

## Overdraagbaar plan van aanpak Dag van de DigiD in Oss

Op 30 juni 2023 werd voor de eerste keer de Dag van de DigiD georganiseerd. Bezoekers konden in het gemeentehuis een DigiD aanvragen én direct activeren. Normaal duurt het proces drie dagen. Ook kregen inwoners van de gemeente Oss de kans om meer te leren over het gebruik en toepassingen van DigiD op de informatiemarkt.

We spraken met Betine van den Wijngaard, medewerker Informatiepunt Digitale Overheid bij Noord Oost Brabantse Bibliotheken (NOBB).

### Aanleiding

In Oss werden inwoners gestimuleerd om de aanvraag voor de energietoeslag digitaal af te handelen. Maar dat ging niet altijd goed. De kwaliteitsmanager van Gemeente Oss vroeg zich af hoe ze dat een volgende keer beter kunnen doen. De ambitie van Gemeente Oss is dat iedere inwoner de eigen zaken digitaal regelt. Eigenlijk was de conclusie dat iedere inwoner een DigiD moet hebben en weet wat ermee te doen. En hoe mooi zou het zijn als je die in een dag kunt krijgen.

Die conclusie werd gedeeld in de werkgroep. Daarin zit Betine van den Wijngaard van NOBB, een medewerker die zich bezighoudt met armoedebeleid en iemand van de afdeling communicatie van Gemeente Oss en een medewerker van Ons Welzijn, de welzijnsorganisatie.

Betine wist dat er een buitenlandroute is waarmee je snel de beschikking hebt over een DigiD. Zou je dat principe kunnen vertalen naar een live situatie? DigiD is een digitale dienst van [Logius](#), onderdeel van de Rijksoverheid. Er werd contact opgenomen met kwaliteitsspecialist Marieke Biever-Smit op en zij was positief. Zo ontstond het plan voor een Dag van de DigiD. Een landelijke primeur.

Marieke Biever-Smit van Logius: “Wij weten dat er mensen zijn die hulp nodig hebben om DigiD te kunnen gebruiken. Ondanks dat we er veel aan doen om het voor iedereen eenvoudiger te maken. Daarom paste dit goed.”

Uit de [Website Gebruikers Centraal](#)

### Doel van de Dag van de DigiD voor de Bibliotheek en deelnemende partijen

De ambitie van de **gemeente** is om iedereen hun zaken digitaal te laten regelen. ‘Alle inwoners van Oss hebben een DigiD en werken ermee’ was het startpunt van de Dag van de DigiD. Naast het kunnen aanvragen van een DigiD op die dag was het belangrijk dat men weet waar men moet zijn als ze hulp of meer informatie nodig hebben of en/of willen leren hoe ze DigiD moeten gebruiken.

#### De volgende subdoelen zijn opgesteld:

- Bewustwording: inwoners zijn zich bewust van het belang van het hebben van een DigiD en zijn zich bewust van veilig handelen;
- Kennis: Inwoners weten wat je allemaal kunt met een DigiD (reikwijdte) en wat de voordelen zijn of waar je hem persé bij nodig hebt (Mijnoverheid.nl, AOW-aanvraag, gezondheid, toeslagen enz.);
- Gedrag: inwoners gaan werken met een DigiD.

De **Bibliotheek** had naast het IDO onder de aandacht brengen nog twee doelen:

- Het cursusaanbod van de Bibliotheek en het DigiTaalhuis onder de aandacht brengen.
- De Bibliotheek vond het belangrijk om mee te werken in een project met de gemeente.

**Logius** wilde vooral inzicht over de gebruikers ophalen. Zij wil weten welke praktische hobbels mensen moeten nemen bij het aanvragen van een DigiD. Hobbels die zij niet zien aan de tekentafel en ook niet 'zien' bij de helpdesk, waar ze dus ook geen rekening mee houden.

### **Doelgroep**

De doelgroep betrof alle inwoners van gemeente Oss (stad en dorpen) met daarbij speciale doelgroepen ouderen, mantelzorgers, laaggeletterden, inwoners met andere culturele achtergrond en niet studerende jongeren 16-21 jaar.

Collega's (professionals en vrijwilligers) van de gemeente en maatschappelijke organisaties.

Er kwamen uiteindelijk vooral ouderen en een paar anderstaligen.

