gemeente Krimpenerwaard

RAADSINFORMATIEBRIEF

VAN HET COLLEGE VAN B&W
VOOR de gemeenteraad
CC -
DATUM 24 februari 2026
ONDERWERP Jaarcijfers IDO

Beste meneer, mevrouw,

In de raadscommissie SBBV van 20 januari 2026 heeft wethouder Van der Hek toegezegd dat uw gemeenteraad binnenkort informatie ontvangt over de cijfers van IDO+ over heel 2025. Eind september jl. heeft u de cijfers ontvangen over de periode april tot en met augustus 2025. Bijgevoegde rapportage geeft de resultaten weer over de periode april tot en met december 2025. Het eveneens bijgevoegde interview geeft een beeld van de ervaringen met het IDO in onze gemeente.

De bibliotheek heeft afgelopen jaar veel aandacht besteed aan de communicatie over het IDO. Hierbij lag de nadruk op de zichtbaarheid van het IDO+ in de kleine kernen. In communicatie-activiteiten lag de nadruk op promotie en het organiseren van kleine activiteiten. Ook is er geïnvesteerd in het lokale netwerk.

Er zijn het afgelopen jaar relatief weinig vragen binnengekomen bij IDO+ in de servicepunten. Inwoners weten deze punten nog onvoldoende te vinden. De bibliotheek merkt dat, bij de externe spreekuren, inwoners steeds meer gewend raken aan haar aanwezigheid en vaker een vraag gaan stellen. Deze cijfers zijn ook hoger dan die bij de servicepunten. De verwachting is dat in 2026 deze cijfers verder stijgen. Het totaal aantal vragen dat bij alle IDO's is gesteld, laat wel een behoorlijke stijging zien. Alle IDO-locaties profiteren van de extra aandacht die er voor dit onderwerp is geweest.

We hopen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Bijlagen RIB: 1. Rapportage IDO+ t/m dec. 2025, 2. Interview IDO 2025

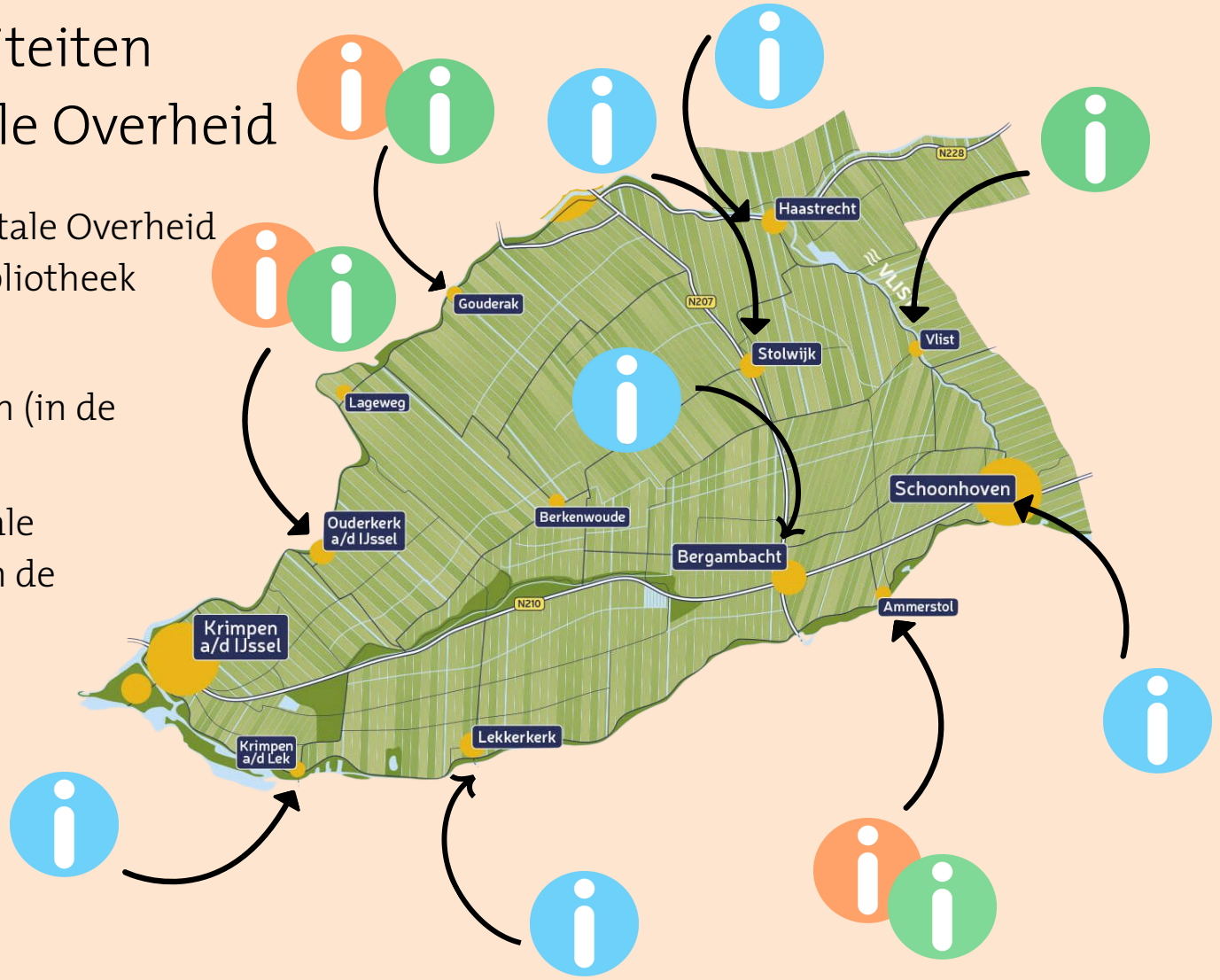
Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Krimpenerwaard,

