
DIGITALE INCLUSIE

Publicatie/Dossier vervolgpagina

Met de Agenda Digitale Overheid en de Nederlandse Digitaliseringsstrategie zet de overheid breed in op de digitale samenleving, het benutten van kansen en het borgen van publieke waarden en grondrechten in digitaliseringstrajecten. Een adequaat niveau van digitale vaardigheden is een basisvoorwaarde en onderdeel van een van de vijf speerpunten van de Nederlandse Digitaliseringsstrategie. Om te voorkomen dat mensen worden buitengesloten, heeft staatssecretaris Knops van het ministerie van BZK eind 2018 in een Kamerbrief de volgende vier doelen geformuleerd over digitale inclusie:

- Digitale diensten voor iedereen makkelijker maken (digitaal toegankelijk)
- Mensen helpen om te gaan met digitalisering (digitaal vaardig)
- Uitleggen wat de gevolgen van digitalisering zijn (digitaal bewustzijn)
- Samenwerken met bedrijven en andere organisaties

Vanuit dit laatste doel is in 2019 een nieuwe samenwerking gestart tussen de bibliotheken en diverse uitvoeringsorganisaties van de overheid, waaronder de Belastingdienst, CAK, CBR, DUO, SVB en UWV. Vanuit het programma Digitale Inclusie, ondersteuning voor kwetsbare burgers ondersteunen de bibliotheken en de uitvoeringsorganisaties en diverse andere partijen burgers dicht bij huis bij het omgaan met de digitale overheid.

Hiermee worden twee hoofddoelen, die aansluiten bij de twee pijlers uit het landelijke beleid, nagestreefd:

- Stimuleren dat meer niet-digivaardige burgers deelnemen aan digivaardigheidscursussen, om zo steeds meer mensen (digitaal) zelfredzaam te maken;
- Het ontwikkelen van informatiepunten in de bibliotheken voor mensen die (blijvend) ondersteuning nodig hebben. Hier kunnen burgers terecht voor eerstelijns informatievoorziening over de (digitale) overheid, specifiek van de deelnemende partijen.

Sinds 2019 wordt gebouwd aan een landelijk dekkend netwerk voor deze ondersteuning via de bibliotheken. Medio 2019 zijn de eerste vijftien kopgroepbibliotheken gestart, die de weg plaveiden voor de uitrol in de twee jaar daarna (Uitvoeringsorganisaties en openbare bibliotheken, 2018). Onderdeel van het programma Digitale Inclusie zijn de Informatiepunten Digitale Overheid (IDO's), waar burgers terecht kunnen met hun vragen over de digitale overheid. Deze informatiepunten kunnen burgers helpen bij het regelen van praktische zaken die tegenwoordig veelal online geregeld moeten worden, zoals huurtoeslag, AOW, uitkeringen, belastingen, rijbewijzen, toeslagen en zorgzaken (Manifestgroep en openbare bibliotheken, 2018).



Monitoring Digitale Inclusie

In de enquête Basisvaardigheden over het kalenderjaar 2018 zijn voor de eerste keer een aantal vragen over digitale inclusie opgenomen. De resultaten van deze vragen dienden als nulmeting voor het programma Digitale Inclusie: hiermee werd in kaart gebracht wat de stand van zaken was voor de introductie van het programma. De Bibliotheekmonitor Basisvaardigheden over 2019, 2020 en 2021 dienen als tussentijdse metingen, waarmee de eerste jaren van het programma in uitvoering in kaart worden gebracht.

Digivaardigheids cursussen

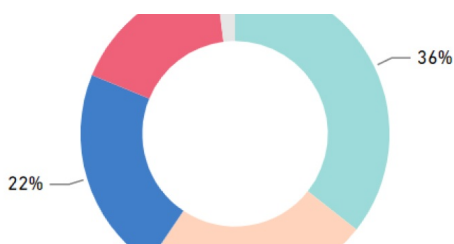
Vanuit het programma Digitale Inclusie verwijzen de deelnemende uitvoeringsorganisaties mensen die moeite hebben met computers en internet naar een bibliotheek bij hen in de buurt. Hier kunnen ze deelnemen aan digivaardigheids cursussen (Klik & Tik en Werken met de e-overheid), waarmee ze digitaal vaardiger worden. In hoofdstuk 3 is terug te vinden hoe de dienstverlening van de bibliotheken er op dit thema in 2021 uitzag. Deze dienstverlening – het cursusaanbod – is sinds 2019 geïntensiveerd vanuit het programma Digitale Inclusie en wordt de komende jaren verder uitgebreid.

