

Digitale Inclusie Ondersteuning voor kwetsbare burgers

- Manifestgroep en openbare bibliotheken -

INHOUD

Samenvatting	4
1. Digitale Inclusie.....	7
Digitale Kloof.....	7
Overheidsbeleid	8
Manifestgroep Werkgroep Niet-Digivaardigen	9
2. Voorstel	11
Partners: Manifestgroep & Bibliotheken	11
Voorstel Manifestgroep: landelijke ondersteuning voor vier miljoen niet-digivaardige burgers	12
Basisdienstverlening en kopgroep in 2019, brede uitrol in 2020 en 2021	14
Doorlooptijd	15
Borging	15
Rollen en verantwoordelijkheden.....	16
3. Financiering.....	17
Overzicht 2019	17
Doorkijk 2020 en 2021	18

'Digitaal burgerschap is toch wat anders dan analoog burgerschap. Er zijn overeenkomsten, maar zeker ook verschillen. Wat doe je met mensen die niet goed digitaal mee kunnen komen? Wij schatten dat dit er vier miljoen zijn in ons land, waarvan tweeënehalf miljoen laaggeletterd. Die overige anderhalf miljoen mensen zijn ouderen, en meer jongeren, die het moeilijk vinden om digitaal met de overheid te communiceren. Maar ook hoogopgeleiden die toch liever op de oude manier werken. Dat is een heel diverse groep waar we nog niet helemaal grip op hebben. En dat moeten we eigenlijk wel vrij precies weten, willen we de goede interventies doen. Want de lijn is 'digitaal, tenzij' en dan moet de 'tenzij' wel de uitzondering zijn en niet de regel. Tegelijk moet er ruimte zijn voor maatwerk, voor menselijk contact. Er zal altijd een loket nodig blijven.

'Die digitale inclusie vind ik echt een essentieel thema. Want we kunnen gewoon wel inpakken als we dit niet de goede kant op weten te krijgen. Want dan kun je wel een digitale samenleving zijn, maar als een kwart niet mee kan doen, wordt het heel ingewikkeld. Dan is die samenleving nog veel verder van huis, want mensen gaan uiteindelijk sociaal afhaken. Dat is nog veel erger dan dat ze digitaal niet mee doen. Je moet dit ook organisch aanpakken, je moet dit in de tijd plaatsen. Het initiatief om te stoppen met de blauwe envelop..., we hebben gezien wat de impact daarvan was. Tegelijkertijd is iedereen blij met de vooraf ingevulde aangifte. Je moet dus beredeneren wat je wilt bereiken. Als dat niet lukt, omdat je een manier van werken kiest waar de samenleving niet aan toe is, dan ga je ook je maatschappelijke doelen niet halen.'

Simone Roos, 7 juni 2018, voormalig DGGO BZK en voorzitter OBDO.¹

¹Simone Roos, voormalig directeur-generaal Overheidsorganisatie van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) en voormalig voorzitter Overheidsbreed Beleidsoverleg Digitale Overheid (OBDO) 7 juni 2018. <https://www.computable.nl/artikel/expertverslag/overheid/6374195/4573232/digitaal-burgerschap-komt-eraan.html>

SAMENVATTING

Het kabinet wil dat iedereen mee kan doen aan de maatschappij en het gevoel heeft erbij te horen. Hiervoor is nodig dat de samenleving ook daadwerkelijk voor iedereen een inclusieve samenleving is, ongeacht eventuele beperkingen. Een inclusieve samenleving houdt in dat mensen ook digitaal volledig mee kunnen doen. Digitale inclusie is daarmee een wezenlijk onderdeel van die inclusieve samenleving. Digitale inclusie gaat over de mate waarin mensen in staat zijn ook daadwerkelijk gebruik te maken van digitale middelen. Digitale inclusie is een belangrijke opgave in de informatiemaatschappij. Het gaat hierbij in eerste instantie over vaardigheden; digitale vaardigheden. Kan iemand met een computer of software overweg? Is iemand in staat om informatie goed te beoordelen, te verwerken en toe te passen? Beschikt iemand over de vaardigheden om de informatie te beoordelen door het gebruiken van nieuwe (digitale) media? Dergelijke vaardigheden zijn aan te leren en te ontwikkelen maar vragen meer dan alleen onderwijs. De inschatting is ook dat er een groep Nederlanders zal blijven wiens digitale vaardigheden ontoereikend zijn om digitaal zaken te doen met de overheid. Een hulpstructuur waar burgers terecht kunnen moet hier uitkomst bieden.

In de zomer 2018 verschenen NL-digibeter: de Agenda Digitale Overheid én de Nederlandse Digitaliseringsstrategie (NDS) van het kabinet. Daar staat wat nodig is om te zorgen dat Nederland sterk blijft op het gebied van digitalising. Daarbij speelt het kabinet in op de snelheid van de digitalisering en de impact hiervan op de samenleving. In beide stukken zijn ambities en bijbehorende acties benoemd die zich op de hele maatschappij en economie richten. Aan de digitale wereld én de digitale overheid moet iedereen kunnen meedoen.

"Het kabinet zet zich in voor een inclusieve en transparante (digitale) samenleving. We willen dat informatie, overheidsvoorzieningen en nieuwe technieken voor iedereen toegankelijk zijn. We stellen burgers en ondernemers in staat de kansen van de informatiesamenleving te benutten."

De Manifestgroep heeft aan de 'Werkgroep Niet-Digivaardigen', bestaande uit de Belastingdienst, CAK, CBR, CIZ, CJIB, DUO, SVB en UWV, de opdracht verstrekt zich sterk te maken voor de kwetsbare groep burgers die digitaal niet mee kunnen komen in deze snel veranderende en digitaliserende maatschappij. In deze notitie spreken we over niet-digivaardige burgers.

Burgerperspectief

Wat mogelijk wordt met dit project:

Henk, 42 jaar

Henk heeft jaren gewerkt als vrachtwagenchauffeur maar raakte werkloos. Voor het UWV moet hij aan de slag met de werkmap. Hij heeft niet veel ervaring met computers en met zijn DigiD.

Bij de Bibliotheek Nijkerk volgde hij de training Klik & Tik om om te gaan met de computer. Aansluitend volgde hij de training Digisterker waarin hij leerde omgaan met zijn DigiD en zaken van de e-overheid.

Marjan, 64 jaar

Marjan gaat over enige tijd met pensioen en krijgt dan AOW. Moet ze dat zelf aanvragen? En heeft ze daar haar DigiD bij nodig?

Bij de Bibliotheek Zoetermeer zocht een medewerker met haar mee naar de algemene informatie over de AOW op de website van de SVB en weet ze nu wat ze moet gaan doen. Ook schreef ze zich in voor de cursus Digisterker om haar vaardigheden rond het gebruik van de DigiD op te frissen.

In Nederland zijn er vier miljoen Nederlanders met vragen zoals Henk en Marjan. Anderhalf miljoen daarvan kunnen door wat training zelf hun weg vinden. De overige tweeënhalf miljoen mensen kunnen via het netwerk van bibliotheken ondersteund worden. De Manifestgroep partijen gaan zich ervoor inzetten om samen met de bibliotheken hier informatiepunten digitale-overheid op te zetten.

