

DE BIBLIOTHEEK EN DE DIGITALE OVERHEID

Onderzoeksartikel

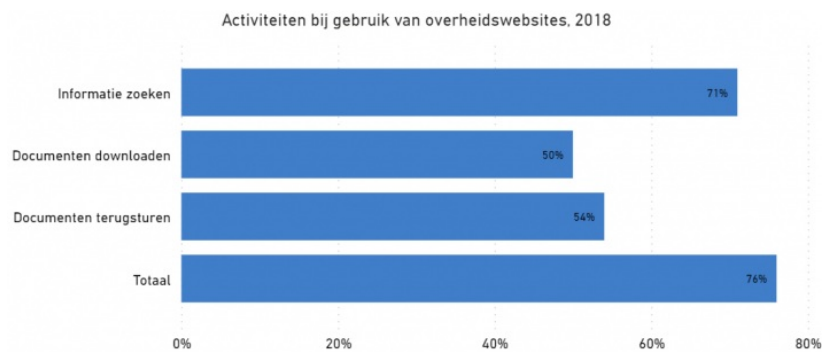
Laatst bijgewerkt: 7 juli 2021

<https://www.bibliotheeknetwerk.nl/artikel/de-bibliotheek-en-de-digitale-overheid>

De bibliotheek wil leden en bezoekers zo goed mogelijk begeleiden bij het gebruik van de digitale overheid. Dit sluit aan bij de ontwikkeling 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

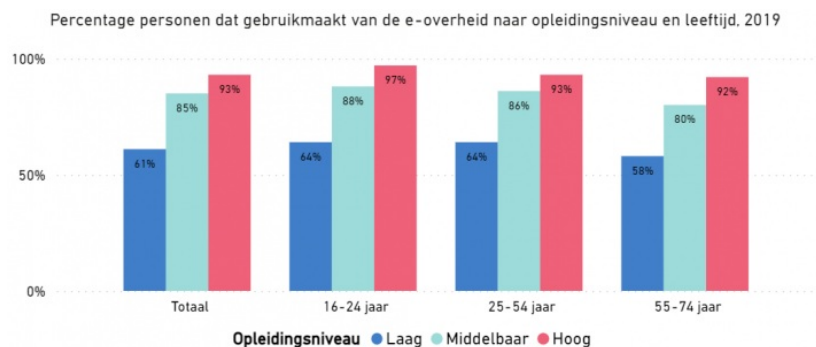
In 2018 maakte 76% van de Nederlanders gebruik van overheidswebsites. Zij zochten hier vooral naar informatie (71%), downloadden documenten (50%) en/of stuurden documenten terug (54%). Met name hoogopgeleiden en burgers tussen de 25 en 45 jaar maakten relatief veel gebruik van overheidswebsites (Arends-Tóth, 2019). Het gebruik van de digitale overheid is de afgelopen jaren sterk toegenomen. Jaarlijks hebben Nederlanders ongeveer 390 miljoen keer contact met de overheid. Meer dan de helft van deze contacten verliep in 2016 via een digitaal kanaal (Kanne & Löb, 2016). Het 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 actieve DigiD-accounts nam toe van 9,8 miljoen in 2012 tot 18,3 miljoen in 2020 (ICTU, 2021). Het aantal DigiD-authenticaties is gegroeid van 75,5 miljoen in 2012 tot 403 miljoen in 2020 (Logius, 2014-2020). Driekwart van de DigiD-authenticaties komt bij één van de vier grootgebruikers vandaan: de Belastingdienst (21%), het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (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, 2019; 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% (Eurostat, 2019; Rathenau Instituut, 2020).



Bron: Eurostat, 2019.