Informatiepunten

Vanaf medio 2019 kunnen mensen terecht bij de Informatiepunten Digitale Overheid (IDO's) in de openbare bibliotheek als zij vragen hebben over de dienstverlening van de uitvoeringsorganisaties zoals: de Belastingdienst, CAK, CBR, CIZ, CJIB, DUO, SVB en UWV. Daar worden zij verder geholpen met hun vragen over bijvoorbeeld huurtoeslag, AOW, werk, uitkering, belasting of persoonsgebonden budget. Bibliotheekmedewerkers helpen hen ter plekke op weg of verwijzen door naar lokale partners als het gaat om persoonsgebonden informatie. Dit zijn organisaties waarmee bibliotheken lokaal samenwerken, zoals welzijnsinstellingen, vakbonden, ouderenbonden, cliëntenondersteuners, sociale raadslieden en zorgkantoren. Daarnaast ondersteunden bibliotheekorganisaties burgers rondom dit thema met de e-overheidprogramma's Steffie DigiD, Steffie MijnOverheid en Steffie Toeslagen op Oefenen.nl. In 2021 hebben 1.158 burgers een e-overheidprogramma bezocht (Stichting Expertisecentrum Oefenen.nl, 2022).

IDO's in 2021 op 439 bibliotheeklocaties

Op 1 juli 2019 openden de eerste IDO's, met een officiële landelijke opening in de Stadsbibliotheek Venlo. Eind 2019 had 10% van de bibliotheekorganisaties – de 15 kopgroepbibliotheeken – een informatiepunt met betrekking tot de (digitale) overheid. De uitrol liep op schema tot de start van COVID-19. Daarna waren de bibliotheken geruime tijd gesloten. Eind 2020 stond de teller op 73 IDO's, verspreid over 39 bibliotheekorganisaties. Vanaf de heropening van de bibliotheken en de versoepelingen van de COVID-19 maatregelen in 2021 liep het aantal informatiepunten snel op. In 2021 kende Nederland maar liefst 439 IDO's, vallend onder 124 bibliotheeklocaties. Een gevolg van een subsidieregeling die bibliotheken bij inschrijven verplicht voor 1 september 2021 minimaal één IDO te openen (KB, 2021). In 2021 heeft een kwart van de bibliotheekorganisaties (24%) op vijf of meer locaties een IDO.



Volgens onze gegevens had jouw bibliotheekorganisatie in 2021 [aantal IDO's] Informatiepunten Digitale Overheid (IDO) op de volgende locaties. Klopt dit? (Selectie: bibliotheken met een Informatiepunt Digitale Overheid / N: 126)

Bibliotheeklocaties met een Informatiepunt Digitale Overheid 2019 2020 2021

Aantal bibliotheeklocaties	29	73	439
----------------------------	----	----	-----

Op hoeveel bibliotheeklocaties bood jouw bibliotheekorganisatie in 2021 een Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) aan? (Selectie: bibliotheken met een Informatiepunt Digitale Overheid / N: 124)

Bijna 28.000 burgers bezochten een IDO

De 439 bibliotheeklocaties met een IDO registreerden in 2021 bijna 28.000 bezoekers – een explosieve toename ten opzichte van 2020, toen 73 bibliotheeklocaties circa 2.500 bezoekers registreerden. Een derde van de bibliotheekorganisaties met een IDO registreerde 200 bezoekers of meer. In 2021 hadden bibliotheken beter zicht op het totaal aantal bezoekers. De Outputregistratietool – die eind 2020 werd geïntroduceerd – hielp daarbij. Dat is een tool waarin bibliotheken kunnen bijhouden hoeveel en wat voor vragen bezoekers bij het IDO stellen.

