Activiteitenplan Informatiepunt Digitale Overheid Nijmegen 2023

Inleiding

In Nederland zijn circa 2,5 miljoen mensen die niet digitaal vaardig genoeg zijn om mee te komen in de maatschappij. In 2019 is de rijksoverheid daarom gestart met het project Digitale Inclusie. Een onderdeel hiervan is de introductie van het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO). Het IDO is een laagdrempelige plek in de Openbare Bibliotheek waar je terecht kunt voor vragen over websites en andere digitale kanalen van de Overheid. Denk hierbij aan vragen over de Belastingdienst, Toeslagen, CBR, CJIB, DUO, RDW, SVB, UWV en de gemeente. Daarnaast worden ook vragen beantwoord van andere digitale aanbieders, zoals online bankieren, of digitaal inschrijven voor een huurwoning. De financiering van de IDO's is vanaf 2023 verschoven van de Manifestgroep en de Koninklijke Bibliotheek richting de gemeenten via de Specifieke Uitkering Informatiepunten Digitale Overheid. Meer informatie over de Informatiepunten Digitale Overheid en de Specifieke Uitkering zijn te vinden in de handreiking Informatiepunten Digitale Overheid (IDO's) (vng.nl)

Situatie in Nijmegen

In de gemeente Nijmegen zorgt de Bibliotheek Gelderland Zuid (OBGZ) voor de invulling van de IDO's. In 2019 is dat gestart met de uitbreiding van de cursussen Klik & Tik en Digisterker, waar deelnemers leren omgaan met de computer en met de digitale overheid. Vanaf 2020 zijn er spreekuren in Bibliotheek Marienburg en Zwanenveld. Met de toename van de financiële mogelijkheden is ook de dienstverlening van de IDO's uitgebreid en verbeterd. De OBGZ heeft ervoor gekozen om de IDO's zoveel mogelijk te integreren in de reguliere dienstverlening. Op deze manier zorgen we voor laagdrempelige hulp en bereiken we een brede doelgroep. De basis van deze dienstverlening is dat elke bemande bibliotheek een IDO heeft tijdens openingstijd. Onderstaand overzicht geeft een weergave van de activiteiten in 2023 in en rondom de IDO's in de gemeente Nijmegen.

Elke bemande vestiging is IDO			**Acties/Benodigdheden**
1	IDO in bibliotheek Marienburg, Zwanenveld, Muntweg, Hatert en de Biezantijn		- Inzet van extra personeel om IDO's te bemensen en openingstijden te verruimen - Trainen van alle klantadviseurs - Aanpassingen aanbrengen in vestigingen en/of aan balies ivm privacy
2	Uitbreiding van openingstijden in Hatert en de Muntweg		
3	IDO in het Wijkatelier in Lindenholt		
Spreekuren			
4	Spreekuren in Marienburg, Zwanenveld, Hatert en Lindenholt		- Begeleiding van vrijwilligers - Opleiden vrijwilligers
Digitale trainingen (Klik & Tik, Digisterker)			
5	Digitale trainingen uitgebreid en nu beschikbaar in Marienburg, Muntweg, Hatert, Zwanenveld, Biezantijn en Lent		- Extra inzet programmamakers - Werven en opleiden vrijwilligers - Aanschaf digitale middelen (laptops, digibord etc.)
6	Ontwikkeling nieuwe digitale training (Digisterker) voor nieuwkomers		

7	Start Digitaalcafé voor hulp rondom specifieke thema's in Marienburg, Zwanenveld, Hatert en Wijkcentrum 't Hert		
Promotie IDO's			
8	Ontwikkelen lokaal promotiemateriaal: - Brochure met digitaal aanbod - IDO flyer - Info voor doorverwijzers/professionals - Persberichten		- Inzet marketingmedewerkers
Coördinatie IDO's			
9	Afspraken maken met samenwerkingspartners in Nijmegen over doorverwijzen naar een IDO		- Inzet projectleider - Inzet klantadviseurs
10	Afspraken maken met samenwerkingspartners in Nijmegen over doorverwijzen vanuit een IDO naar een partner bij inhoudelijke vragen		
11	Afspraken maken met de gemeente Nijmegen over hulp bij de digitale dienstverlening vanuit de gemeente		

Resultaat

Met bovenstaande activiteiten is er in Nijmegen een netwerk van IDO's waar inwoners met vragen rondom de digitale overheid terecht kunnen voor hulp. Bij inhoudelijke vragen over bijvoorbeeld het aanvragen van uitkeringen, of het doen van belastingaangifte, fungeert het IDO als wegwijzer en verwijst door naar lokale partners als Bindkracht, STEP, ROC etc.

Daarnaast is er een uitgebreid cursusaanbod, dat dicht bij de doelgroep, de kennis vergroot op het gebied van digitale vaardigheden.

Verantwoording

De OBGZ zorgt voor registratie van alle hulpvragen bij de IDO's in de gemeente. Daarnaast worden ook alle deelnemers aan de cursussen Klik & Tik, Digisterker etc. geregistreerd. Deze gegevens worden na afloop van het kalenderjaar beschikbaar gesteld, zodat de gemeente Nijmegen deze kan gebruiken voor de verantwoording van de SPUK-regeling.

De financiële onderbouwing van de dienstverlening rondom de Informatiepunten Digitale Overheid is terug te vinden in de bijlage "Begroting Informatiepunten Digitale Overheid".