de secretaris,	de burgemeester,
J. Hennip	ir. J. Beenakker

1811103 / 1812376

Uitbreiding 2025 activiteiten Informatiepunt Digitale Overheid

- IDO+: Informatiepunten Digitale Overheid in een servicepunt van de Bibliotheek Krimpenerwaard
- IDO+: externe IDO-spreekuren (in de kern, buiten de bibliotheek)
- IDO: Informatiepunten Digitale Overheid in een vestiging van de Bibliotheek Krimpenerwaard



Rapportage uitbreiding Informatiepunten Digitale Overheid (IDO):

IDO in de servicepunten:

- deskundige vaste medewerker
- wekelijks geopend op een vast moment
- maandelijks een avondopening op een vast moment
- in nauw contact met sociaal werker in de kern
- in Ammerstol, Gouderak en Ouderkerk a/d IJssel

Het externe IDO spreekuur

- deskundige vaste medewerker
- maandelijks aanwezig op een vast moment
- op plekken waar mensen al samenkomen in de kleinere kernen: Geerestein (Ouderkerk a/d IJssel), Koffie Achterom (Ammerstol), Dorpshuis (Gouderak), Ons Honk (Vlist), de vijfde locatie vullen we flexibel in
- in samenwerking met Welzijn Krimpenerwaard

	IDO+		IDO
	# vragen servicepunten	# vragen externe spreekuren	# totaal aan IDO vragen
2023	-	-	319
2024	-	-	488
2025	7 april t/m december	27 april t/m december	606 jan t/m december

Leermiddelen:

- Oefenen.nl
- Digisterker
- DigiHandig
- Weerbaar op het web

Ervaringen:

- Mensen zijn positief over onze aanwezigheid
- Wij gaan actief het gesprek aan over digitale veiligheid, DigiD en de digitale dienstverlening van de gemeente Krimpenerwaard

Leer | Vraag | Ontmoet | Lees | Doe

2025: IDO volop in beeld!



Mee op pad met de Klets & Koffiekar



IDO-stand bij open huis Kromme Draai en wijkfeest Huis van Noord


Achtergrond 37

Kontakt IDO helpt inwoners digitaal op weg

Groot IDO-interview in Het Kontakt en op de gemeentepagina in Het Kontakt



Diverse advertenties in Het Kontakt

Maar ook:

- persberichten in het Kontakt
- berichten op gemeentepagina
- partnermailing
- toelichtingen in lokale netwerkoverleggen
- inzet nieuw promotiemateriaal
- inzet Social Media
- meer samenwerking met Welzijn Krimpenerwaard, zowel in de kernen als op beleidsniveau





Opvallende vloerstickers of plafondhangers in alle vestigingen





Huis-aan-huis verspreide flyer in de kernen

Georganiseerd in 2025

- DigiHandig-bingo
- Koffie met een Cookie
- Bijeenkomst Veilig Online
- Aangehaakt bij landelijke campagnes (voor- en najaar)
- IDO stand op wijkfeest Huis van Noord in Schoonhoven
- IDO stand bij open huis Basisschool De Kromme Draai in Ammerstol
- Het IDO komt naar je toe (via de Klets- en Koffiekar van Welzijn Krimpenerwaard)

informatie punt DIGITALE OVERHEID

gemeente Krimpenerwaard

de Bibliotheek Krimpenerwaard

Iedereen is welkom bij het Informatiepunt Digitale Overheid in de bibliotheek:

“Niemand hoeft te verdwalen in de digitale wereld”



Wendy Haeck van het Informatiepunt Digitale Overheid in de Bibliotheek Krimpenerwaard: “In het IDO helpen we mensen verder met hun digitale vraag, op een manier die bij hen past.”