Uit onderzoek blijkt dat er in Nederland in circa vier miljoen burgers² zijn die niet digitaal vaardig (genoeg) zijn om zelfstandig zaken met de overheid te doen. Van deze vier miljoen zijn er naar schatting circa tweeënhalf miljoen burgers die nooit in staat zullen zijn ooit zelfstandig digitaal zaken te doen met de overheid.

De bibliotheek evolueert van klassieke uitleenbibliotheek naar brede, maatschappelijke bibliotheek in het hart van de lokale samenleving. De bibliotheek wordt de plek waar mensen terecht kunnen voor laagdrempelig non-formeel educatieaanbod. Daarmee is de bibliotheek de ideale plek om een hulpinfrastructuur in te richten door middel van informatiepunten voor algemene vragen over (digitale) overheidsdienstverlening

Deze ontwikkeling sluit aan bij de verbrede rol van bibliotheken die is vastgelegd in art 5 van de in 2015 ingevoerde bibliotheekwet³ en bij één van de speerpunten van hun beleid op het gebied van participatie en zelfredzaamheid: de bibliotheek als digi-taalhuis.

De 'Werkgroep Niet-Digivaardigen' van de MFG heeft daarom de Koninklijke Bibliotheek benaderd om te bezien of samenwerking met bibliotheken tot een passende dienstverlening kan leiden om kwetsbare niet-digivaardige burgers te ondersteunen.

De bibliotheken hebben in de afgelopen jaren samen met de Belastingdienst een landelijk dekkende hulpstructuur ontwikkeld die burgers helpt om zelf te leren omgaan met de digitale overheid of om hulp te krijgen bij ondersteuners.

In deze cocreatie van de Manifestgroep partijen, Belastingdienst, CAK, CBR, CIZ, CIJB, DUO, SVB, UWV en de Koninklijke Bibliotheek wordt voorgesteld om de komende jaren te komen tot een verbreding van deze ondersteuning.

Door in alle (basis-)bibliotheken een informatiepunt in te richten, ontstaat een landelijk dekkend netwerk met digivaardige bibliotheekmedewerkers waarbij, binnen de digitale omgeving van de publieke dienstverleners, naar de juiste antwoorden of passende oplossingen gezocht kan worden.

Vanaf dag één van het project bieden bibliotheken in het hele land trainingen, cursussen en faciliteiten en tegelijkertijd wordt dit uitgebreid naar een informatiepunt 'Digitale-overheid'. Fasegewijs zal elke basisbibliotheek doorontwikkelen naar een informatiepunt waar burgers terecht kunnen als ze zichzelf willen trainen of geholpen willen worden met algemene vragen rond de (digitale) overheid. Daardoor ontstaat een hulpstructuur voor vier miljoen niet-digivaardige Nederlanders.

De Manifestgroep en de bibliotheken hebben in het kader van de Digitale Inclusie een gezamenlijk belang: De kwetsbare burger zo goed mogelijk bedienen. Dit kan door samen dit programma te realiseren en te zorgen voor een verdere uitbouw naar een landelijk dekkend netwerk van informatiepunten.

Het voorstel bestaat uit twee onderdelen:

1. Vergroten van digivaardigheden
2. Inrichten van informatiepunten

Een aanzienlijk deel van de programmakosten wordt gefinancierd vanuit de Koninklijke Bibliotheek en Provinciale bibliotheekinstellingen.

² De burger kan het niet alleen, PBLQatie nr. 41, van Y. Bommeljé en P.A. Keur, juni 2013, Sdu Uitgevers, 2013

³ <http://wetten.overheid.nl/BWBR0035878/2015-01-01>

Vanuit het ICM/OBDO wordt voor 2019 een investering gevraagd van € 1,9 miljoen.

Voor 2020 wordt een investering gevraagd van € 2,55 miljoen en voor 2021 een bedrag van € 3,1 miljoen. De investering is er op gericht de randvoorwaarden en faciliteiten te realiseren en deze dienstverlening uit te kunnen bouwen naar een landelijk dekkende hulpstructuur.

Op lange termijn wordt borging voorzien bij de lokale bibliotheken en daarmee de gemeenten die deze instellingen financieren. Verwacht wordt dat ook na 2021 een landelijke bijdrage nodig blijkt. De projectfase wordt gebruikt om dit verder uit te werken.

1. DIGITALE INCLUSIE

Het kabinet wil dat iedereen mee kan doen aan de maatschappij en zich erbij voelt horen. Dat de samenleving ook daadwerkelijk voor iedereen een inclusieve samenleving is, ongeacht eventuele beperkingen. Naast het bevorderen van de inclusieve samenleving zijn ook inspanningen op het terrein van de digitale inclusie nodig. Digitale inclusie gaat hier over de mate waarin mensen in staat zijn ook daadwerkelijk gebruik te maken van digitale middelen. Digitale inclusie is een belangrijke opgave in de informatiemaatschappij.

Digitale inclusie gaat in eerste instantie over vaardigheden; digitale vaardigheden. Kan iemand met een computer of software overweg? Is iemand in staat om informatie goed te beoordelen, te verwerken en toe te passen? Beschikt iemand over de vaardigheden om de informatie te beoordelen? Dergelijke vaardigheden zijn aan te leren en te ontwikkelen, maar vragen meer dan alleen onderwijs. De inschatting is dat er een groep Nederlanders zal blijven wiens digitale vaardigheden ontoereikend zijn om digitaal zaken te doen met de overheid. Daarom is het nodig dat digitalisering deze burgers niet uitsluit en dat er informatiepunten blijven.

De overheid heeft in toenemende mate haar dienstverlening gedigitaliseerd waardoor ook veel van haar loketten verdwenen zijn of zijn georganiseerd met behulp van het maatschappelijk middenveld. In de participatiemaatschappij wordt verondersteld dat burgers voldoende taal- en digivaardig zijn om zelfredzaam de eigen weg in deze samenleving te vinden. Daarbij is vooralsnog onvoldoende rekening gehouden met kwetsbare burgers die niet in staat zijn zelfstandig zaken te doen met de (digitale) overheid. De overheid kiest de lijn '*Digitaal, tenzij..*' De Manifestgroep vertaalt dit naar:

'Digitalisering met de menselijke maat!'

De tendens is dat overheidsdienstverlening bij voorkeur digitaal is. Dit wordt nog eens benadrukt in de NL-digibeter: de [agenda digitale overheid](#). Daarbij komt ook de vraag aan de orde "*Hoe garanderen we dat iedereen mee kan blijven doen in onze samenleving?*" Hoe komen we tot digitale inclusie?

DIGITALE KLOOF

De overheid moet aandacht hebben voor alle verschillende burgers die ons land rijk is. Ook voor de mensen die niet in staat zijn om mee te komen in de digitale wereld. Voor deze mensen moet een alternatief beschikbaar blijven. Deze groep van ongeveer vier miljoen mensen, is niet of niet goed in staat om met de overheid (digitaal) zaken te doen. Een overheid waar velen van hen mee te maken hebben en waar zij ook afhankelijk van zijn. Bij deze groep, omdat ze onvoldoende taal- en digivaardig zijn, treedt ook vaak multi-problematiek op. Zo zijn zij vaker eenzaam door sociale uitsluiting, zijn vaker werkloos, hebben zij vaker gezondheidsklachten en ook vaker schulden⁴.

