

Zijn waar de doelgroep is

Informatiepunten Digitale Overheid
buiten de bibliotheek



Zo dicht mogelijk bij de burger

Marcel Pellicaan, programmamanager Digitale Inclusie

De afgelopen jaren hebben Informatiepunten Digitale Overheid (IDO's) bewezen burgers in hun lokale omgeving uitstekend van dienst te kunnen zijn. Sinds de start in 2019 zijn er bijna zeshonderd locaties door het hele land opgericht. Inmiddels zijn zo'n 47 duizend burgers geholpen met de dienstverlening van de IDO's.

Tegelijkertijd realiseren we ons meer en meer dat degenen die die hulp bij digitale overheidszaken het hardst nodig hebben misschien juist niet bij de bibliotheek te vinden zijn. Daarom wordt ook gekeken naar andere locaties dicht in de buurt van mensen die de hulp goed kunnen gebruiken: in buurthuizen en wijkcentra, maar ook in supermarkten, winkels en restaurants. De doelgroepen zijn uiteenlopend: van jong tot oud, van beperkt zelfredzamen tot medewerkers van organisaties.



Hoewel over de IDO's veel informatie wordt verzameld, is een uitsplitsing in de data bij externe locaties van de informatiepunten op dit moment nog niet voorhanden, omdat de meeste daarvan zich in experimentele fasen bevinden. Daarom hebben wij deze verhalen gebundeld, met inspirerende voorbeelden uit het hele land.

Tussen deze verhalen bestaan veel overeenkomsten. Zo worden vaak IDO's buiten de eigen bibliotheekvestigingen opgericht wanneer het werkgebied te uitgespreid is om alle burgers te bedienen. Verder blijkt bij het opstarten van zo'n extern informatiepunt het contact met lokale middenveld uiterst belangrijk. Deze organisaties vervullen een belangrijke functie wanneer de vragen dieper gaan.

Duidelijk is dat we van deze voorlopende bibliotheken veel kunnen leren in hun gerichtheid op de doelgroep en hun zoektocht naar hoe deze het best te bereiken. Hun verhalen vragen om nader onderzoek, om te ontdekken welke van deze aanpakken het best werken en hoe we deze zo kunnen doorontwikkelen dat alle bibliotheken in Nederland – en hun bezoekers – daar de meeste profijt van hebben, rekening houdend met de lokale verschillen.



De dienstverlening van de overheid aan burgers en bedrijven is continu in ontwikkeling. Op termijn streeft de overheid naar één loket waar burgers door een kundige en bevoegde medewerker kunnen worden geholpen met hun digitale vragen, ook die waarvoor inloggen met een DigiD nodig is. Tot die tijd kunnen we ons gelukkig prijzen met een landelijk dekkend netwerk van informatiepunten waar burgers terecht kunnen met al hun vragen rondom de digitale overheid – zowel binnen als buiten de muren van de bibliotheek.



Inhoudsopgave

Zo dicht mogelijk bij de burger	2
Marcel Pellicaan, programmamanager Digitale Inclusie	
IDO vormt spil in lokale ecosystemen	5
Mark Deckers, samen met de Manifestgroep mede-initiator, en Astrid Kraal, netwerkmanager bij de KB, over het belang van IDO's buiten de bibliotheek	
'Bibliotheek en school zijn perfecte match'	9
BiblioPlus verzorgt pop-upinformatiepunten en gastlessen op een ROC en middelbare school	
'We helpen mensen op de plek waar ze zich het meest thuis voelen'	12
CODA Apeldoorn heeft IDO-vestigingen in buurthuis en ontmoetingsruimtes	
'Wij sturen aan op zelfredzaamheid'	15
De Bieb voor de Zaanstreek verzorgt IDO-sprekuren bij sociale wijkteams	
'Stimulans van de leidinggevende is belangrijk'	18
Bibliotheek Utrecht en Bibliotheek Eemland verzorgen pop-up IDO's bij McDonald's	
'Met deze IDO's kunnen we ook in de kleinere kernen burgers van dienst zijn'	21
Bibliotheek Hoogeveen heeft IDO-vestigingen in dorps- en buurthuizen	
'We willen het vertrouwen van burgers winnen'	24
Bibliotheek Kennemerwaard heeft IDO-bakfietsen en HEMA-sprekuren	
'We staan waar burgers ons nodig hebben'	27
ZB Bibliotheek van Zeeland heeft een rijdende IDO-bus	
Colofon	33



'IDO vormt spil in lokale ecosystemen'

Mark Deckers, samen met de Manifestgroep mede-initiator, en Astrid Kraal, netwerkmanager bij de KB, over het belang van IDO's buiten de bibliotheek

Nederland kent inmiddels bijna zeshonderd Informatiepunten Digitale Overheid (IDO's) en dat aantal blijft stijgen. Die IDO's bevinden zich niet alleen in de bibliotheek: steeds meer bibliotheekorganisaties besluiten ook buiten hun eigen vestigingen informatiepunten te openen. Daarmee geven ze deze belangrijke dienstverlening nog meer slagkracht.

Mark Deckers, sinds het begin betrokken bij de oprichting van de IDO's, roept graag nog even in herinnering hoe dat hechte netwerk van informatiepunten er gekomen is. 'Het begon allemaal in 2016, toen de Belastingdienst als een van de meest vooruitstrevende overheidspartijen op digitaal gebied, zich realiseerde dat niet iedereen in Nederland kon meekomen met die digitaliseringsslag. Het was belangrijk om burgers de juiste faciliteiten te bieden om hun aangifte online te kunnen invullen; een computer en internet zijn tenslotte niet



voor iedereen vanzelfsprekend. Daarnaast moesten digitaal kwetsbare burgers hulp krijgen om zelfredzamer te worden, met cursussen en spreekuren.'

De bibliotheek bleek de meest logische partner om deze dienstverlening uit te voeren: dankzij het hechte lokale netwerk van vestigingen is er altijd wel een bibliotheek in de buurt. Bovendien boden verschillende bibliotheekorganisaties al dergelijke hulp aan, vaak in samenwerking met sociale wijkteams en formulierenbrigades.



Hulp bij belastingaangifte

Al snel boden bijna alle bibliotheken hulp bij het invullen van de aangifte inkomstenbelasting. Burgers wisten de dienstverlening gemakkelijk te vinden. Door de steeds verder gaande digitalisering van overheidsprocessen is het van belang dat ook mensen die niet digitaal vaardig zijn goed geholpen worden. Naar voorbeeld van de hulp bij aangifte zijn de landelijke overheidsorganisaties van de Manifestgroep – Belastingdienst, Toeslagen, CAK, CBR, CIZ, CJIB, DUO, LBIO, Logius, Huurcommissie, RDW, SVB en UWV – de samenwerking aangegaan met de KB en de lokale bibliotheken. Op die manier zouden ook burgers ook snel geholpen kunnen worden bij digitale vragen op het gebied van toeslagen, studiefinanciering, AOW, rijbewijzen en meer.