### **Omschrijving van de Dag van de DigiD**

De Dag van de DigiD bestond uit een soort straat, de DigiD-allee, met verschillende 'zijstraten'. Inwoners konden in een zijstraat onder begeleiding achter de laptop een DigiD aanvragen die direct geactiveerd werd. Een primeur. In een andere straat konden ze meer leren over het gebruik en toepassingen van DigiD. Op de informatiemarkt was informatie te vinden over de regelingen voor minima, veilig aan het werk enzovoorts.

Er waren ook drie ruimtes waar sessies werden gehouden:

- DigiD en belastingen/toeslagen door SRW
- DigiD en gezondheid (DigiVitaler) door twee mensen van Stichting Digisterker
- DigiD en Berichtenbox door iemand van de ICT afdeling van de gemeente Oss om het gebruik van de berichtenbox te stimuleren

### **Samenwerkingspartners en taakverdeling**

De dag van de DigiD was het resultaat van een nauwe samenwerking tussen de gemeente Oss, Logius, ONS Welzijn, het IDO, Gebruiker Centraal en het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

De Bibliotheek benaderde partijen voor de informatiemarkt en bemande de stand van het IDO en het DigiTaalhuis.

Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties promootte de Digihandig app met onder andere de Digihandig Bingo; een leuke, luchtige aanvulling op het 'entertainment' gedeelte. Zij hadden ook leuke prijsjes meegenomen. Ook heeft het ministerie veel materiaal voor de goodie bags ter beschikking gesteld.

Gemeente Oss stelde een vleugel in het gemeentehuis beschikbaar en faciliteerde de ict. In de stand van de gemeente kregen mensen informatie over regelingen voor minima: wat kan de gemeente voor je doen als je niet goed rondkomt.


Betine: "Daar zie je goed de koppeling met IDO en DigiTaalhuis. We zagen een bezoeker die door Logius 'geweigerd' was. Hij bleek nog niet digitaalvaardig genoeg en kreeg het advies om eerst wat meer basisvaardigheden te ontwikkelen. Mijn collega van het DigiTaalhuis zag de bezoeker. Ze overhandigde hem een flyer en zag zijn ogen niet bewegen. Voor haar een signaal dat hij waarschijnlijk ook moeite had met lezen."

De gemeente maakte een communicatieplan. Ze ontwikkelde banieren, maakte [filmpjes](#) en zette de communicatie in. Bibliotheek en Ons Welzijn deelden de communicatiemiddelen. De contactpersoon van de gemeente zat ook in de werkgroep. Zij regelde alle praktische zaken zoals badges, kraampjes, drukwerk, lunch, tasjes. Ze hield samen met de projectleider de actielijst bij. Betine: "Het was zo fijn dat zij er op de dag zelf bij was. Ze was ons aanspreekpunt en hield het overzicht. Ze was een echte 'hands-on' persoon die werkelijk alles in de smiezen had. Eigenlijk als een soort wedding planner. In de voorbereiding en op de dag zelf een onmisbare schakel! Dat hadden wij er echt niet bij kunnen doen."

De gemeente zorgde er ook voor dat de gegevens van DIGID-aanvragers direct werden gecontroleerd, als onderdeel van de DigiD-aanvraag.

De Logius-medewerker van de afdeling fraude (misbruik) hield de veiligheid voor Logius en bezoekers in de gaten op de dag zelf.

Studenten van Koning Willem 1 Collega hadden speciaal voor de gelegenheid ontworpen gebakjes gemaakt: digibites. Deze werden geserveerd met koffie of thee.

Tijdens het evenement waren acteurs aanwezig. Zij heetten de gasten welkom en brachten mensen naar de ruimte waar ze zich konden aanmelden bij Logius. En achteraf konden ze met de acteur op de foto; die had voor de gelegenheid een hele grote duim meegenomen: het is me gelukt .

Veiligheid is heel belangrijk, het aanvragen en toekennen van Digids is een risicovolle aangelegenheid.

Ramen waren dicht en afgeschermd en er waren akoestische schotten geplaatst.

Er is ook een testdag georganiseerd. Dit vereiste veel overleg met en inzet van de gemeente, met name de afdeling ICT en Burgerzaken.

