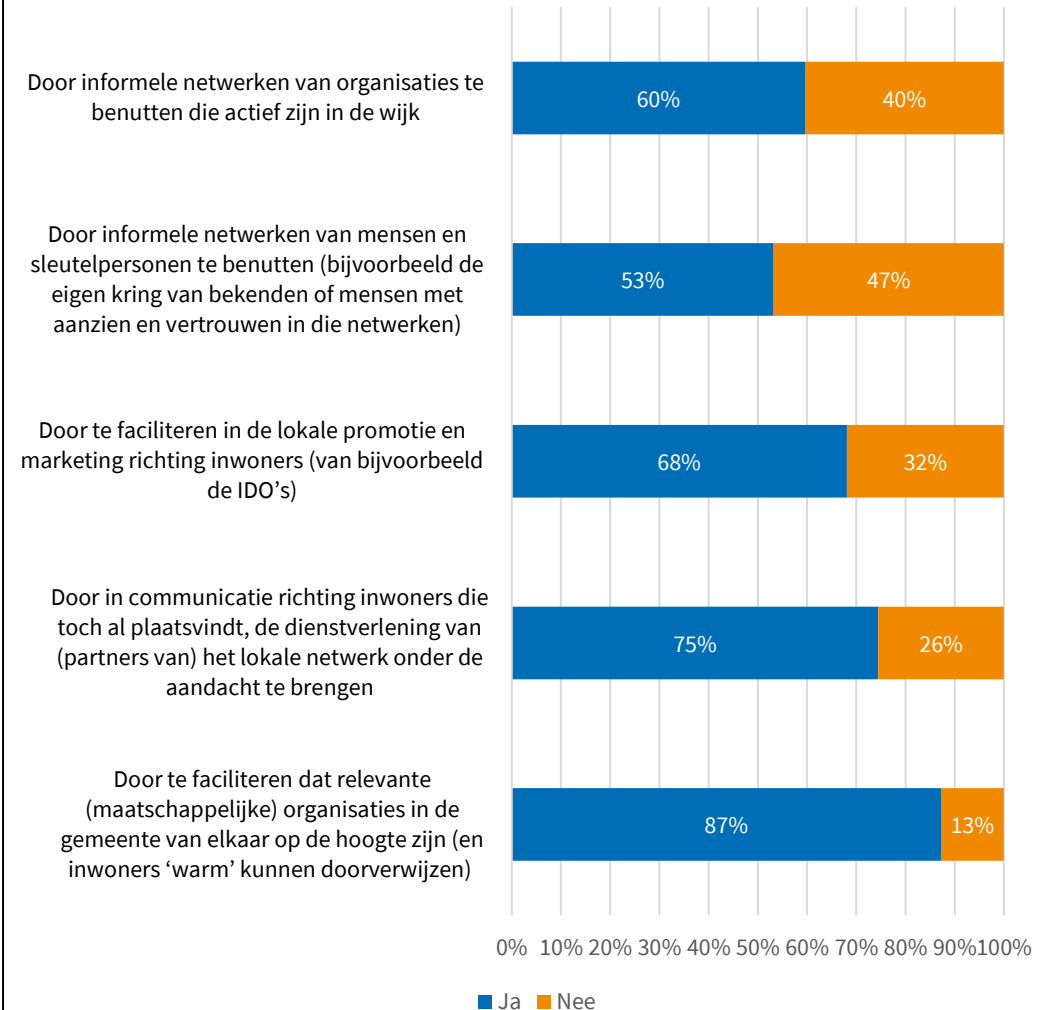
4.2 Huidige invulling

In de figuur wordt weergegeven welke activiteiten gemeenten ondernemen om alle verschillende inwoners binnen de gemeente te bereiken. Zo is te zien dat gemeenten voornamelijk faciliteren dat (maatschappelijke) organisaties van elkaar op de hoogte zijn, zodat bijvoorbeeld warm doorverwezen kan worden (n = 41 (87%)). Daarnaast communiceren 35 gemeenten (75%) over de dienstverlening en het lokale netwerk via communicatie richting inwoners, die toch al plaatsvindt.

Ca. de helft van de gemeenten die de enquête hebben ingevuld ondernemen 4 tot 5 van de activiteiten. Dat betekent dat er ook een groep gemeenten is die nog weinig invulling hieraan geven, of te weinig zicht op de uitgevoerde activiteiten hebben. Gemeenten geven aan dat:

- Er een te kort aan capaciteit is (3);
- De communicatie richting inwoners per beleidsterrein plaatsvindt en niet vanuit de overkoepelende dienstverlening (1);
- Het vanuit de rol van beleidsambtenaar moeilijk te zeggen is wat er gebeurt met de informele netwerken (2);
- De bibliotheek of het lokale team een grotere rol hierin speelt (3);
- Zij nog niet zo ver zijn (2).

Middels welke activiteiten werkt uw gemeente mee aan het bevorderen van de mate waarin alle verschillende groepen inwoners binnen de gemeente worden bereikt? (n = 47)



4.2 Huidige invulling

Veel respondenten noemen ook aanvullende activiteiten die zij ondernemen om te bevorderen dat alle verschillende groepen inwoners binnen de gemeenten worden bereikt. Wat bij vele aanvullingen naar voren komt is dat gemeenten zich steeds meer richten op **minder traditionele communicatiemethoden**. Gemeenten merken op dat het belangrijk is om activiteiten te organiseren die passend zijn bij de behoeften van de inwoners. Zij stellen dat het IDO een bredere invulling en minder passieve vorm zou moeten krijgen om de bredere doelgroep echt te bereiken.

Zo worden de volgende activiteiten benoemd:

- Het IDO gaat zelf de wijk in, langs buurthuizen, of rijdt met een bakfiets door de stad;
- Dorpsondersteuners en taalambassadeurs worden ingezet, als laagdrempelig aanspreekpunt. Zij ondersteunen inwoners bij het zoeken naar hulp en verwijzen door naar het IDO;
- De dienstverlening van het IDO integreren met de algemene dienstverlening van de bibliotheek;
- Lokale netwerken worden ingezet om een bredere invulling te geven aan de communicatie richting inwoners, door bijvoorbeeld een gezondheidsmarkt te organiseren in de bibliotheek;
- Subsidie verstrekken aan de bibliotheek om laptops in te kopen om digitale toegang te bieden;
- Communicatie via diverse kanalen verspreiden: website, nieuwsbrief, cliëntenplatform, inwoners- en verenigingsavonden;
- Zorgen voor korte lijnen tussen gemeenten en inwoners door de inzet van: dorps- en stadstafels, of een inclusienetwerk;
- Extra inzetten op activiteiten richting jongeren.