Uit onderzoek⁵ blijkt dat de maatschappelijke kosten achter deze kwetsbare groep de samenleving ongeveer € 1 miljard per jaar zijn. Het voortduren van dit probleem is niet alleen vervelend voor de persoon in kwestie maar brengt ook aanzienlijke kosten met zich mee.

Een aanzienlijk deel daarvan - circa tweeënhalve miljoen burgers - zal nooit zelfstandig digitaal meedoen. Met het verdwijnen van fysieke overheidsloketten in de buurt heeft deze groep geen vangnet om op terug te vallen. De afstanden naar toegankelijke en

⁴ 2017 Stichting Expertisecentrum Oefenen.nl op basis van Quicksan Next Value Research

⁵ PWC 4 april 2018

laagdrempelige loketten zijn daarmee toegenomen. Professionele en particuliere initiatieven om burgers te ondersteunen zijn zeer versnipperd waardoor deze lastig te vinden zijn en niet voor iedereen altijd helder is welke vormen van hulp en ondersteuning waar beschikbaar zijn.

De omvang van het probleem vraagt om een behoorlijke gezamenlijke inspanning van alle overheden en andere betrokken partijen. Digitale dienstverlening moet het niveau van websites en digitale formulieren voorbij en proactief worden georganiseerd rond behoeften van burgers en bedrijven, differentiëren naar omstandigheid, en hand in hand gaan met fysieke vormen van (burger-) contact.⁶

Voor de Manifestgroep is digitale dienstverlening niet het primaire doel. Het draait om dienstverlening in de breedste zin van het woord. Digitaal is slechts één van de kanalen. Bij de Manifestgroep gaat het erom dat burgers om kunnen gaan met de dienstverlening in de breedste zin van het woord.

*"Er zijn momenten in je leven dat je zegt: nu wil ik even sparren met een professional of ik wil even uithuilen op een schouder of anderszins. Dat doe je niet op een computer. Dan zie je ook dat digitale dienstverlening geen 'one size fits all' is. Zeker in een tijd van steeds meer zelfredzaamheid en bezuinigingen. Die digitaliseringsslag kun je op verschillende manieren inrichten. Wat de organisaties in de Manifestgroep betreft betekent digitalisering niet het digitaal maken en verwerken van een voorheen met een pen ingevuld formuliertje, maar moet je goed nadenken over welke stappen je in dat kader zet. Het digitale kanaal is een goed en vaak ook goedkoop kanaal, maar het is ook maar één van de kanalen. Dat betekent dat je goed moet nadenken over andere kanalen die beschikbaar zijn. Er zijn mensen die die andere kanalen sowieso nodig hebben, maar er zijn ook mensen die soms in een bepaalde levensfase of in een bepaalde periode het handig vinden om even 'echt' contact te hebben. Elkaar even in de ogen kijken of elkaar echt verstaan is wat mij betreft toch net weer wat anders dan digitale dienstverlening. Dus ja, digitale dienstverlening is voor de Manifestgroep de hoofdmoot, maar het kan alleen als die andere kanalen er ook zijn."*⁷

OVERHEIDSBELEID

In juni 2018 verscheen naast de Agenda Digitale Overheid, de Nederlandse Digitaliseringsstrategie (NDS)⁸ van het kabinet, waarin staat wat nodig is om te zorgen dat Nederland sterk blijft op het gebied van digitalising. Daarbij speelt zij in op de snelheid van de digitalisering en de impact hiervan op de samenleving. In deze strategie zijn ambities met daaraan gekoppelde acties benoemd die zich op de hele maatschappij en economie richten. Aan Nederland Digitaal moet iedereen kunnen meedoen.

"Het kabinet zet zich in voor een inclusieve en transparante (digitale) samenleving. We willen dat informatie, overheidsvoorzieningen en nieuwe technieken voor iedereen toegankelijk zijn. We stellen burgers en ondernemers in staat de kansen van de informatiesamenleving te benutten."

"Daarnaast worden de nieuwe Europese toegankelijkheidsrichtlijnen en het Gehandicaptenverdrag van de Verenigde Naties geïmplementeerd. In dit kader heeft het kabinet besloten dat **naast het digitaal zaken doen met de overheid, er tevens de mogelijkheid van persoonlijk, fysiek contact moet bestaan.**"

⁶ Rapport Maak Waar! Studiegroep Informatiesamenleving en Overheid

⁷ Voormalig Voorzitter van de Manifestgroep José Lazeroms (Belastingdienst, CAK, CBR, CBS, CIZ, CJIB, Dienst Justis, DUO, IND, Kadaster, Kamer van Koophandel, RDW, RVO.nl, SVB en UWV.), iBestuur 6 december 2017.

⁸ Nederland Digitaal. Hier kan het. Hier gebeurt het.

Binnen bepaalde groepen missen relatief veel mensen basiskennis van ICT⁹. Daarom richt de strategie zich op het vergroten van ICT-vaardigheden van alle scholieren én de beroepsbevolking, maar ook op bescherming van persoonsgegevens en veilige technologie.

Drie ambities staan centraal:

1. Voorop lopen en kansen benutten. Nederland als pionier van digitale innovatie.
2. Iedereen doet mee **en we werken samen**. Bij een snelle ontwikkeling als digitalisering is het van belang om iedereen binnen boord te krijgen en te houden. Op de arbeidsmarkt en in de samenleving als geheel. Dit vergt dat iedereen al vroeg basisvaardigheden aanleert. Dat mensen op latere leeftijd blijven leren en ontwikkelen voor veranderende beroepen en taken. **En dat we kwetsbare groepen blijven ondersteunen. Het kabinet wil dat iedereen mee kan doen en kan profiteren.**
3. Vertrouwen in de digitale toekomst. Digitalisering transformeert onze economie en samenleving, maar de waarden die we delen blijven hetzelfde. Het kabinet ziet niet alleen de mogelijkheden, maar begrijpt ook de zorgen die mensen over digitalisering hebben. Voor het kabinet is het vanzelfsprekend dat ook in het digitale tijdperk onze waarden en grondrechten gewaarborgd blijven. Het gaat hierbij om fundamentele zaken als veiligheid, privacybescherming, zelfbeschikking, solidariteit, eerlijke concurrentie en toegankelijkheid en goed openbaar bestuur.

MANIFESTGROEP WERKGROEP NIET-DIGIVAARDIGEN

Uit al het voorgaande blijkt dat het wenselijk is om voor niet-digivaardige burgers een laagdrempelige hulpstructuur in te richten waar zij van mens tot mens ondersteuning kunnen krijgen om zelf digitaal zaken te doen met de overheid of goed doorverwezen kunnen worden naar de juiste dienstverlener als het gaat om inhoudelijke ondersteuning.

De Manifestgroep heeft aan de 'Werkgroep Niet-Digivaardigen', bestaande uit de Belastingdienst, CAK, CBR, CIZ, CJIB, DUO, SVB, UWV, de opdracht verstrekt zich sterk te maken voor de kwetsbare groep burgers die digitaal niet mee kunnen komen in deze snel veranderende en digitaliserende maatschappij. De werkgroep heeft naar werkbare vormen gezocht om te bezien hoe de publieke dienstverlening aan niet-digivaardige burgers (en bedrijven) verbeterd kan worden door middel van het inrichten van een hulpstructuur.