## **Inzet van menskracht en middelen, wat heb je nodig?**

Het ging om de volgende posten:

- Inzet van personeel van alle organisatoren
- Inrichting hal gemeentehuis, denk aan kramen, geluiddempende schotten, werkplekken
- ICT (bedrijfsvoering)
- Catering
- Acteurs, inclusief 3 filmpjes ter promotie vooraf
- Promotie gadgets + tasjes
- Vervoer vanuit de kernen naar gemeentehuis en terug (zie verder op)
- Onvoorzien
- De digibites hebben de Bibliotheek overigens niets gekost. Wel hebben zij voor alle vrijwilligers die dag een boekenbon van 25 euro geregeld.

## **Wat is het uiteindelijke resultaat?**

De Dag van de Digid heeft tijd en geld gekost. Maar, de dag was ook heel waardevol.

Mensen gaven aan goed geholpen te zijn en waren blij met het initiatief.

De doelgroep was heel breed en versnipperd. Hoe zorg je ervoor dat de dag voor iedereen interessant is? Het ontwerp was daarnaast moeilijk om uit te leggen. Het viel niet mee om mensen naar het gemeentehuis te lokken.

Betine: “We hadden gehoopt op een grotere opkomst (zie ook geleerde lessen), maar we zijn over het geheel gezien tevreden.”

Logius heeft waardevolle inzichten opgehaald die ze meenemen naar de tekentafel.

Ze dacht bijvoorbeeld dat het aanvragen van een DigiD gemiddeld 20 minuten duurt.

Betine: “Wij weten als IDO-medewerkers dat het meer tijd kost. Logius heeft het nu zelf ervaren.”

Juist door nauw met elkaar samen te werken aan dit project, weten de partners elkaar nu nog steeds heel goed te vinden. Zo is Betine betrokken bij de aanvraagprocedure EET '23 bij de gemeente Oss. De samenwerking leverde over en weer waardevolle contacten op, dat gold ook voor collega Diana van Rossum die als Taalnetwerk Coördinator verbonden is aan het DigiTaalhuis.

Betine: “Marieke van Logius zei na afloop dat ik haar altijd kan bellen als er iets is en dat doen we ook.”

Zo was er onlangs berichtgeving over inloggen met een rijbewijs. Sommige gemeenten namen de berichtgeving van Logius 1 op 1 over in hun communicatie naar de eindgebruiker. Dat zorgde voor verwarring en extra vragen bij het IDO. Doordat Betine de feedback terugkoppelde, kwam Marieke op het idee om bij de Communicatie Afdeling van Logius twee berichten op te laten stellen; een voor de aanbieder en een voor de eindgebruiker. “Voor Logius is de input uit de praktijk heel waardevol.”

## Veiligheid

Een belangrijke conclusie van deze dag betreft veiligheid en bewustzijn. Kwetsbare mensen worden nog kwetsbaarder met een DigiD. Misbruik ligt op de loer.

Betine: "Het is belangrijk dat we de veiligheid benadrukken en bewustzijn creëren over wat je met die DigiD allemaal kunt doen en wat er mis kan gaan. Niet om mensen bang te maken, wel om ze bewust te maken."

Marieke Biever-Smit van Logius: "Ook hebben we gezien dat sommige mensen zo weinig digitale vaardigheden hebben, dat we ons afvragen of zij dan wel een DigiD moeten hebben. Als je een DigiD hebt, moet je je er ook van bewust zijn dat je er veilig mee omgaat." [Van de website van Gebruiker Centraal.](#)

Er werden die dag geen DigiDs afgegeven aan mensen die te weinig besef hadden van de digitale gevaren. Zij kregen wel een machtiging voor een familielid of vriend, maar diegene moest er dan wel bij zijn en zich legitimeren. Bij sommigen werd ook geen machtiging afgegeven.

## Komt er een vervolg?

De Bibliotheek overweegt een follow-up in de vorm van een tour langs de 23 kernen van Oss. Daar worden lokale partijen bij betrokken.

De Dag van de DigiD was voor Logius een proef. "We gaan evalueren en dan kijken wat we hier mee kunnen. Het is niet zo dat we op dit moment kunnen zeggen: dit gaan we breder uitrollen." Het is immers een heel arbeidsintensief proces geweest. "En met zo'n evenement met de nodige publiciteit die er lokaal aan gegeven is, heb je geen garantie dat de mensen komen waar het voor bedoeld is. In ieder geval hebben we mooie inzichten opgedaan en hebben we fijn samengewerkt met de gemeente Oss, ONS welzijn en het Informatiepunt Digitale Overheid van de Bibliotheek van Oss en Gebruiker Centraal. Deze organisaties doen al heel goed werk om mensen te helpen met het regelen van hun online overheidszaken." [Uit website van Gebruiker Centraal.](#)