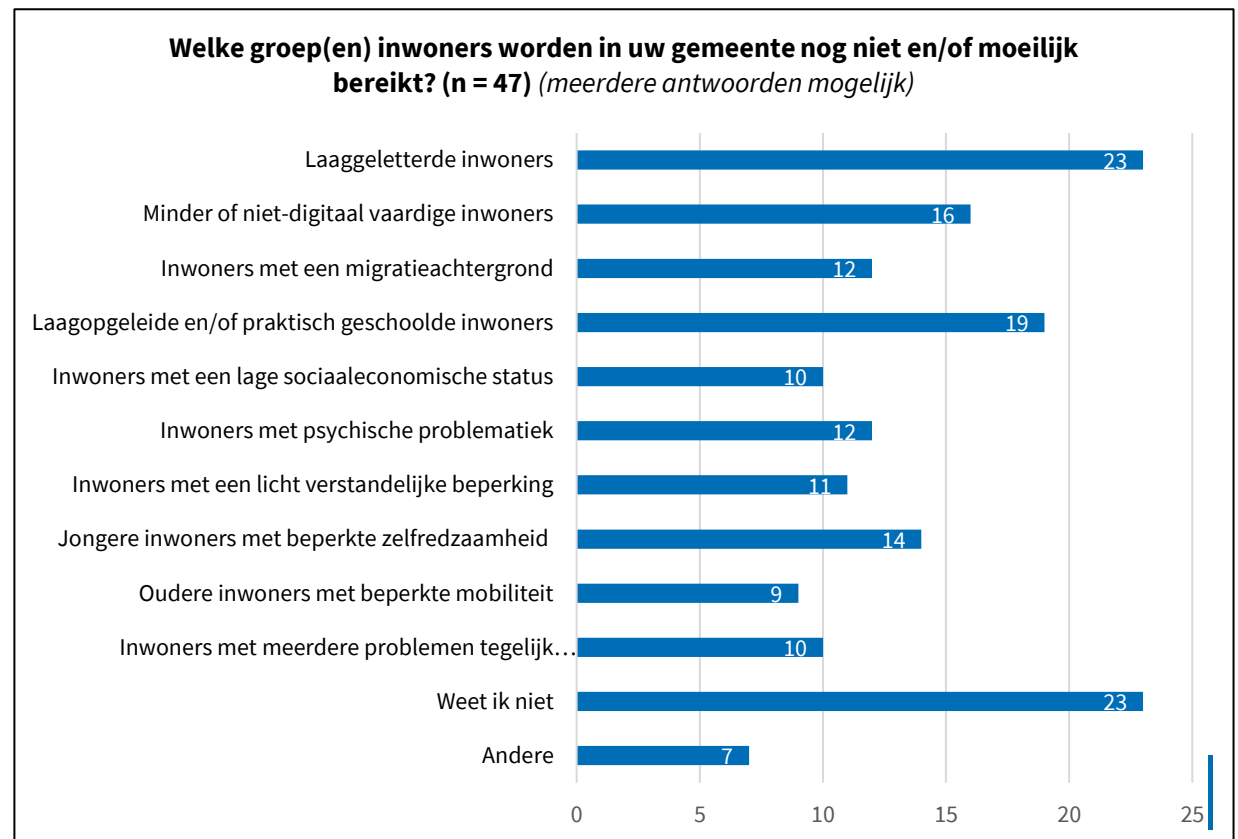
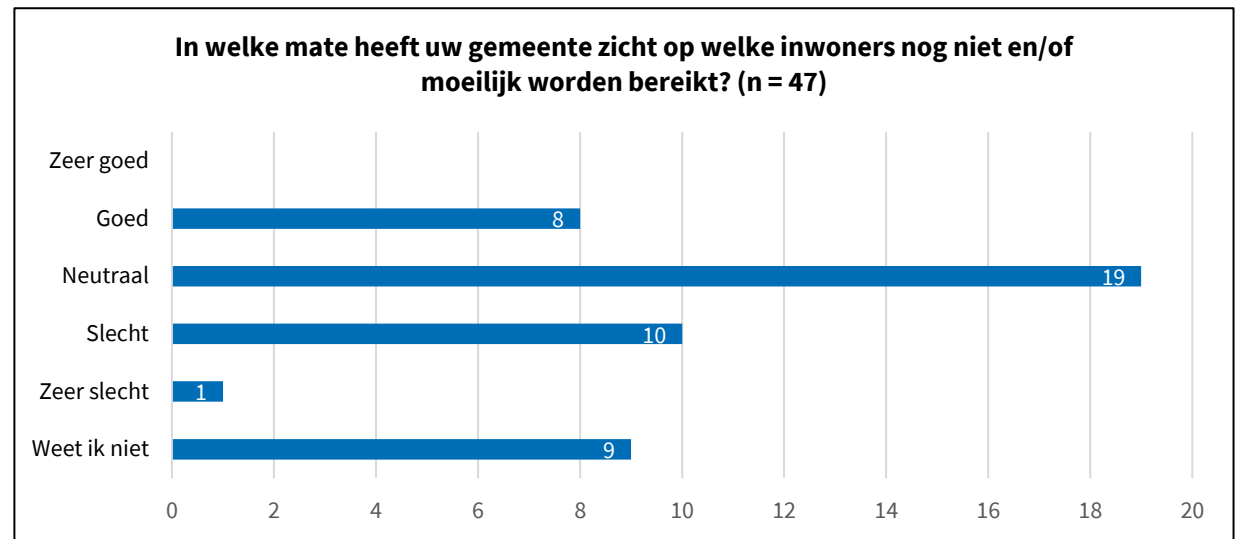
4.3 Knelpunten

De figuur boven laat zien dat gemeenten nog **weinig zicht** hebben op welke inwoners nog niet of moeilijk worden bereikt. Het grootste deel van de respondenten (n = 19 (40%)) geeft aan hierover een neutraal beeld te hebben.

Daarnaast zegt een aanzienlijke groep dat zij het slecht (n = 10 (21%)) of weet ik niet (n = 9 (19%)) beoordelen, één gemeente (2%) geeft aan dat zij zeer slecht zicht hierop hebben. Slechts acht gemeenten (17%) beoordeelt het zicht als goed.

Dat gemeenten weinig zicht hebben op welke inwoners moeilijk bereikt worden, komt ook in de onderste figuur naar voren. Vierentwintig gemeenten geven aan dat zij niet weten welke inwoners niet en/of moeilijk bereikt worden.

Wel komt het meest naar voren dat gemeenten vooral moeite hebben met het bereiken van inwoners met beperkte basisvaardigheden. Dit betreft mensen die laaggeletterd zijn en minder of niet-digitaalvaardig. Ook laagopgeleide of praktisch geschoolde inwoners worden veel genoemd als moeilijk te bereiken doelgroep. Gemeenten geven aan dat deze inwoners vaak drempels ervaren om hulp te zoeken, zoals schaamte, wantrouwen richting instanties of onvoldoende kennis van beschikbare voorzieningen.



4.3 Knelpunten

Naast weinig inzicht is communicatie een veel voorkomend knelpunt. Gemeenten merken op dat traditionele communicatiemethoden vaak niet de doelgroep bereiken. Zo geeft een gemeente tijdens een gesprek aan dat overheidscommunicatie vaak niet toegankelijk genoeg geschreven wordt om de juiste doelgroep te bereiken. Daarnaast merken meerdere gemeenten op dat de bibliotheek niet vanzelfsprekend door inwoners bereikt wordt voor digitale hulp. De gemeente is daarvoor vaker een logische plek, waardoor het Overheidsbredeloket en het IDO zich in elkaars vaarwater begeven.