De gemeente Utrecht werkt bijvoorbeeld met casus- en oplossingsgerichte wijkteams. Daarbij speelt niet-digivaardigheid een rol, maar vaak is er meer aan de hand. Vaak gaat het om schulden, werkloosheid, scholing etc.. We spreken dan van multi-problematiek. Daarbij is relevant dat wat voor een grote stad als Utrecht geldt niet per definitie ook goed werkbaar is voor gemeenten in bijvoorbeeld Friesland. Om een passende oplossing te vinden voor niet-digivaardige burgers is het van belang de doelgroep in voldoende mate te kaderen en daarbij de focus te richten op niet-digivaardigheid

Casus Belastingdienst en openbare bibliotheken

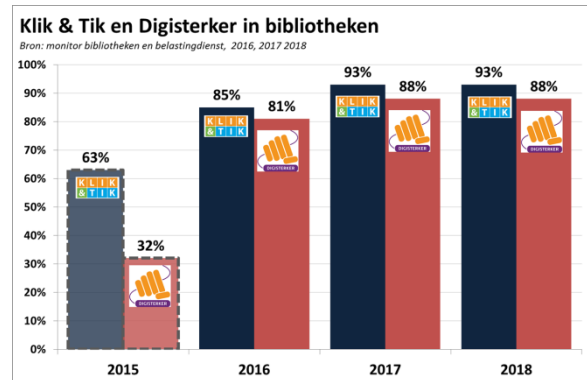
Er is uitdrukkelijk gekeken naar de casus van de Belastingdienst die in het kader van de digitalisering hulpstructuren heeft ingericht met verschillende partners in het maatschappelijk middenveld. In samenwerking met de Koninklijke Bibliotheek en de openbare bibliotheken is een landelijk dekkend aanbod van ondersteuning bij ruim 800 bibliotheekvestigingen gerealiseerd in de periode 2016-2018.

⁹ Groepen met een hoger risico zijn mensen vanaf 45 jaar, niet-werkenden en laagopgeleiden.
<https://ecbo.nl/portfolio-items/laaggeletterden-achterblijvers-in-digitale-wereld/>

De 'Werkgroep Niet-Digivaardigen' heeft daarom de Koninklijke Bibliotheek benaderd om te bezien of samenwerking met bibliotheken tot een passende dienstverlening kan leiden.

In de samenwerking Belastingdienst- Koninklijke Bibliotheek bieden de bibliotheken een landelijk dekkend netwerk met:

1. **Faciliteiten:** Burgers zonder computer, internet of printer kunnen in de bibliotheek terecht om gebruik te maken van beveiligde en met voldoende privacy omgeven werkplekken.
2. **Cursussen:** Bibliotheken bieden cursussen computergebruik (o.a. Klik & Tik) en omgaan met de elektronische overheid (o.a. Digisterker) aan voor elke burger die dit wil leren.
3. **Doorverwijzen/spreekuren:** Er is door bibliotheken een lokaal netwerk van maatschappelijke dienstverleners gecreëerd die bereid zijn om burgers die hulp nodig hebben bij het zaken doen met de Belastingdienst, te helpen. Hulp vindt in eerste instantie plaats in de bibliotheek of de bibliotheek verwijst door naar een hulpverlener in de buurt met behulp van de sociale kaart.



Bibliotheken reageerden enthousiast op de samenwerking en hebben de afgelopen drie jaar goede resultaten laten zien in de opbouw en ondersteuning van niet-digivaardige burgers.

Vooraf zijn nulmetingen uitgevoerd en jaarlijks is een vervolgonderzoek gedaan naar de resultaten en voortgang.

De Manifestgroep stelt voor deze dienstverlening aan niet-digivaardige burgers breder in te zetten om zo te komen tot een landelijk dekkend netwerk aan informatiepunten met daartoe opgeleide digivaardige bibliotheekmedewerkers.

Voor niet-digivaardige burgers is algemene informatie van de publieke dienstverleners vaak niet beschikbaar omdat die steeds meer digitaal wordt aangeboden. Door informatiepunten in de bibliotheken in te richten kunnen zij altijd om hulp vragen op een plek dichtbij hen in de buurt. (De gemiddelde afstand tot een bibliotheekvestiging in Nederland is 1,9 km.) Het gaat dan om generieke informatie: de algemene informatie die via de diverse websites van organisaties beschikbaar is. Wie meer specifieke of persoonsgebonden vragen heeft kan 'warm' worden doorverwezen naar een publieke of maatschappelijke dienstverlener in de buurt. Denk aan informatie van persoonlijke of inhoudelijke aard die voor digivaardigen bijvoorbeeld wel beschikbaar is een 'Mijn-omgeving' of na inloggen middels DigiD. Bij de informatiepunten gaat het er dus niet om op casusniveau burgers te helpen. Dat blijft een verantwoordelijkheid van de publieke dienstverleners van de Manifestgroep.

De beoogde hulpstructuur helpt burgers door middel van cursussen digivaardiger te worden. Bij de informatiepunten 'Digitale-overheid' krijgt de niet-digivaardige burger hulp bij het vinden van algemene informatie.

2. VOORSTEL

PARTNERS: MANIFESTGROEP & BIBLIOTHEKEN

In het verlengde van de Brede Agenda Digitale Overheid (BADO), 'NL Digibeter' wordt door de participerende Manifestgroep partijen voorgesteld aan de Interbestuurlijke Commissie Middelen (ICM) van het Overheidsbreed Beleidsoverleg Digitale Overheid (OBDO) vanuit de 'investeringspost' een investering te vragen in een landelijk dekkend netwerk ten behoeve van de groep van vier miljoen niet-digivaardige burgers.

Voor zover dat mogelijk is, hun digivaardigheden te laten vergroten door middel van het cursusaanbod van de bibliotheken.

Voor de tweeënhalf miljoen burgers die waarschijnlijk nimmer digivaardig zullen worden een landelijk netwerk aan informatiepunten 'Digitale-overheid' in de bibliotheken in te richten, waar de burger met algemene vragen terecht kan over de aan de Manifestgroep gelieerde publieke dienstverleners.

De Manifestgroep en de bibliotheken hebben hierin een gezamenlijk belang: De kwetsbare burger zo goed mogelijk bedienen. Samen zullen zij deze 'Hulp om de hoek' realiseren. In dit project bouwen zij het bestaande netwerk dat gebruikt wordt voor de samenwerking tussen bibliotheken en Belastingdienst, uit tot brede hulpinfrastructuur met faciliteiten (zoals computers, printers), cursussen en informatiepunten.

Manifestgroep

De Manifestgroep erkent dat het noodzakelijk is en blijft om ook niet-digivaardige burgers goed te bedienen. We zijn immers publieke dienstverleners met een publieke taak en een sociaal maatschappelijke verantwoordelijkheid waarbij we continu werken aan verbetering van overheidsdienstverlening aan burgers en bedrijven. De Manifestgroep vindt het van groot belang dat alle informatie en overheidsvoorzieningen voor iedereen toegankelijk zijn. Ook voor de groep van tweeënhalf miljoen burgers die nimmer digivaardig worden.