Die gebundelde dienstverlening van de Manifestgroep, de KB en de bibliotheken kreeg een eigen naam: het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO). In de zomer van 2019 startten de eerste vijftien kopgroepbibliotheken. Na een succesvolle pilot volgden in rap tempo alle andere bibliotheekorganisaties in Nederland. De IDO's bleken zelfs zo'n succes dat veel bibliotheekorganisaties inmiddels op meerdere vestingen een informatiepunt hebben geopend. Daarnaast breiden ze hun dienstverlening steeds meer uit naar andere locaties dan de bibliotheek, zoals buurthuizen, wijkcentra, supermarkten en zelfs fastfoodketens. Als de burger die hulp zoekt er maar te vinden is.

De IDO's vervullen een belangrijke doorverwijsfunctie, weet Deckers. 'Met de komst van de IDO's is ook de kennis van bibliotheekmedewerkers over deze overheidsorganisaties sterk vergroot. Zij weten bovendien goed wat zij zelf kunnen oplossen, maar ook wanneer een andere partij de burger beter van dienst kan zijn – bijvoorbeeld omdat daar meer kennis van zaken is, maar ook omdat de privacy van de burger koste wat het kost gewaarborgd moet blijven. Daarom stuurt de bibliotheek ook altijd aan op het zelfredzamer maken van de burger, bijvoorbeeld door door te verwijzen naar eigen workshops en cursussen rondom de digitale overheid.'



Voor jong en oud

De dienstverlening van de IDO's is de afgelopen jaren alleen maar belangrijker geworden, ziet ook Astrid Kraal, netwerkmanager bij de KB. 'De digitale systemen die we nodig hebben om te kunnen functioneren, worden steeds ingewikkelder is. Zelfs wie heel digitaal vaardig is, raakt verdwaald. Van het aanvragen van je rijbewijs tot het regelen van zaken rondom je pensioen: jong en oud raken verstrikt.'



Het wordt daarom steeds belangrijker dat IDO's zo dicht mogelijk bij de burger te vinden zijn en dat die daar de juiste hulp ontvangt. 'De bibliotheek is de perfecte organisatie om deze dienstverlening uit te voeren,' is Kraals overtuiging. 'De bibliotheek is al meer dan een eeuw expert in het bieden van informatie en advies. De bibliotheek is digitaal, telefonisch en fysiek bereikbaar. Je loopt er makkelijk naar binnen, welke vraag je ook hebt. Je vindt er gekwalificeerd personeel dat je van 's ochtends vroeg tot 's avonds laat van dienst kan zijn. In het geval van de IDO-dienstverlening heeft het personeel zelfs specifieke trainingen gevolgd en is er een landelijk deskundigheidsbevorderingstraject, waardoor de kwaliteit van de dienstverlening gewaarborgd blijft.'

Bovendien vervult de bibliotheek een spilfunctie binnen de lokale samenleving, dankzij het goede contact met tal van partners.

'Het is ook belangrijk op plaatsen je gezicht te laten zien waarvan je niet zeker weet of je er effect zult hebben.'

'En dankzij de brede dienstverlening kun je digitaal minder vaardige mensen ook aanmoedigen om zichzelf te verrijken met een cursus. De bibliotheek heeft het vertrouwen van de burger, en dat is in kwetsbare situaties als deze ontzettend belangrijk.'

Met de opkomst van IDO's buiten de muren van de bibliotheek wordt de zichtbaarheid van deze dienstverlening nog eens vergroot. 'Wie zoekende is in het landschap van overheidsinstanties, weet ook niet waar die moet aankloppen voor hulp,' ziet Kraal. 'Daarom is het zo belangrijk om elke week bij de koffiecorner van de supermarkt te zitten of op het



marktplaats te staan. Door onderdeel te worden van de vertrouwde omgeving, verlagen we de drempel om een vraag te stellen.'

IDO als peilstok

Bovendien kan de bibliotheek op die manier specifieke doelgroepen bereiken. Kraal: 'Wil je de vragen beantwoorden van scholieren die achttien worden? Ga in de aula van een middelbare school staan. Wil je studenten laten weten dat je er voor hen bent wanneer ze zaken moeten regelen rondom hun huisvesting of studiefinanciering? Dan zet je een stand neer bij de universiteit. Zo kunnen we iedereen bedienen. Dankzij het landelijke netwerk van bibliotheken doen we dat altijd op dezelfde manier.'

Je kunt als bibliotheek niet altijd meteen op de perfecte plek staan, benadrukt Kraal. 'Experimenten mogen ook mislukken. Het is ook belangrijk op plaatsen je gezicht te laten zien waarvan je niet zeker weet of je er effect zult hebben. Ook hoeven we ons niet altijd vast te pinnen op het aantal vragen dat we in een uur hebben beantwoord. Als we één burger hebben geholpen met een heel belangrijke kwestie, is dat net zo waardevol. Met preventie als deze kunnen we veel geld besparen, bijvoorbeeld door te voorkomen dat iemand in de schuldsanering terechtkomt.'

Doordat al die vragen zorgvuldig in kaart worden gebracht, fungeert het IDO ook als peilstok: waar in de digitale dienstverlening van de overheid ontstaan onduidelijkheden? Daar kan vervolgens weer op worden ingespeeld. 'Het IDO vormt een spil in lokale ecosystemen,' aldus Deckers. 'Daarin staat zelfredzaamheid steeds meer centraal. Burgers krijgen op deze manier de kans zichzelf én elkaar te helpen, met ondersteuning van de bibliotheek.'



'Bibliotheek en school zijn perfecte match'

BiblioPlus verzorgt pop-upinformatiepunten en gastlessen op een ROC en middelbare school

Ook als jong bent, komt er digitaal veel op je af, bijvoorbeeld wanneer je meerderjarig wordt. Op die vragen speelt BiblioPlus in met pop-uplocaties en gastlessen bij het ROC en een middelbare school. Zowel jongeren als hun ouders blijken veel vragen te hebben.

Jongeren zijn een uitdagende doelgroep voor het IDO: ze hebben ongetwijfeld vragen, bijvoorbeeld over het aanvragen van hun rijbewijs of alles wat geregeld moet worden voor een nieuwe studie, maar toch melden ze zich niet vaak bij een informatiepunt. Daarom gingen in 2022 vijf bibliotheken in een speciale pilot aan de slag met deze doelgroep.

Een van die bibliotheken is BiblioPlus. Ook deze organisatie onderzocht de afgelopen maanden of en hoe jongeren vanaf vijftien jaar het best geholpen kunnen worden in het gebruik van de digitale overheid. Zij richtten zich op twee onderwijsinstanties in de buurt: het ROC en een middelbare school.

Perfekte match

'We zochten begin 2022 contact met de studentenservice van het ROC of we een keer met een pop-upinformatiepunt konden langskomen,' vertelt Kiyara Venner, verantwoordelijk voor de IDO's van BiblioPlus. 'Men was meteen enthousiast: ook het ROC wil graag meer gaan samenwerken met organisaties buiten de muren van de school. Dat is precies wat de bibliotheek ook wil. Een perfecte match, dus.'