Daarnaast geven gemeenten aan dat het IDO op dit moment een passieve rol heeft, waardoor doelgroepen vaak niet bereikt worden. Gemeenten benoemen dat het IDO meer “*outreaching*” te werk moet gaan, door de straat op te gaan.

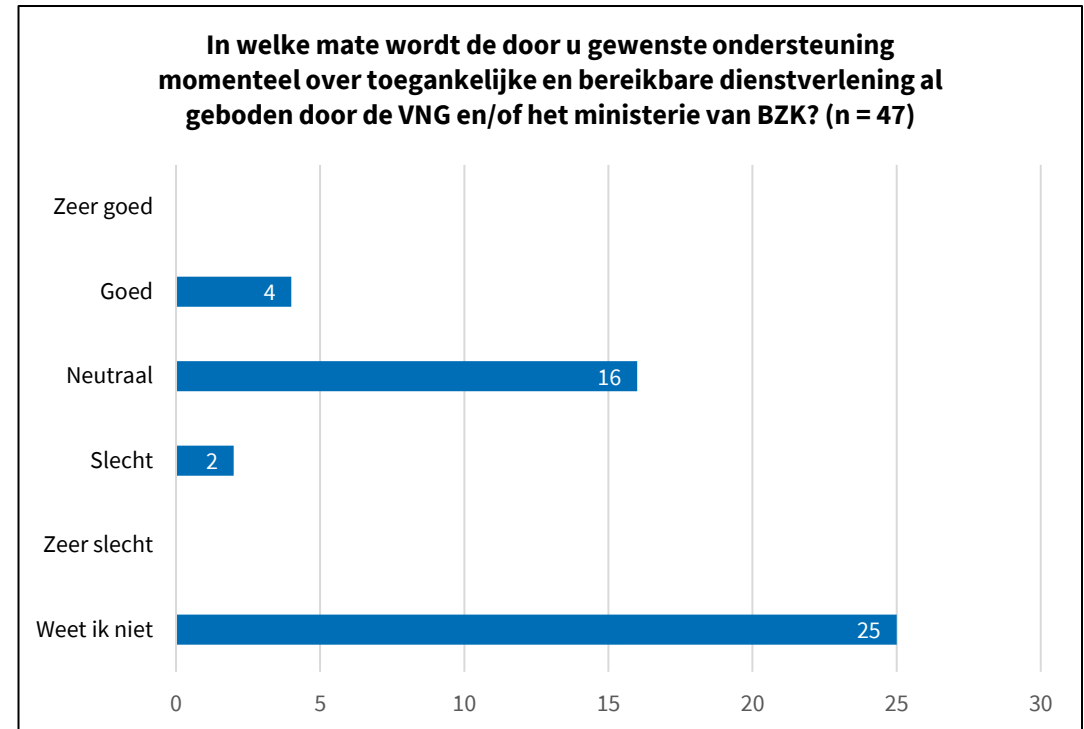
Tot slot benoemen gemeenten beperkingen in capaciteit, tijd en middelen om doelgroepen gericht op te zoeken. Ook laten enkele gemeenten weten dat zij vaak nog onvoldoende zicht hebben op de behoefte van inwoners en dat de lokale samenwerking met organisaties om verbetering vraagt.

4.4 Ondersteuning

De figuur laat zien dat **vele gemeenten niet bekend zijn met de ondersteuning** over toegankelijke dienstverlening en bereikbare dienstverlening dat vanuit de VNG en/of het ministerie van BZK geboden wordt. Slechts vier gemeenten (9%) geven aan dat de geboden ondersteuning goed is.

Twee gemeenten (4%) geven aan dat de ondersteuning nog niet voldoende is. Eén van deze gemeenten geeft aan dat diens gemeente behoefte heeft aan meer capaciteit en duidelijke kaders, informatie over de rolverdeling en een digitaal platform.

Eenenveertig (87%) gemeenten geven aan een neutraal beeld te hebben van de ondersteuning of niet op de hoogte zijn van de ondersteuning. Enkele gemeenten geven aan dat zij te weinig capaciteit hebben om zich actief te verdiepen in welke ondersteuning er bestaat.



4.5 Behoeften

Gemeenten geven aan dat zij voornamelijk behoefte hebben aan **goede voorbeelden, ervaringen/werkwijzen** ten aanzien van communicatie lokale promotie en marketing richting inwoners. Gemeenten vinden het fijn om ervaringen uit te wisselen met mede-ambtenaren om inspiratie op te doen van outreach-activiteiten voor het bereiken van een bredere doelgroep. Gesprekspartners laten weten dat zij behoefte hebben aan goede voorbeelden van welke communicatiemethoden wél effectief zijn.

Daarnaast hebben gemeenten behoefte aan meer **informatie** ten aanzien van de verschillende groepen inwoners en de mogelijke knelpunten die ervaren kunnen worden in het bereik daarvan. Enkele gemeenten geven aan dat zij ook meer **helderheid willen over de rolverdeling** tussen de gemeente en de bibliotheek over het bereiken van inwoners.

Tot slot geven gemeenten aan dat er **onvoldoende middelen** zijn om voldoende te investeren in het bereiken van groepen. Ook geven enkele gemeenten aan dat er meer op landelijk niveau ingezet zou moeten worden om de IDO's te promoten. Door bijvoorbeeld via radio, televisie en sociale media bekendheid te creëren voor het IDO en meer aandacht te bieden aan het herkennen van digitale ongeletterdheid.

Aan welke ondersteuning vanuit de VNG of het ministerie van BZK heeft u behoefte om inwoners te bereiken die nog niet en/of moeilijk worden bereikt? (n = 47) (meerdere antwoorden mogelijk)



5. Financiering

De financiering van de IDO's verandert per 2026. De financiële ondersteuning vanuit de Regeling Specifieke Uitkering Informatiepunten Digitale Overheid (SPUK) wordt dan opgeheven. De financiële middelen worden (met een doelbesteding) toegevoegd aan het Gemeentefonds, middels een decentralisatie-uitkering.

5.2 Huidige invulling

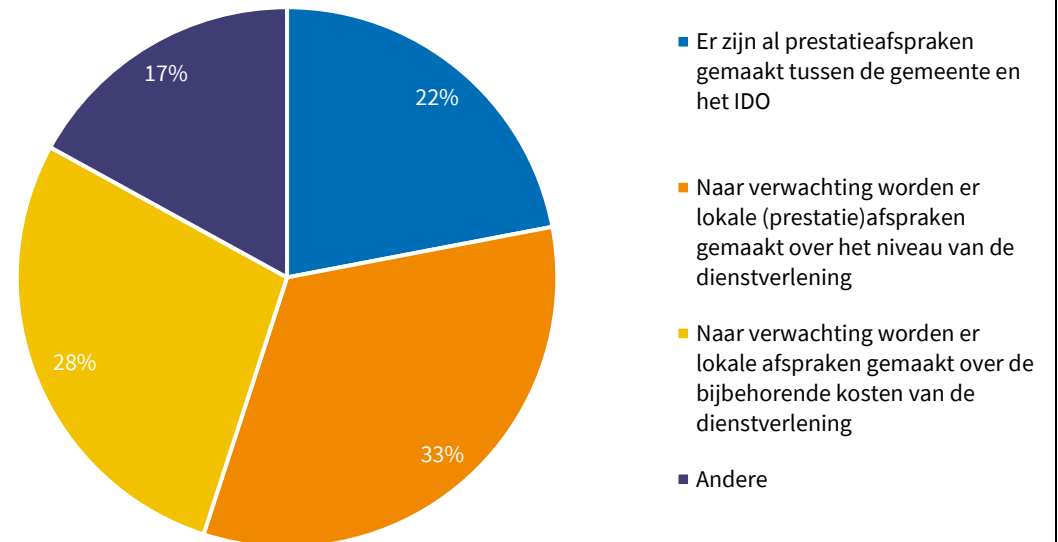
De figuur hiernaast toont welke afspraken de respondenten lokaal hebben gemaakt óf gaan maken met IDO's om laagdrempelige en empathische ondersteuning in stand te houden.