Bibliotheken

Bibliotheken evolueren van klassieke uitleenbibliotheken naar brede, maatschappelijke bibliotheken in het hart van de lokale samenleving. De bibliotheek is laagdrempelig en wordt daarom steeds meer de plek waar mensen terecht kunnen voor laagdrempelig non-formele educatie. Denk aan taalcursussen en digivaardigheidskursussen, maar ook cursussen als leren solliciteren gezondheidsvaardigheden en dergelijke. Daarnaast kan de bibliotheek als 'hub' mensen verbinden met formele en informele hulpstructuren in de samenleving. De Bibliotheek heeft hiermee steeds vaker een rol in het sociaal domein. De Manifestgroep wil bijdragen aan de verbreding en verdieping van deze rol van bibliotheken.

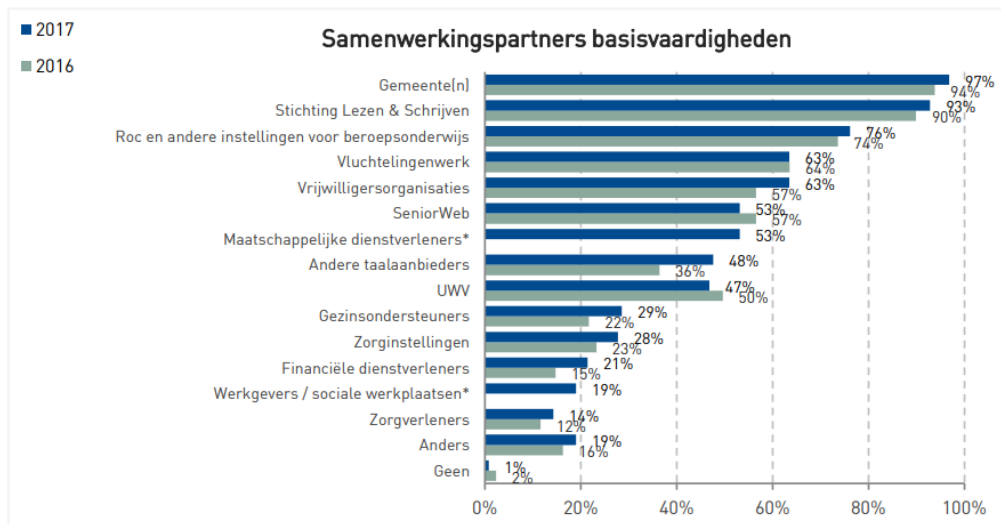
Openbare Bibliotheken

- 140 basisbibliotheken
- 800 vestigingen
- Gemiddelde afstand tot de bibliotheek is 1,9 km
- 60 miljoen bezoeken per jaar
- 4 miljoen actieve leden
- 6.000 medewerkers
- Ca. 25.000 vrijwilligers

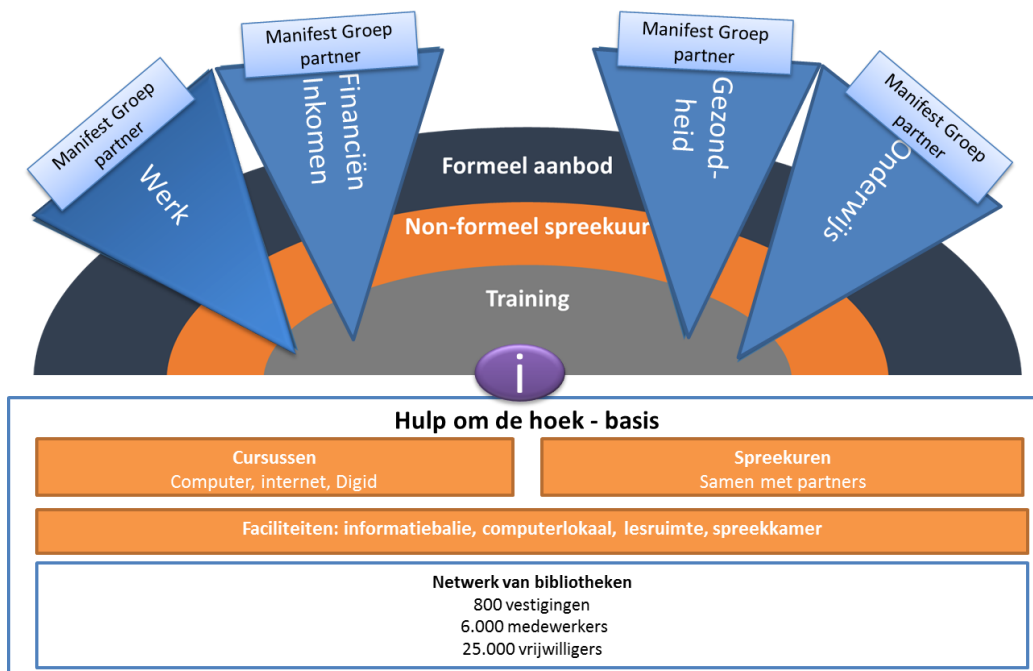
Bibliotheken spelen daarnaast een belangrijke rol in het Rijksprogramma 'Tel mee met Taal' waarbij wordt ingezet op het terugdringen van laaggeletterdheid en het verwerven van digitale vaardigheden. Inmiddels heeft 98% van de bibliotheken aanbod op het gebied van taal en digitaal en realiseren zij ook steeds meer aanbod op het gebied van werk & inkomen, financieel/juridisch en gezondheid. De komende jaren wordt er vanuit

het landelijke programma "de Bibliotheek en basisvaardigheden" verder ingezet op de verbreding van dit aanbod.

Bibliotheken fungeren steeds meer in een netwerk met samenwerkingspartners waarmee zij de hulp voor de burger organiseren (zie ook overzicht). De diverse spreekuren in het kader van zaken doen met de Belastingdienst worden georganiseerd door maatschappelijke dienstverleners en bibliotheken, zijn hier een goed voorbeeld van.



VOORSTEL MANIFESTGROEP: LANDELIJKE ONDERSTEUNING VOOR VIER MILJOEN NIET-DIGIVAARDIGE BURGERS



De Manifestgroep stelt voor om samen met de Koninklijke Bibliotheek en de openbare bibliotheken te komen tot een landelijke dekkende hulpstructuur voor niet-digivaardige burgers.

Hiermee kunnen alle burgers die ondersteuning nodig hebben bij de digitale overheid bij bibliotheken terecht voor het

- 1) Vergroten van hun digivaardigheden (via het cursusaanbod van de bibliotheken)
- 2) Informatiepunten 'Digitale-overheid' met algemene informatie over de dienstverlening van de participerende Manifestgroep partijen.

Het eerste onderdeel gaat uit van de huidige dienstverlening van bibliotheken en dient geïntensiveerd te worden om daadwerkelijk 2,5 miljoen niet-digivaardige burgers te bereiken.

Voor deel twee, het realiseren van de informatiepunten in de bibliotheken, zullen de Manifestgroep partijen moeten zorgen voor kennisoverdracht aan de bibliotheekmedewerkers. Van belang is dat zij weten wie de Manifestgroep partijen zijn, wat zij doen en welke algemeen toegankelijke informatie op de website te vinden is. Voor de bibliotheekmedewerkers kan documentatie samengesteld worden en waarin de Manifestgroep partijen dat duidelijk uitleggen. Eventueel kan dit aangevuld worden met hoe en naar wie door te verwijzen. De dienstverlening van de bibliotheekmedewerkers houdt op bij de 'Mijn-omgeving' of bij het inloggen met DigiD. Wel is van belang dat zij weten wat daar de mogelijkheden van zijn en dat voor inhoudelijke hulp op casusniveau doorverwezen kan worden naar publieke dienstverleners of lokale maatschappelijke ondersteuners.

