
DE BIBLIOTHEEK EN DE DIGITALE OVERHEID

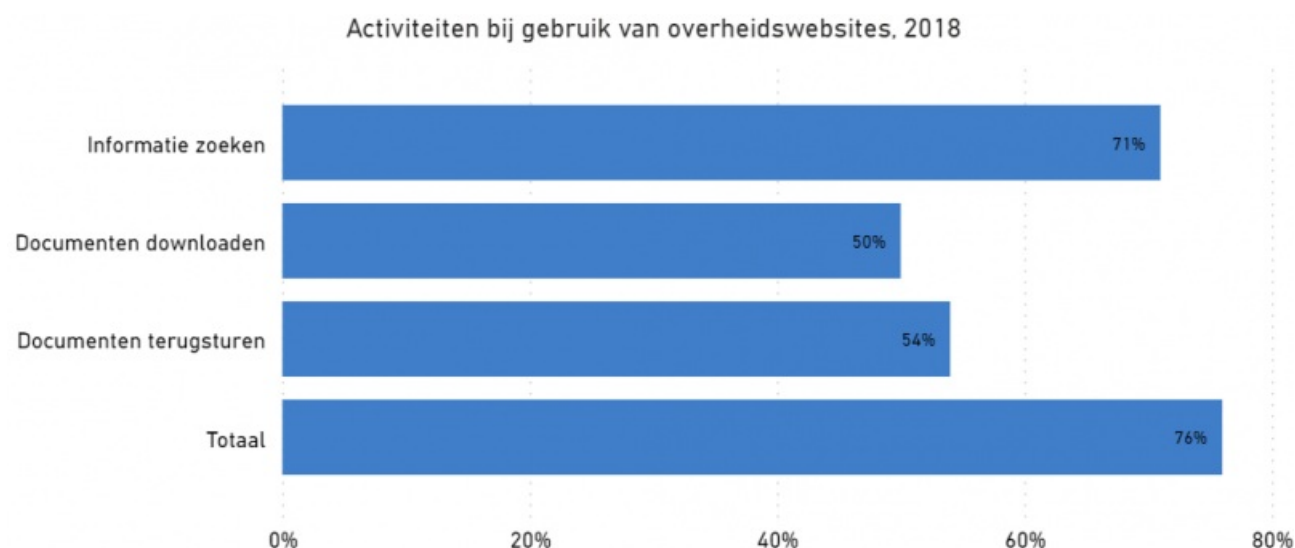
Onderzoeksartikel

Laatst bijgewerkt: 16 augustus 2023

De bibliotheek wil leden en bezoekers zo goed mogelijk begeleiden bij het gebruik van de digitale overheid. Dit sluit aan bij de ontwikkeling van de klassieke uitleenbibliotheek naar de brede maatschappelijke bibliotheek, die ook op lokaal niveau helpt digitale informatie te ontsluiten. Deze begeleiding krijgt onder meer vorm in de structurele samenwerking met de Belastingdienst, de aanwezigheid van informatiepunten en deelname aan het programma rondom digitale inclusie.

Sterke toename gebruik digitale overheid

Het gebruik van de digitale overheid is de afgelopen jaren sterk toegenomen. In 2018 maakte 76% van de Nederlanders gebruik van overheidswebsites. Zij zochten hier vooral naar informatie (71%), downloadden documenten (50%) en/of stuurden documenten terug (54%). In 2021 maakte 87% van de Nederlandse burgers van 16 tot 75 jaar minstens één keer per jaar gebruik van overheidswebsites. Met name hoogopgeleiden en burgers tussen de 25 en 55 jaar maken relatief veel gebruik van overheidswebsites (Arends et al., 2021). Het online contact verloopt veelal via DigiD. Zowel in de activatie als in het gebruik van deze dienst is nog steeds een stijgende lijn zichtbaar. Het aantal DigiD-authenticaties is gegroeid van 75,5 miljoen in 2012 naar in totaal 557 miljoen authenticaties in 2021 (Logius, 2022; Logius, 2014-2021). Driekwart van de DigiD-authenticaties komt bij één van de vier grootgebruikers vandaan: de Belastingdienst (21%), UWV (19%), Zorg (18%) en MijnOverheid (16%) (ICTU, 2018). Dit is ook terug te zien in de cijfers van deze organisaties: 99% van de belastingaangiften en 95% van de WW-aanvragen wordt digitaal ingediend (Belastingdienst, 2022; VNG, 2018).