Voor ongeveer een derde van de gemeenten die de enquête hebben ingevuld geldt dat naar verwachting lokale (prestatie)afspraken worden gemaakt over *het niveau van de dienstverlening*. Een iets kleinere groep (13 gemeenten (28%)) geeft aan dat naar verwachting lokale afspraken worden gemaakt over alleen de *bijbehorende kosten van de dienstverlening*. Tien respondenten (22%) laten weten dat er nu al prestatieafspraken zijn gemaakt tussen de gemeente en het IDO.

De overige respondenten geven aan dat:

- Er (nog) geen afspraken zijn of worden gemaakt met het IDO (4);
- Het onbekend is of er afspraken zijn of worden gemaakt met het IDO (2);
- De afspraken van voorgaande jaren worden voortgezet (ondanks het verdwijnen van de verplichting vanuit de Rijksoverheid) (3).

Welke afspraken zijn of worden lokaal gemaakt tussen uw gemeente en het IDO om laagdrempelige en empathische ondersteuning in stand te houden, ondanks het verdwijnen van de verplichting vanuit de Rijksoverheid? (n = 47) (meerdere antwoorden mogelijk)



5.3 Knelpunten en Ondersteuning

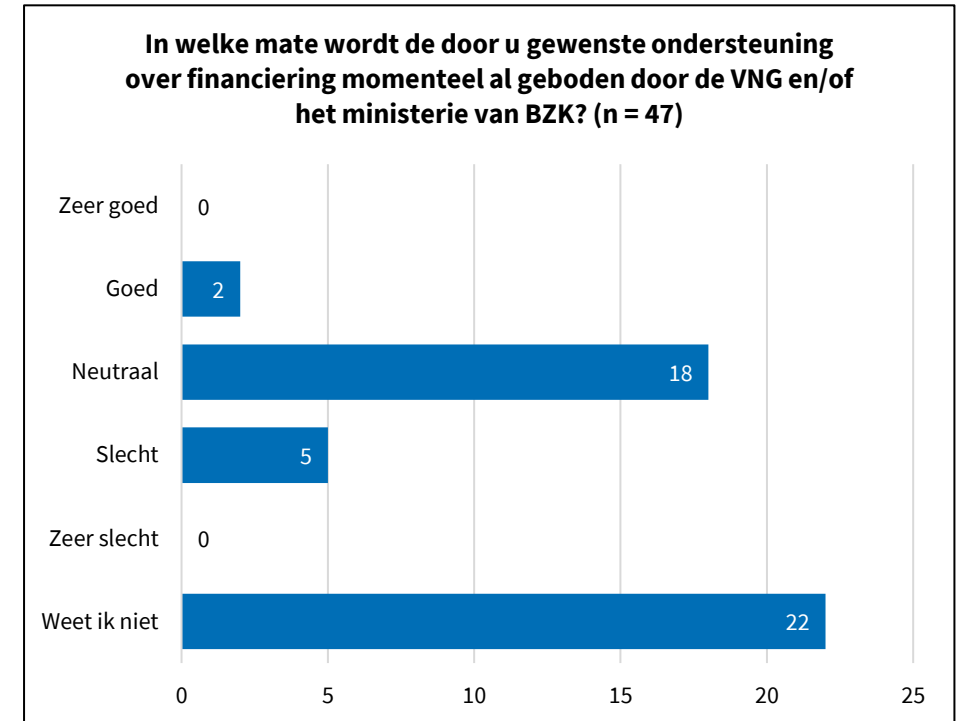
Knelpunten

Gemeenten noemen weinig tot geen knelpunten ten aanzien van de financiering van IDO's. Gemeenten uiten wel hun zorgen over de aankomende veranderingen in de financieringsstroom. Zij zijn bang dat dit ten koste zal gaan van het breder inzetten van het IDO.

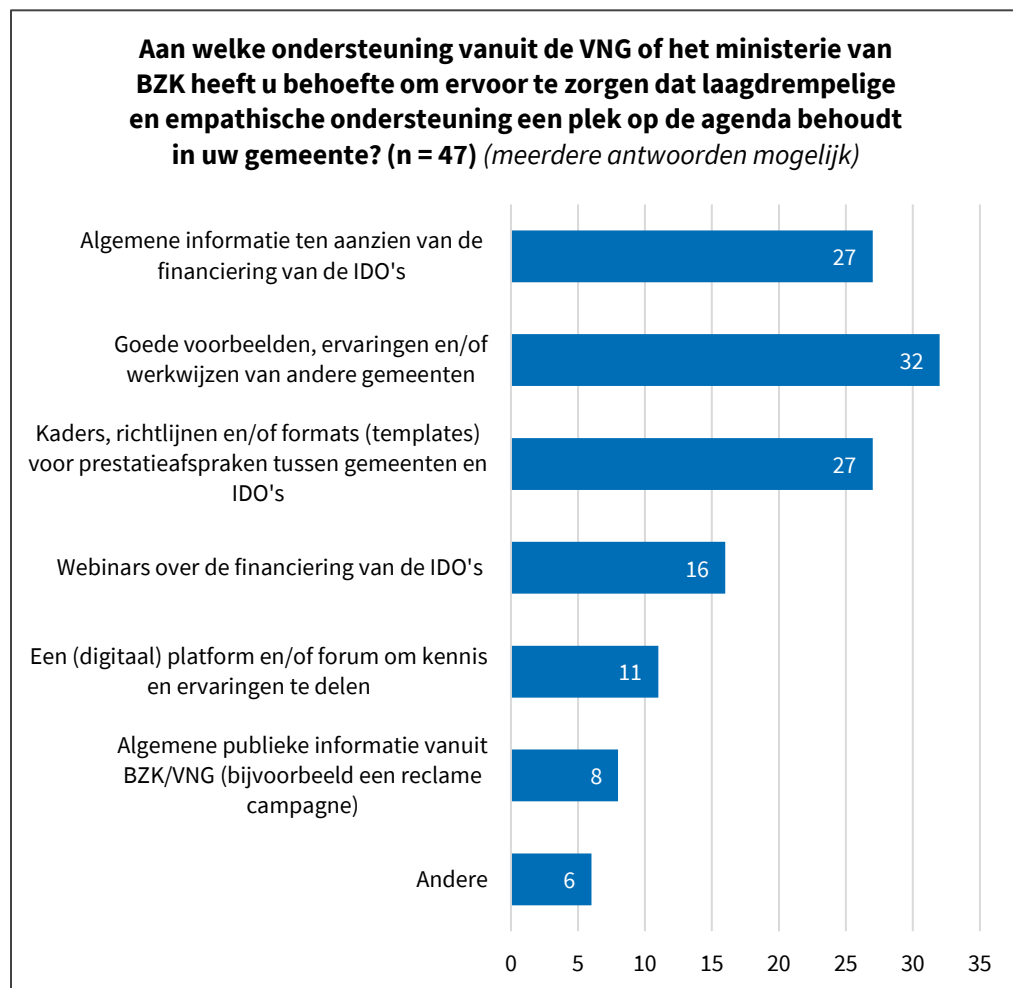
Ondersteuning

De figuur hiernaast toont de mate waarin de respondenten vinden dat de reeds geboden ondersteuning door de VNG en/of het ministerie van BZK aansluit bij hun wensen. Wat vooral opvalt in de antwoorden, is dat de respondenten weinig zicht hebben op de bestaande ondersteuning die zich richt op financiering.

