

Aan het college van Burgemeester en Wethouders  
van de gemeente Weert  
Postbus 950  
6000 AZ WEERT

Weert 3 mei 2023  
Betreft: Subsidieaanvraag financiering informatiepunten Digitale overheid.

Geacht college,

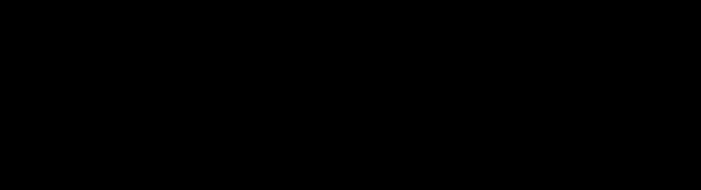
In de bijlage treft u de subsidieaanvraag ten bedrage van € 49.123,50 aan in verband met het voortzetten van de Informatiepunten Digitale Overheid (IDO) in de gemeente Weert voor het jaar 2023.

In onze vestigingen is er op dit moment een Informatiepunt Digitale Overheid waar mensen terecht kunnen met vragen over de digitale dienstverlening van de overheid. Bibliocenter vervult deze taak met veel plezier, omdat deze loketfunctie prima past bij de informatiefunctie van de bibliotheek en onze ambitie om mensen (digi-)taalvaardiger te maken.

De subsidieaanvraag omschrijft de aanpak van deze informatiepunten en het verzorgen van cursussen op het gebied van digitale vaardigheden in de gemeente.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd. Indien er nog aanvullende informatie gewenst is, stel ik deze graag ter beschikking.

Met vriendelijke groet,



Directeur-bestuurder  
Bibliocenter

Subsidieaanvraag voor de realisatie en het in stand houden van de Informatiepunten Digitale Overheid (IDO) in de gemeente **Weert** voor het jaar 2023

## **Inleiding**

Dienstverlening van gemeenten is steeds vaker digitaal en voor sommige inwoners is dat ingewikkeld. Daarom zijn er Informatiepunten Digitale Overheid ingericht. Dit zijn laagdrempelige eerstelijns hulploketten in lokale bibliotheken, waar mensen met beperkte digitale vaardigheden terecht kunnen met vragen over online overheidsdienstverlening. Eerst werden de IDO'S gefinancierd met BZK-middelen; per 1 januari 2023 zijn gemeenten zelf verantwoordelijk.

Eind 2022 is daartoe de "Regeling specifieke uitkering Informatiepunten Digitale Overheid" gepubliceerd. In de regeling wordt het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) als volgt gedefinieerd:

Het informatiepunt is een fysiek, laagdrempelig hulppunt waar inwoners terecht kunnen voor:

- Hulp bij het digitale verkeer met publieke en private dienstverleners;
- Het volgen van en begeleiding naar cursussen digitale vaardigheden; het aanbieden van cursussen rondom digitale vaardigheden;
- Informatie over de digitale samenleving;
- Algemene inhoudelijke informatie over publieke en private dienstverleners;
- Doorverwijzing naar de bevoegde publieke dienstverlener of professionele hulpverlener.

Het Informatiepunt Digitale Overheid biedt mensen hulp langs de volgende lijnen:

- *Waar* een inwoner moet beginnen;
- *Hoe* iemand iets moet vinden;
- *Wat* iemand zou moeten doen;
- *Bij wie* diegene moet zijn (zelf/maatschappelijk middenveld, organisatie);
- *Hoe* iemand verder kan leren (cursussen/trainingen).

Op dit moment zijn er 17 landelijke overheidsorganisaties (manifestgroepen) bij het IDO aangesloten. Het is de bedoeling dat het aantal aangesloten diensten in de toekomst landelijk wordt uitgebreid. Bibliocenter werkt samen met lokale partners om inwoners indien nodig naar de juiste instantie te kunnen doorverwijzen.

## **Doelstelling:**

In het bibliotheekconvenant 2020-2023 ligt de focus van de bibliotheken op drie maatschappelijke opgaven. Een van deze uitdagingen betreft de participatie van de inwoner in de informatiesamenleving. Digitalisering en technologie hebben een steeds grotere impact op vrijwel alle domeinen van ons leven. De inwoner die niet in staat is digitale middelen te gebruiken, kan niet of minder goed meedoen in de samenleving.