De landelijke resultaten uit de Outputregistratietool worden gebruikt om het aanbod te verbeteren. De resultaten uit de monitor geven inzicht onder andere in het type bezoekers, de vragen die worden gesteld en de wijze waarop burgers worden geholpen (KB, 2022).

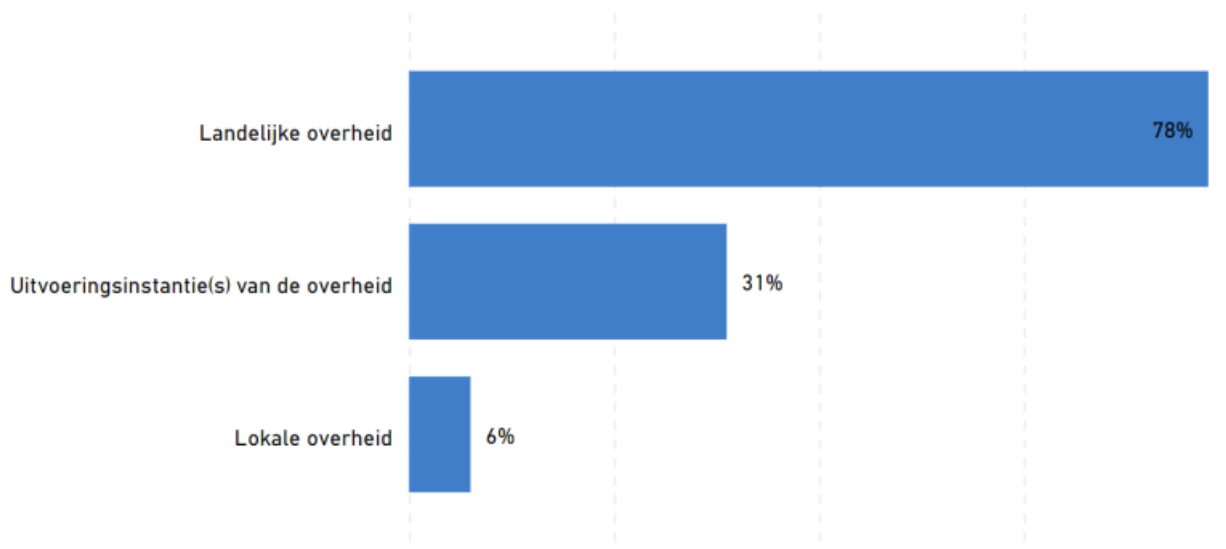
Meeste vragen over de landelijke overheid

Het grootste deel van de vragen die IDO-bezoekers in 2021 hadden gingen over de landelijke overheid, zoals vragen over corona, donoregistratie, DigiD en MijnOverheid (78%). Bij ongeveer een op de drie bezoekers ging de vraag over een van de uitvoeringsinstanties van de overheid, zoals de

Belastingdienst, UWV en DUO (31%). Een kleine groep had vragen met betrekking tot de lokale overheid (6%).



Hoeveel bezoekers aan het IDO zijn er in 2021 geregistreerd? (Selectie: bibliotheken met een Informatiepunt Digitale Overheid / N: 124)



Over welk type overheid ging de vraag van deze bezoeker (2021)? (Outputregistratietool, 2022)

Vragen IDO vaak coronagerelateerd

Burgers die de IDO's in 2021 bezochten, kwamen vaak met vragen over de CoronaCheck-app: het installeren en activeren van de app en het aanmaken van een QR-code. Ook ondersteunden veel bibliotheken burgers bij de aanvraag van een papieren coronabewijs. Bibliotheken hebben in de coronaperiode laten zien dat ze flexibel zijn en hun dienstverlening snel kunnen aanpassen.

Andere vragen hadden vaak betrekking op de Dienst digitale overheid, waaronder vragen over het installeren van de DigiD-app, DigiD aanvragen, activeren en/of aanmeldhulp. Ook met vragen over de Belastingdienst (bijvoorbeeld hulp bij de belastingaangifte of de aanvraag van toeslagen) en de gemeente wisten burgers de IDO's te vinden.

