

Position paper VOB - Informatiepunten Digitale Overheid

t.b.v. het rondetafelgesprek Nederlandse Digitaliseringsstrategie op 24 september 2025

In de afgelopen vijf jaar is er met de Informatiepunten Digitale Overheid (IDO) in de bibliotheek een stevig landelijk dekkend netwerk opgebouwd waar inwoners met al hun vragen terecht kunnen voor hulp en ondersteuning bij het regelen van digitale zaken. Bij het IDO wordt iedere dag opnieuw zichtbaar hoe, waar en dát mensen digitaal vastlopen. Iedereen die hulp nodig heeft dient daar toegang toe te hebben. Deze gelijke toegang tot hulp en ondersteuning staat nu onder druk.

De menselijke kant van de digitaliseringsmedaille

Iedereen kan terecht bij het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) in de bibliotheek voor vragen over de digitale overheid. Bibliotheekmedewerkers van het IDO bieden hulp en ondersteuning bij digitale dienstverlening aan gevarieerde groep mensen met een breed pallet aan hulpvragen, vanuit een landelijk dekkend en lokaal ingebed netwerk.

Bij de Informatiepunten Digitale Overheid zien bibliotheken dagelijks de impact die een snel digitaliserende samenleving heeft op mensen. Zij zijn in toenemende mate afhankelijk van digitale dienstverlening in hun dagelijks leven, in het contact met de overheid en daarbuiten. In de bibliotheek zien we dat een digitaliseringsstrategie niet kan zonder een fysieke, structurele ondersteuningsstrategie.

Bibliotheekmedewerkers vervullen een fundamentele rol als schakel tussen de digitale overheid en inwoners. Bij het IDO in de bibliotheek worden burgers geholpen wanneer digitale zaken onduidelijk of ingewikkeld zijn. Een informatiespecialist van de bibliotheek luistert naar het probleem en denkt mee, zonder afspraak en zonder tijdsdruk, hoe de inwoners het best geholpen kan worden. Meestal lukt dit bij het IDO zelf, en anders kan de IDO-medewerker de bezoeker warm doorverwijzen naar een hulporganisatie in de buurt. Daarnaast enthousiasmeren bibliotheekmedewerkers mensen voor cursussen taal- en digitale vaardigheden in de bibliotheek, waardoor mensen overheidsbrieven beter begrijpen, zich online zelfverzekerder voelen en veel vaker zelfstandig zaken kunnen doen met de overheid.

Iedereen kan IDO-bezoeker zijn én worden

Uit het onderzoek van het ministerie van Binnenlandse zaken¹ blijkt dat IDO-bezoekers met diverse vragen komen, van eenvoudig tot (zeer) complex. Ook de leeftijden en achtergronden van de bezoekers zijn divers. Hoewel vaak gedacht wordt dat het voornamelijk om oudere, digitaal minder vaardige inwoners gaat, zien we juist ook steeds meer jongeren aankloppen bij het IDO. IDO-bezoekers hebben behoefte aan houvast in een digitale wereld, waar ze de weg niet meer of onvoldoende kennen. Het kan hier gaan om technische functionaliteiten (‘hoe werkt de Digi-D app?’) maar ook om inschattingsvermogen in de (on)veiligheid van online mailverkeer (‘is dit phishing of een echte mail?’).

Uit hetzelfde onderzoek volgen zes behoefteprofielen van IDO-bezoekers:

- 1) fysieke hulp en ondersteuning bij digitale dienstverlening
- 2) ondersteuning bij inschatten van de betrouwbaarheid van overheidswebsites/platforms,
- 3) iemand die met ze mee kijkt die bevestigt wat bezoekers online doen,
- 4) iemand die ze helpt de taal van de overheid te begrijpen
- 5) iemand die ze wegwijs maakt in de digitale wereld
- 6) mentale ondersteuning bij het regelen van digitale zaken

¹ [Bezoekersbeleving Informatiepunt Digitale Overheid | Rapport | Rijksoverheid.nl](#)

IDO-dienstverlening draagt ertoe bij dat mensen zich zelfverzekerder voelen in het contact met de overheid, omdat er iemand met hen meekijkt, meedenkt en weet waar mensen terecht kunnen. De groeiende ondersteuningsbehoefte wordt stelselmatig onderschat in digitaliseringsbeleid en beleid rondom overheidsbrede dienstverlening.

