

## POSITION PAPER BIBLIOTHEEK ROTTERDAM

*Schriftelijke inbreng Bibliotheek Rotterdam voor het rondetafelgesprek Digitale Inclusie van de vaste commissie voor Digitale Zaken van de Tweede Kamer d.d. donderdag 27 juni 2024*

Op 3 juli 2024 is het vijf jaar geleden dat het eerste Informatiepunt Digitale Overheid werd geopend in de bibliotheek. Inmiddels zijn er ruim 700 Informatiepunten waar burgers gratis vragen kunnen stellen, hulp krijgen bij digitale zaken en cursussen volgen om digitaal zelfredzamer te worden. Bibliotheek Rotterdam vindt samen met alle bibliotheken in Nederland dat iedereen volwaardig mee moet kunnen doen in de digitale wereld of kan rekenen op laagdrempelige hulp in de buurt als zelf leren of kunnen geen optie is. Deze uitdaging wordt steeds groter. De digitalisering in de maatschappij gaat enorm snel, waarbij digitale communicatie de norm is geworden. Met als gevolg dat in Nederland 4,5 miljoen mensen worstelen met digitalisering. Dit moet anders.

### **Een digitaal doolhof**

Binnen Bibliotheek Rotterdam zien we bij het Informatiepunt Digitale Overheid dagelijks welke gevolgen digitalisering van dienstverlening heeft. Mensen ervaren onzekerheid, stress en voelen zich machteloos tegenover onbegrijpelijke en ontoegankelijke websites en apps van de overheid en andere dienstverleners. Processen die onnodig complex zijn gemaakt waardoor mensen het als digitaal doolhof ervaren. Een voorbeeld uit de praktijk:

Elke Rotterdammer moet na zijn of haar 75e verjaardag iedere vijf jaar verplicht een gezondheidsverklaring aanvragen om zijn of haar rijbewijs te verlengen. Hiervoor moeten zij:

1. Inloggen met een DigiD-app;
2. Een gezondheidsverklaring invullen via Mijn CBR;
3. Een betaling uitvoeren door middel van internetbankieren;
4. Online een afspraak maken met een ZD-code bij een arts die werkt met Mijn Zorgdomein;
5. Opnieuw inloggen bij Mijn CBR voor de beoordeling;
6. Digitaal het rijbewijs verlengen bij de gemeente.

Men moeten door twee of drie apps, QR-codes, meerdere websites met ingewikkeld taalgebruik navigeren, en dat ook nog eens onder tijdsdruk. Dit zijn zoveel verschillende stappen dat het bijna onmogelijk is om dit zelfstandig te doen. Daarbij is het bezit van een smartphone een randvoorwaarde waar lang niet iedereen over beschikt.

### **Uitdagingen voor medewerkers**

Het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) is in het leven geroepen om te helpen bij vragen over de digitale overheid. Inmiddels zijn er landelijk in totaal ruim 200.000 vragen gesteld. In Rotterdam alleen al komen er jaarlijks minimaal 4.000 bezoekers langs met een hulpvraag. En we merken dat er veel meer vragen binnenkomen dan alleen over de overheid. Ook vragen over bankieren, wonen, openbaar vervoer en zorg komen op regelmatige basis voorbij. Ervaren medewerkers bieden een luisterend oor en lossen de hulpvragen van de bezoekers op of verwijzen hen indien nodig warm door naar een van de lokale partners.

De medewerkers lopen in hun werkzaamheden echter tegen bepaalde zaken aan waardoor zij niet optimaal kunnen helpen. Enkele voorbeelden:

- Bij sommige overheidsregelingen is een betaling vereist of moet men een bankafschrift opzoeken om bijvoorbeeld kwijtschelding aan te vragen. Formeel mogen medewerkers hierbij niet helpen, omdat dit als ‘hulp na de inlog’ wordt beschouwd. Dit probleem valt echter wel onder overheidsvragen, dus eigenlijk ook onder IDO-vragen, en burgers kunnen voor deze hulpvragen ook niet bij de bank terecht.
- De meest voorkomende hulpvraag bij het IDO is het aanvragen van een DigiD. Officieel mogen IDO-medewerkers alleen het aanvraagproces begeleiden door uitleg te geven. Dit houdt in dat bezoekers zelf hun BSN moeten invoeren en de aanvraag moeten versturen. Voor mensen met een beperking, mensen die moeite hebben met lezen en schrijven, of mensen die geen ervaring hebben met het gebruik van een toetsenbord of computer, is dit vaak niet haalbaar. Formeel gezien kunnen zij dan niet geholpen worden, alleen als de medewerker mee mag kijken en/of mag helpen met invoeren.

### Oplossingen

Wij zijn van mening dat de informatiepunten een essentiële dienstverlening bieden voor mensen met digitale hulpvragen. We zien daarnaast dat deze IDO's ook buiten de bibliotheekvestigingen ingericht moeten worden om beter aan te sluiten bij de leefomgeving. Zo zijn er in Rotterdam tegenwoordig ook IDO's opgezet bij de Voedselbank en in een seniorencomplex. Het organiseren van IDO's kost tijd, organisatiekracht en middelen. Gezien de ervaring en expertise die bibliotheken inmiddels hebben opgedaan met de IDO's, is het van belang dat zij de **regie** houden over deze IDO's, zowel binnen als buiten de bibliotheek en dat hiervoor adequate financiering is. De voordelen van een centrale (lokale) regievoerder zijn:

- **Duidelijkheid & transparantie:** mensen weten precies waar ze terecht kunnen voor hulp en informatie;
- **Consistente kwaliteit:** voorkom variatie in de kwaliteit van de dienstverlening, wanneer verschillende partijen verantwoordelijk worden voor de IDO's;
- **Lokale samenwerking stimuleren:** het voeren van regie over een lokaal netwerk digitale inclusie, zoals in Rotterdam met ruim 40 partners uit verschillende domeinen;

Daarnaast is het van belang dat de **bevoegdheden** van de IDO-medewerkers worden uitgebreid, zodat zij de best mogelijke hulp kunnen bieden. Deze bevoegdheden moeten duidelijk beschreven en gekaderd zijn, zodat er nooit onduidelijkheid over kan ontstaan.

Tot slot, en dit is eigenlijk de belangrijkste stap, zou u kunnen helpen door **regelingen en werkprocessen op een eenvoudigere en duidelijkere manier in te richten**. Doe dit samen met de mensen die er gebruik van moeten maken. Iedereen is het erover eens dat de menselijke maat centraal moet staan, dat we de burger moeten vertrouwen, dat de contacten met de burger anders moeten, dat we werkprocessen op een voor hen begrijpelijke manier moeten gaan organiseren. En hoe zou je dat anders kunnen doen dan met de burgers zelf?

Getekend,  
Bibliotheek Rotterdam