Over een aantal uitvoeringsinstanties worden minder vragen gesteld. Dat geldt met name voor de Raad voor Rechtsbijstand, LBIO, CIZ, CAK, CJIB, RDW, SVB, DUO, UWV en CBR. Dat heeft hoogstwaarschijnlijk te maken met het feit dat burgers eerst hulp nodig hebben met hun DigiD om iets digitaal met deze uitvoeringsinstanties te regelen. In dat geval heeft de hulpvraag eerst betrekking op Dienst digitale overheid. Ook hebben partijen soms een eigen helpdesk of zijn hun websites voldoende toegankelijk en begrijpelijk. Daarnaast zijn de informatiepunten relatief nog onbekend bij het grote publiek. Het betreft immers een nieuw hulpkloket dat pas sinds juni 2021 op volle kracht draait.

Dienstverlening IDO's hoofdzakelijk in fysieke vorm

De IDO's worden grotendeels bemand door medewerkers van de bibliotheek (89%). Een op de zes IDO's wordt bemand door vrijwilligers (17%). Zij bieden de dienstverlening voornamelijk in fysieke vorm aan (97%), maar ook in andere vormen worden burgers geholpen, bijvoorbeeld online (13%) en/of telefonisch (38%).

Dienstverlening bestaat uit samen informatie opzoeken

Bezoekers zijn positief over de hulp. Een kwalitatieve doorvraag onder bibliotheken wijst uit dat dit vooral zit in het 'luisterend oor' en de tijd die bibliotheekmedewerkers vrijmaken voor de klanten. Medewerkers van de IDO's helpen bezoekers in veel gevallen door samen informatie op te zoeken op de computer en door het geven van praktische hulp bij bijvoorbeeld het installeren van een app of een accountaanvraag. Ook worden folders, brochures en informatie rondom het onderwerp meegegeven.

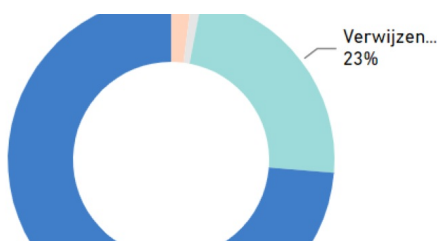
Meeste bibliotheken helpen zelf indien DigiD-inlog is vereist

Drie kwart van de bibliotheekorganisaties helpen bezoekers indien zij een vraag hebben waarvoor inloggen met DigiD nodig is. Zij helpen daarbij binnen de afgesproken privacyrichtlijnen die in 2021 zijn opgesteld om bibliotheken binnen de dienstverlening meer speelruimte te geven (73%). Ongeveer een kwart verwijst bezoekers door naar een lokale maatschappelijk dienstverlener die specifieke hulp kan bieden (binnen of buiten de bibliotheek) (23%). Een gesprek duurde in veel gevallen niet langer dan 15 minuten (68%). Van de gesprekken die langer dan 20 minuten duurden, is het merendeel binnen 30-60 minuten afgerond.

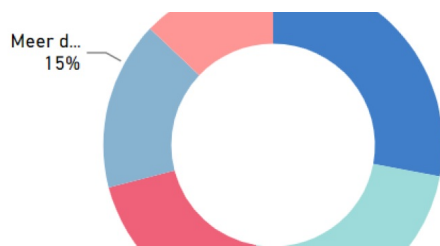
IDO's meest bezocht door 65+'ers

Ook worden achtergrondkenmerken van de bezoekers in de Outputregistratietool geregistreerd. Een ruime meerderheid van de bezoekers zijn 65+'ers (64%). Een op de vijf bezoekers is tussen de 24 en 65 jaar oud (21%); 1% is jonger dan 25 jaar. In 2022 is een pilot gestart om meer jongeren te bereiken vanuit het IDO. Vijf deelnemende bibliotheken onderzoeken of en hoe zij jongeren kunnen helpen met de digitale overheid.

De IDO's worden door mannen en vrouwen in gelijke mate bezocht. Burgers met een Nederlandse taalachtergrond (NT1) bezoeken het vaakst een IDO (69%). 16% heeft een buitenlandse taalachtergrond (NT2); bij 16% is de achtergrond onbekend.