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 \(https://www.cybersecurityraad.nl/binaries/cybersecurityraad/documenten/adviezen/2021/04/06/csr-adviesrapport-integrale-aanpak-cyberweerbaarheid/CSR+Adviesrapport+%27Integrale+aanpak+cyberweerbaarheid%27.pdf\)](https://www.cybersecurityraad.nl/binaries/cybersecurityraad/documenten/adviezen/2021/04/06/csr-adviesrapport-integrale-aanpak-cyberweerbaarheid/CSR+Adviesrapport+%27Integrale+aanpak+cyberweerbaarheid%27.pdf). 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 \(https://www.digitaleoverheid.nl/wp-content/uploads/sites/8/2020/07/nl-digibeter-2020.pdf\)](https://www.digitaleoverheid.nl/wp-content/uploads/sites/8/2020/07/nl-digibeter-2020.pdf) en de [Nederlandse Digitaliseringsstrategie \(https://www.bibliotheeknetwerk.nl/sites/default/files/2020-10/bbv-Nederlandse-Digitaliseringsstrategie-2020.pdf\)](https://www.bibliotheeknetwerk.nl/sites/default/files/2020-10/bbv-Nederlandse-Digitaliseringsstrategie-2020.pdf) zet de overheid breed in op de digitale samenleving, het benutten van kansen en het borgen van rechten. 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 \(https://www.rijksoverheid.nl/binaries/rijksoverheid/documenten/publicaties/2019/03/18/vervolgaanpak-laaggeletterdheid-2020-%E2%80%93-2024-tel-mee-met-taal/vervolgaanpak-laaggeletterdheid-2020-%E2%80%93-2024-tel-mee-met-taal.pdf\)](https://www.rijksoverheid.nl/binaries/rijksoverheid/documenten/publicaties/2019/03/18/vervolgaanpak-laaggeletterdheid-2020-%E2%80%93-2024-tel-mee-met-taal/vervolgaanpak-laaggeletterdheid-2020-%E2%80%93-2024-tel-mee-met-taal.pdf) 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 Engelsehoven et al., 2019).

Bibliotheek helpt bij gebruik digitale overheid

De bibliotheek helpt leden en bezoekers informatie te ontsluiten – analoog én digitaal. Daar hoort ook begeleiding bij het gebruik van de digitale overheid bij. Bibliotheken bieden een breed scala van programma's, trainingen en activiteiten aan op het gebied van digitale vaardigheden en E-overheid, waaronder 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. Burgers kunnen sinds 2017 voor hulp en ondersteuning bij de (online) belastingaangifte terecht in de openbare bibliotheek. Dit programma werden in 2018 door 93% van de bibliotheken aangeboden. Medio 2019 zijn de eerste vijftien 'kopgroepbibliotheken' officieel gestart met een Informatiepunt Digitale Overheid. De komende twee jaar wordt dit programma verder uitgerold en gemonitord (Van den Dool & Van de Hoek, 2021).

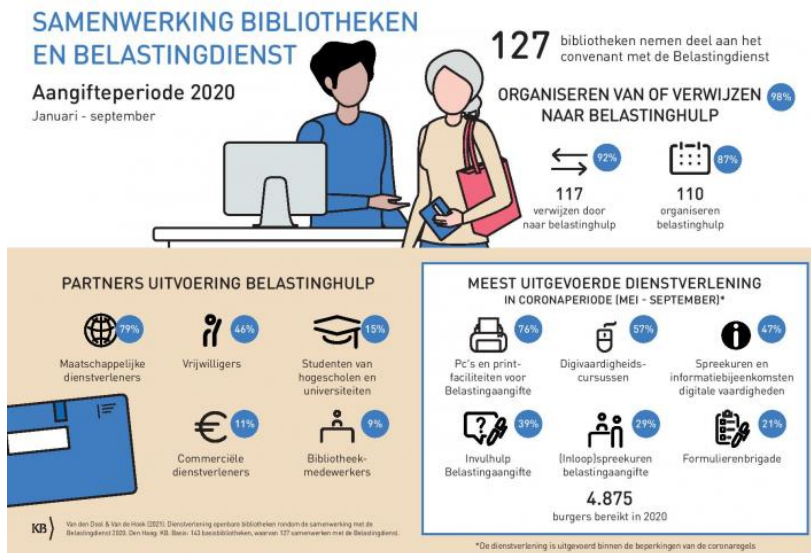
Wat houdt de samenwerking tussen de KB en de Belastingdienst in?

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.

Voor de periode 2019-2022 is een nieuw convenant gesloten om de dienstverlening verder structureel in te bedden. Nu de eerste en tweede pijler tot de structurele dienstverlening van de bibliotheken behoren, ligt de nadruk in dit convenant op het bestendigen en verder uitbouwen van de spreekuren, invulcursussen en informatiebijeenkomsten.

Samenwerkingsverband tussen bibliotheek en Belastingdienst



Bron: Van den Dool & Van de Hoek, 2021.

Belastinghulp in bibliotheek

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 2020 nam 89% 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 (94%) en vindt bijna altijd plaats in de bibliotheek (97%). Daarnaast biedt een derde van de bibliotheken belastinghulp op locatie aan (31%).