Daarnaast laat een aantal respondenten weten dat ze niet weten welke gevolgen de veranderingen in de financiering van de IDO's gaan hebben. Ze ontvangen hier graag meer informatie over vanuit de VNG en/of het ministerie van BZK. Daarnaast uit een aantal respondenten zich ontevreden over de beschikbare financiering en de aanstaande veranderingen, omdat dit kan betekenen dat het beschikbare geld aan andere zaken wordt besteed dan de IDO's.



5.4 Behoeften



In 5.3 is beschreven dat respondenten weinig zicht hebben op de huidige ondersteuning ten aanzien van financiering. Het is opvallend dat respondenten tegelijkertijd aangeven behoefte te hebben aan verschillende vormen van ondersteuning vanuit de VNG of het ministerie van BZK. Veel gemeenten (35 respondenten (74%)) hebben meer dan één vorm van ondersteuning geselecteerd.

Opnieuw worden goede voorbeelden, ervaringen en/of werkwijzen van andere gemeenten het vaakst benoemd als behoefte.

Daarnaast geven 27 gemeenten (57%) aan meer informatie te willen over de financiële regeling die per 2026 ingaat. Zo lichten gemeenten in de gesprekken toe behoefte te hebben aan meer informatie over hoe zij met de financiering het maximale uit het IDO kunnen halen. Ook hebben gemeenten behoefte aan meer helderheid over wat de veranderende financiering te weeg brengt. Vragen als “*Waarom is deze keuze gemaakt?*” en “*Hoe kan de gemeente dat opvangen?*” zijn voor hen belangrijk.

Bijlagen



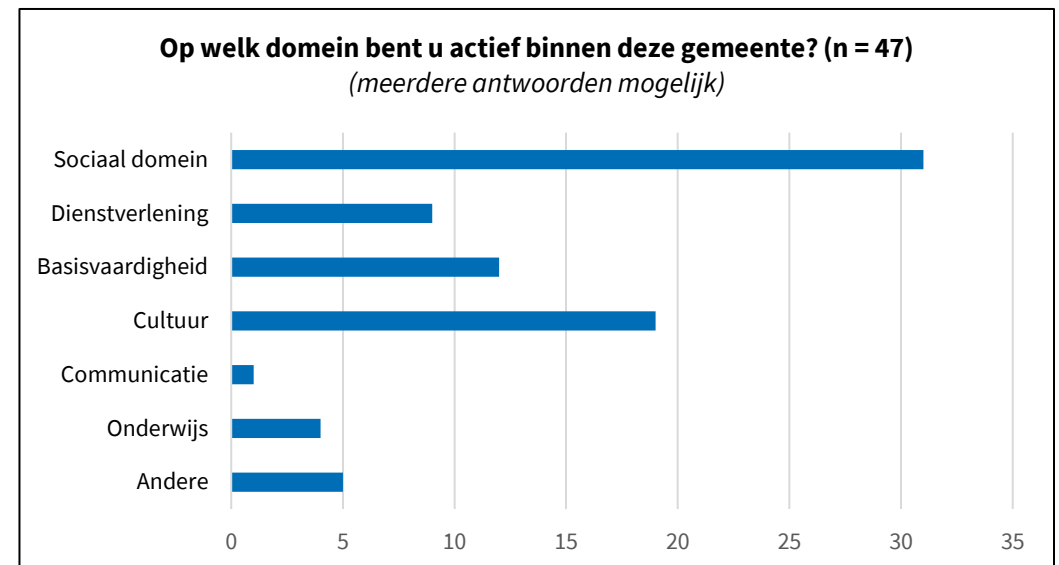
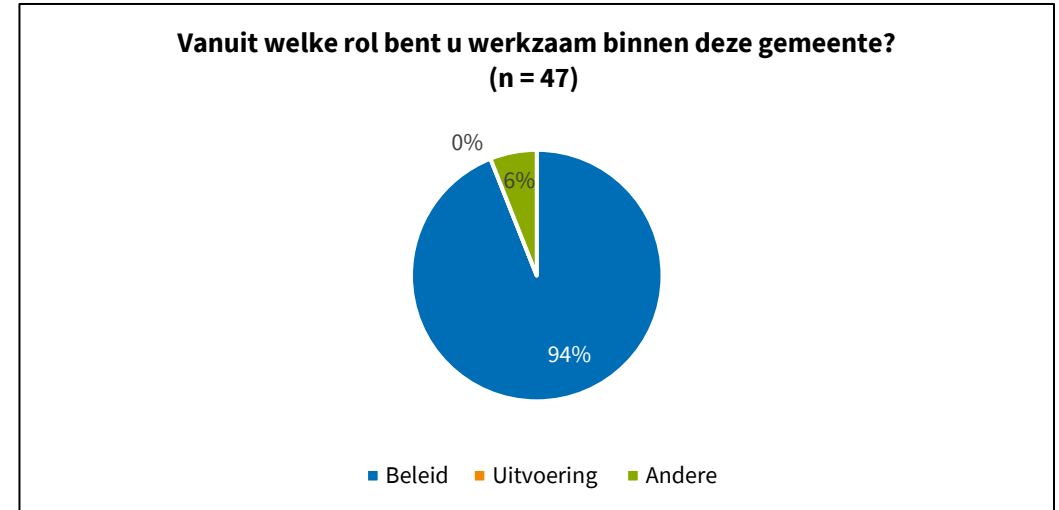
Bijlage 1. Enquête - Respondenten

Respondenten

In totaal hebben 47 respondenten de enquête ingevuld.* Dit zijn allen medewerkers van Nederlandse gemeenten. De figuur laat zien dat vierenveertig respondenten (94%) werkzaam zijn als beleidsmedewerker. Drie respondenten vervullen een andere rol binnen hun gemeente, namelijk op het gebied van: strategie en adviseur dienstverlening.

De meeste gemeenten (66%) zijn werkzaam binnen het sociaal domein. Sommige gemeenten (11%) geven aan actief te zijn in andere domeinen, namelijk: sport, kinderopvang, ICT, huisvesting, leerlingvervoer en informatievoorziening.