Een mevrouw komt voorzichtig de bibliotheek in met een brief van de Belastingdienst. Ze weet niet goed wat er staat en nog minder wat ze nu moet doen. Ze is bang iets verkeerd te doen en dat ze straks geld moet terugbetalen of – nog erger – in de problemen komt, zoals ze hoorde over de mensen in de toeslagaffaire. “We hebben samen gekeken wat er precies in die brief stond,” vertelt Wendy Haeck, coördinator Digitaal Burgerschap en IDO-medewerker in de Bibliotheek Lekkerkerk. “We hebben de juiste informatie opgezocht, besproken wat ze nodig had en gekeken of ze iemand in haar omgeving had die haar verder kon helpen. Ze ging opgelucht naar huis. En dat is precies waarom het Informatiepunt Digitale Overheid bestaat.”

Wat is het IDO eigenlijk?

Het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) is een landelijke voorziening die in steeds meer bibliotheken te vinden is – ook in de Krimpenerwaard. Iedereen kan er terecht met vragen over digitale overheidszaken: van DigiD tot toeslagen, van DUO tot pensioen, van UWV tot rijbewijsverlenging.

Maar in de praktijk komen er veel méér soorten vragen binnen, vertelt Wendy. “Bij ons in Lekkerkerk lopen mensen binnen met de meest uiteenlopende vragen. Van ‘Ik ben mijn wachtwoord kwijt’ tot ‘Ik durf niet op die link te klikken, kunt u even kijken of het echt is?’ Of iemand wil weten hoe je de DigiD-app installeert, of wat er bedoeld wordt met een brief van de gemeente. We helpen waar we kunnen.”

“Geen vraag is gek”

Wendy ziet regelmatig dat mensen worstelen met de digitalisering van de overheid. “Het is handig dat je veel online kunt regelen. Maar lang niet iedereen kan daar al in meekomen. En dat is helemaal niet raar. Voor sommigen is het nieuw, anderen hebben weinig vertrouwen in computers. Sommigen kunnen goed lezen, maar niet goed begrijpen wat de overheid bedoelt met al die moeilijke woorden. En laten we eerlijk zijn, soms is het ook gewoon best ingewikkeld. Het kan iedereen overkomen dat je even vastloopt.”

Daarom is de drempel bewust laag. “Je hoeft geen lid te zijn van de bibliotheek, je hoeft geen afspraak te maken en het kost niets. Je kunt gewoon binnenlopen. We nemen de tijd voor je en helpen je stap voor stap. Geen vraag is gek – écht niet.”

“We helpen tot het wachtwoord”

Toch is er één duidelijke grens, legt Wendy uit: “Alles tot aan het inloggen kunnen we samen doen. Daarna houdt het op. Wat achter het wachtwoord gebeurt, is privé. Daar helpen we niet bij – dat is ook ter bescherming van de inwoner zelf. Maar we laten je niet los. We weten precies wie je verder kan helpen. Soms is dat een familielid, soms een betrouwbare lokale organisatie. We wijzen de weg, zodat je niet hoeft te verdwalen in de digitale wereld.”

Vragen van jong tot oud

In de bibliotheek komen mensen van alle leeftijden en achtergronden binnen met hun digitale vragen. “Een oudere heer kwam laatst met een brief van het CBR. Hij moest online een gezondheidsverklaring aanvragen, maar wist niet waar hij moest beginnen. We hebben samen de juiste website opgezocht en laten zien waar hij moest klikken. Daarna kon hij het thuis met zijn dochter verder afmaken. Dat is precies hoe we het graag zien: iemand een stap verder helpen, zodat hij het daarna weer zelf kan.”

Soms gaat het niet alleen om techniek, maar ook om taal. “We krijgen ook mensen die moeite hebben met lezen of de Nederlandse taal,” vertelt Wendy. “Bijvoorbeeld iemand die een brief van de gemeente krijgt over een regeling, maar niet begrijpt wat er staat. Dan lezen we samen, leggen het in gewone woorden uit en zoeken op wat het betekent. We vragen of er iemand is die verder kan helpen. Zo niet, dan leggen we contact met een organisatie die dat wel mag en zorgen we voor een afspraak.”

