

## Zienswijze Informatiepunten Digitale Overheid

Vereniging van Openbare Bibliotheken

In aanloop van de V-100, waar een van de thema's dit jaar het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) is, bieden wij ter voorbereiding onze zienswijze aan op de IDO. Ter voorbereiding op deze dag bieden u graag onze zienswijze en informatie over deze nieuwe vorm van dienstverlening vanuit de openbare bibliotheken.

### In vier jaar landelijk dekkend netwerk

Op 1 juli 2019 opende toenmalig staatssecretaris Raymond Knops het eerste Informatiepunt Digitale Overheid in bibliotheek Venlo. Inmiddels zijn er 676 informatiepunten verspreid over alle bibliotheekorganisaties, waar mensen geholpen worden met hun vragen over de Digitale Overheid. Er is bij circa 95.000 vragen ondersteuning geboden en er zijn tienduizenden cursisten geholpen met een cursus 'Klik & Tik' of 'Werken met de e-overheid'. De bibliotheekmedewerkers helpen zoeken naar de juiste informatie en het versterken van de digitale vaardigheden. De meeste vragen van bezoekers gaan over:

- *DigiD*
- *Gemeentelijke regelingen*
- *Belastingdienst*
- *Algemene vragen over computers, tablet en/of smartphones*

Bij persoonsgebonden vragen worden mensen doorverwezen naar (lokale) partners in het sociaal domein. Steeds vaker hebben lokale partners hun spreekuren in de bibliotheek.

Sinds 1 januari 2023 is er structurele financiering vanuit het ministerie van Binnenlandse Zaken en hebben gemeenten de verantwoordelijkheid gekregen voor de realisatie en instandhouding van IDO's in de bibliotheek. We zijn als sector trots op het resultaat dat we in korte tijd, grotendeels tijdens de coronacrisis, hebben gerealiseerd.

### Behoefte aan ondersteuning is en blijft groot

Tijdens de coronacrisis werd duidelijk hoeveel mensen in Nederland geen toegang hebben tot devices en/of stabiel internet. Bij de Informatiepunten zagen wij een explosieve toename aan vragen over het verkrijgen van een DigiD, wat noodzakelijk was voor een online vaccinatieafspraak en/of om een vaccinatiebewijs te verkrijgen. De cijfers laten zien dat de behoefte naar ondersteuning groot is en blijft:

- Vier miljoen Nederlanders zijn niet digitaal vaardig genoeg om zelfstandig digitaal zaken te doen met de overheid.
- Circa 2,5 miljoen burgers boven de 16 jaar zijn laaggeletterd.
- Eén op de drie vragen komt uit de leeftijdsgroep van 25 tot 56 jaar.
- Twee op de drie vragen komen van inwoners met Nederlands als eerste taal.

### Eigen verantwoordelijkheid van publieke en private partijen

In toenemende mate zien wij ook vragen over sectoren die buiten de oorspronkelijke scope van de IDO's vallen, waaronder de zorg, banken, pensioenfondsen, woningcorporaties en energiebedrijven. Bibliotheken werken met partijen uit deze sectoren samen en bieden ook bij deze vragen hulp. Tegelijkertijd benadrukken wij het belang dat organisaties, publiek en privaat, ook zelf hun verantwoordelijkheid nemen. De maatschappelijke opgave om te zorgen dat iedereen mee kan doen aan de digitale samenleving is groot. Iedere organisatie die dienstverlening digitaliseert moet proactief beleid ontwikkelen om de toegankelijkheid voor iedereen te blijven waarborgen. Online én door altijd een fysiek alternatief te bieden.

### Meer informatie

Voor aanvullende vragen kunt u contact opnemen met de Vereniging van Openbare Bibliotheken via het mailadres: [vereniging@debibliotheken.nl](mailto:vereniging@debibliotheken.nl)