

## Informatiepunt Digitale Overheid

---

### Inleiding

Dit document is een beschrijving van wat het Informatiepunt Digitale Overheid is, wat de doelgroep er kan verwachten, wat onze kernboodschap en tone of voice is. Het is een intern document voor alle betrokkenen (Manifestgroep en bibliotheken). Het helpt bij de vormgeving en inrichting van en communicatie over het Informatiepunt in de Bibliotheek. Het is een bijlage bij het huisstijlhandboek Informatiepunt Digitale Overheid.

### Context

Het Informatiepunt Digitale Overheid valt onder het programma Bibliotheek en basisvaardigheden en is onderdeel van de ontwikkeling naar een brede maatschappelijk-educatieve bibliotheek met de volgende 2 pijlers:

- Zelfredzaam maken via het educatie-aanbod (cursussen Klik&Tik en Digisterker)
- Faciliteren van hulp en informatie via een ondersteuningsstructuur

### Doel

- Doel is dat alle mensen mee kunnen doen in de steeds meer digitaliserende maatschappij en gebruik kunnen maken van de overheidsdienstverlening.
- Het Informatiepunt Digitale Overheid helpt mensen, door handvatten aan te reiken om digitale overheidszaken zelf te kunnen regelen ofwel door blijvende hulp te bieden.

### Wat is het Informatiepunt Digitale Overheid?

#### Gids

- Het Informatiepunt Digitale Overheid is een eerste aanspreekpunt voor algemene vragen over de (digitale) overheid. De medewerkers van het Informatiepunt weten snel de weg te vinden op de websites van de overheid naar de juiste informatie om de eerstelijns vragen te beantwoorden en waar nodig door te verwijzen naar het maatschappelijk middenveld (persoonsgebonden vragen) of de betreffende overheidsinstantie
- Het Informatiepunt Digitale Overheid biedt hulp op de volgende gebieden:
  - o WAAR je moet beginnen
  - o HOE je iets moet vinden
  - o WAT je moet doen
  - o Bij WIE je moet zijn (zelf/maatschappelijk middenveld, organisatie)
  - o HOE kun je verder leren (cursussen/trainingen)

#### Toegankelijk

- Het Informatiepunt Digitale Overheid biedt een laagdrempelige fysieke plek waar je vriendelijk geholpen wordt en op je gemak wordt gesteld. We kijken met je mee, we helpen je op weg, we denken me je mee.
- Het is een plek om te luisteren, aandacht te krijgen, je gehoord te voelen.

### Helpt in de ontwikkeling van vaardigheden, zelfstandigheid en zelfvertrouwen

Het Informatiepunt Digitale Overheid helpt mensen zelfstandiger te worden en meer zelfvertrouwen te krijgen door hun digitale vaardigheden te stimuleren (doorverwijzing naar digivaardigheidscursussen zoals Klik&Tik, Digisterker, digispreekuur etc.). Zo kan men in de toekomst digitale overheidszaken zelf afhandelen. We realiseren ons dat niet iedereen leerbaar is en zijn daarom ook een plek waar mensen steeds terug kunnen komen voor hulp.

### Heeft een signaleringsfunctie

Door het Informatiepunt Digitale Overheid kunnen mensen (met problemen) eerder in beeld komen. Bijvoorbeeld bij het hebben van schulden of laaggeletterdheid.

### **Wat is het Informatiepunt Digitale Overheid niet?**

Het Informatiepunt Digitale Overheid helpt mee tot aan de 'Mijn' omgeving. Voor persoonsgebonden vragen verwijzen wij door naar samenwerkingspartners in het maatschappelijk middenveld.

### **Openingstijden en bemensing**

De bibliotheken bepalen lokaal de openingstijden en de bemensing. Vanuit het landelijke programma kan een deskundigheidstraining gevolgd worden.

### **Tone of voice; hoe spreken we mensen aan?**

#### Vriendelijk

We zijn menselijk, hebben aandacht, we nemen de tijd

#### U-vorm

We spreken mensen met 'u' aan omdat een groot deel van de doelgroep uit ouderen bestaat

#### Betrouwbaar en neutraal

De Bibliotheek

#### Toegankelijk

We zijn dichtbij, er is persoonlijk contact

#### Hulpvaardig

We helpen met het zelf kunnen of leren (vaardigheid en zelfstandigheid), werken aan zelfvertrouwen

## **Kernboodschap**

Vragen over de overheid? We helpen u verder in de Bibliotheek

Dingen regelen met de overheid: het gebeurt steeds vaker op de computer via internet. Bijvoorbeeld zorgtoeslag aanvragen, werk zoeken of een rijbewijs verlengen. Daarvoor moet u wel kunnen omgaan met een computer. En een DigiD kunnen aanvragen.

Veel mensen vinden dit nog lastig. Maar als u eenmaal weet hoe het werkt via de computer, is het misschien minder moeilijk dan u eerst dacht. Vaak heeft u dan ook sneller antwoord. Soms zelfs meteen.

Wilt u iets regelen via de computer en kunt u wel wat hulp gebruiken? Wilt u zelf beter leren omgaan met de websites van de overheid? Of kent u iemand die wel wat hulp kan gebruiken? Ga dan naar het Informatiepunt Digitale Overheid in de Bibliotheek. Hier luisteren we naar uw vraag en denken met u mee. We geven u direct informatie waarmee u verder kunt. Of verwijzen u door naar de juiste organisatie. U kunt ook gratis computercursussen volgen. Zodat u ook zelf dingen kunt regelen met de overheid via de computer.

Kom eens langs. U bent welkom zonder afspraak. U hoeft geen lid te zijn van de Bibliotheek. De hulp is gratis.

We helpen u verder bij het Informatiepunt Digitale Overheid in de Bibliotheek.