Ook studenten weten het IDO te vinden. “Laatst kwam een jonge moeder die een opleiding wilde volgen en niet wist hoe ze studiefinanciering moest aanvragen bij DUO. We hebben samen de site bekeken, uitgelegd hoe DigiD werkt en hoe ze de informatie kan vinden. Dat gaf haar vertrouwen om het daarna zelf te proberen. Dat zijn de momenten waarop je denkt: ja, hier doen we het voor.”

En hoewel bijna iedereen tegenwoordig gewend is om dingen online te regelen, blijkt dat in de praktijk lang niet altijd even makkelijk. “Het is vaak niet het digitale zelf dat lastig is,” legt Wendy uit. “Het gaat om het overzicht: waar begin je, welke stap komt daarna, en wat als het misgaat?” Soms is het ook gewoon onzekerheid. Ook hier heeft Wendy een voorbeeld van: “Een jongen van een jaar of twintig kwam langs omdat zijn DigiD-app niet meer werkte na een update. Hij moest zijn zorgverzekering aanpassen en raakte in paniek. We hebben uitgelegd hoe hij de app opnieuw kon installeren. Hij vond het fijn dat hij het kon vragen zonder dat iemand hem dom vond. Dat is de kracht van het IDO: we laten iedereen in zijn waarde.”

“Twee paar ogen zien meer dan één”

Een groot deel van de vragen gaat over digitale veiligheid. “Mensen zijn bang om een fout te maken,” zegt Wendy. “Ze krijgen een verdachte e-mail, een vreemd sms’je of worden ongevraagd toegevoegd aan een appgroep. Ze weten rationeel wel dat het niet klopt, maar twijfelen toch: wat als het echt is? Fraudeurs spelen daar slim op in.”

“In zulke gevallen kijken we samen. We leggen uit hoe je kunt zien of iets echt is, en wat je beter niet kunt doen. Zo leren mensen er ook van. Twee paar ogen zien meer dan één – en dat geeft rust en vertrouwen.”

“Soms verwijzen we door naar het Digitaal café”

Niet alle vragen kunnen direct beantwoord worden. “Soms kost het te veel tijd, soms is het te druk in de bibliotheek of is de vraag erg technisch,” vertelt Wendy. “Bijvoorbeeld als iemand zijn e-mail niet meer kan ontvangen of problemen heeft met een instelling op de smartphone of laptop. Dan verwijzen we door naar het Digitaal café, waar deskundige vrijwilligers meer tijd hebben om rustig te helpen. Zo werken we goed samen binnen de bibliotheek.”

“Altijd een stapje verder”

Wendy ziet het aantal vragen dat bij het IDO gesteld wordt jaarlijks stijgen. Ze variëren van DigiD en belasting tot gemeentelijke regelingen en pensioen. Ook zijn er vragen over ‘semi-overheid’, zoals energiecontracten, online bankieren en zorgverzekeringen. “Iedereen kan digitaal vastlopen, we hebben het echt niet alleen over senioren. De rode draad is dat mensen gewoon graag even iemand willen spreken,” zegt Wendy. “Iemand die meedenkt, rustig uitlegt en geen haast heeft. We kunnen niet álles oplossen, maar we doen ons uiterste best om iedereen een stapje verder te helpen. En vaak is dat precies wat nodig is.”

Waar vind je het IDO?

In de gemeente Krimpenerwaard is het Informatiepunt Digitale Overheid te vinden in de bibliotheken van Schoonhoven, Bergambacht, Lekkerkerk, Haastrecht, Krimpen aan de Lek,

Gouderak, Ouderkerk aan den IJssel en Ammerstol. Daarnaast zijn er extra spreekuren buiten de bibliotheek in onder meer Ouderkerk, Gouderak, Vlist en Ammerstol.

“Je kunt gewoon binnenlopen,” benadrukt Wendy. “Het is gratis, iedereen is welkom en we helpen met plezier. Soms is één gesprek al genoeg om weer met vertrouwen verder te gaan. Want uiteindelijk willen we maar één ding: dat niemand verdwaalt in de digitale wereld.”

Meer weten of langskomen?

Bekijk alle locaties en openingstijden op
www.debibliotheekkrimpenerwaard.nl/Informatiepunt-Digitale-Overheid.