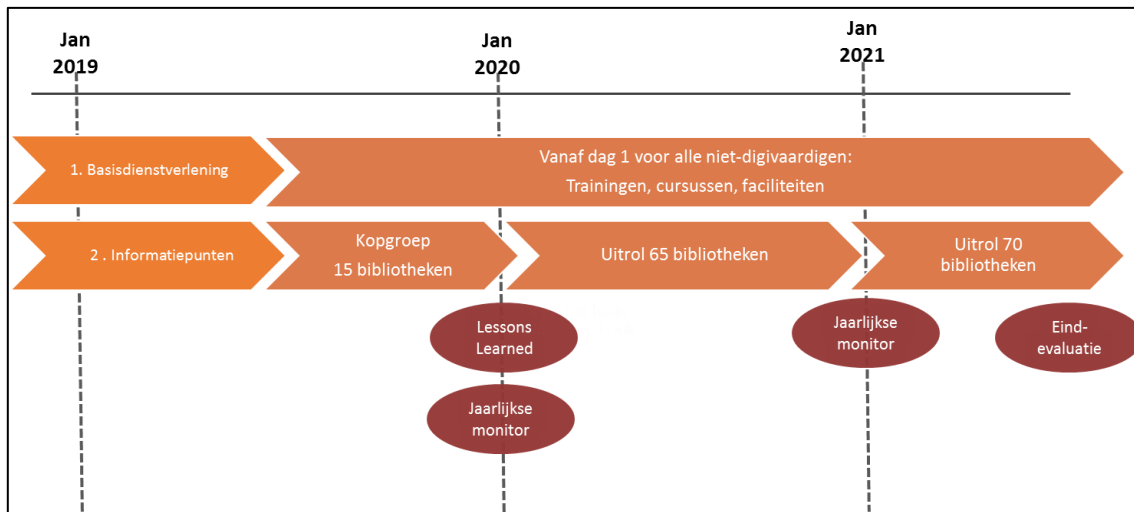
De capaciteitsinvestering van de Manifestgroep partijen ziet vooral toe op het trainen van de eerst kopgroep van vijftien bibliotheken en hun medewerkers. Zij kunnen op hun beurt de collega bibliotheekmedewerkers trainen, zowel binnen de eigen organisatie als bij collega bibliotheken. Het concept 'train de trainer' is eerder beproefd en werkt goed, mits het goed wordt voorbereid. Ook kan de bibliotheekmedewerker digitaal ondersteund worden met een te ontwikkelen e-learning module. Het eerste halfjaar van 2019 zal daarvoor gebruikt worden, zodat in het tweede half jaar de eerste vijftien bibliotheken kunnen starten met een informatiepunt. Eind 2019 zal geëvalueerd worden zodat aan de hand van lessons learned bijgestuurd kan worden.

Op basis van de ervaringen met de Belastingdienst in de samenwerking met de bibliotheken is de inschatting dat de investering vanuit de individueel deelnemende Manifestgroep partij circa ½ fte is voor het eerste halfjaar van 2019. Afhankelijk van de resultaten bij kopgroep van vijftien bibliotheken dan dat voor het tweede halfjaar 2019 gelijk blijven of worden afgeschaald naar de inzet van ¼ fte.

Als in de praktijk blijkt dat burgers toch met veel inhoudelijk en persoonlijke vragen naar de bibliotheek komen, kan worden doorverwezen naar de publieke dienstverlener of kan ondersteuning georganiseerd worden met het (lokale) maatschappelijk middenveld. Hier zal dan een extra tijdelijke investering aan kennis overdracht vanuit de Manifestgroep partijen nodig zijn.

Het model van de bibliotheken is een open model waarbij vele partners mee kunnen doen in de ondersteuning. Het sluit daarmee aan op het model van de *Alliantie digivaardig Nederland*. Bibliotheken kunnen – als partner met landelijke dekking - een stevige versnelling zijn voor deze alliantie, waarbij gezocht wordt naar publiek-private samenwerking. De Werkgroep Niet-Digivaardigen en de Koninklijke Bibliotheek hebben contacten met de *Alliantie digivaardig Nederland* en zal bezien waar we elkaar kunnen versterken, van elkaar kunnen leren en kunnen samenwerken.

BASISDIENSTVERLENING EN KOPGROEP IN 2019, BREDE UITROL IN 2020 EN 2021



1. *Basisdienstverlening vanaf dag één voor vier miljoen niet-digivaardige burgers*
Vanaf de start van het project bieden bibliotheken trainingen rond de digitale overheid, zoals Klik&Tik en Digisterker en faciliteiten als computers en printers voor burgers. 140 bibliotheken met vestigingen in vrijwel alle gemeenten kunnen dit bieden. Deze basisdienstverlening kan er vanaf dag 1 zijn omdat bibliotheken hiermee voortbouwen op het model van de Belastingdienst.

2. *Gefaseerde opzet informatiepunten*

In 2019 wordt met vijftien kopgroep bibliotheken gestart met het opzetten van de informatiepunten 'Digitale-overheid' zoals hierboven beschreven. De vijftien kopgroep bibliotheken moeten representatief zijn voor Nederland. Dat wil zeggen dat er met de selectie van deze bibliotheken rekening gehouden wordt met geografische spreiding, afspiegeling van stad/platteland. De bevindingen worden gebruikt voor de verdere uitrol van de informatiepunten in 2020-2021.

Evaluatie

De ervaringen in 2019 worden grondig geëvalueerd en gemonitord. Daarna zal verdere uitrol plaatsvinden (uitbouw van de informatiepunten). Gezien de ervaringen met de Belastingdienst lijkt dat een realistisch perspectief. Na twee jaar ontstaat dan een landelijk dekkend netwerk van informatiepunten.

Deze kopgroep van vijftien bibliotheken geeft in 2019 met hun activiteiten inzicht op een drietal onderdelen voor de verdere landelijke uitrol in 2020 en 2021.

1. Een dienstverleningsmodel met de beschrijving wat elk informatiepunt kan bieden. Welke dienstverlening wordt aangeboden en welke verschillen zijn mogelijk? Zo weten Manifestgroep partijen en bibliotheken wanneer ze naar elkaar moeten doorverwijzen.
Manifestgroep partijen kunnen natuurlijk ook doorverwijzen naar de bibliotheken als zij constateren dat mensen onvoldoende digivaardig zijn maar nog wel kunnen aanleren. Bibliotheken kunnen op hun beurt doorverwijzen naar de publieke dienstverleners of lokale maatschappelijke ondersteuners als het om persoonsgebonden vragen gaat
2. een exploitatiemodel voor de informatiepunten die de bibliotheken helpen om deze dienstverlening in te passen in de begroting. De kopgroep bibliotheken maken inzichtelijk op welke wijze zij erin slagen om als bibliotheek en lokaal netwerk deze dienstverlening financieel mogelijk te kunnen maken
3. een uitrolplan voor 2020-2021 voor het gefaseerd invoeren van de informatiepunten bij alle bibliotheken zodat er een landelijk dekkend netwerk ontstaat

DOORLOOPTIJD

2018 is een voorbereidingsjaar dat door de participerende Manifestgroep partijen en de Koninklijke Bibliotheek vanuit eigen middelen is gefinancierd door de inzet van eigen medewerkers.