Bron: Arends-Thóth, 2019.

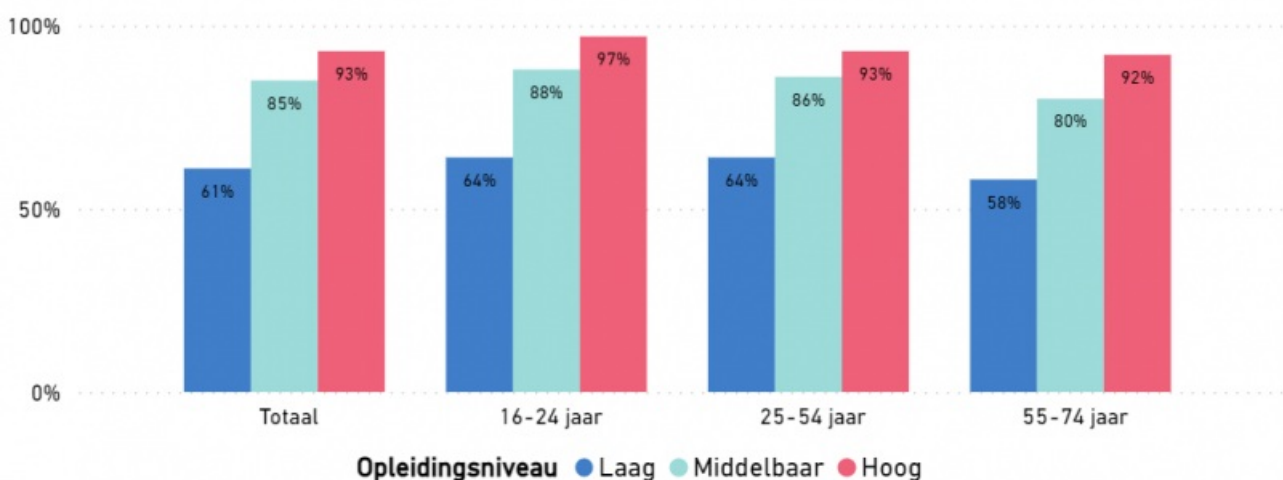
Digitale overheid voor zo'n 4 miljoen burgers te moeilijk

Circa 4 miljoen burgers zijn echter niet digitaal vaardig genoeg om zelfstandig zaken met de overheid te doen (Bommeljé & Keur, 2013). Ongeveer 2,5 miljoen burgers hebben moeite met taal en/of rekenen en zullen om die reden blijvende ondersteuning nodig hebben om zelfstandig digitaal zaken te doen met de overheid (Israël et al., 2016). Met name ouderen en mensen met een lagere sociaaleconomische status zijn kwetsbare doelgroepen (Plantinga & Kaal, 2018; Pieterse, 2020). Het zijn dan ook vooral 25- tot 54-jarigen die het meeste gebruikmaken van de digitale overheid: 85% van deze leeftijdsgroep interacteert met de overheid via internet. Ook tussen opleidingsniveaus bestaan aanzienlijke verschillen. Binnen alle leeftijdsgroepen is het verschil tussen laag- en hoogopgeleiden ongeveer 30 procentpunt (Eurostat, 2019; Rathenau Instituut, 2020).

Wie zijn digitaal kwetsbaren?

In 2023 voerde de Digitale Academie Noord-Nederland verkennend onderzoek uit naar digitale vaardigheden en digitaal kwetsbaren in de regio Groningen. Het onderzoek benoemt een grote diversiteit aan achtergrondkenmerken van mensen die digitaal niet goed meekomen, maar identificeert niettemin vijf belangrijke deelgroepen: ouderen, laaggeletterden, mensen met een migratieachtergrond, mensen met een fysieke of mentale beperking en mensen die om principiële redenen niet of zo min mogelijk op internet actief zijn. Zij hebben het meeste moeite met zaken als het instellen en onderhouden van digitale devices, wachtwoorden en complexe inlogprocessen en het begrijpen van hoe software werkt. Ook het zoeken en op waarde schatten van informatie wordt in het onderzoek genoemd als een van de problemen waar digitaal kwetsbaren vooral last van hebben. Het onderzoek gaat verder onder meer in op de risico's die digitaal kwetsbaren lopen, hoe zij hier mee omgaan en op manieren waarop zij meer zouden willen leren over digitale vaardigheden (Ponsioen, 2023).

