



Position paper Bibliotheek Twente – Digitale Inclusie

t.b.v. het rondetafelgesprek Digitale inclusie op 11 juni 2026

Digitale inclusie in de regio Twente

Circa 20 procent van de inwoners van de provincie Overijssel heeft geringe of geen digitale basisvaardigheden.¹ De bibliotheek Twente vindt samen met alle bibliotheken in Nederland dat iedereen volwaardig mee moet kunnen doen in de digitale wereld. Iedereen moet kunnen rekenen op laagdrempelige hulp in de buurt als zelf leren of kunnen geen optie is. In de bibliotheek krijgen mensen een warm welkom, hulp bij vragen en tijd en ruimte om te oefenen met de digitale wereld.

De keerzijde van digitale inclusie is fysieke uitsluiting. Uit het rapport 'Elke Regio Telt' blijkt dat de fysieke afstand tot publieke voorzieningen de afgelopen decennia steeds groter is geworden. In regio's als Twente sloten publieke én private dienstverleners fysieke kantoren, waarmee inwoners verplicht online zaken moeten doen. De Rijksoverheid, politie, OV-bedrijven, banken en energiemaatschappijen en tal van andere organisaties zijn hierdoor ontoegankelijk geworden. In de bibliotheek is de opluchting bij bezoekers zichtbaar groot als er weer een mens is die hen te woord staat. Een medewerker van de bibliotheek die luistert, die bevestigt dat brieven inderdaad onduidelijk zijn en die de tijd heeft en neemt om samen naar een oplossing te zoeken.

Het IDO als onmisbare toegangspoort

In 2019 openden we in Hengelo als één van de eerste bibliotheken in Nederland een Informatiepunt Digitale Overheid (IDO). Het IDO komt voort uit een samenwerking tussen bibliotheken en het Netwerk van Publieke Dienstverleners (NPD), waaronder de Belastingdienst, DUO en het UWV. Inmiddels bieden alle bibliotheken deze dienstverlening aan en zijn er circa 850 IDO's, zowel binnen als buiten de muren van de bibliotheekvestiging. Plekken waar burgers gratis vragen kunnen stellen, hulp kunnen krijgen bij digitale zaken en cursussen kunnen volgen om digitaal zelfredzamer te worden.

Onderzoeken² wijzen uit dat bibliotheken met het IDO een onmisbare dienstverlening hebben ontwikkeld. Iedereen kan terecht bij het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) voor vragen over de digitale wereld. Bovendien krijgen bezoekers meer zelfvertrouwen om in het vervolg zelf digitale (overheids)zaken te regelen. Onderzoekers constateren dat het IDO wordt bezocht door een brede groep mensen, van jong en oud en van praktisch tot theoretisch opgeleid.

Garandeer toegang tot hulp en ondersteuning bij digitale zaken

Bibliotheken krijgen voor de Informatiepunten Digitale Overheid (IDO's) circa één euro per inwoner per jaar van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK). De eerste jaren van het IDO als startsubsidie via de KB, nationale bibliotheek, vervolgens als Specifieke Uitkering (SPUK) en inmiddels als Decentralisatie-Uitkering (DU) via de gemeente. Deze middelen zijn de afgelopen jaren niet geïndexeerd. Sterker nog, enkel dankzij grote inspanning vanuit de Tweede Kamer is een bezuiniging van 10% eind 2025 teruggedraaid. Het ministerie van BZK werkt op dit moment aan bestuurlijke afspraken en een wettelijke borging van de IDO's. Voor gemeenten en bibliotheken is nog volstrekt onduidelijk wat dit concreet betekent en of hiermee de toegang tot hulp en ondersteuning voor de inwoners daadwerkelijk structureel wordt gegarandeerd.

¹ [Digitale vaardigheden, per provincie, 2023 | CBS](#)

² [Onderzoek ministerie BZK: IDO's bieden onmisbare hulp en ondersteuning - VOB \(Vereniging Openbare Bibliotheken\) \(MARE en KPMG\)](#)

De onzekerheid over de financiering staat de doorontwikkeling van onze bewezen effectieve dienstverlening in de weg. Wij willen onze samenwerking met de gemeente en lokale partners versterken, naar de inwoners toe door aanwezig te zijn in de wijken en de kernen én onze IDO-medewerkers perspectief bieden in hun baan. Dit vraagt om een helder toekomstperspectief, met de bibliotheek als onmisbare partner bij deze maatschappelijke opgave. De gemeente speelt hierbij een essentiële rol. Enerzijds door zelf digitaal toegankelijk te zijn, maar ook door actief te informeren wat inwoners kunnen doen als ze er digitaal niet uitkomen of hulp nodig hebben.

Van digitale inclusie naar een leven lang ontwikkelen

Met het IDO heeft Bibliotheek Twente ook een Ontwikkelplein opgezet. Een fysieke plek waar meerdere partners loket houden en informatie bieden gerelateerd aan bijvoorbeeld gezondheid, werk en inkomen en reizen met het OV. Naast het Ontwikkelplein bevindt zich het Oefenplein waar partners en de collega's die de IDO's bemannen naar doorverwijzen. Mensen kunnen hier gratis oefenen met online taal- en rekenprogramma's en hun digitale vaardigheden verbeteren. De medewerkers van de bibliotheken achterhalen de leerwensen van de bezoekers door intakegesprekken te voeren. Wat heb je nodig als inwoner om mee te doen aan de samenleving? Heb je de wens om zelfredzamer te worden of zoek je ondersteuning? Wil je werken aan taal, digitale vaardigheden of rekenen? En welke vorm van leren past bij jou?

In de bibliotheek krijgt iedereen de mogelijkheid om een leven lang te leren. Hier zien we een belangrijke nieuwe dimensie bijkomen: hoe digitaal geletterd ben je? De digitale ontwikkelingen gaan zowel voor jong als oud razendsnel. Ook zeer vaardige inwoners moeten zich bewuster zijn over hoe ze digitaal opereren. Wie bepaalt welke content jij krijgt voorgeschoteld? Wat gebeurt er met de informatie die je in een chatbot stopt? Hoe betrouwbaar is de informatie die je genereert? Welke bronnen kun je vertrouwen? Digitale inclusie kan daarom niet los worden gezien van digitale geletterdheid.

Verantwoordelijkheid nemen

Wij hopen van harte dat dienstverleners, publiek én privaat, hun verantwoordelijkheid nemen door de toegang van hun dienstverlening substantieel te verbeteren. Idealiter zou een IDO niet nodig moeten zijn. En tegelijkertijd weten we dat er altijd een groep zal zijn én blijven die hulp en ondersteuning nodig heeft om mee te kunnen in de digitale wereld. Zeker omdat de snelheid waarmee technologie verandert de digitale kloof eerder groter dan kleiner maakt.

Tot slot nodig ik u graag uit om een middag een spreekuur van het IDO bij te wonen bij ons in de bibliotheek of één van de andere bibliotheken die Nederland rijk is. Ervaar zelf hoe ontoegankelijk en complex de dienstverlening is en hoe moeilijk we het voor onze inwoners hebben gemaakt. U bent van harte welkom.

Frederique Westera
Directeur-Bestuurder Bibliotheek Twente
Bestuurslid van de Vereniging van Openbare Bibliotheken