Bijna 5 duizend burgers bereikt in aangifteperiode 2020

Met deze dienst werden in de aangifteperiode van 2020 bijna 5 duizend burgers bereikt. Dit is een sterke afname in vergelijking met het bereik van de spreekuren en invulhulp belastingaangifte in 2019 (circa 13 duizend burgers) en 2017 (circa 8,5 duizend burgers), die hoogstwaarschijnlijk kan worden verklaard door de maatregelen rondom het coronavirus. Hierdoor waren bibliotheken een belangrijk deel van de aangifteperiode gesloten of konden zij slechts een beperkt deel van hun dienstverlening uitoefenen (Van den Dool & Van de Hoek, 2021).

Ondersteuning kwetsbare burgers dankzij Digitale Inclusie

Daarnaast is in 2019 onder de naam Digitale Inclusie (<https://www.digitaleoverheid.nl/overzicht-van-alle-onderwerpen/archief/toegankelijkheid/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 hoofdoelen:

- 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

Van 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. In 2019 sloten de eerste krappe dertig organisaties zich aan. Samen hielpen zij in dat jaar bijna negenhonderd bezoekers. Eind 2020 stond de teller op 73 IDO's, verspreid over 37 bibliotheekorganisaties. Inmiddels kent Nederland 125 IDO's, vallend onder 66 bibliotheekorganisaties. Daarnaast is in Zeeland een IDO in een bibliobus ingericht, die op 11 plaatsen stopt. Van alle 140 bibliotheekorganisaties hebben er 130 zich ingeschreven op de subsidieregeling die hen verplicht voor 1 september 2021 minimaal één IDO te hebben geopend (KB, 2021). 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).

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).

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](https://www.bibliotheeknetwerk.nl/sites/default/files/2020-10/Bibliotheekconvenant%202020-2023_dt.pdf) (https://www.bibliotheeknetwerk.nl/sites/default/files/2020-10/Bibliotheekconvenant%202020-2023_dt.pdf). 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).

Bronnen

- Arends-Tóth, Judith (2019). *ICT-gebruik van huishoudens en personen* (<https://longreads.cbs.nl/ict-kennis-en-economie-2019/ict-gebruik-van-huishoudens-en-personen/>). Den Haag: Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS).
- Belastingdienst (2019). *Feiten en cijfers. Aangifte inkomstenbelasting over 2018* (<https://over-ons.belastingdienst.nl/feiten-en-cijfers/aangifte-inkomstenbelasting-2018/>).
- Burgt, A. van de & Hoek, S. van de (2019). *Dienstverlening openbare bibliotheken rondom digitale vaardigheden en de samenwerking met de Belastingdienst* (<https://www.bibliotheekinzicht.nl/nieuws/bibliotheken-bereiken-ruim-13-duizend-burgers-met-belastinghulp>). Den Haag: KB.
- Boekel, M. van (2020). *Duidelijke taal voor inwoners en ondernemers. Welke ondersteuning willen gemeenten?* (https://vng.nl/sites/default/files/2021-03/vng_duidelijke-overheidscommunicatie.pdf). Den Haag: Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG).
- Bommeljé, Y. & Keur, P.A. (2013). *De burger kan het niet alleen* (<https://kennisopenbaarbestuur.nl/rapporten-publicaties/de-burger-kan-het-niet-alleen/>). Den Haag: Sdu Uitgevers.
- Cyber Security Raad (CSR). *Adviesrapport integrale aanpak cyberweerbaarheid* (<https://www.cybersecurityraad.nl/binaries/cybersecurityraad/documenten/adviezen/2021/04/06/csr-adviesrapport-integrale-aanpak-cyberweerbaarheid/CSR+Adviesrapport+%27Integrale+aanpak+cyberweerbaarheid%27.pdf>). Den Haag: CSR.
- Digisterker (2017). *Digisterke verhalen. Mensen op weg naar digitaal zelfvertrouwen* (https://drive.google.com/file/d/1j6MSi3V_8rA7jqh9qQVmgYqHwRP96xmr/view). Enschede: Stichting Digisterker.
- Digitale Overheid (2020). *NL DIGIbeter. Agenda Digitale Overheid* (<https://www.digitaleoverheid.nl/wp-content/uploads/sites/8/2020/07/nl-digibeter-2020.pdf>).
- Digitale Overheid (2021). *Duidelijke overheidscommunicatie, wat is daarvoor nodig?* (<https://www.digitaleoverheid.nl/nieuws/duidelijke-overheidscommunicatie-wat-is-daarvoor-nodig/>).
- Dool, A. van den & Hoek, S. van de (2021). *Dienstverlening openbare bibliotheken rondom de samenwerking met de Belastingdienst 2020* (<https://www.bibliotheekinzicht.nl/sites/default/files/rapporten/Landelijke%20rapportage%20Bibliotheekmonitor%20Belastingdienst%2020201.pdf>). Den Haag: KB.
- Ecorys (2020). *Exploitiemodellen en rendement Informatiepunten Digitale Overheid in Openbare Bibliotheken* (<https://www.ecorys.com/sites/default/files/2020-06/exploitiemodellen-en-rendement-informatiepunten-digitale-overheid%20%281%29.pdf>). Rotterdam: Ecorys, in opdracht van de KB & Manifestgroep-partijen.
- Eurostat (2019). *E-government activities of individuals via websites* (https://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/show.do?dataset=isoc_ciegi_ac&lang=en). Geraadpleegd op 16-3-2020.
- ICTU (2018). *Monitor Generieke Digitale Infrastructuur 2018* (<https://www.digitaleoverheid.nl/wp-content/uploads/sites/8/2018/09/GDI-Monitor-2018-v1-def.pdf>). Den Haag: ICTU, in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK), Directie Informatiesamenleving en Overheid en Bureau Digicommissaris.
- ICTU (2021). *Monitor Digitale Overheid* (<https://www.rijksoverheid.nl/binaries/rijksoverheid/documenten/rapporten/2021/06/15/monitor-digitale-overheid-2021/Rapportage+Monitor+Digitale+Overheid+2021.pdf>). Den Haag: ICTU.
- Israël, F., Kingma, M., Zielman, A. & As, S. van (2016). *Aanpak van laaggeletterdheid* (<https://www.rekenkamer.nl/publicaties/rapporten/2016/04/20/aanpak-van-laaggeletterdheid>). Den Haag: Algemene Rekenkamer.
- Kanne, P. & Löb, N. (2016). *(Digitale) contacten met de overheid* (<https://www.digitaleoverheid.nl/wp-content/uploads/sites/8/2016/12/steekproef-digitaal-contact-burger-overheid-2016.pdf>). Amsterdam: I&O Research, in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK).
- KB (2021). *Uitvoeringsplan Digitale Inclusie, ondersteuning voor kwetsbare burgers* (https://www.bibliotheeknetwerk.nl/sites/default/files/2021-03/bbv-Digitale-inclusie_2020_rapportage.pdf). Den Haag: KB.
- Logius (2014). *Jaarverslag 2013* (<https://publicaties.logius.nl/nl/magazine/6604/738722/cover.html>).
- Logius (2021). *Jaarverslag 2020* (<https://magazines.logius.nl/logiusjaarverslag/2020/01/index>).