Percentage personen dat gebruikmaakt van de e-overheid naar opleidingsniveau en leeftijd, 2019



Bron: Eurostat, 2019.

Digitale problematiek te lang uit beeld gebleven

Mensen in kwetsbaar makende omstandigheden kunnen moeilijk of niet aanhaken bij de snel

digitaliserende samenleving. Juist de mensen die gebaat zijn bij goede informatieverstrekking en dienstverlening raken daardoor nog verder uit beeld en op achterstand. Digitale ongelijkheid wordt veelal benaderd als een individuele verantwoordelijkheid, die opgelost kan worden met een digitale vaardigheidstraining. Hiermee wordt de gelaagdheid van het probleem, dat meer is dan een gebrek aan digitale vaardigheden, miskend, evenals het structurele karakter van ongelijkheid. Daarnaast wordt er bij het ontwerpen, ontwikkelen en implementeren van digitale toepassingen onvoldoende rekening gehouden met de grote groep mensen die moeite heeft met online dienstverlening. Ook het feit dat hulp bij digitale zaken vaak van informele aard is, draagt onbedoeld bij aan het probleem. Kansrijke lokale organisaties missen structurele middelen en een connectie met beleid, waardoor de problematiek veel uit zicht is gebleven. Op individueel niveau hebben zogenaamde splintervaardigheden hier ook aan bijgedragen. Mensen die zich specifieke vaardigheden eigen hebben gemaakt, weten voor de buitenwereld te verbloemen dat zij andere taken niet kunnen uitvoeren, maar kleine wijzigingen op een website kunnen bij aangeleerde splintervaardigheden al snel een probleem vormen (Dedding & Goedhart, 2021).

Wat is nodig voor duidelijke overheidscommunicatie?

Wat hebben gemeenten nodig om duidelijk te kunnen communiceren met de burger? Dat onderzocht het ministerie van Binnenlandse Zaken (BZK) samen met de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG). Gemeenten blijken met name behoefte te hebben aan standaardteksten, zoals webteksten, brieven en webformulieren. Vooral duidelijke juridische teksten en teksten over landelijke thema's zoals de Omgevingswet en de Nieuwe Wet Inburgering zijn voor hen behulpzaam. Ook spreken zij de behoefte uit aan standaard beeldbrieven voor de communicatie met laaggeletterden (Van Boekel, 2020). Hiermee sluiten lokale overheden aan bij de normen voor digitale toegankelijkheid, die sinds 23 september 2020 voor alle overheidswebsites van kracht zijn. Ook webteksten, nieuwsberichten en (digitale) formulieren horen daarbij: deze moeten voor iedereen te begrijpen zijn. Om overheidsorganisaties daarmee te helpen is het ministerie van BZK al in 2018 gestart met het project Direct Duidelijk (Digitale Overheid, 2021).

Nederland heeft digitale toppositie, maar beperkte cyberweerbaarheid

Binnen Europa heeft Nederland een goede positie op het gebied van de digitale economie en samenleving. Nederland bekleedde in 2019 de derde positie op de Digital Economy & Society Index. Deze index bestaat uit vijf componenten: connectiviteit, vaardigheden, internetgebruik, integratie van digitale technologie en digitale publieke diensten. Binnen de meeste componenten behoort Nederland tot de top drie van Europa; alleen op het gebied van vaardigheden bezet Nederland de vijfde positie. Desalniettemin leven in Nederland ook enkele miljoenen mensen met lage digitale vaardigheden, waardoor zij niet goed kunnen functioneren in de samenleving. Daarnaast heeft Nederland een beperkte cyberweerbaarheid, concludeerde de Cyber Security Raad (CSR) in april 2021 in het adviesrapport *Integrale aanpak cyberweerbaarheid*. Op dit moment staan onze digitale veiligheid en autonomie onder druk. Een gezamenlijke strategie moet nog meer cybercriminaliteit en afhankelijkheid van grote buitenlandse marktpartijen, waardoor we niet altijd meer controle hebben over onze eigen data, voorkomen. Ook het onderwijs speelt hierin een belangrijke rol: het is van belang dat onze kennis van cybersecurity op orde blijft (CSR, 2021).

