

Dienstverlening van Informatiepunten Digitale Overheid (IDO's)

Context

Bibliotheken hebben in samenwerking met de KB en diverse overheidsinstanties IDO's geopend. In vestigingen van de bibliotheken in heel Nederland worden burgers geholpen bij het vinden van hun weg in de Digitale Overheid. De hulp bestaat uit het geven van informatie, het wegwijzen binnen de digitale overheid en het doorverwijzen naar samenwerkingspartners zoals Humanitas, sociale raadslieden en andere hulporganisaties. Zij helpen de klant verder bij meer persoonlijke casuïstiek, het invullen van formulieren en het aanvragen van bijvoorbeeld toeslagen. Dat behoort nadrukkelijk niet tot de taken van het IDO.

De IDO's worden bemenst door medewerkers van de bibliotheek en/of vrijwilligers. Zij hebben een e-learning en vaardigheidstraining gevolgd met summiere informatie over de overheidsinstanties die bij het initiatief betrokken zijn en korte informatie over hoe te handelen binnen het IDO. Betaalde medewerkers zijn via de [CAO](#) (art. 53) gebonden aan beperkte geheimhouding, voor vrijwilligers moet dat geregeld worden met een afzonderlijke geheimhoudingsverklaring. Probiblio legt de laatste hand aan een geheimhoudingsverklaring voor IDO medewerkers (vrijwillig en betaald).

Klanten van IDO's zijn mensen die enerzijds moeite hebben om hun weg in de digitale overheid te vinden en/of onvoldoende (digi)taalvaardig zijn. Het betreft vooral mensen die laaggeletterd zijn, mensen op hoge leeftijd, mensen met een lage opleiding, mensen voor wie het te ingewikkeld is geworden, mensen met een fysieke beperking etc. Veel klanten hebben moeite met digitale drempels als betaalsystemen, printen, accounts aanmaken, wachtwoorden verzinnen én onthouden.

Echter de uitgangspunten en de rol van het IDO veranderen. Met de komst van de CoronaCheck-app en de QR-toegangscodes kloppen steeds meer klanten bij het IDO aan voor praktische hulp bij het aanmaken van een code. De vraag van de klant aan de IDO-medewerker is of zij willen helpen bij het aanmaken en activeren van DigiD en het helpen bij het maken van een booster/vaccinatie-afspraken, waarbij ze aan de IDO-medewerker vragen of zij voor hen willen inloggen. Doorverwijzen naar een samenwerkingspartner is lang niet altijd een optie.

De overheid verwijst mensen die hiermee hulp nodig hebben actief door naar de bibliotheek; via campagnes en de persconferenties. En ook in de landelijke campagne wordt gecommuniceerd dat je met vragen over DigiD bij het Informatiepunt terecht kunt. Zie dit reclamespotje: [Informatiepunt Digitale Overheid breed publiek - lange versie - YouTube](#)

In de casus stellen we vragen over waar IDO-medewerkers en bibliotheken tegen wettelijke grenzen aanlopen. Met de antwoorden willen we een realistische en juridisch onderbouwde handreiking te bieden aan bibliotheken waarmee zij (1) de grenzen van hun dienstverlening kunnen vaststellen en (2) IDO-medewerkers kunnen instrueren om op een verantwoorde, eenduidige en compliant manier hulp te geven aan klanten bij een vaak acuut probleem.

Casus:

Een klant wil een DigiD. Hij komt naar de bibliotheek met de vraag of de IDO-medewerker voor hem een DigiD kan aanmaken. Via Digid.nl.

1. De IDO-medewerker vult een **BSN** in
2. De IDO-medewerker vult een **geboortedatum** in
3. De IDO-medewerker vult een **postcode en huisnummer** in
4. De IDO-medewerker vult een **gebruikersnaam** in – moet bedacht worden (door IDO-medewerker of klant)
5. De IDO-medewerker vult een **wachtwoord** in – moet bedacht worden (soms door de klant zelf, soms door de IDO-medewerker)
6. De IDO-medewerker vult een **telefoonnummer** in
7. De IDO-medewerker vult een **e-mailadres** in
8. De klant ontvangt ter controle een **SMS-code**. De IDO-medewerker vult de SMS-code in

Na een aantal dagen ontvangt de klant een brief met een activeringscode. Hij komt hiermee naar de bibliotheek en vraagt de IDO-medewerker of hij de DigiD wil activeren.