Tot hoever reikt de dienstverlening van het informatiepunt met betrekking tot de (digitale) overheid? (Selectie: bibliotheken met een Informatiepunt Digitale Overheid / N: 124)



Duur gesprek bezoeker informatiepunt, 2021 (Outputregistratietool, 2022)

Bibliotheken gebruiken mix van on- en offline communicatie

Om het informatiepunt bij de doelgroep verder onder de aandacht te brengen, maken alle bibliotheken met een IDO gebruik van de landelijke communicatiemiddelen. Veel bibliotheken gebruiken een mix van on- en offline communicatie. De meest gebruikte middelen uit de toolkit zijn roll-upbanners (69%), flyers (60%), persberichten (56%) en websitebanners (56%).

Digitale inclusie subsidie wordt besteed volgens begroting

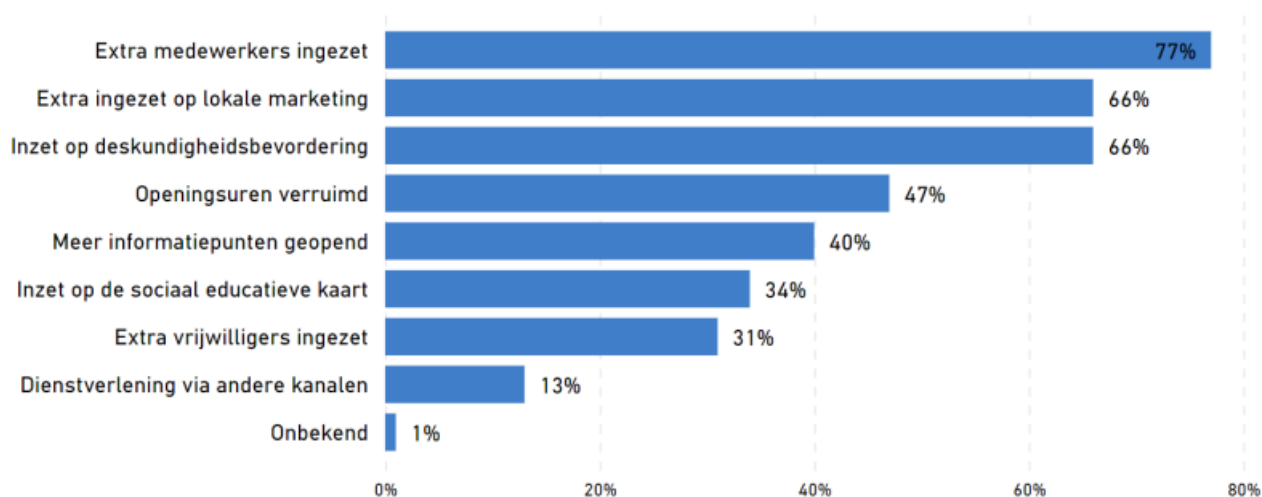
Negen op de tien bibliotheekorganisaties heeft het subsidiebedrag voor het project Digitale Inclusie over 2021 besteed zoals in de begroting is opgesteld (87%). In 2022 komt er meer financiering beschikbaar voor het project Digitale Inclusie.

Driekwart van de bibliotheekorganisaties is van plan om deze financiering voor de informatiepunten te besteden aan extra inzet van medewerkers (77%). Ook zijn bibliotheekorganisaties van plan de financiering te besteden aan lokale marketing (66%) en deskundigheidsbevordering met rollenspel en e-learning (66%).



Heeft jouw bibliotheekorganisatie het subsidiebedrag voor het project Digitale Inclusie over 2021 besteed zoals het in de begroting is opgesteld? (Selectie: bibliotheken met een Informatiepunt Digitale Overheid / N: 124)

Intentie financiering voor Informatiepunten, 2021



In 2022 komt er meer financiering beschikbaar voor het project Digitale Inclusie. Wat is jouw bibliotheekorganisatie van plan met deze financiering voor de informatiepunten te gaan doen? (Selectie: bibliotheken met een Informatiepunt Digitale Overheid)