Overheid zet in op digitale samenleving

De overheid neemt maatregelen om dit tegen te gaan. 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 rechten (Digitale Overheid, 2020; Ministerie van EZK, 2020). Een adequaat niveau van digitale vaardigheden is een basisvoorwaarde en onderdeel van één van de vijf speerpunten van de Nederlandse Digitaliseringsstrategie. Ook in het landelijke actieprogramma [Tel mee met Taal](#) is specifiek aandacht voor digitale vaardigheden. Met de [Vervolgaanpak Laaggeletterdheid 2020-2024](#) heeft de Rijksoverheid extra geld uitgetrokken voor de samenhang tussen taal, rekenen en digitale vaardigheden. In het budget van 85 miljoen euro per jaar is een expliciet bedrag van 2 miljoen euro per jaar opgenomen ter bevordering van digitale vaardigheden (Van Engelshoven et al., 2019).

Digitaal heeft niet altijd de voorkeur

Met name kwetsbare burgers communiceren liever niet digitaal via de overheid, maar via de telefoon of per post (Madsen et al., 2022; Linos et al., 2021). Toch schakelen steeds meer overheidsinstanties over op *digital by default*: de communicatie vindt digitaal plaats, tenzij je aangeeft dat je het anders wilt. Dit resulteert voor de overheid in een kostenbesparing, maar zorgt voor een psychologische belasting voor digitaal minder vaardige gebruikers. Ook zijn zulke geautomatiseerde communicatiemiddelen vaak minder handig voor burgers in kwetsbare situaties: er is geen mens die hen te woord kan staan en zaken kan toelichten (Linos et al., 2021).

Bibliotheek helpt bij gebruik digitale overheid

Bibliotheken spelen een belangrijke rol in het helpen van burgers bij het gebruik van de digitale overheid. Ten eerste bieden ze digitale toegang, in de vorm van computers en een internetverbinding. Daarnaast bieden ze dienstverlening rondom digitale competenties aan, in de vorm van informatiepunten, spreekuren en cursussen (Leguina et al., 2021). Het gaat hierbij om programma's, trainingen en activiteiten op het gebied van digitale vaardigheden en E-overheid, waaronder 'Werken met de e-overheid' van Digisterker, een programma dat zich tot doel stelt burgers te leren werken met de elektronische (digitale) overheid, zodat zij zelfstandig gebruik kunnen maken van de elektronische dienstverlening van bijvoorbeeld de gemeente, UWV en de Belastingdienst (Digisterker, 2017). Dit programma werd in 2021 door 81% van de bibliotheken aangeboden.

Het Bibliotheekconvenant: participatie in de informatiesamenleving en een leven lang ontwikkelen

Op 30 september 2020 ondertekenden bibliotheken en de drie overheidslagen – Rijk, provincies en gemeenten – het [Bibliotheekconvenant 2020-2023](#). In dit convenant worden drie actuele maatschappelijke opgaven geformuleerd waaraan de betrokken partijen de komende drie jaar zullen werken. Het gaat om het bevorderen van lezen, het bevorderen van participatie in de informatiesamenleving en het bevorderen van een leven lang ontwikkelen. De partijen spreken bijvoorbeeld met elkaar af dat bij alle bibliotheekorganisaties in 2020-2021 Informatiepunten Digitale Overheid (IDO's) zijn geïmplementeerd en het cursusaanbod is geïntensiveerd. Daarnaast

zullen zij een nieuw landelijk programma 'Leven lang ontwikkelen' opzetten. Dit programma bevat onder andere een interactief leer- en ontwikkelplatform voor gebruikers van bibliotheken (VOB et al., 2020).

Belastinghulp in bibliotheek

Sinds 2017 kunnen burgers voor hulp en ondersteuning bij de (online) belastingaangifte terecht in de openbare bibliotheek. De KB en de Belastingdienst tekenden in 2016 een driejarig convenant over onderlinge samenwerking hierin. Met het convenant wordt nagestreefd dat de KB 95% van de lokale bibliotheken subsidie verleent voor het realiseren van de belastinghulp, met als doel daarmee in 2022 ongeveer 80 duizend burgers te helpen. In de aangifteperiode 2022 nam 90% van de bibliotheekorganisaties deel aan het convenant met de Belastingdienst. In het convenant is vastgelegd dat bibliotheken, in samenwerking met de Belastingdienst, maatschappelijk dienstverleners benaderen en enthousiasmeren om de belastinghulp in de aangifteperiode te realiseren. De bibliotheek zoekt de samenwerking met maatschappelijk dienstverleners die burgers in de bibliotheek willen helpen met belasting- en toeslagzaken, waarbij de Belastingdienst deze maatschappelijk dienstverleners ondersteunt bij hun rol van hulpbieder bij belasting- en toeslagzaken. De belastinghulp wordt vrijwel altijd kosteloos aangeboden (93%) en vindt bijna altijd plaats in de bibliotheek (98%). Daarnaast biedt een derde van de bibliotheken belastinghulp op locatie aan (31%) (Klaren & Van de Burgt, 2023a).