Er zijn zo'n 3 miljoen Nederlanders (16,5% van de bevolking) die moeilijk of niet kunnen omgaan met de digitale overheid. Het gaat dan bijvoorbeeld om de (digitale) Berichtenbox van MijnOverheid.nl en zaken zoals huur- en zorgtoeslag, kindgebondenbudget, belastingen, studiefinanciering, rijbewijs, pensioen, uitkering etc. Veel mensen die hulp zoeken hebben meer problemen – bijvoorbeeld laaggeletterdheid, schuldenproblematiek of eenzaamheid – en schamen zich hiervoor.

Speciaal opgeleide bibliotheekmedewerkers helpen deze mensen met het vinden van informatie op internet en verwijzen indien nodig warm door naar de juiste instanties. De bibliotheekmedewerkers zijn geen casemanagers. Door training en opgedane ervaring wordt echter 95% van de vragen door de IDO-medewerker direct afgehandeld. Aandacht en een luisterend oor wordt daarnaast bijzonder gewaardeerd.

Bovendien blijkt het IDO (Informatiepunt Digitale Overheid) bij uitstek een vindplaats te zijn voor potentiële deelnemers aan cursussen rondom digitale vaardigheden zoals Klik & Tik en Digisterker/Digivitaler. Hiermee draagt Bibliocenter bij aan de bestrijding van digitale uitsluiting van de inwoners van Weert.

### **Doelgroepen:**

De samenstelling van de doelgroep is afhankelijk van de ontwikkelingen in de samenleving. Tijdens de coronacrisis werd er veel hulp gevraagd bij het aanvragen van de Coronacheck-App en maakten vooral 65-plussers gebruik van het IDO.

Afgelopen jaar was het aanvragen van de energietoeslag het belangrijkste onderwerp en ook hier zagen we vooral oudere bezoekers.

Daarnaast komen veel mensen, die in de beginperiode van IDO geholpen zijn bij het aanvragen van een DigiD, terug. Zij ervaren nu problemen met het gebruiken van de tweetraps verificatie.

### **Informatiepunt Digitale Overheid in de gemeente Weert**

Op dit moment is er in de gemeente Weert alleen in de bibliotheekvestiging in Weert een IDO aanwezig. De openingstijden hiervan zijn dinsdag van 10.00 - 12.00 uur, donderdag van 17.30 - 19.30 uur en vrijdag van 10.00 - 12.00 uur.

Bibliocenter kiest ervoor het IDO te bemensen met professionele medewerkers. Dit, om de kwaliteit en continuïteit van de service te kunnen garanderen. Onze IDO-medewerkers hebben allen de landelijke IDO-opleiding en trainingen gevolgd. Om een ruimere openstelling van Informatiepunten Digitale Overheid te garanderen, kunnen op termijn (eveneens professioneel) getrainde vrijwilligers worden ingezet, die onder directe supervisie van een medewerker het IDO bemensen.

### **Certificering**

Eenmaal per vier jaar vindt er een audit plaats waarbij de bibliotheekorganisatie wordt getoetst en gecertificeerd. Deze audit wordt gehouden door de certificeringsorganisatie CBCT. In deze audit wordt ook het Informatiepunt Digitale Overheid meegenomen.

### **Digi-cursussen**

Bibliocenter verzorgt in Weert sinds 2020 cursussen op het gebied van digitale vaardigheden. Klik & Tik wordt aangeboden aan inwoners die niet of nauwelijks computervaardig zijn. De deelnemer leert via een oefenprogramma stap voor stap meer over de pc en over het werken met internet, hoe je formulieren invult en websites leest. De deelnemer werkt in eigen tempo en wordt begeleid door een ervaren vrijwilliger. De cursus wordt gegeven in groepjes van 4-6 personen en bestaat uit 20 lessen.

Bibliocenter verzorgt daarnaast de cursus Digisterker-Digivitaler (= Werken met de E-overheid). De deelnemer leert digitaal te communiceren met de overheid of binnen de gezondheidszorg (huisarts/ziekenhuis/e-zorg). Na twee lessen over de basis wordt er in samenspraak met de deelnemers gekeken over welke onderwerpen zij meer willen weten. De lesstof wordt aangepast aan de behoeften van de deelnemers. De cursus wordt telkens gegeven als er 4-6 deelnemers zijn en bestaat uit 6 lessen.

#### **Samenwerking met lokale partners**

Bibliocenter onderhoudt contacten met diverse organisaties op het gebied van gezondheid, geld en inkomen, wonen, mantelzorg, sociale contacten, dagbesteding, hulp bij het huishouden, opvoeding etc. Bibliocenter overlegt regelmatig met de lokale partners en coördineert de samenwerking.