Het project beslaat een periode van drie jaar en loopt van 2019 tot en met 2021. Daarbij geldt een fasering van één jaar voor de opzet en implementatie van de informatiepunten bij de vijftien kopgroep bibliotheken. Na de evaluatie en akkoord door alle betrokken partijen zal in 2020 en 2021 de verdere uitrol naar een landelijk dekkende hulpstructuur kunnen plaatsvinden.

BORGING

De financiële investering bijdrage die wordt gevraagd van de Interdepartementale Commissie Middelen (ICM) bestaat uit twee componenten. Enerzijds wordt een bijdrage gevraagd om te komen van de huidige basisdienstverlening van de bibliotheken naar bredere informatiepunten. Anderzijds bevat de aanvraag een vergoeding voor bibliotheken. Deze bijdrage zorgt ervoor dat er landelijke afspraken kunnen worden gemaakt. De Koninklijke Bibliotheek stelt de bijdrage beschikbaar aan de deelnemende bibliotheken.

De structurele borging vindt op termijn plaats bij de lokale bibliotheken. Zij kantelen op dit moment hun dienstverlening richting basisvaardigheden. De totale omvang van het bibliotheekwerk bedraagt ongeveer € 500 miljoen per jaar. Een substantieel deel hiervan zal de komende jaren vrij gemaakt gaan worden voor deze programmalijn. Ook vindt in toenemende mate financiering van deze activiteiten van bibliotheken plaats uit middelen op het gebied van (volwassenen)educatie en het sociaal domein. Bibliotheken worden voor het overgrote deel gefinancierd door gemeenten. Samen met gemeenten wordt door bibliotheken hier ook al constructief overleg gevoerd en er zijn zelfs bibliotheken die deze taken nadrukkelijk in hun beschikking hebben staan.

Vanwege de rol van de gemeenten vinden er ook gesprekken plaats met de VNG en zal het Kloosterhoeveberaad meegenomen worden in deze ontwikkelingen.

Op landelijk niveau vindt borging plaats bij de Koninklijke Bibliotheek in het programma 'de Bibliotheek en basisvaardigheden'. Ook bij de uitvoering van dit project vindt vanuit dit programma al een stevige cofinanciering plaats. Deze kan in de toekomst gecontinueerd worden.

Tot slot willen we nog twee overwegingen meegeven bij deze borging:

- Als burgers zelf zaken kunnen doen met digitale overheid, vergroot dit hun zelfredzaamheid. Dit is een belangrijke bijdrage aan het geluk van mensen.
- Naast dit menselijke aspect is er een financiële component. Price Waterhouse Coopers publiceerde in 2018 een nieuwe berekening van de maatschappelijke kosten van laaggeletterdheid. Deze bedragen jaarlijks € 1,13 miljard¹⁰. Wie laaggeletterd is, is in bijna alle gevallen ook niet digivaardig. Zonder direct een business case te maken dragen we met dit voorstel bij aan de terugdringing van deze maatschappelijke kosten.

Een blijvende financiering vinden voor bibliotheken moet in dat licht mogelijk zijn. Dit om hen in staat te stellen hun krachten te blijven bundelen als landelijk dekkend netwerk. Een netwerk dat met deze investering ter beschikking staat van 4 miljoen niet-digivaardige burgers.

¹⁰ Maatschappelijke kosten laaggeletterdheid, Stichting Lezen en Schrijven, 2018

ROLLEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN

Manifestgroep partijen

De MFG partijen (Belastingdienst, CAK, CBR, CBS, CIZ, CJIB, Dienst Justis, DUO, IND, Kadaster, Kamer van Koophandel, RDW, RVO.nl, SVB en UWV) staan voor een verbetering van publieke dienstverlening, zij zoeken daarbij de samenwerking met collega organisaties en (mede-)overheden in het publiek domein waarbij zij de belangen van burgers en bedrijven voorop stellen. Door samen te werken wordt een efficiënte uitvoering gerealiseerd.

De Manifestgroep is een informeel samenwerkingsverband van publieke dienstverleners en vormen samen met de Rijksbrede Benchmarkgroep en de Handvestgroep Publiek Verantwoorden het Netwerk Publieke Dienstverleners.

1. De MFG leden van de 'Werkgroep Niet-Digivaardigen' (Belastingdienst, CAK, CBR, CIZ, CJIB, DUO, SVB en UWV), zorgen voor informatie- en kennisoverdracht en dat deze goed toegankelijk is voor de partners.
2. Van belang is dat de samenwerkende partners, zoals bibliotheken en het maatschappelijk middenveld, goed geïnformeerd zijn.

De inzet van de mensen en kunde door Manifestgroep partijen geschiedt met gesloten beurzen.

De Werkgroep Niet-Digivaardigen van de Manifestgroep zal zorgdragen voor uitvoering van bovenstaande taken.

Vanuit het Netwerk Publieke Dienstverleners is door diverse partijen interesse getoond voor deelname aan het project Digitale Inclusie. Eind 2019 zal na de (tussen) evaluatie bezien worden hoe uitbreiding van het aantal deelnemende organisaties mogelijk is.

Koninklijke Bibliotheek

De Koninklijke Bibliotheek heeft als landelijke regievoerder over het openbare Bibliotheekstelsel de volgende verantwoordelijkheden:

1. Zorgt voor projectleiding en kwartiermaker
2. Zorgt voor voldoende educatieve content
3. Zorgt voor de verdeling van de rijksmiddelen onder de bibliotheken
4. Ziet toe op de uitvoering / naleving van de subsidieverplichtingen
5. Monitort de resultaten en verantwoordt aan het Rijk
6. Zorgt voor de organisatie van deskundigheidsbevordering van bibliotheekmedewerkers
7. Zorgt voor kennisdeling in de sector
8. Faciliteert marketing en communicatie
9. Ondersteunt en adviseert bibliotheken
10. Ondersteunt de totstandkoming en het beheer van de landelijk, dekkende sociaal-educatieve kaart (wegwijzer)

De Koninklijke Bibliotheek voert deze taken uit samen met provinciale ondersteuningsinstellingen (POI's), de stichting Samenwerkende POI's in Nederland (SPN) en de lokale bibliotheken.

3. FINANCIERING

De doelstelling is om op termijn een structuur te bieden met landelijke en lokale partners die vier miljoen niet-digivaardige burgers kan ondersteunen met cursusaanbod en/of het bieden van ondersteuning via het laagdrempelige informatiepunt van de bibliotheek.

In de financiering maken we onderscheid tussen het jaar van de start (2019) en de twee jaren van brede uitrol (2020 en 2021). Er kan inzicht worden geboden in de drie projectjaren waarbij nadrukkelijk wordt opgemerkt dat na 2019 bezien zal worden of nog bijsturing nodig is voor 2020 en 2021.