Wat houdt de samenwerking tussen de KB en de Belastingdienst in?

De KB en de Belastingdienst tekenden in 2016 een driejarig convenant over deze onderlinge samenwerking, waarin de bibliotheken geacht werden drie pijlers te implementeren in de lokale dienstverlening:

- Het ter beschikking stellen van computers en printfaciliteiten;
- De mogelijkheid geven om digivaardigheids cursussen te volgen;
- Het faciliteren van belastinghulp in samenwerking met maatschappelijk dienstverleners, in de vorm van spreekuren, invulcursussen en informatiebijeenkomsten.

Om de dienstverlening verder structureel in te bedden, is voor 2023 het convenant met de Belastingdienst - en Toeslagen - verlengd. In het verlengde convenant blijven de voorwaarden gelijk aan het convenant dat gesloten is voor de periode 2019-2022. De partijen werken tegelijkertijd aan een nieuw convenant voor de periode 2024 tot en met 2027.

Samenwerkingsverband tussen bibliotheek en Belastingdienst

SAMENWERKING BIBLIOTHEKEN EN BELASTINGDIENST

Aangifteperiode 2022

Januari - augustus



123 bibliotheken nemen deel aan het convenant met de Belastingdienst 90%

115 verwijzen door naar belastinghulp 93%

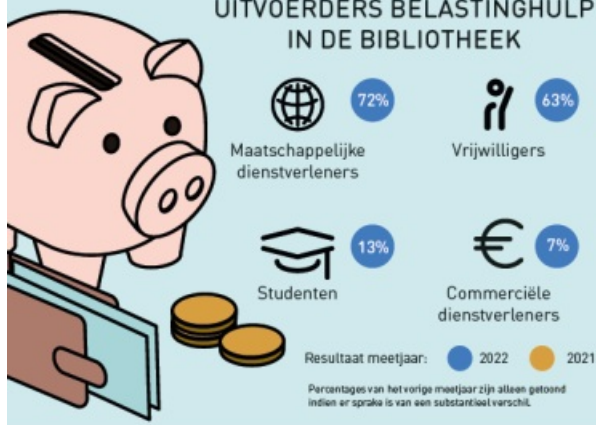
107 organiseren belastinghulp 87%

9.7 DUIZEND burgers bereikt
7 DUIZEND IN 2021

Type belastinghulp



UITVOERDERS BELASTINGHULP IN DE BIBLIOTHEEK



MEEST AANGEBODEN BELASTINGHULP IN AANGIFTEPERIODE



KB Klaren & Van de Burgt (2023). Dienstverlening openbare bibliotheken rondom de samenwerking met de Belastingdienst 2022. Den Haag: KB. Basis: alle basisbibliotheken die deelnemen aan het convenant met de Belastingdienst, N:123.

Bron: Klaren & Van de Burgt, 2023.

Bijna 10 duizend burgers bereikt in 2022

In 2022 konden bibliotheken weer (makkelijker) fysieke spreekuren, invulcursussen en bijeenkomsten organiseren. Dat deden dan ook veel bibliotheekorganisaties. Met de spreekuren, invulcursussen en bijeenkomsten die de bibliotheken aanbieden rondom de Belastingdienst zijn in de aangifteperiode van 2022 bijna 10 duizend burgers bereikt, waarvan bijna 9 duizend burgers in fysieke vorm (92%). Het aantal bereikte burgers is in 2022 sterk toegenomen ten opzichte van 2021, toen circa 7 duizend burgers in totaal zijn bereikt, en waarvan circa 5 duizend in fysieke vorm (70%) (Klaren & Van de Burgt, 2023a).