Succesvolle digitalisering begint bij een stevig ondersteuningsnetwerk

Een fysiek ondersteuningsnetwerk is een voorwaarde voor een succesvolle digitaliseringsstrategie.

We zijn blij dat de overheid het belang inziet van persoonlijk en dichtbij haar inwoners te zijn, en dat met de Nederlandse Digitaliseringsstrategie (NDS) inspanningen worden geleverd om de digitale dienstverlening toegankelijker en begrijpelijker te maken. Als bibliotheeksector moedigen we deze ambities aan. Door vanuit de behoefte van de inwoner te denken, kan de overheid haar digitale dienstverlening toegankelijk en gebruiksvriendelijk organiseren. Het principe achter de NDS is om de digitale overheid te verbeteren door centraal afspraken te maken en dit lokaal (federatief) in te richten. Ons dringende advies is om dit ook toe te passen op het fysieke ondersteuningsnetwerk.

Inwoners krijgen in hun dagelijks leven overal te maken met digitalisering

De vierde prioriteit van de NDS is het centraal stellen van burgers en ondernemers in (digitale) dienstverlening. Juist in die menselijke ondersteuning zien wij knelpunten in de NDS. Niet alleen overheidsdienstverlening, maar essentiële dienstverlening in de bredere zin digitaliseert in rap tempo. We zien als risico dat de NDS een te enge focus heeft op overheidsdienstverlening en dat de samenhang ontbreekt met essentiële digitale dienstverlening op het gebied van vervoer, zorg, energie en wonen. Inwoners lopen daarbij niet alleen vast, maar zijn voor hun dagelijks leven voor veel meer zaken afhankelijk geworden van digitale dienstverlening. Het gevolg daarvan is terug te zien bij het IDO, waar het aantal vragen ieder jaar toeneemt, met naar verwachting 200.000 vragen in 2025. Een succesvolle digitaliseringsstrategie erkent dat toegang tot fysieke ondersteuning bij digitale dienstverlening een voorwaarde is voor digitalisering, vanuit het idee dat meer digitalisering altijd zal leiden tot een groeiend aantal hulpvragen bij inwoners, binnen en buiten overheidsdienstverlening.

Centraal afspreken, lokaal inrichten: ook voor ondersteuning bij digitale zaken

Een landelijk dekkend ondersteuningsnetwerk met deskundige professionals is essentieel voor het succes van de NDS. Dit netwerk staat onder grote druk.

Fysieke ondersteuning is de steunpilaar onder de NDS

De landelijke infrastructuur van IDO's in bibliotheken zoals deze nu georganiseerd is, leidt tot een breed dekkend netwerk aan hulp en ondersteuning door deskundige professionals bij alle digitale dienstverlening waar burgers mee te maken krijgen. Simpel gezegd heeft iedere gemeente in de bibliotheek een professional die burgers helpt bij digitale zaken. Centrale afspraken zorgen ervoor dat inwoners in het hele land toegang hebben tot een IDO bij hen in de buurt. In tijden van crisis is een landelijk netwerk noodzakelijk en heeft bewezen tijdens de coronaperiode.

De NDS werkt aan de kansen die dit biedt en beoogd een duidelijke en simpele digitale overheidsdienstverlening. Maar versimpeling en verbetering aan de digitale zijde van de medaille is één kant van het verhaal. De mensen die er digitaal niet uitkomen en het groeiend aantal vragen lijken onzichtbaar online. Het IDO laat de menselijke kant van de digitaliseringsmedaille zien en vanuit die ervaring benadrukken wij opnieuw: zet naast de digitaliseringsstrategie in op een fysieke ondersteuningsstrategie en sluit daarbij aan op het bestaande landelijk dekkende netwerk van IDO's in de bibliotheek.