9. De IDO-medewerker logt in met de inloggegevens van de klant. **Gebruikersnaam en wachtwoord**.
10. De klant ontvangt ter controle een **SMS-code**. De IDO-medewerker vult de SMS-code in
11. De IDO-medewerker vult de **activeringscode** in
12. De IDO-medewerker vult een **pincode** in – moet bedacht worden

Nu heeft de klant een DigiD en kan hij een Coronacheck aanmaken via de CoronaCheck-app

13. De klant heeft de app nog niet op zijn telefoon staan. De medewerker gaat naar de appstore om de app op te zoeken.
Mogelijk moet de IDO-medewerker de telefoon eerst op het Wi-Fi netwerk aansluiten
14. De IDO-medewerker drukt op installeren en vult het **wachtwoord van de Appstore** in.
15. De CoronaCheck-app is geïnstalleerd. De IDO-medewerker start de app.
16. De IDO-medewerker logt in met de inloggegevens van de klant: **gebruikersnaam en wachtwoord**.
17. De klant ontvangt ter controle een SMS-code. De IDO-medewerker vult de SMS-code in.
18. De IDO-medewerker haalt de QR-code op

15 t/m 18 zal regelmatig moeten gebeuren. Omdat er boosterprikken gehaald worden en QR-codes wijzigen/verlopen.

De klant wil een afspraak maken voor een boosterprik en vraagt of de IDO-medewerker dat voor hem wil doen.

19. De IDO-medewerker doorloopt **alle vragen over gezondheid, vaccinatiegeschiedenis, geboortjaar** met de klant en vult de vragenlijst in.
20. De IDO-medewerker logt in met de inloggegevens van de klant. **Gebruikersnaam en wachtwoord.**
21. De klant ontvangt ter controle een **SMS-code**. De IDO-medewerker vult de SMS-code in.
22. Samen met de klant kiest de IDO-medewerker de **plaats en datum** van de afspraak
23. De IDO-medewerker tikt het **telefoonnummer en mailadres** in van de klant.
24. De IDO-medewerker logt uit.

Vragen:

- A: Mag een IDO-medewerker een DigiD aanvragen voor een ander en daarbij alle genoemde handelingen uitvoeren?
- B: Mag een IDO-medewerker dit ook doen voor de partner van de klant, terwijl de partner niet meegekomen is? Zo ja, aan welke voorwaarden moet dan voldaan zijn?
- C: Mag een IDO-medewerker in een account inloggen van een klant als deze toestemming geeft? Zo ja, aan welke voorwaarden moet dan voldaan zijn (bijv. toestemmingsverklaring)?
- D: Welke afwijkende regelgeving bestaat voor hulp van kwetsbare groepen of mensen die de taal niet machtig zijn? Hoe wordt 'kwetsbaar' daarin gedefinieerd?
- E: Per stap uit de casus:
1. BSN - Een BSN mag alleen verwerkt worden als daar een wettelijke verplichting of recht toe bestaat. Wat geldt voor deze dienstverlening; waarvoor v.z.v. bij ons bekend geen wettelijke plicht / recht bestaat?
 - 2&3. Mag een IDO-medewerker een gebruikersnaam en wachtwoord bedenken voor een klant?
 14. Mag de IDO-medewerker een app installeren op de telefoon van de klant?
 - 19-24 Mag de IDO-medewerker ook een afspraak inplannen voor de partner van de klant terwijl deze niet meegekomen is?
- F: Welke rol spelen aansprakelijkheid en zorgplicht bij het leveren van deze dienstverlening?
- G: Zijn er aanbevelingen te geven aan de bibliotheek om het risico op aansprakelijkheid zo klein mogelijk te houden? Wat moet geregeld zijn? Denk ook aan opleiding, juridische waarborgen, verzekering, formulieren, inrichting van de ruimte, et cetera.
- H: Hebben jullie aanvullende adviezen aan bibliotheken die deze dienst leveren?