Ondersteuning kwetsbare burgers dankzij Digitale Inclusie

Daarnaast is in 2019 onder de naam Digitale Inclusie een nieuwe samenwerking tussen de bibliotheken en acht uitvoeringsorganisaties van de overheid - de zogeheten Manifestgroep - gestart om burgers dicht bij huis te ondersteunen bij het omgaan met de digitale overheid. Het gaat hierbij om de Belastingdienst, het Centraal Administratie Kantoor (CAK), het Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR), het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ), het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB), de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO), de Sociale Verzekeringsbank (SVB) en het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV). Deze partijen verwijzen mensen die moeite hebben met computers en internet naar een bibliotheek bij hen in de buurt. Samen hebben deze partijen de volgende twee hoofddoelen:

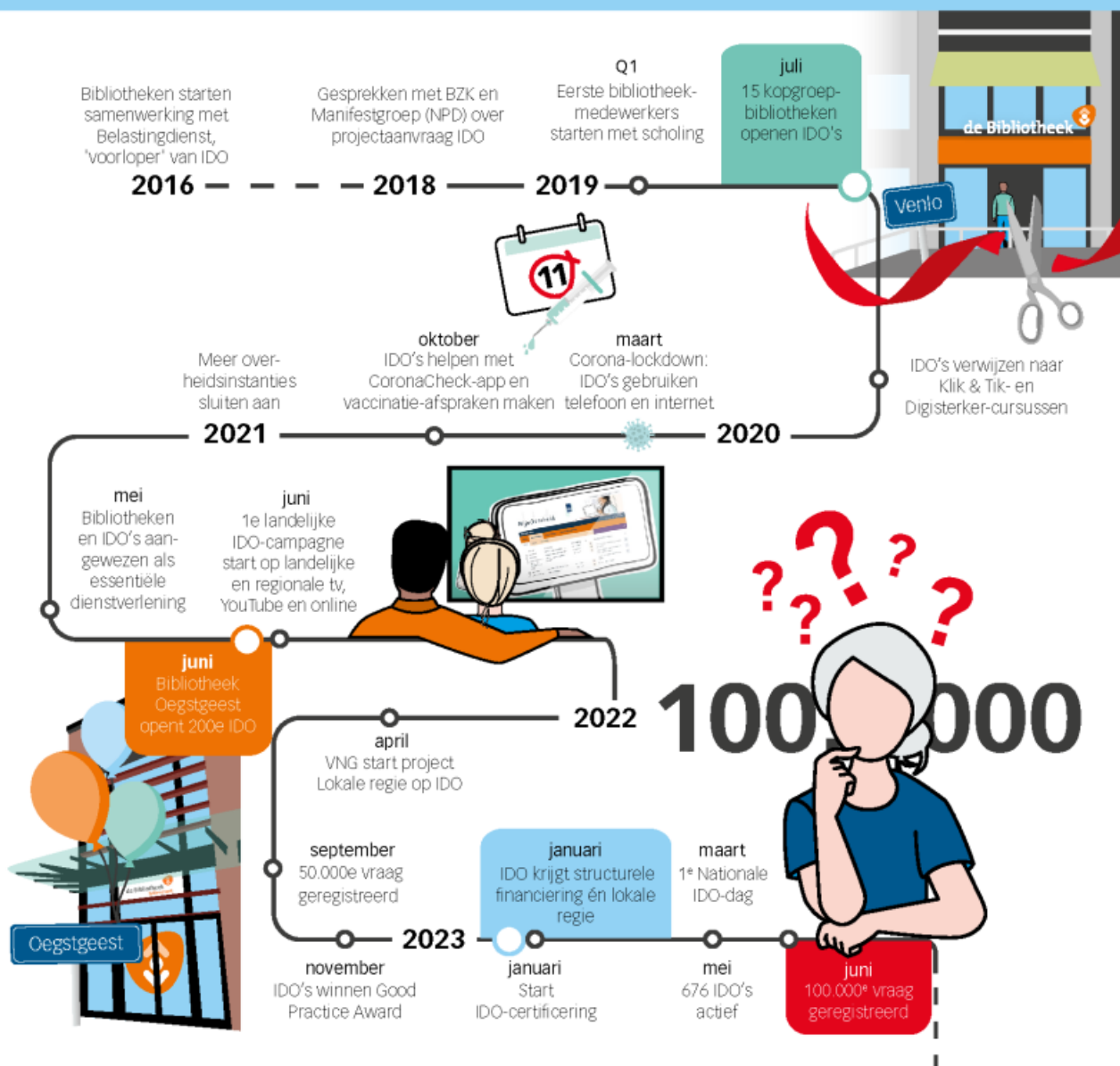
- Zij stimuleren meer niet-digivaardige burgers deel te nemen aan digivaardigheids cursussen in

bibliotheken. Zo worden steeds meer mensen (digitaal) zelfredzaam;

- Voor mensen die (blijvend) ondersteuning nodig hebben, worden informatiepunten in de bibliotheken ontwikkeld. Hier kunnen burgers terecht voor eerstelijnsinformatievoorziening over de (digitale) overheid, specifiek van de deelnemende Manifestgroep-partijen.