## Geleerde lessen, wat zou je een volgende keer anders doen?

Er bleek op die dag ook een vitaliteitsdag georganiseerd te zijn, waar uiteindelijk 200 ouderen op afkwamen. Er was vooraf contact gelegd met de organisator zodat zij hun deelnemers zouden doorverwijzen naar de Dag van de DigiD. Hierover had de organisatie van de Dag van de DigiD 'hardere' afspraken moeten maken. Er had een pendeldienst door vrijwilligers ingezet kunnen worden tussen de vitaliteitsdag en de Dag van de DigiD.

Met Wijkkrantjes bereik je veel inwoners. De communicatiemedewerker van de gemeente had een persbericht verstuurd. Hierop was geen terugkoppeling gegeven dat er betaald moest worden voor publicatie. Dat wist de taalnetwerkcoördinator wel, maar helaas zat zij niet in de werkgroep. Tip van Betine: betrek de taalnetwerkcoördinator er vooraf bij!

Bereik is het allerlastigst. Betine: "DigiD is heel abstract, waarom zouden mensen komen? Ze hoeven niet per se aan een DigiD, maar het is goed om te weten wat het is en wat je er mee kunt." De doelgroep was erg breed, te breed eigenlijk om hen gericht te benaderen én om een programma te maken dat hen specifiek aanspreekt.

## Tips!

- Grote partijen zijn gewoon benaderbaar dus trek de stoute schoenen aan.
- Hoe leg je contact?
  - Betine zocht op LinkedIn naar Logius en zocht naar medewerkers die geïnteresseerd zouden kunnen zijn in samenwerking, die waarschijnlijk mee willen denken. Ze stelde een top 3 op. De dame van de gemeente heeft het contact gelegd, op advies van Betine, omdat de gemeente wat meer gewicht in de schaal legt. De eerste persoon die ze spraken was meteen enthousiast.
  - Heb jij een partij op het oog maar heb je (nog) geen link met de partij? Kijk of een van jouw partners al contact met hen heeft.
  - Kortom, weet hoe de hazen lopen!
- Breng het aanbod van de samenwerkende partijen zo snel mogelijk in kaart. Van elkaar weten wat je doet (en: waar overlap zit of juist niet) komt ten goede aan de dienstverlening voor de inwoner.
- Het is fijn als er één contactpersoon is per samenwerkingspartij, zoals de gemeente.
- Begin op tijd. Het eerste overleg vond plaats in november 2022, de Dag van de DigiD was op 30 juni 2023.
- Betrek je lokale partijen er op tijd bij.
- Zorg dat iedereen een duidelijke rol in het proces heeft.
- Betrek de taalnetwerkcoördinator van het DigiTaalhuis er vanaf het begin bij.
- Zorg bij een serieus of spannend onderwerp (DigiD) zeker ook voor ontspannende of luchtige onderdelen (DigiBingo). Naast functionele informatie en hulp moeten bezoekers er ook iets leuks kunnen halen.
- Op de Dag van de DigiD vertelden mensen die een cursus hadden gedaan dat ze het nu wel weten, maar ze twijfelden of die kennis later nog aanwezig is. Zorg dus voor een opfrismoment van opgedane kennis, zoals een inloopdag. Zet in op een vergroot bereik van Digisterker en DigiVitaler.



Veiligheid is heel belangrijk, het aanvragen en toekennen van Digids is een risicovolle aangelegenheid. Vandaar de akoestische schotten.



Betine van den Wijngaard, medewerker Informatiepunt Digitale Overheid bij Noord Oost Brabantse Bibliotheken (BOBB).



Logiusmedewerker Frans van Eekeren

Foto's zijn ter beschikking gesteld door NOBB. Deze foto's mogen niet verder gedeeld worden zonder nadrukkelijke toestemming van NOBB.

## Meer lezen

<https://digitaalsamenleven.nl/nieuws/digid-dag-oss-2023/>

<https://www.gebruikercentraal.nl/onze-dienstverlening-op-een-andere-manier-aanbieden-heeft-ons-veel-inzichten-gegeven/>

<https://logius.nl/actueel/dag-van-de-digid-oss-persoonlijke-hulp-aan-een-balie>

[Het verhaal achter het internationale cybercrime onderzoek - Operation Cookie Monster](#)