In het voorjaar vonden twee pop-upmomenten plaats. 'De eerste keer kondigden we ons bezoek uitgebreid aan: we hadden van tevoren posters door



het schoolgebouw opgehangen, mentoren geïnformeerd dat we zouden komen en voorbeeldvragen verspreid. Op verzoek van het ROC focusten we niet alleen op de digitale overheid, maar ook op het thema duurzaamheid. Uit een enquête onder leerlingen was eerder gebleken dat dat voor hen een belangrijk onderwerp is.'

'De school heeft gevraagd of we volgend jaar terugkomen en dat gaan we zeker doen.'

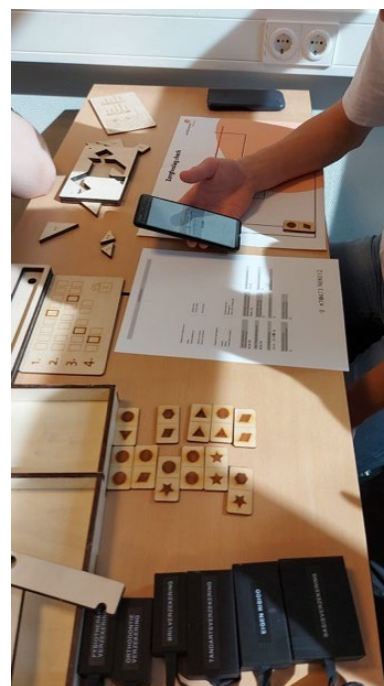
Tijdens de pauzes stond het informatiepunt in de aula. 'We hadden zelfs een winactie opgetuigd: wie ons appte, kon een smartspeaker winnen. Op die manier hoopten we dat jongeren ons als contactpersoon zouden opslaan in hun telefoonlijst, zodat ze ons altijd

nog eens zouden kunnen bereiken met hun vragen. Ook deelden we visitekaartjes uit met de contactgegevens van het informatiepunt, met een webcamcover met het logo van het informatiepunt erop. Op die manier worden de jongeren elke keer aan ons herinnerd als ze hun laptop gebruiken.'

Serieuze vragen

Venner dacht dat de leerlingen het spannend zouden vinden om midden in de aula op het informatiepunt af te stappen, maar dat bleek mee te vallen. 'We hebben in die twee uur tijd 36 jongeren gesproken. We merkten dat ze relatief weinig vragen stelden, maar de zaken die ze noemden, waren wel serieus. Wat moet ik regelen als ik op stage ga naar het buitenland? En: hoe zet ik mijn studiefinanciering tijdelijk stop?'

Bij het tweede bezoek wilde de bibliotheek het anders aanpakken. 'We maakten een pingpongspel, met quizvragen die ze konden beantwoorden door het balletje in de juiste beker te gooien. Daardoor kwamen meer jongeren op ons af, maar werden ook minder vragen gesteld. De jongeren leken al behoorlijk goed op de hoogte. Alleen bij bijzondere situaties, bijvoorbeeld wanneer je heel jong gaat studeren, wisten ze het antwoord niet altijd.'



Vervolgens verzorgde de bibliotheek nog gastlessen op het ROC. 'Dat deden we aan de hand van een escapebox, waarmee jongeren spelenderwijs leren wat er allemaal verandert wanneer



je achttien wordt. De eerste les speelden we het spel en de tweede les gaven we meer informatie. Dat viel bij de jongeren in goede aarde. Ook de school reageerde enthousiast. We onderzoeken nu of we het spel tot een standaardonderdeel kunnen maken van de burgerschapslessen.'

Slimme plek

Voor het middelbaar onderwijs koos de bibliotheek een andere aanpak. 'We wilden jongeren en hun ouders graag samen spreken. Daarom zijn we aangesloten bij een studiekeuzeavond, waar we informatiesessies 'Studeren, wat moet ik digitaal regelen en waar?' organiseerden. Een slimme plek, want daar zijn ze al aan het nadenken over hun toekomst. Ook dat beviel goed: met name de ouders stelden veel vragen. De school heeft gevraagd of we volgend jaar terugkomen en dat gaan we zeker doen.'

De pop-ups zijn bedoeld als promotie, benadrukt Venner. 'Wij streven niet naar permanente locatie buiten de bibliotheek. We vinden het belangrijk dat bezoekers steeds op dezelfde plek op hetzelfde moment terechtkunnen. We weten van onze reguliere informatiepunten hoe goed dat werkt: op die drie plekken hebben we in een jaar tijd samen meer dan duizend vragen gekregen. Wel willen we zoveel mogelijk aanhaken bij momenten waarbij mensen meer hulp nodig hebben, zoals wanneer ze met pensioen gaan. Dan willen we de buurthuizen langs, waar we workshops geven en actief verwijzen naar het informatiepunt in de bibliotheek.'



'We helpen mensen op de plek waar ze zich het meest thuis voelen'

CODA Apeldoorn heeft IDO-vestigingen in buurthuis en ontmoetingsruimtes

Naast een informatiepunt in twee bibliotheekvestigingen van CODA in Apeldoorn vind je sinds kort ook IDO's op verschillende ontmoetingslocaties in de omgeving. Op die locaties worden de mensen voor wie deze informatiepunten bedoeld zijn nog makkelijker bereikt.

CODA kent al ruim een jaar meerdere bibliotheekvestigingen met een IDO in huis. Toch bleek dat niet de beste plek om mensen die behoefte hebben aan hulp bij het gebruik van de digitale overheid van dienst te zijn, vertelt programmamedewerker Kirsten Schut. 'De bibliotheek is niet voor iedereen een plek waar je zomaar naar binnen stapt. Wanneer je met vragen zit en je je daardoor wellicht onzeker voelt, kan de bibliotheek best intimiderend zijn. De mensen die ons het hardst nodig hebben, bereiken we daardoor het lastigst.'



Op die manier kwam de organisatie op het idee IDO's in buurthuizen op te richten. 'Daar is de doorloop veel groter,' weet Schut. 'Er worden tal van activiteiten georganiseerd: van breien tot biljart, er is altijd iets te doen. Voor veel mensen uit de omgeving voelt het buurthuis echt als een thuis. En de mensen maken er makkelijker een praatje, waardoor men sneller op de hoogte is van een aanbod als het IDO.'

Drie buurthuis-IDO's

Inmiddels kent CODA drie buurthuis-IDO's: twee in Apeldoorn en een in het nabijgelegen Uddel. 'In een van de vestigingen wonen boven de ontmoetingsruimte zelfs mensen die hulpbehoevend zijn,' legt Schut uit. 'De doelgroep is daar zo ontzettend dichtbij. Daar passen



we ook onze communicatie op aan. René zit elke donderdag voor u klaar, schrijven we in onze berichten. Ook plaatsen we er een foto bij. Door er een vaste naam en een gezicht aan te koppelen, wordt het een bekende, aan wie ze veel meer durven toe te vertrouwen dan aan een vreemde.'