Bibliotheken openen informatiepunten

Sinds 2019 tot en met 2021 wordt gebouwd aan een landelijk dekkend netwerk voor deze ondersteuning via de bibliotheken. Medio 2019 zijn de eerste vijftien koploperbibliotheken gestart. Onderdeel van het programma Digitale Inclusie zijn 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; Van de Burgt & Van de Hoek, 2019). 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 kopgroepbibliotheken - 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 en het aantal geregistreerde vragen snel op. In 2022 telde iedere bibliotheekorganisatie minimaal één IDO (Klaren & Van de Burgt, 2023b). In juni 2023 hadden in totaal 682 bibliotheekvestigingen één IDO en werd de 100.000e vraag geregistreerd (KB, 2023). Bijgedragen aan deze groei heeft een subsidieregeling die bibliotheken bij inschrijven verplichtte vóór 1 september minimaal één IDO te openen (KB, 2021).



Samenwerkende partijen



Kijk voor meer informatie op: www.informatiepuntdigitaleoverheid.nl

Verschillende vormen Informatiepunten

De IDO's worden verschillend ingericht. In de meest primaire vorm bestaat een IDO uit een vaste balie of ruimte waar bezoekers tijdens spreekuren terecht kunnen. Als bezoekers zich buiten spreekuren melden, wordt beoordeeld of de vraag direct kan worden beantwoord of dat een bezoek aan een

spreekuur nodig is. Ook bestaan er IDO's die altijd geopend zijn. In de praktijk betekent dit dat bibliotheekmedewerkers fungeren als een 'lopend IDO', bij wie bezoekers terecht kunnen met IDO-gerelateerde vragen. Als meer privacy gewenst is, wordt de bezoeker meegenomen naar een andere ruimte. In een bredere vorm is het IDO een vast punt in de vestiging waar de bibliotheek en maatschappelijke partners samen een divers aanbod aan spreekuren presenteren (Ecorys, 2020).

Meer inzicht in de Informatiepunten Digitale Overheid

Sinds de start van het programma Digitale inclusie worden data verzameld over het aanbod en de opbrengsten van de Informatiepunten Digitale Overheid (IDO's). De resultaten van de IDO-registraties uit de Outputregistratietool zijn door de KB verwerkt in het interactief [Dashboard Informatiepunten Digitale Overheid](#). Het dashboard biedt inzicht in de inrichting van de registrerende IDO's, de achtergrond van de bezoekers en hun vragen en de geboden hulp. De landelijke ontwikkeling van de IDO's sinds 2019 wordt zo visueel in kaart gebracht. Daarnaast is het mogelijk om te filteren op jaar, provincie, gemeente en bibliotheekorganisatie en -locatie. Zo kan de data uit de Outputregistratietool ingezet worden om de IDO-dienstverlening te evalueren, optimaliseren en verantwoorden.