- Manifestgroep en openbare bibliotheken (2018). *Digitale Inclusie. Ondersteuning voor kwetsbare burgers* (https://www.bibliotheekbasisvaardigheden.nl/dam/bestanden/algemeen/digitale_inclusiemfg-01102018plan.pdf).
- Ministerie van Economische Zaken en Klimaat (EZK) (2020). *Nederlandse Digitaliseringsstrategie* (<https://www.bibliotheeknetwerk.nl/sites/default/files/2020-10/bbv-Nederlandse-Digitaliseringsstrategie-2020.pdf>).
- Pieterse, W. (2020). *Oordeel Burgers en Ondernemers over Overheidsdienstverlening 2020* (<https://www.rijksoverheid.nl/binaries/rijksoverheid/documenten/rapporten/2020/12/07/eindrappport-onderzoek-overheidsdienstverlening-2020/eindrappport-onderzoek-overheidsdienstverlening-2020.pdf>). Pieterse, Ltd./Center for eGovernment Studies, in samenwerking met Kantar.
- Plantinga, S. & Kaal, M. (2018). *Hoe mediawijs is Nederland? Onderzoek mediawijsheid* (<https://www.mediawijzer.net/wp-content/uploads/sites/6/2018/09/Rapport-Mediawijsheid-volwassenen-2018.pdf>). Amsterdam: Kantar Public, in opdracht van Mediawijzer.net.
- Rathenau Instituut (2020). *Digitale vaardigheden voor technologisch burgerschap* (<https://www.rathenau.nl/nl/wetenschap-cijfers/impact/digitale-vaardigheden-voor-technologisch-burgerschap>). Geraadpleegd op 11-3-2020.
- Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) (2018). *UWV Informatieplan 2018-2022. Puzzelen met prioriteiten* (https://vng.nl/sites/default/files/knowledge_base_compliance/171214_-_UWV_Informatieplan_2018-2022.pdf). 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* (https://www.bibliotheeknetwerk.nl/sites/default/files/2020-10/Bibliotheekconvenant%202020-2023_dt.pdf).