CODA runt de informatiepunten niet alleen. In een van de externe locaties zit de bibliotheek met Samen055, een organisatie die ervoor zorgt dat mensen op de plek terecht komen waar ze passende hulp krijgen. Samen055 bestaat uit het Centrum voor Jeugd en Gezin, Don Bosco, Gemeente Apeldoorn, MEE-Veluwe, Stimenz en

Zuid doet Samen. Dat biedt veel voordelen, ziet ook Schut. 'Waar wij contact hebben met de landelijke instanties die betrokken zijn bij de IDO's, hebben zij juist de lokale lijntjes. Op deze manier kunnen we nog makkelijker doorverwijzen naar spreekuren van partners. Het liefst willen we uiteindelijk alle relevante partners op één plek hebben door een zogenaamd ontwikkelplein te creëren.'

'Voor veel mensen uit de omgeving voelt het buurthuis echt als een thuis.'

In de toekomst wil CODA de IDO's ook meer richten op jongeren. 'We kunnen hen bijvoorbeeld helpen met zaken als studiefinanciering en het aanvragen van een ov-chipkaart met studentenreisproduct. Ook dan denken we weer goed na over de plek waar we het best kunnen zitten. De school is natuurlijk een plek waar jongeren komen. Tegelijkertijd lijkt het nog spannender om onder het oog van je vrienden op het informatiepunt af te stappen. Daarmee moet je ook rekening houden.'

Druk programma

Kent de samenwerking met een buurthuis nog specifieke uitdagingen? 'Buurthuizen hebben zelf al zo'n druk programma; het is soms lastig om daartussen te komen,' ervaart Schut. 'Het IDO is daar niet de hele week geopend, dus we kunnen onze banners en borden niet laten staan. En we moeten voor iedere locatie



een aparte flyer maken, want bezoekers van het IDO in Uddel zijn over het algemeen niet geïnteresseerd in wat zich in Apeldoorn afspeelt.'

Veel IDO-vrijwilligers op externe locaties helpen ook bij IDO's in de bibliotheek en bij andere activiteiten in de bibliotheek, zoals DigiSterker en Klik & Tik. 'Dat vergemakkelijkt het doorverwijzen: niet alleen voor henzelf, maar ook voor de bezoeker, die op die manier vaak dezelfde vrijwilliger tegenkomt. Het uitbreiden naar andere locaties wordt er wel ingewikkelder door. Gelukkig vinden de vrijwilligers het ook heel belangrijk om vraaggericht te werken en dus te helpen waar er behoefte is. Die motivatie en welwillendheid tot brede inzet waarderen we enorm.'



'Wij sturen aan op zelfredzaamheid'

De Bieb voor de Zaanstreek verzorgt IDO-sprekuren bij sociale wijkteams

Waar de Bieb voor de Zaanstreek aanvankelijk informatiepunten opende op basisscholen, zijn ze nu te vinden bij sociale wijkteams in huis. Wanneer ze goed samenwerken, wordt de meerwaarde van de bibliotheek extra duidelijk.

Toen de Bieb voor de Zaanstreek begon met het opzetten van informatiepunten, lag de focus aanvankelijk op de vestigingen. Maar al snel begon men verder te kijken. De blik viel als eerst op basisscholen. 'Daar hadden we al goede contacten,' legt projectleider Lisa van Tongeren uit. 'Onze lees-mediaconsulenten lopen daar al meerdere keren per week rond. We kozen ervoor om ons op een aantal scholen in de kwetsbaarste wijken van ons werkgebied te richten. Via die route bereiken we de ouders die ons het hardst nodig hebben.'



De informatiepunten waren niet direct een doorslaand succes. 'We waren sterk afhankelijk van de promotie van de school. Ook keken veel ouders de kat uit de boom. Veel van hen dachten dat we van de gemeente waren en vroegen zich af of ze ons wel konden vertrouwen. Maar langzamerhand groeide het vertrouwen.'

Nog professioneler

Inmiddels zijn de informatiepunten verhuisd naar een wijkcentrum. Daar heeft de bibliotheek een eigen ruimte en kunnen de gesprekken op vaste momenten plaatsvinden. 'Het is fijn dat we het hier nog professioneler kunnen aanpakken,' vindt Van Tongeren. 'Wel worden ouders met vragen nog steeds naar ons doorverwezen. Hiervoor werken we samen met de brugfunctionarissen van de scholen. Daarnaast werken we samen met de sociale wijkteams.'





Het informatiepunt is één middag in de week geopend. 'Wanneer we merken dat er veel animo is, kunnen we gemakkelijk uitbreiden. We hebben een team van vijf medewerkers en een flexibele schil van een aantal vrijwilligers, die vaak kunnen bijspringen. Omdat je van tevoren een afspraak moet maken, weten we altijd wie er komt.'

Wanneer de afspraak wordt gemaakt, wordt kritisch gekeken of een fysieke afspraak wel nodig is. 'We zijn elke dag van negen tot drie bereikbaar. Meestal kijken we of het lukt via de telefoon, maar

vaak blijkt een afspraak op locatie toch handiger. Het gaat vaak om mensen die niet digitaal vaardig zijn of de taal niet goed beheersen.'

Blijven vertellen

Tot nu toe loopt het nog niet storm bij het informatiepunt. Tot nu toe meldden zich enkele tientallen mensen bij het IDO in het wijkcentrum. 'Dat betekent vooral dat we onze promotie beter moeten doen,' concludeert Van Tongeren. 'Niet alleen richting de burger, maar ook richting de partners met wie we in het gebouw zitten. In de jeugd- en wijkteams wisselt het personeel snel, zien we. We moeten ons verhaal dus blijven vertellen. Van de IDO's in onze bibliotheekvestigingen weten we gelukkig dat het een kwestie van volhouden is.'

De ruimte van het informatiepunt wordt zo goed mogelijk benut. 'We gebruiken de locatie ook voor de intakegesprekken die we houden in het kader van ons programma

rondom thuis voorlezen voor taalarme gezinnen. Tijdens zo'n intake laten we onze medewerkers direct ook iets vertellen over de informatiepunten. Die mensen komen weer in contact met andere gezinnen die tegen dezelfde problemen aanlopen. Zo verspreidt onze boodschap zich.'

Ook de tweehonderd vrijwilligers die de Bieb voor de Zaanstreek telt zijn belangrijke ambassadeurs. 'Flyers en social media zijn niet genoeg. We onderzoeken nu ook samen met

'Onze uitleenfunctie maakt plaats voor andere soorten dienstverlening, die gericht zijn op wat de wijk nodig heeft.'



de gemeente of we kunnen meeliften op hun communicatie, bijvoorbeeld over bepaalde regelingen. We kunnen bijvoorbeeld onder aan een brief zetten: "Vragen over deze brief? De Bibliotheek helpt u direct."

Zelfredzaamheid

Belangrijk is wel dat je als bibliotheek alleen de vragen beantwoordt die bij jou passen. 'Wijkteams vroegen ons weleens: doen jullie niet ons werk? Gelukkig realiseren zij zich nu dat zij op deze manier meer tijd overhouden voor mensen met extremere problematiek. Bovendien sturen wij juist aan op zelfredzaamheid, bijvoorbeeld door deelname aan onze basisvaardigheidscursussen. Die bieden we op dezelfde locatie als het informatiepunt aan.'