*Deze groep vormt daarmee geen representatieve steekproef voor het totaal aan 342 gemeenten. We zien de opgehaalde informatie wel als *indicatief* voor ervaringen, beelden en opvattingen die leven onder gemeenten. De respondenten vormen gezamenlijk een diverse groep, bijvoorbeeld qua omvang en geografische spreiding van gemeenten.



Bijlage 2. Enquête - Vragenlijst

1. Voor/ bij welke gemeente(n) bent u werkzaam? *<open vraag>*
2. Vanuit welke rol bent u werkzaam binnen deze gemeente?
 - a. Beleid
 - b. Uitvoering
 - c. Anders, namelijk: ...
3. Op welk domein bent u actief binnen deze gemeente(n)? *<meerdere opties mogelijk>*
 - a. Sociaal domein
 - b. Dienstverlening
 - c. Basisvaardigheid
 - d. Cultuur
 - e. Communicatie
 - f. Onderwijs
 - g. Anders, namelijk: ...
4. Heeft u eerder het onderzoeksrapport van het eerdere behoefteonderzoek naar de regierol van gemeenten ten aanzien van de IDO's ontvangen ('[Onderzoek naar behoeften van gemeenten bij uitvoering regierol Informatiepunten Digitale Overheid](#)')? *<meerdere opties mogelijk>*
 - a. Ja, ik heb het onderzoeksrapport ontvangen via het Klant Contact Centrum
 - b. Ja, ik heb het onderzoeksrapport ontvangen via een collega
 - c. Ja, ik heb het onderzoeksrapport rechtstreeks via de VNG ontvangen
 - d. Nee, ik heb het onderzoeksrapport niet ontvangen
 - e. Anders, namelijk: ...
5. Hoe bent u van deze enquête op de hoogte gebracht? *<meerdere opties mogelijk>*
 - a. Via het Klant Contact Centrum
 - b. Via een collega
 - c. Via een e-mail van de VNG
 - d. Via een forum van de VNG
 - e. Anders, namelijk: ...

Bijlage 2. Enquête - Vragenlijst

Ondersteuning bij invulling brede regierol

6. Welke rol of rollen vult uw gemeente(n) momenteel in?
<meerdere opties mogelijk>

- a. Financier van IDO's
- b. Promotor van IDO's
- c. Regievoerder op het netwerk
- d. Warme doorverwijzer van burgers
- e. Digitale dienstverlener
- f. Beleidsmaker van aanpalend beleid

7. In welke mate bent u tevreden over de wijze waarop uw gemeente deze rollen momenteel invult?

- a. Zeer tevreden
- b. Enigszins tevreden
- c. Neutraal
- d. Enigszins ontevreden
- e. Zeer ontevreden
- f. Weet ik niet

8. *Bij antwoordoptie e:* Kunt u uw antwoord toelichten? Waarom weet u niet of u tevreden bent over de rolinvulling van uw gemeente?

9. Ziet u aanvullende rollen die gemeenten kunnen vervullen (of al worden vervuld) ten aanzien van het lokale netwerk, die nog niet zijn benoemd? <open vraag>

10. Tegen welke knelpunten loopt uw gemeente aan bij het geven van invulling aan de regierol ten aanzien van het lokale netwerk?
<meerdere opties mogelijk>

- a. Ontoereikende middelen en/of capaciteit
- b. Onvoldoende kennis van het lokale netwerk
- c. Onvoldoende kennis van wat van gemeenten wordt verwacht
- d. Onduidelijke rol- en taakverdeling (binnen de gemeente en/of binnen lokale netwerk)
- e. Onvoldoende kennis van de rol van het IDO
- f. Anders, namelijk: ...

11. Licht uw antwoord toe <open vraag> (optioneel)

Bijlage 2. Enquête - Vragenlijst

12. Maakt u gebruik van de huidige ondersteuning van de VNG bij het invullen en uitvoeren van de zes genoemde rollen ten aanzien van het lokale netwerk (waar de IDO's onderdeel van uitmaken)?

- a. Ja, intensief gebruik
- b. Ja, incidenteel gebruik
- c. Nee, ik ken de ondersteuning niet
- d. Nee, ik gebruik de ondersteuning bewust niet
 - i. *Bij antwoordoptie d: Kunt u uw antwoord toelichten? Waarom maakt u bewust geen gebruik van de huidige ondersteuning van de VNG?*
- e. Weet ik niet
 - i. *Bij antwoordoptie e: Kunt u uw antwoord toelichten? Waarom weet u niet of u gebruik maakt van de huidige ondersteuning van de VNG?*

13. Van welke ondersteuning van de VNG maakt u gebruik bij het invullen en uitvoeren van de zes genoemde rollen ten aanzien van het lokale netwerk (waar de IDO's onderdeel van uitmaken)?

- a. [Handreikingen Informatiepunten Digitale Overheid \(IDO's\)](#)

- b. [Handreiking Lokale Ketenaanpak Digitale Inclusie](#)
- c. [Hand-out overheidsbrede dienstverlening voor gemeenten](#)
- d. Webinars over het lokale netwerk, IDO's en/of overheidsbrede dienstverlening
- e. Online bijeenkomsten over het lokale netwerk, IDO's en/of overheidsbrede dienstverlening
- f. Training of e-learning over digitale ondersteuning en/of warm doorverwijzen
- g. Informatie op de [projectpagina van de IDO's](#)
- h. VNG-fora (zoals het forum Digitale Inclusie, Dienstverlening, Bibliotheken en laaggeletterdheid of Sociaal Domein)
- i. Anders, namelijk: ...

Bijlage 2. Enquête - Vragenlijst

14. Wat heeft u nodig om de huidige ondersteuning van de VNG beter te kunnen gebruiken? *<meerdere opties mogelijk>*
- a. Ik heb niets nodig om de huidige ondersteuning van de VNG beter te kunnen gebruiken
 - b. Er moet in de interne organisatie van de eigen gemeente beter worden gecommuniceerd over de beschikbare ondersteuning vanuit de VNG
 - c. De VNG moet de ondersteuning op een andere of aanvullende manier onder de aandacht brengen bij gemeenten
 - d. De ondersteuning moet zich op andere of aanvullende rollen, thema's en/of onderwerpen richten
 - e. De ondersteuning moet in een andere of aanvullende vorm worden georganiseerd
 - f. Anders, namelijk: ...
15. Op welke zes rollen, thema's of onderwerpen moet de VNG-ondersteuning zich richten voor uw gemeente? *<meerdere opties mogelijk>*
- a. Financier van IDO's
 - b. Promotor van IDO's
 - c. Regievoerder op het netwerk
 - d. Warme doorverwijzer van burgers
 - e. Digitale dienstverlener
 - f. Beleidsmaker van aanpalend beleid
 - g. Anders, namelijk: ...
16. In welke vorm kan ondersteuning het beste worden georganiseerd? *(meerkeuze)*
- a. Verspreiden van kennis en informatie ten aanzien van de (ontwikkelingen rond) lokale netwerken
 - b. Delen van goede voorbeelden, ervaringen en/of werkwijzen van gemeenten
 - c. Bieden van kaders, concrete handvatten en/of formats
 - d. Samenbrengen van gemeenten ter onderlinge kennisdeling (online of fysiek)
 - e. Organiseren van webinars
 - f. Opzetten van een (digitaal) platform
 - g. Anders, namelijk: ...