OVERZICHT 2019

Kosten			Financiële dekking	
post	toelichting	2019	post	2019
Projectorganisatie	Kosten landelijk en provinciaal projectmanagement	€ 1.670.000	Koninklijke bibliotheek	€ 1.880.000
Programmakosten	Vergaderkosten, kosten publicaties, advieskosten, kosten bijeenkomsten	€ 180.000	Provinciale bibliotheekorganisaties incl. SPN	€ 1.040.000
Communicatie	publiekscampagnes en netwerkcommunicatie	€ 100.000	ICM/OBDO	€ 1.900.000
marketing	campagne tbv manifestgroep	€ 50.000		
Deskundigheidsbevordering	Ontwikkeling en stimulering scholing bibliotheken	€ 50.000		
Educatieve content	Inkoop digisterker, oefenen.nl e.d.	€ 1.200.000		
Onderzoekskosten	Onderzoeksprogramma meten maatschappelijke opbrengst	€ 200.000		
Helpdesk en klantenservice	Bijdrage landelijke achtervang telefonische opvang	€ 100.000		
Digitale wegwijzer	vulling en onderhoud landelijke database	€ 160.000		
Vergoeding bibliotheken	Vergoeding inzet openbare bibliotheken	€ 1.110.000		
totaal		€ 4.820.000	totaal	€ 4.820.000

De kosten voor het opzetten en inrichten van een landelijk dekkend netwerk van fysieke loketten in de vorm van informatiepunten van publieke dienstverleners in de bibliotheek bestaan uit:

- Project- en programmakosten
- Kosten voor inrichten informatiepunten
- Promotiekosten ten behoeve van landelijke bekendheid
- Scholing van medewerkers van de bibliotheken
- Onderzoekskosten om de effecten van het traject te kunnen meten middels een nulmeting, tussentijdse evaluatie t.b.v. eventuele bijsturing en een eindmeting na afloop van het traject.
- Het opzetten van een landelijke servicedesk voor bibliotheekmedewerkers en medewerkers van lokale partners (denk aan ondersteuning voor trainingen en dergelijke)
- Financiering van lokale bibliotheken als middel om te komen tot landelijke afspraken in lokale dienstverlening.

Korte toelichting op een aantal posten

Projectorganisatie: deze oogt fors maar bestaat uit de financiering van landelijke en provinciale projectleiders voor het bibliotheekproject Basisvaardigheden. Het gaat hier in totaal om 13 fte provinciale projectleiders en 8 fte bij de Koninklijke bibliotheek. Het gaat dus om 21 fte van ongeveer € 80.000 per fte. Deze projectleiders coördineren en ondersteunen de digitaalhuizen van de 140 bibliotheken.

Het overgrote deel van de kosten wordt door de Koninklijke Bibliotheek en de provinciale bibliotheekinstellingen gefinancierd. Alleen de aanvullende projectkosten worden ten laste van de aanvullende financiering gebracht.

Promotiekosten ten behoeve van landelijke bekendheid

De doelgroep niet-digivaardigen is lastig te bereiken. Online is vanzelfsprekend geen optie. Er zullen specifieke communicatiemiddelen ontwikkeld en ingezet moeten worden om niet-digivaardigen (en vaak ook laaggeletterden) te attenderen op de mogelijkheden van digi(taal-)cursussen en de informatiepunten 'Digitale-overheid' bij de bibliotheken. Hier zijn financiële middelen voor nodig.

Educatieve content

Er wordt voor alle bibliotheekvestigingen een breed pakket aan cursussen ingekocht. Onder dit bedrag vallen onder andere jaarlijkse licenties voor alle bibliotheekvestigingen voor Digisterker en Oefenen.nl/Klik&Tik.

Vergoeding Bibliotheken

Een vergoeding voor bibliotheken die deelnemen aan dit traject. Het borgt dat soortgelijke dienstverlening in alle informatiepunten beschikbaar komt. In 2019 sluiten we nog aan bij de vergoedingssystematiek die we ook kenden in het 'model van de Belastingdienst'. Deze zullen in de komende jaren hoger worden naar mate de inspanning van bibliotheken groter wordt.

Financieringsbehoefte

De totale financieringsbehoefte komt in 2019 uit op € 4,82 miljoen.

De Koninklijke Bibliotheek en de Provinciale Bibliotheekorganisaties dragen voor respectievelijk € 1,88 en € 1,04 miljoen bij aan deze kosten.

Vanuit het ICM/OBDO wordt voor 2019 een investering gevraagd van € 1,9 miljoen.

Na de evaluatie eind 2019 zullen we een nadere planning kunnen maken voor de verdere uitrol voor de jaren 2020 en 2021. Wel kunnen we al een doorkijk geven voor de die jaren.

DOORKIJK 2020 EN 2021

Op basis van thans bekende uitgangspunten zou het financiële overzicht voor 2020 en 2021 er als volgt uit zien.

Kosten				Financiële dekking		
post	toelichting	2020	2021	post	2020	2021
Projectorganisatie	Kosten landelijk en provinciaal projectmanagement	€ 1.720.000	€ 1.590.000	Koninklijke bibliotheek	€ 1.880.000	€ 1.880.000
Programmakosten	Vergaderkosten, kosten publicaties, advieskosten, kosten bijeenkomsten	€ 180.000	€ 180.000	Provinciale bibliotheekorganisaties incl. SPN	€ 1.040.000	€ 1.040.000
Communicatie	publiekscampagnes en netwerkcommunicatie	€ 100.000	€ 50.000	ICM/OBDO	€ 2.550.000	€ 3.100.000
marketing	campagne tbv manifestgroep	€ 450.000	€ 500.000			
Deskundigheidsbevordering	Ontwikkeling en stimulering scholing bibliotheken	€ 100.000	€ 100.000			
Educatieve content	Inkoop digisterker, oefenen.nl e.d.	€ 1.200.000	€ 1.200.000			
Onderzoekskosten	Onderzoeksprogramma meten maatschappelijke opbrengst	€ 200.000	€ 200.000			
Helpdesk en klantenservice	Bijdrage landelijke achtervang telefonische opvang	€ 100.000	€ 100.000			
Digitale wegwijzer	vulling en onderhoud landelijke database	€ 200.000	€ 200.000			
Vergoeding bibliotheken	Vergoeding inzet openbare bibliotheken	€ 1.220.000	€ 1.900.000			
totaal		€ 5.470.000	€ 6.020.000	totaal	€ 5.470.000	€ 6.020.000

Veel posten zijn vergelijkbaar met het eerste jaar.

Een paar zaken verdienen toelichting.

Projectorganisatie

De kosten nemen in 2020 nog iets toe om extra ruimte voor uitrol te creëren en in 2021 dalen deze weer. Dan wordt een deel van de projectformatie ook afgebouwd.

Marketing:

Vanaf 2020 wordt het communicatie, promotie-en marketingbudget vergroot om extra aandacht te creëren en burgers te wijzen op de nieuwe hulpstructuur.

Vergoeding Bibliotheken:

De bijdrage wordt verhoogd voor bibliotheken die de informatiepunten invoegen in hun dienstverlening.

Voor de jaren 2020 en 2021 wordt een respectievelijke bijdrage van ICM/OBDO gevraagd van € 2,55 miljoen en € 3,1 miljoen.

De totale verwachte investering over de periode 2019 tot en met 2021 komt daarmee uit op € 7,55 miljoen.