Van Tongeren ziet dat deze functie van de bibliotheek steeds belangrijker wordt. 'Onze uitleenfunctie maakt plaats voor andere soorten dienstverlening, die gericht zijn op wat de wijk nodig heeft. Wellicht kunnen we in de toekomst meer kleinere vestigingen openen – dichterbij de burger, zodat we nog beter zien wat daar nodig is.'



'Stimulans van de leidinggevende is belangrijk'

Bibliotheek Utrecht en Bibliotheek Eemland verzorgen pop-up IDO's bij McDonald's

Hoe kun je jongeren, die geneigd zijn hun kennis van de digitale overheid te overschatten, toch bereiken? In Utrecht en Amersfoort doet de bibliotheek dat met informatiepunten voor werknemers van meerdere McDonald's-vestigingen, waar ze onder werktijd kunnen binnenlopen.

Het begon allemaal bij de Bibliotheek Utrecht. De franchisenemer van de McDonald's concludeerde dat haar werknemers vastliepen in de steeds complexere digitale samenleving en besloot aldaar een inloopspreekuur te organiseren. Toen de Bibliotheek Utrecht en provinciale ondersteuningsinstelling BiSC hoorden van het initiatief, wilden ze maar al te graag samenwerken. En dus sloot ook de Bibliotheek Eemland, met Amersfoort als werkgebied, aan.



'Zonder de subsidie van de KB in het kader van de pilot rondom IDO's voor jongeren was dit ons niet gelukt,' aldus Jelle Bronsink, verantwoordelijk voor de drie McDonald's-informatiepunten die inmiddels in Amersfoort zijn opgericht. Anders dan in Utrecht hebben de IDO's hier juist de werknemers van de McDonald's-vestigingen als doelgroep. De Bibliotheek Eemland onderzoekt hoe de bibliotheek hen kan ondersteunen bij zaken als belastingteruggave, het regelen van een zorgverzekering en het lezen van je loonstrookje.

'Bij McDonald's werken veel jongeren,' weet Bronsink. 'Zij stellen zulke vragen weleens aan vrienden, familie, maar die weten ook niet alles. Ook stappen ze soms naar hun leidinggevende. Deze pilot is ook bedoeld om hen te ontlasten.'



Grondig onderzoek

In samenwerking met Daphne Visser, masterstudent Community Development aan Hogeschool Utrecht, heeft de bibliotheek onderzocht of de jongeren wel behoefte hebben aan zulke ondersteuning. Daarom werden er eerst een aantal speeddates en een groepsbijeenkomst georganiseerd, waarbij medewerkers van McDonald's en de bibliotheek met elkaar in gesprek gingen. Aan de hand van plaatjes en andere methodes werd geïnventariseerd waar medewerkers tegenaan lopen, wat hun beeld van de bibliotheek is en hoe en waarin zij het liefst ondersteund zouden willen worden.

'De jongeren bleken een heel beperkt beeld te hebben van de bibliotheek.'

'De jongeren bleken een heel beperkt beeld te hebben van de bibliotheek,' herinnert Bronsink zich. 'Ze associëren ons vooral met boeken en niet met hulp bij overheidszaken. Tegelijkertijd werden de tools die we beschikbaar hebben, zoals Doe je digiding! en de Digidingen-desk, wel heel goed door hen ontvangen.'

Na een plenaire bijeenkomst voor de drie McDonald's-vestigingen was het duidelijk: jongeren hebben geen duidelijk beeld bij de digitale overheid en weten vaak niet wat ze niet weten, terwijl ze wel met vragen omtrent de digitale overheid naar hun werkgever stappen.

IDO op de werkvloer

Genoeg reden voor de bibliotheek om pop-up IDO's in de McDonald's-vestigingen op te richten. 'In Amersfoort zitten we eens per maand op elke locatie. Van vier tot zes zitten we klaar om vragen te beantwoorden, met praatplaten over zaken als belastingaangifte en huurtoeslag in de hand. Ook hebben we een hand-out gemaakt met de inloopspreekuren van het IDO in de bibliotheek erop. Op die manier proberen we jongeren naar de bibliotheek te krijgen als zij meer vragen hebben.'



Op een van de vestigingen loopt de dienstverlening heel goed, op de andere twee moet het nog meer op gang komen. 'We merken dat werknemers eerder geneigd zijn op ons afstappen als zij persoonlijk benaderd en gestimuleerd worden door de manager op de vloer. Een appje in de groepsapp lijkt niet genoeg om hen te informeren.'



Ook de plek van het pop-uppunt in de vestiging maakt verschil. 'Het liefst zitten we niet te ver van de keuken, maar wel in een aparte ruimte,' aldus Bronsink. 'We willen wel zichtbaar zijn, maar we willen ook privacy creëren. Die twee zijn door de indeling van de ruimte niet altijd met elkaar te verenigen.'

Doorontwikkeling

De bibliotheek heeft overwogen om de IDO's ook open te stellen voor het publiek, maar is bang dat de werknemers zich dan overschaduwd voelen. 'Bovendien komen klanten bij McDonald's om te eten, niet om zich te laten inlichten over de digitale overheid,' denkt Bronsink. 'Aan de andere kant: in Utrecht is het concept wel zo opgezet. We willen onderzoeken of dit verschil maakt.'

'We willen wel zichtbaar zijn, maar we willen ook privacy creëren.'

Wanneer de pilot is geëvalueerd, zou de bibliotheek graag onderzoeken of deze aanpak ook past bij andere werkgevers. 'Dit zou ook goed passen bij andere grote organisaties waar veel jongeren werken, zoals IKEA of een bezorgservice,' denkt Bronsink. 'Maar men is nu eenmaal ook druk aan het werk. Daar moet je je bewust van zijn en goede afspraken over maken.'



'Met deze IDO's kunnen we ook in de kleinere kernen burgers van dienst zijn'

Bibliotheek Hoogeveen heeft IDO-vestigingen in dorps- en buurthuizen

Hoe bereik je als bibliotheek iedereen in je werkgebied, ook als de lokale vestigingen zijn wegbezuinigd? Dan neem je met het IDO je intrek in de buurthuizen, zoals in Hoogeveen. Daar wordt inmiddels veel meer aangeboden dan alleen hulp bij de digitale overheid.

Hilja Feenstra, coördinator van de informatiepunten van de Bibliotheek Hoogeveen, heeft de afgelopen jaren gezien hoe de bibliotheekvestigingen in de lokale kernen stuk voor stuk hun deuren moesten sluiten. 'De gemeente moest enorm bezuinigen, dus dit was de enige mogelijkheid. Nu hebben we alleen onze hoofdvestiging in Hoogeveen nog over.'



Wel heeft de bibliotheek in een aantal buurthuizen in de omgeving kleine surrogaatbibliotheken opgericht. Je vindt er een kleine collectie van een stuk of vijfhonderd boeken, die eens in het halfjaar worden ververs. 'Er staat niet eens een computer,' vertelt Feenstra. 'Er zit alleen een vrijwilliger die de administratie bijhoudt. Ook geven we er sinds een paar jaar cursussen Klik & Tik.'