Bijlage 2. Enquête - Vragenlijst

Regievoerder over het lokale netwerk

17. Hoe ver is uw gemeente in het actief organiseren van een netwerk van lokale partners voor fysieke ondersteuning en overheidsdienstverlening?
- Mijn gemeente is ver in het organiseren van een lokaal netwerk
 - Mijn gemeente is goed op weg in het organiseren van een lokaal netwerk
 - Mijn gemeente heeft eerste stappen gezet in het organiseren van een lokaal netwerk
 - Mijn gemeente heeft (nog) geen lokaal netwerk georganiseerd
 - Weet ik niet
 - Bij antwoordoptie e: Kunt u uw antwoord toelichten? Waarom weet u niet hoe ver uw gemeente is in het acties organiseren van een netwerk?*
18. Welke lokale partners nemen deel aan dit netwerk van lokale partners voor fysieke ondersteuning en overheidsdienstverlening? <meerdere opties mogelijk>
- Welzijnsorganisaties
 - Sociale partners
 - Onderwijsinstellingen
 - Overheidsorganisaties
 - IDO('s)
 - Anders, namelijk: ...
19. Hoe vaak komen de lokale partners uit dit netwerk voor fysieke ondersteuning en overheidsdienstverlening (ongeveer) samen?
- Maandelijks
 - 4 tot 6 keer per jaar
 - 2 tot 3 keer per jaar
 - Jaarlijks
 - Anders, namelijk: ...

Bijlage 2. Enquête - Vragenlijst

20. Welke afspraken zijn gemaakt met de lokale partners uit dit netwerk voor fysieke ondersteuning en overheidsdienstverlening? <meerdere opties mogelijk>
- a. Afspraken op het gebied van de rol- en taakverdeling van de deelnemende partijen
 - b. Afspraken op het gebied van de dienstverlening van de deelnemende partijen
 - c. Afspraken op het gebied van doorverwijzing
 - d. Afspraken op het gebied van het bereiken van inwoners
 - e. Anders, namelijk: ...
21. Welke activiteiten onderneemt uw gemeente in het verbinden van lokale partners voor fysieke ondersteuning en overheidsdienstverlening?
- a. De gemeente draagt partners aan voor mogelijke samenwerkingen *ja/nee*
 - b. De gemeente (mede-)organiseert partneroverleg *ja/nee*
 - c. De gemeente is aanwezig bij partneroverleg *ja/nee*
 - d. De gemeente faciliteert verbinding tussen de verschillende loketten voor overheidsdienstverlening *ja/nee*
 - e. De gemeente faciliteert dat concrete afspraken worden gemaakt tussen partners (bijvoorbeeld over warme doorverwijzing) *ja/nee*
 - f. De gemeente brengt inwoners 'warm' in contact met samenwerkingspartners *ja/nee*
22. Kunt u uw antwoord toelichten? Indien van toepassing: om welke redenen onderneemt uw gemeente bepaalde activiteiten *niet*? <open vraag>
23. Onderneemt uw gemeente andere/ aanvullende activiteiten in het verbinden van lokale partners voor fysieke ondersteuning en overheidsdienstverlening? <open vraag>

Bijlage 2. Enquête - Vragenlijst

24. In welke mate vindt in uw gemeente een samenwerking plaats tussen IDO's en gemeentelijke loketten en/of overheidsbrede loketten?
- a. Intensieve samenwerking
 - b. Incidentele samenwerking
 - i. *Bij antwoordopties a-b:* Kunt u uw antwoord toelichten? Hoe ziet deze samenwerking eruit?
 - c. Geen samenwerking
 - i. *Bij antwoordoptie c:* Kunt u uw antwoord toelichten? Waarom vindt geen samenwerking plaats tussen IDO's en gemeentelijke loketten en/of overheidsbrede loketten?
 - d. Weet ik niet
 - i. *Bij antwoordoptie d:* Kunt u uw antwoord toelichten? Waarom weet u niet of samenwerking plaatsvindt tussen IDO's en gemeentelijke loketten en/of overheidsbrede loketten?
25. Aan welke ondersteuning vanuit de VNG en het ministerie van BZK heeft u behoefte om de verbindende rol ten aanzien van het lokale netwerk beter in te vullen en vorm te geven? <meerdere opties mogelijk>
- a. Informatie ten aanzien van de (ontwikkelingen rond) lokale netwerken
 - b. Informatie ten aanzien van overheidsbrede dienstverlening
 - c. Informatie en/of voorbeelden ten aanzien van afspraken tussen lokale partners
 - d. Goede voorbeelden, ervaringen en/of werkwijzen ten aanzien van lokale netwerken in andere gemeenten
 - e. Kaders, richtlijnen en/of formats voor de verbindende rol van gemeenten ten aanzien van het lokale netwerk
 - f. Webinars over het lokale netwerk, overheidsbrede dienstverlening en/of IDO's
 - g. Online bijeenkomsten over het lokale netwerk, overheidsbrede dienstverlening en/of IDO's
 - h. Trainingen of e-learnings over digitale ondersteuning en/of warm doorverwijzen
 - i. Een (digitaal) platform en/of forum om kennis en ervaringen te delen
 - j. Anders, namelijk: ...

Bijlage 2. Enquête - Vragenlijst

26. In welke mate wordt de door u gewenste ondersteuning al geboden door de VNG en/of het ministerie van BZK?

- a. Zeer goed
- b. Goed
- c. Neutraal
- d. Slecht
- e. Zeer slecht
- f. Weet ik niet

i. Bij alle antwoordopties: Kunt u uw antwoord toelichten?

Toegankelijke en bereikbare dienstverlening

27. Middels welke activiteiten werkt uw gemeente mee aan het bevorderen van de mate waarin alle verschillende groepen inwoners binnen de gemeente worden bereikt?

- a. Door te faciliteren dat relevante (maatschappelijke) organisaties in de gemeente van elkaar op de hoogte zijn (en inwoners 'warm' kunnen doorverwijzen) *ja/nee*
- b. Door in communicatie richting inwoners die toch al plaatsvindt, de

dienstverlening van (partners van) het lokale netwerk onder de aandacht te brengen *ja/nee*

- c. Door te faciliteren in de lokale promotie en marketing richting inwoners (van bijvoorbeeld de IDO's) *ja/nee*
- d. Door informele netwerken van mensen en sleutelpersonen te benutten (bijvoorbeeld de eigen kring van bekenden of mensen met aanzien en vertrouwen in die netwerken) *ja/nee*
- e. Door informele netwerken van organisaties te benutten die actief zijn in de wijk *ja/nee*

28. Kunt u uw antwoord toelichten?

29. Indien van toepassing: om welke redenen onderneemt uw gemeente bepaalde activiteiten *niet?* <open vraag>

30. Onderneemt uw gemeente andere/ aanvullende activiteiten om te bevorderen dat alle verschillende groepen inwoners binnen de gemeente worden bereikt? <open vraag>

