

Beleidsplan Informatiepunt Digitale Overheid 2023 - 2028

Inleiding

Het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) is een landelijk initiatief van verschillende overheidsdiensten om inwoners dichtbij huis te helpen met digitale overheidszaken. Inwoners van de gemeente kunnen terecht bij de Bibliotheek Wijchen als een vaste medewerker aanwezig is. Zij komen naar de bibliotheek met vragen over DigiD, AOW-uitkering, het regelen van zorg, een afspraak maken voor het verlengen van rijbewijs en andere vragen rondom het aanvragen van uitkeringen, subsidies en andere regelingen of vragen gerelateerd aan de inmiddels tientallen overheidssites.

Medewerkers van de bibliotheek denken mee of geven informatie waarmee inwoners verder kunnen. Ze maken op verzoek ook een afspraak bij een organisatie uit het lokale netwerk die de inwoner verder kan helpen.

Het belangrijkste is dat mensen de weg weten te vinden naar de bibliotheek om daar hulp te vragen. Op 19 november 2021 is in de Bibliotheek Wijchen het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) geopend. Inmiddels hebben we al honderden vragen beantwoord. Gemiddeld zijn dit 10 tot 20 eenvoudige tot uitgebreidere vragen per week. In het eerste anderhalve jaar na de opening zijn alle vaste medewerkers getraind, is er wel wat aandacht besteed aan de zichtbaarheid, maar nog zeer gering en werden de vragen beantwoord door alle vaste medewerkers die bij het algemene Informatiepunt op de afdeling voor volwassen werkzaam zijn. Het is nu tijd voor de volgende fase waarin we gericht aan bepaalde speerpunten gaan werken zodat we onze dienstverlening in de komende jaren nog beter en gericht kunnen gaan uitvoeren.

Voor wie is het IDO bedoeld?

Het IDO is voor mensen die iets willen regelen via de computer, maar wel wat hulp kunnen gebruiken. Of voor mensen die beter willen leren omgaan met websites van de overheid. Of misschien iemand kennen die wel wat hulp kan gebruiken. Bij het IDO luisteren we naar de vragen van de mensen en denken we mee. We geven direct informatie waar de bezoeker mee verder kan. Of we verwijzen door naar de juiste organisatie. Het IDO verwijst ook door naar de gratis digitale activiteiten van de Bibliotheek Wijchen als hier vraag naar is. Iedereen is welkom en de aangeboden hulp is gratis. Bezoekers hoeven geen lid te zijn van de bibliotheek.

Voor veel mensen is het vinden van informatie op websites van de overheid lastig, bijvoorbeeld op de sites van UWV, DUO, CBR, CJIB, CIZ, CAK, SVB en Belastingdienst. Mensen met een vraag over de dienstverlening van deze instanties kunnen terecht bij het IDO in de Bibliotheek Wijchen.

Aanpak dienstverlening IDO

We zoeken samen met de bezoeker naar informatie op het internet en verstrekken informatie. Onze grens is tot aan de DigiD. Als er formulieren moeten worden ingevuld is dat geen taak van de bibliotheek, maar verwijzen we door naar bijvoorbeeld de formulierenbrigade van MeerVoormekaar. Heeft de bezoeker een hulpvraag rondom schulden of gezondheid, dan verwijzen we naar het sociaal wijkteam. Het IDO is dus

aanvullend op wat er al is binnen de gemeente en neemt daarmee de plaats in van een missende schakel voor een bepaalde doelgroep. De taak van de medewerker in het informatiepunt is de vraag verhelderen, informatie verstrekken die op websites gevonden kan worden en zo nodig warm doorverwijzen naar de instantie die verder kan helpen. Verder wijst men klanten op de cursussen Klik en Tik en Digisterker zodat we de zelfredzaamheid van de inwoners vergroten.

Ambitie en speerpunten 2023 - 2028

Tot nu toe hebben de vaste medewerkers de vragen vanuit het algemene Informatiepunt beantwoord en hebben we tijdens het Digitale Spreekuur afspraken gemaakt voor de mensen met een uitgebreide IDO-vraag. De momenten en tijd die we hier tot nu toe voor konden inzetten, was echter beperkt. Daarnaast neemt het aantal inwoners die een bezoek brengt aan de bibliotheek, mede ook door de landelijke overheidscampagnes, steeds verder toe. Om deze redenen zijn we in een volgende fase beland waarin we nu een professionaliseringsslag willen gaan slaan.

De ambitie die hier op aansluit is dat de Bibliotheek Wijchen een plek is waar inwoners van de gemeente Wijchen terecht kunnen met hun digitale overheidsvragen, zodat iedereen binnen onze gemeente in de gelegenheid wordt gesteld om digitaal te kunnen communiceren met de overheid. Om deze ambitie te bereiken hebben we voor de komende jaren de volgende **speerpunten** opgesteld:

- Professionalisering door het aanstellen van een vaste medewerker met de specialisatie IDO, een betere structuur, de juiste monitoring, knelpunten inzichtelijk maken, vindbaarheid nuttige informatie, heldere uiteenzetting van de werkwijze.
- Fysieke zichtbaarheid vergroten door een apart IDO-punt in te richten, inclusief ruimere openingstijden voor het stellen van deze Informatie Digitale Overheidsvragen zodat er meer ruimte is voor de complexere vragen. En niet alleen IDO-vragen te beantwoorden op onze hoofdvestiging aan de Campuslaan, maar ook op ons servicepunt in Bergharen en wellicht ook op andere punten binnen de gemeente.
- Zichtbaarheid naar buiten toe vergroten door aanpassingen op de website, via de media en een IDO-campagne maar ook door de vindbaarheid uit te breiden.
- Aanschaf juiste materialen, mogelijk een aparte iPad voor de IDO-vragen en materiaal als de IDO-waaier waarin gericht informatie kan worden opgezocht over de veel gestelde vragen rondom de digitale overheid.
- Scholing in de vorm van gerichte trainingen met onderwerpen als privacy, samenwerking partners, casussen bespreken.
- Vindbaarheid vergroten inwoners van gemeente Wijchen met digitale vragen rondom de overheidssites, maar ook de algemene vragen rondom de digitale vaardigheden. Deze mensen doorverwijzen naar ons digitale aanbod en wellicht ook naar ons taalaanbod of die van een van onze partners binnen het DigiTaalhuis.
- Om de inwoners van gemeente Wijchen zo goed mogelijk van dienst te zijn is het goed om een betere afstemming met de gemeente Wijchen en overige partners te realiseren. Het aanstellen van een taalcoördinator kan hier aan bijdragen.
- In de komende jaren zal hier het beantwoorden van vragen en doorverwijzen rondom de sites ten aanzien van de gezondheid, vitaliteit en het welzijn van mensen nog aan worden toegevoegd.

Financiering van deze dienstverlening

Om de hierboven genoemde ambitie en speerpunten te kunnen realiseren, vragen we deze subsidie aan. Het Rijk wil het IDO-punt financieren. Deze subsidie is tot en met 2022 via de Koninklijke Bibliotheek verstrekt. Per 2023 wordt deze geormerkte subsidie van het Rijk voor de IDO-punt in bibliotheken versterkt via het gemeentefonds.

Voor de regeling is 83 cent per inwoner beschikbaar (gelijk aan 2022) plus 70 cent per inwoner (van 15 tot 75 jaar) die ten hoogste vmbo heeft afgerond.
In 2023 komt dit neer op een bedrag van 40.355,52 euro. In de periode 2024 – 2028 zal dit bedrag ongeveer gelijk aan dat van 2023, maar is het exacte bedrag afhankelijk van het aantal inwoners van dat jaar.