Drie kwartier fietsen

Zulke voorzieningen zijn met name belangrijk voor oudere inwoners, die niet zo makkelijk de tocht wagen naar het centrum van Hoogeveen – in sommige gevallen bijna drie kwartier fietsen. Ook voor het oprichten van de IDO's kwamen de contacten in de buurthuizen goed van pas: het maakte de implementatie van de informatiepunten een stuk makkelijker. Daarnaast worden inmiddels ook IDO-sprekuren georganiseerd in twee wijkcentra.



Wanneer Feenstra en haar collega's op stap gaan, nemen ze altijd de IDO-laptop, een banner en een stapel folders mee. 'We proberen er echt een professioneel informatiepunt van te maken. We runnen het IDO ook niet met vrijwilligers, maar met onze eigen medewerkers. Van

'Het verhaal over de IDO's valt altijd in goede aarde.'

floormanager tot programmamedewerker, allemaal draaien ze mee. We hebben ook veel contact met mensen op de vloer, dus we weten wat er speelt.'

De externe IDO's zijn pas sinds kort geopend, dus het is nog zoeken wat beter werkt en wat minder. 'We hebben geleerd dat het heel belangrijk is waar in een gebouw we zitten,'

vertelt Feenstra. 'In een van de wijkcentra zitten we op de eerste verdieping in een hoek. We zijn daar minder zichtbaar. Daardoor krijgen we minder vragen.'

In goede aarde

Het is in het algemeen niet makkelijk om bekendheid voor de IDO's te genereren. 'Een goede samenwerking met de partners helpt daarbij. In een van de buurthuizen hebben we bijvoorbeeld op hetzelfde moment een spreekuur als de welzijnsorganisatie. Als ik daar een kopje koffie drink in de kantine, raak ik altijd wel met iemand in gesprek. Het verhaal over de IDO's valt altijd in goede aarde.'

Samenwerking ontstaat ook op landelijk niveau. 'Samen met de KB, SPN en ANBO hebben we een breder overleg in de buurt opgezet met banken, welzijnsorganisaties en andere partijen die de burger zo goed mogelijk proberen te helpen bij de belastingaangifte. Uiteindelijk hebben we allemaal hetzelfde doel: zelfredzame inwoners van ons werkgebied.'

Ook het verhaal richting burgers is belangrijk, merkt Feenstra. 'We moeten goed blijven uitleggen welke vormen van aanbod we allemaal hebben. Als we een cursus Klik & Tik geven, vertellen we ook over het IDO. Soms krijgen we dan meteen een aantal vragen. En andersom geldt ook: als we merken dat een bezoeker van het IDO niet digitaal vaardig is, maar misschien wel een cursus wil volgen, bieden we het aan.'



Subsidie

Toch blijft het een uitdaging: hoe breng je al dat aanbod zo goed mogelijk onder de aandacht? 'We maken folders, zetten het in de dorpskrant en vertellen het aan zoveel mogelijk mensen, maar toch blijf ik me soms afvragen of we de meest hulpbehoevende mensen wel bereiken,' geeft Feenstra toe. 'We hebben nu eenmaal geen geld om reclames te maken op de radio of televisie. Gelukkig gebeurt dat landelijk wel.'

Feenstra is dankbaar dat de bibliotheek deze dienstverlening zo uitgebreid mag testen. 'Het is echt een pilot, waarin we kunnen uitvinden hoe we deze IDO's het best kunnen inrichten. Zonder subsidie hadden we dit niet kunnen doen.'



‘We willen het vertrouwen van burgers winnen’

Bibliotheek Kennemerwaard heeft IDO-bakfietsen en HEMA-spreekuren

Elke bibliotheekorganisatie pakt het zo goed mogelijk bereiken van de doelgroep weer anders aan. Bibliotheek Kennemerwaard trekt er met een IDO-bakfiets op uit en organiseert IDO-sprekuren bij HEMA. Zo worden zowel NT1'ers als NT2'ers bereikt.

Het aanbod aan spreken begon bij Bibliotheek Kennemerwaard op een gegeven moment wat onoverzichtelijk te worden, herinnert programmaconsulent Participatie en Zelfredzaamheid Raymond Westenberg zich. ‘Bezoekers konden op verschillende momenten bij ons langs voor het Taalhuis, de IDO's, hulp bij Oefenen.nl... Men zag door de bomen het bos niet meer. Laten al die verschillende spreken bundelen, dachten we toen.’



Zo ontstond DigiSpot, waar ook het IDO nu in opgenomen is. ‘Op deze manier kunnen we beter met elkaar samenwerken,’ ziet Westenberg. ‘Doorverwijzen wordt er makkelijker door. Wanneer iemand een vraag stelt tijdens het spreekuur en we erachter komen dat iemand niet

digitaal vaardig is, kan diegene meteen met Oefenen.nl aan de slag.’

‘We blijven terugkomen op een plek, totdat er geen vragen meer zijn.’

Ook de spreken die al bij samenwerkingspartners in huis werden georganiseerd, gingen op de schop. ‘We

zaten bijvoorbeeld al in wijkcentra in buurten waar we op basis van analyses verwachtten dat we daar het hardst nodig zijn, bijvoorbeeld omdat er veel ouderen of laaggeletterden wonen.’



Openbare ruimte

Toch zag de bibliotheek nog meer mogelijkheden. 'We besloten op de HEMA-vestiging in Alkmaar af te stappen: kunnen we iets voor elkaar betekenen? Nu zitten we elke week een uurtje in het restaurant. We leggen uit wie we zijn en gaan op zoek naar de hulpvraag. Bijzonder genoeg vindt men het geen probleem om over zulke persoonlijke zaken in de openbare ruimte in gesprek te gaan. En als het toch te persoonlijk wordt, maken we alsnog een privéafpraak in de bibliotheek.'

Bij het spreekuur melden zich met name oudere mensen. Soms zitten er best complexe vragen tussen, vindt ook Westenberg. Mensen ervaren bijvoorbeeld moeilijkheden met DigiD, het aanvragen van zorgtoeslag of het maken een afspraak voor de gezondheidsverklaring voor hun rijbewijs.

De externe IDO-locaties werken goed. Daarom kijkt Bibliotheek Kennemerwaard continu naar uitbreidingsmogelijkheden. 'In Heerhugowaard zitten we in een Jumbo-vestiging, in de koffiecorner bij de kassa's. Het is een heel goede plek als je in korte tijd veel mensen wilt bereiken. En het is een plek waar mensen vaak terugkomen, soms meerdere keren per week. Daardoor worden we een bekend gezicht en winnen we het vertrouwen van de bezoekers.'

'Bijzonder genoeg vindt men het geen probleem om over zulke persoonlijke zaken in de openbare ruimte in gesprek te gaan.'