Bijlage 2. Enquête - Vragenlijst

31. In welke mate heeft uw gemeente zicht op welke inwoners nog niet en/of moeilijk worden bereikt?
- a. Zeer goed
 - b. Goed
 - c. Neutraal
 - d. Slecht
 - e. Zeer slecht
 - f. Weet ik niet
- i. Bij alle antwoordoptie f: Kunt u uw antwoord toelichten? Waarom weet u niet in welke mate uw gemeente zicht heeft op welke inwoners nog niet en/of moeilijk worden bereikt?*
32. Welke groep(en) inwoners worden in uw gemeente nog niet en/of moeilijk bereikt? <meerdere opties mogelijk>
- a. Laaggeletterde inwoners
 - b. Minder of niet-digitaal vaardige inwoners
 - c. Inwoners met een migratieachtergrond
 - d. Laagopgeleide en/of praktisch geschoolde inwoners
 - e. Inwoners met een lage sociaaleconomische status
 - f. Inwoners met psychische problematiek
 - g. Inwoners met een licht verstandelijke beperking
 - h. Jongere inwoners met beperkte zelfredzaamheid (bijvoorbeeld schoolverlaters zonder startkwalificatie of jongeren die zich moeilijk tot formele instanties wenden)
 - i. Oudere inwoners met beperkte mobiliteit
 - j. Inwoners met meerdere problemen tegelijk (multiproblematiek, zoals schulden, verslaving en zorgmijding)
 - k. Anders, namelijk: ...
33. Wat zijn de drie belangrijkste knelpunten waar uw gemeente tegenaan loopt bij het bereiken van inwoners? <open vraag>
34. Welke activiteiten onderneemt uw gemeente om zicht te krijgen op het bereik van inwoners en ervaren knelpunten?
- a. Er is onderzoek uitgevoerd, via een survey in de gemeente
 - b. Er is onderzoek uitgevoerd, via een kwantitatieve meting in de gemeente
 - c. Medewerkers van de IDO's koppelen informatie over bereik en knelpunten terug
 - d. Anders, namelijk: ...

Bijlage 2. Enquête - Vragenlijst

35. Aan welke ondersteuning vanuit de VNG of het ministerie van BZK heeft u behoefte om inwoners te bereiken die nog niet en/of moeilijk worden bereikt? <meerdere opties mogelijk>
- a. Informatie ten aanzien van de verschillende groepen inwoners en mogelijke knelpunten in het bereik
 - b. Goede voorbeelden, ervaringen en/of werkwijzen ten aanzien van communicatie, lokale promotie en marketing richting inwoners
 - c. Kaders, richtlijnen en/of formats voor de rol van gemeenten ten aanzien van het bereiken van inwoners
 - d. Webinars over communicatie, lokale promotie en marketing richting inwoners
 - e. Online bijeenkomsten over communicatie, lokale promotie en marketing richting inwoners
 - f. Trainingen of e-learnings over digitale ondersteuning en/of warm doorverwijzen
 - g. Een (digitaal) platform en/of forum om kennis en ervaringen te delen
 - h. Anders, namelijk: ...
36. Welke ondersteuning van VNG of BZK heeft uw gemeente nodig om informele netwerken, zoals sleutelpersonen, beter te benutten en structureel te betrekken bij vroegtijdige signalering? <open vraag>
37. In welke mate wordt de door u gewenste ondersteuning momenteel over toegankelijke en bereikbare dienstverlening al geboden door de VNG en/of het ministerie van BZK? <meerdere opties mogelijk>
- a. Zeer goed
 - b. Goed
 - c. Neutraal
 - d. Slecht
 - e. Zeer slecht
 - f. Weet ik niet
- i. Bij alle antwoordopties: Kunt u uw antwoord toelichten?

Bijlage 2. Enquête - Vragenlijst

Financiering

38. Welke afspraken zijn of worden lokaal gemaakt tussen uw gemeente en het IDO om laagdrempelige en empathische ondersteuning in stand te houden, ondanks het verdwijnen van de verplichting vanuit de Rijksoverheid? <meerdere opties mogelijk>
- Er zijn al prestatieafspraken gemaakt tussen de gemeente en het IDO
 - Bij antwoordoptie a: Kunt u het document met prestatieafspraken als bijlage toevoegen?
 - Naar verwachting worden er lokale (prestatie)afspraken gemaakt over het niveau van de dienstverlening
 - Naar verwachting worden er lokale afspraken gemaakt over de bijbehorende kosten van de dienstverlening
 - Naar verwachting worden er geen lokale (prestatie)afspraken gemaakt om de laagdrempelige en empathische ondersteuning in stand te houden
 - Bij antwoordoptie d: Kunt u uw antwoord toelichten? Waarom worden er waarschijnlijk geen lokale (prestatie)afspraken gemaakt?
- e. Anders, namelijk: ...
39. Aan welke ondersteuning vanuit de VNG of het ministerie van BZK heeft u behoefte om ervoor te zorgen dat laagdrempelige en empathische ondersteuning een plek op de agenda behoudt in uw gemeente? <meerdere opties mogelijk>
- Algemene informatie ten aanzien van de financiering van de IDO's
 - Goede voorbeelden, ervaringen en/of werkwijzen van andere gemeenten
 - Kaders, richtlijnen en/of formats (templates) voor prestatieafspraken tussen gemeenten en IDO's
 - Webinars over de financiering van de IDO's
 - Online bijeenkomsten over de financiering van de IDO's
 - Een (digitaal) platform en/of forum om kennis en ervaringen te delen
 - Algemene publieke informatie vanuit BZK/VNG (bijvoorbeeld een reclamecampagne)
 - Anders, namelijk: ...

Bijlage 2. Enquête - Vragenlijst

40. In welke mate wordt de door u gewenste ondersteuning momenteel over financiering al geboden door de VNG en/of het ministerie van BZK?

- a. Zeer goed
- b. Goed
- c. Neutraal
- d. Slecht
- e. Zeer slecht
- f. Weet ik niet

i. Bij alle antwoordopties: Kunt u uw antwoord toelichten?

graag met een aantal gemeenten in contact komen voor een aantal korte, verduidelijkende vragen. Bent u bereid om ons eventueel nog kort telefonisch te woord te staan?

- a. Ja <*vul naam, telefoonnummer, e-mailadressen beschikbaar dagdeel in*>
- b. Nee

Afsluiting

41. Zijn er nog behoeften of signalen die niet zijn meegenomen in deze vragenlijst? <*open vraag*>

42. Hartelijk dank voor het invullen van deze enquête! Uw inbreng is van belang voor de belangenbehartiging en ondersteuning door de VNG en het ministerie van BZK en. De onderzoekers willen

Bijlage 3. Gesprekspartners

Deelnemers:

De tabel rechts laat zien welke gemeenten deelnamen aan de telefonische interviews.

Gemeente
Enschede
Bergen, Uitgeest, Castricum en Heiloo
Heusden
Krimpenerwaard
Harderwijk



Ruben Pilon

rpilon@kwinkgroep.nl

+316 2326 8459



Annemarijne Kaaij

akaaij@kwinkgroep.nl

+31 (0)6 44 01 76 77

KWINK
GROEP

A Nassaulaan 1
2514 JS Den Haag

T 070-359 695

E info@kwinkgroep.nl

W www.kwinkgroep.nl