#### **Opbrengst voor de gemeente:**

Het kabinet wil dat iedereen mee kan doen in de maatschappij en zodoende erbij hoort. Naast het bevorderen van de inclusieve samenleving zijn ook inspanningen op het terrein van digitale inclusie nodig.

Bibliocenter helpt inwoners met laagdrempelige cursussen. Daarnaast zorgt Bibliocenter ervoor dat mensen die nooit in staat zullen zijn zelfstandig digitaal zaken te doen met de overheid, geholpen kunnen worden bij het IDO. Met name de laagdrempelige toegang én de gratis dienstverlening zorgen ervoor dat iedereen de kans krijgt om mee te doen.

#### **Opbrengst voor deelnemers:**

Deelnemers worden door het volgen van de cursussen Klik & Tik en/of Digisterker/Digivitaler (= Werken met de E-overheid) digitaal vaardiger en kunnen zelf eenvoudige zaken digitaal afhandelen, zoals het aanvragen van een DigiD en digitaal communiceren met de gemeente of huisarts. Voor de groep die niet in staat is dit zélf te doen, omdat zij de kennis of de technische middelen niet hebben, is er het IDO. De mensen krijgen hulp bij hun communicatie met diverse overheidsdiensten en worden indien nodig door middel van een warme overdracht doorverwezen naar de juiste instanties.

#### **Plannen voor de gemeente Weert:**

- Bibliocenter gaat in Weert dagelijks een spreekuur houden.
- Bibliocenter gaat in Stramproy een Informatiepunt Digitale Overheid openen. Spreekuur eenmaal per week
- In Weert wordt Klik & Tik en Digisterker/Digivitaler (= werken met de E-overheid) al langere tijd gegeven. Totaal 7 in Weert
- Deze cursussen worden ook in Stramproy opgestart. Totaal 2 in Stramproy.

## **Regie en communicatie**

De uitvoering van de IDO's blijft de verantwoordelijkheid van de lokale bibliotheek. Bezoekers kunnen er terecht met vragen over de meest uiteenlopende (digitale) onderwerpen. Bij Bibliocenter is de expertise aanwezig om mensen van dienst te zijn. Er vindt structureel kennisoverdracht plaats binnen het landelijke bibliotheeknetwerk met betrekking tot het IDO. Bibliocenter is daarom in de positie om lokaal de regie te voeren en te overleggen met de diverse lokale partners.

Daarnaast is er landelijke uniformiteit voor wat betreft promotie en marketing. Denk hierbij aan het logo en landelijke radio- en tv-spotjes. Bovendien zijn er regionale (Limburgse) campagne-activiteiten.

Bibliocenter gebruikt haar reguliere communicatiekanalen (website, nieuwsbrieven en social media) om het IDO onder de aandacht te brengen.

## **Registratie**

Voor de verantwoording zal Bibliocenter in 2023 onderstaande indicatoren bijhouden:

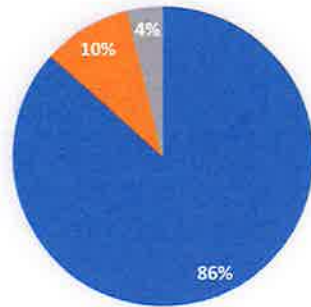
- Besteed bedrag/uren/kosten;
- Aantal IDO-sprekuren;
- Aantal vragen dat er in 2023 wordt behandeld tijdens het IDO-spreekuur, gebruikmakend van de landelijke outputregistratietool;
- Aantal gebruikte leermiddelen zoals cursussen Klik en Tik en Digisterker/Digivitaler (=werken met de e-overheid);
- Aantal cursisten dat deelneemt aan de cursussen.

Bijlage 1: Cijfers gebruikers IDO Bibliocenter 2022

Bijlage 2: Begroting per gemeente

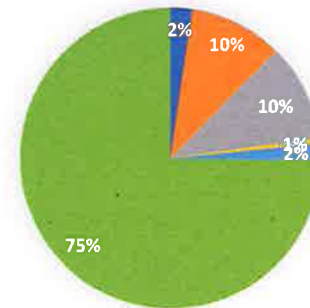
## Bijlage 1 Cijfers Bibliocenter

### Achtergrond



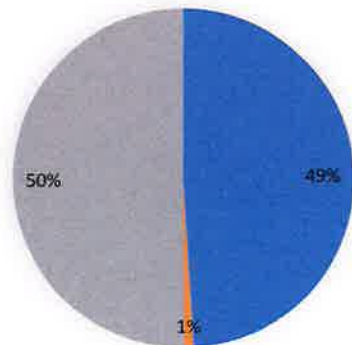
- NT1
- NT2
- Onbekend

### Leeftijd



- 25 - 45 jaar
- 25 tot 65 jaar
- 45 - 65 jaar
- Jonger dan 25 jaar
- Onbekend
- Ouder dan 65 jaar