De straat op

Toch blijven sommige hulpbehoevenden nog wat schuw. Daarom kiest de bibliotheek steeds vaker voor de zogeheten camouflagetechniek: medewerkers organiseren een speelse activiteit waarop veel mensen afkomen, die vervolgens ook kennismaken met de andere diensten van de bibliotheek. Denk bijvoorbeeld aan een spel met VR-brillen of zingen en tegelijkertijd met taal bezig zijn.

DigiSpot gaat ook de straat op. 'We hebben een speciale bakfiets, waarmee we op een drukke plek in het centrum gaan staan, bijvoorbeeld bij een markt. Ook dan kunnen we niet alle vragen meteen oplossen: we maken een afspraak als dat nodig is. Het is een goede manier om bekendheid te geven aan onze spreekuren en andere activiteiten.'



Kwetsbare mensen lopen met een grote boog om de bibliotheek heen, weet Westenberg. 'Dat betekent dat wij naar de mensen toe moeten. Soms doen we dat tijdelijk: we blijven terugkomen op een plek, totdat er geen vragen meer zijn. Af en toe zijn dat ook indirecte vragen: ik heb geen hulp nodig, zegt iemand dan, maar mijn buurvrouw wel.'

Met name mensen voor wie Nederlands de eerste taal is, zogeheten NT1'ers, voelen schaamte om naar een informatiepunt te komen. 'We letten daarom goed op hoe we het gesprek aangaan,' vertelt Westenberg. 'Door bij een samenwerkingspartner neer te strijken, voelen ze zich sneller veilig. Vervolgens proberen we ze te verleiden tot een cursus of een andere gelegenheid waarbij we ze in groepsverband spreken. Vervolgens gaan we individueel het gesprek aan.'

Grenzen verkennen

Soms is het een uitdaging tot waar de dienstverlening van de bibliotheek mag gaan. 'Sommige vragen zijn te ingewikkeld voor ons,' weet Westenberg. 'Met name wanneer mensen uit een ander land komen en bijvoorbeeld hun paspoort moeten verlengen. Hoe werkt dat precies? Ook ingewikkeld is de privacywetgeving. We willen mensen zo zelfredzaam mogelijk maken, maar als iemand analfabeet is, kan die moeilijk zijn eigen wachtwoord invullen. De mensen die bij ons komen, zijn al zo vaak van het kastje naar de muur gestuurd. Die willen we zo goed mogelijk helpen.'

Bibliotheek Kennemerwaard landt daar waar het het hardst nodig is. 'We kijken steeds naar de actualiteit. Nu zijn in Heerhugowaard en Alkmaar opvangcentra voor Oekraïners. Daar zitten onze collega's nu ook één keer per week een paar uur om vragen te beantwoorden. Daar krijgen we de basisvragen: hoe krijg ik werk? Hoe vind ik een woning? We doen alles wat we kunnen om ook deze mensen te helpen.'



'We staan waar burgers ons nodig hebben'

ZB | Bibliotheek van Zeeland heeft een rijdende IDO-bus

In het uitgestrekte Zeeland is een rondrijdende bibliotheekvestiging geen overbodige luxe. In navolging van het succes van de reizende collectie is er nu ook een mobiel IDO. Met name tijdens de coronaperiode was de bus een groot succes.

Het Zeeuwse Walcheren kent veel kleine kernen, maar slechts twee bibliotheekvestigingen. Alleen Middelburg en Vlissingen zijn gezegend met een bibliotheek, waar tevens IDO's te vinden zijn.

Dat is niet genoeg om het hele werkgebied te bedienen, weet ook Ricardo Maas, een van de coördinatoren van de informatiepunten. Daarom rijdt sinds vlak voor de start van de coronaperiode niet alleen een 'gewone' bibliotheekbus langs, maar ook de zogeheten ZB Buzz. Daar kun je als burger niet zozeer terecht voor het nieuwste boek, maar wel voor vragen over taal en digitaal.



Van Aagtekerke tot Zoutelande

Het rijdend informatiepunt doet in de eerste week van de maand een indrukwekkende hoeveelheid haltes aan. Van Aagtekerke tot Zoutelande, van Westkapelle tot Colijnsplaat: allemaal krijgen ze een bezoekje van de ZB Buzz. De bus rijdt in Walcheren, maar ook op Noord-Beveland. De bus staat gemiddeld drie kwartier tot een uur op één plek – bij voorkeur op een locatie waar het lekker druk is, zoals op een marktplein of in de buurt van een winkelcentrum. Als er maar ruimte is om te parkeren.

'Het is een flinke bus,' licht Maas toe. 'Het is dus niet altijd makkelijk manoeuvreren door die kleine straatjes. Daarom zitten op de bussen vaak niet alleen bibliotheekmedewerkers, maar ook een chauffeur.'



Verder staat de ZB Buzz vanaf september ook wekelijks op woensdagochtend bij Orionis Walcheren, de organisatie die de inwoners van de gemeenten Middelburg, Veere en Vlissingen ondersteunt op het gebied van werk, inkomen en schulden. Eén van de onderdelen van Orionis is het werkleerbedrijf. Tot slot wordt de ZB Buzz ook

gebruikt door Samen Recht Vinden (SRV), de organisatie die Zeeuwen helpt die juridische problemen hebben met instanties. SRV en ZB onderzoeken in hoeverre het mogelijk is om elkaar te versterken, of IDO-medewerkers van ZB misschien een deel van de intake voor SRV kunnen verrichten of andersom.

‘Het helpt als de mensen ons om de week in de buurt zien staan.’

Het liefst zou Maas de ronde twee keer per maand maken. ‘We merken dat één keer per maand te weinig is om structurele bekendheid te krijgen. Het helpt als de mensen ons om de week zien in de buurt. Er zijn weinig mensen die doelbewust naar de ZB Buzz komen om een vraag te stellen. We moeten dus maar net het geluk hebben dat er iemand komt langslopen die ons nodig heeft.’

Zeg het voort

Gelukkig kunnen vragenstellers met simpele kwesties ook terecht bij de reguliere bussen. De bibliotheekmedewerkers die met die bussen meerijsen, zijn eveneens opgeleid op mensen met kleine vragen te helpen. Lukt dat niet, dan wordt doorverwezen naar de IDO-bus of de bibliotheekvestigingen. ‘Als iemand echt niet kan langskomen, omdat diegene bijvoorbeeld slecht ter been is of erg uit de route woont, komen we ook thuis.



Digitale vraagstukken kun je niet zo makkelijk telefonisch of via beeldbellen oplossen, dus langskomen loont vrijwel altijd.’

De reacties zijn hartverwarmend, vindt Maas. ‘We hopen vooral dat mensen voortzeggen dat ze zo goed door ons geholpen zijn. Dat helpt ons om bekendheid te genereren. Ook onze goede contacten met dorpsverenigingen en andere organisaties die belangrijk zijn voor lokale infrastructuur helpen daarbij.’



Met name tijdens de coronacrisis waren er zoveel vragen dat een uur te kort was om iedereen te helpen. 'Mensen hadden moeite om hun QR-code te activeren of een afspraak voor een vaccinatie te maken. In al die kleine dorpen wonen veel oudere mensen, en juist voor hen was dit vaak lastig.'