Bronnen

- Arends-Tóth, Judith (2019). *ICT-gebruik van huishoudens en personen*. Den Haag: Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS).
- Arends, J., Heij, R. de, Kleingeld, R., Pronk, & Roekel, R. van., Theissen, J., Wielenga-van der Pijl, L. & Zweerink, J. (2021). *ICT, kennis en economie 2021*. Den Haag: Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS).
- Belastingdienst (2022). *Feiten en cijfers. Aangifteperiode inkomstenbelasting 2021*.
- Boekel, M. van (2020). *Duidelijke taal voor inwoners en ondernemers. Welke ondersteuning willen gemeenten?* Den Haag: Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG).
- Bommeljé, Y. & Keur, P.A. (2013). *De burger kan het niet alleen*. Den Haag: Sdu Uitgevers.
- Burgt, A. van de & Hoek, S. van de (2019). *Dienstverlening openbare bibliotheken rondom digitale vaardigheden en de samenwerking met de Belastingdienst*. Den Haag: KB.
- Cyber Security Raad (CSR) (2021). *Adviesrapport integrale aanpak cyberweerbaarheid*. Den Haag: CSR.
- Dedding, C. & Goedhart, N. (2021). *Uit beeld geraakt. Digitale ongelijkheid als maatschappelijke opgave*. Amsterdam: Amsterdam UMC, in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.
- Digisterker (2017). *Digisterke verhalen. Mensen op weg naar digitaal zelfvertrouwen*. Enschede: Stichting Digisterker.
- Digitale Overheid (2020). *NL DIGIbeter. Agenda Digitale Overheid*.
- Digitale Overheid (2021). *Duidelijke overheidscommunicatie, wat is daarvoor nodig?*
- Ecorys (2020). *Exploitatiemodellen en rendement Informatiepunten Digitale Overheid in Openbare Bibliotheken*. Rotterdam: Ecorys, in opdracht van de KB & Manifestgroep-partijen.
- Eurostat (2019). *E-government activities of individuals via websites*. Geraadpleegd op 16-3-2020.
- ICTU (2018). *Monitor Generieke Digitale Infrastructuur 2018*. Den Haag: ICTU, in opdracht van het

ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK), Directie Informatiesamenleving en Overheid en Bureau Digicommissaris.

- Israël, F., Kingma, M., Zielman, A. & As, S. van (2016). Aanpak van laaggeletterdheid. Den Haag: Algemene Rekenkamer.
- KB (2021). Uitvoeringsplan Digitale Inclusie, ondersteuning voor kwetsbare burgers. Den Haag: KB.
- KB (2023). IDO: 100.000 vragen geregistreerd. Geraadpleegd op 31-7-2023.
- Klaren, M. & Burgt, A. van de (2023a). Dienstverlening openbare bibliotheken rondom de samenwerking met de Belastingdienst. Den Haag: KB.
- Klaren, M. & Burgt, A. van de (2023b, te verschijnen). Dienstverlening openbare bibliotheken rondom basisvaardigheden voor volwassenen. Den Haag: KB.
- Leguina, A., Mihelj, S. & J. Downey (2021). 'Public Libraries as Reserves of Cultural and Digital Capital: Addressing Inequality through Digitalization.' *Library and Information Science Research* 43(3): 101-103.
- Linos, K., Carlson, M., Jakli, L., Dalma, N., Cohen, I., Veloudaki, A., & S.N. Spyrellis (2021). 'How Do Disadvantaged Groups Seek Information About Public Services? A Randomized Controlled Trial of Communication Technologies.' *Public Administration Review* : 1-13.
- Logius (2014). Jaarverslag 2013.
- Logius (2021). Jaarverslag 2020.
- Madsen, C.O., Lindgren, I., & U. Melin (2022). 'The Accidental Caseworker. How Digital Self-service Influences Citizens' Administrative Burden.' *Government Information Quarterly* 39:1.
- Manifestgroep en openbare bibliotheken (2018). Digitale Inclusie. Ondersteuning voor kwetsbare burgers.
- Ministerie van Economische Zaken en Klimaat (EZK) (2020). Nederlandse Digitaliseringsstrategie.
- Pieterse, W. (2020). Oordeel Burgers en Ondernemers over Overheidsdienstverlening 2020. Pieterse, Ltd./Center for eGovernment Studies, in samenwerking met Kantar.
- Plantinga, S. & Kaal, M. (2018). Hoe mediawijs is Nederland? Onderzoek mediawijsheid. Amsterdam: Kantar Public, in opdracht van Mediawijzer.net.
- Ponsioen, A. (2023). Een onverminderde uitdaging. Verkennend in gesprek met/over digitaal kwetsbaren in de arbeidsmarktregio Groningen. Groningen: Digitale Academie Noord-Nederland.
- Rathenau Instituut (2020). Digitale vaardigheden voor technologisch burgerschap. Geraadpleegd op 11-3-2020.
- Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) (2018). UWV Informatieplan 2018-2022. Puzzelen met prioriteiten. Amsterdam: VNG.
- Vereniging van Openbare Bibliotheken (VOB), Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), Stichting Samenwerkende POI's Nederland (SPN), Interprovinciaal Overleg (IPO), KB & ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW). Bibliotheekconvenant 2020-2023. Convenant houdende afspraken over de bijdrage van de bibliotheekvoorziening in Nederland aan maatschappelijke opgaven.