### Geslacht



- Man
- Onbekend
- Vrouw

### Gespreksduur

0 tot 5 minuten	18%
5 tot 10 minuten	27%
10 tot 15 minuten	17%
15 tot 20 minuten	13%
20 tot 30 minuten	16%
30 tot 60 minuten	8%
Meer dan 60 minuten	1%

<b>BEGROTING Informatiepunt Digitale Overheid en cursussen Weert</b>				<b>totaal</b>
<b>Informatiepunt Digitale Overheid</b>	<b>frequentie</b>		<b>kosten</b>	
bemensing IDO				
Weert	6x per week 2uren	12 uur x 50 weken x €49,00	€ 29.400,00	
Stramproy	1x per week 3uren	3 uur x 50 weken x € 49,00	€ 7.350,00	
evaluatie medewerkers	2x per jaar 3 uur; 5 medewerkers	6 uur per jaar x 5 x € 49,00	€ 1.470,00	
e-learning nieuwe medewerker	2 medew. x 8 uur per medewerker	2x 8 uur x € 49,00	€ 784,00	
praktisch oefenen met acteur	2 medew. x 4 uur per medewerker	2 x 4 uur x € 49,00	€ 392,00	
cursus praktisch oefenen	2 cursusleiders x 4 uur	in company	€ 250,00	
bijscholing medewerkers/e-learning	2 medewerkers x 8 uur	2 x 8 uur x € 49,00	€ 784,00	
projectleiding	2 uur per week voor Bibliocenter		€ 1.225,00	
promotie	7,5 uur per jaar	7,5 uur x € 49,00	€ 367,50	
onderhoud en beveiliging systemen	ICT; 1 uur per maand	12 uur x € 49,00	€ 588,00	
overige kosten / printkosten			€ 280,00	
reiskosten		pm		
			<b>€ 42.890,50</b>	<b>€ 42.890,50</b>
<b>Klik en Tik cursus</b>				
20 lessen; max. 6 cursisten per cursus				
begeleiding vrijwilligers	1 uur per maand; cursusduur 5 maanden	5 uur x € 49,00	€ 245,00	
werven deelnemers/communicatie	1 uur per maand; cursusduur 5 maanden	5 uur x € 49,00	€ 245,00	
intake deelnemers	1/2 uur per week	10 uur x € 49,00	€ 490,00	
materiaalkosten; aanschaf en afschr.	€ 6,25 per les *	20 x € 6,25	€ 125,00	
reiskosten		pm		
kosten per cursus van 20 lessen			<b>€ 1.105,00</b>	

<b>Digisterker</b>				
begeleiding vrijwilligers	1 uur per cursus	1 uur x € 49,00	€ 49,00	
werven deelnemers/communicatie/PR	1 uur per cursus	1 uur x € 49,00	€ 49,00	
intake deelnemers	1 uur per cursus	1 uur x € 49,00	€ 49,00	
materiaalkosten; aanschaf en afschr. **	€ 5,00 per cursist	6 cursisten x € 5,00	€ 30,00	
reiskosten		pm		
kosten per cursus van 6 lessen			€ 177,00	
<b>Aantal cursussen</b>				
Klik en Tik	4x in Weert	4 x € 1105,00	€ 4.420,00	
Klik en Tik cursus	1x in Stramproy	1x € 1105,00	€ 1.105,00	
Digisterker	3x in Weert	3 x € 177,00	€ 531,00	
Digisterker	1x in Stramproy	1 x € 177,00	€ 177,00	
Totaal kosten cursussen			€ 6.233,00	€ 6.233,00
<b>Totale kosten IDO + cursussen</b>				€ 49.123,50
<p>* Er zijn enkele jaren geleden laptops aangeschaft voor de cursussen. De afschrijving hiervan bedraagt € 6,25 per les</p> <p>** Bij de digisterker cursus worden de laptops van de klik en tik gebruikt. De printkosten bedragen € 20,00 per deelnemer. de deelnemers betalen zelf € 15,00; het restant van € 5,00 komt voor rekening van Bibliocenter.</p>				