Ook de communicatie over de rijdende IDO-vestiging is niet altijd makkelijk. 'We leggen flyers neer bij de huisartsenpraktijk of welzijnslocatie. Ook zijn er soms betrokken dorpsbewoners die voor ons willen flyereren. Soms staan we op dorpsfeesten. We zetten de bus neer en rollen onze banners uit. Op die manier zijn we goed zichtbaar.'



'Bibliotheek en zorg vullen elkaar uitstekend aan'

Bibliotheek Midden-Brabant werkt samen met huisartsenpraktijken

De wereld digitaliseert steeds verder. Dat geldt ook voor de zorg. Tegenwoordig kunnen burgers gebruikmaken van tal van websites die hen meer vertellen over symptomen en klachten, maar ook van apps die inzicht proberen te geven in hun eigen gezondheidsdossier. In Midden-Brabant ziet men daarin een rol weggelegd voor de bibliotheek.

Cecile Schlatmann, medewerker Digitale Inclusie bij de Bibliotheek Midden-Brabant, maakt zich zorgen. 'Er zijn steeds meer mensen die digitaal niet goed kunnen meekomen. Dat betekent dat we hen op alternatieve manieren moeten opsporen: via de gebruikelijke online wegen bereiken we hen niet.'



Voor deze groep is ook de zorg de afgelopen jaren steeds complexer geworden. 'Dat werd massaal zichtbaar tijdens de coronacrisis, toen heel Nederland de CoronaCheck-app moest installeren. Voor veel minder digitaal vaardigen bleek dat een onmogelijke opgave,' herinnert Schlatmann zich.

Toch zet deze trend door, ook in Midden-Brabant. PrimaCura, een van de grootste huisartsenorganisaties, die meer dan honderd praktijken onder zich heeft, is momenteel bezig met een flinke digitaliseringsslag. Binnenkort moet het voor de patiënt mogelijk worden om in een persoonlijke omgeving eigen zorginformatie in te zien – niet alleen van de huisarts, maar ook van andere zorgaanbieders, zoals de tandarts en de fysiotherapeut. Zo'n app kan grote voordelen hebben voor de patiënt én de huisartsenpraktijk: beiden zijn minder tijd kwijt aan het verlengen van recepten, het maken van afspraken en meer.



Grote urgentie

Toch liggen niet alle huisartsenpraktijken op schema met de implementatie van de app. 'Ongeveer een vijfde is goed op weg, maar een groot deel heeft het te druk om zich met zo'n digitaliseringsproject bezig te houden,' weet Schlatmann uit gesprekken met PrimaCura. 'Met name eenmanspraktijken, met oudere huisartsen die over een paar jaar met pensioen gaan, zitten hun tijd liever uit. Zij hebben vaak ook oudere cliënten, die niet per se happig zijn op digitale zaken.'

Toch ligt er wel degelijk een grote urgentie bij dit project, vindt ook Schlatmann. 'We weten nooit wanneer het coronavirus opnieuw toeslaat. Op zo'n moment is het belangrijk dat de patiënt zich digitaal kan redden. Door zelf de juiste informatie op internet op te zoeken over klachten en symptomen, maar ook door op digitaal consult te kunnen wanneer men zich zorgen maakt.'

Huisartsenpraktijken kunnen de begeleiding van digitaal minder vaardigen lang niet altijd zelf verzorgen. De hoop is daarom gevestigd op de bibliotheek, die burgers al op allerlei locaties binnen en buiten de eigen vestigingen helpt met vragen rondom de digitale overheid. Eerder dit jaar voerde de Bibliotheek Midden-Brabant daarom een eerste pilot uit.

'We zitten het liefst op een zichtbare plek in de huisartsenpraktijk.'

'We namen plaats bij een huisartsenpraktijk die aangaf veel vragen te krijgen over het digitale aspect van de zorg,' vertelt Schlatmann. 'De opkomst viel ons tegen: slechts één persoon meldde zich. Dat betekent vooral dat we moeten doorgaan met dit experiment: we weten dat de vraag er is, maar we bereiken nog niet de

mensen die ons nodig hebben. We moeten bijvoorbeeld goed nadenken over onze locatie: we zitten het liefst op een zichtbare plek in de huisartsenpraktijk, waar de privacy van de patiënt tegelijkertijd gewaarborgd blijft. Dat is een lastige combinatie.'



Taalbarrière

PrimaCura ziet ook een rol voor de bibliotheek weggelegd als het gaat om anderstaligen die door de taalbarrière hun weg in het zorgsysteem niet altijd kunnen vinden. Daarvan is Schlatmann minder overtuigd. 'Gesprekken over zorg zijn zo complex dat ik me afvraag of men niet meer gebaat is bij een tolk. Ook dit moeten we nog verder onderzoeken.'



De samenwerking tussen de bibliotheek en de gezondheidszorg op het gebied van de digitale overheid staat, kortom, nog in de kinderschoenen. Toch zou dit een prioriteit moeten zijn, vindt Schlatmann. 'De overheid vraagt de burger de komende jaren alleen nog maar meer om zelfredzaam te worden. Ook in ons werkgebied worden burgers aangemoedigd al op jonge leeftijd na te denken over hoe ze hun zorg op latere leeftijd gaan regelen. Digitale oplossingen liggen voor de hand.'

Eenzaamheidsbestrijding

In de samenwerking met de zorg is het belangrijk dat organisaties elkaar niet voor de voeten lopen. 'Het is belangrijk dat iedereen doet waar hij of zij het beste in is,' is Schlatmanns overtuiging. 'Ook moeten we kritisch kijken naar onze middelen: we hebben nu eenmaal niet de capaciteit om in iedere huisartsenpraktijk in ons werkgebied plaats te nemen, hoe graag we het ook zouden willen. Daarom moeten we creatief zijn, bijvoorbeeld door patiënten met dezelfde klachten bij elkaar te brengen en hen te koppelen aan een expert die hun vragen kan beantwoorden.'

**'De overheid
vraagt de burger
om steeds
zelfredzamer te
worden.'**

Als het gaat om gezondheid, ziet Schlatmann alvast één belangrijke bijdrage die elke bibliotheek levert. 'Wij zijn een openbare plek waar iedereen welkom is. Hier kunnen burgers met onze medewerkers én met elkaar in gesprek. Op die manier helpen wij eenzaamheid te bestrijden. Tijdens de coronacrisis werd dat probleem extra zichtbaar, en het zal alleen maar groter worden. Die functie zullen wij zo goed mogelijk blijven vervullen.'



Colofon

De Informatiepunten Digitale Overheid zijn een initiatief van de deelnemende publieke dienstverleners van de Manifestgroep, in samenwerking met de KB, onder bestuurlijke opdrachtgeverschap van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, uitgevoerd door de lokale bibliotheken.

Opdrachtgevers Marcel Pellicaan, Jacco Walters, Anne-Marie van der Poel, Mark Deckers

Coördinatie en teksten Anne van den Dool

Vormgeving Studio OOK

