

# Werkboek 'Profileren van Digitale inclusie bij gemeente(s)'

**Pro  
biblio**

Werkboek  
voor  
bibliotheken

September 2023

probiblio.nl

# Introductie

Gemeentes zijn vanaf begin 2023 verantwoordelijk voor de instandhouding (en het breder uitzetten) van de Informatiepunten Digitale Overheid (IDO). Met deze verschuiving van landelijke naar lokale verantwoordelijkheid is het als bibliotheek belangrijk om de waarde en het behoud van de digitale inclusie-dienstverlening binnen de bibliotheekorganisatie over te brengen aan de betreffende gemeente(s). Want begrijpt jouw gemeente het belang van het thema digitale inclusie voldoende? Hoe breng je de waarde van jouw dienstverlening bij de gemeente in beeld en hoe verwoord je dit zodat het aansluit bij lokale gemeentelijke doelstellingen op het gebied van digitale inclusie? Daarnaast blijkt uit de ‘Nulmeting Informatiepunten Digitale Overheid’ van Berenschot (oktober 2022) dat gemeentes destijds over het algemeen bekend waren met de Informatiepunten Digitale Overheid, maar dat het kennisniveau bij ambtenaren over de IDO's niet hoog was<sup>1</sup>. Dit roept de vraag op hoe hoog het kennisniveau van het thema digitale inclusie in haar algemeenheid is? Daarom focust dit werkboek zich op de profilering van het thema digitale inclusie richting de gemeente(s). Je krijgt concrete handvatten om antwoord te geven op bovenstaande vragen. Bekijk en doorloop de verschillende stappen en werk door middel van opdrachten aan het profileren van jouw digitale inclusie dienstverlening bij gemeente(s).

<sup>1</sup> Nulmeting-Informatiepunten-Digitale-Overheid.pdf (vng.nl)

## Positionering vs. profilering

Bij positionering gaat het over het doelgericht inzetten van specifieke merkwaaarden/kenmerken waardoor je een onderscheidend vermogen creëert ten opzichte van je concurrentie. Een heldere positionering brengt focus in je activiteiten, gedrag en verhaal. Bij profilering gaat over het (pro-actief) verankeren van de gekozen positionering en het vergroten van de naamsbekendheid richting de gekozen doelgroepen en stakeholders. Hoe vertel je het verhaal van jouw organisatie (je sterke punten) zodat de beeldvorming aansluit op de gekozen positionering?

## Context

Voor dit werkboek focussen we op het thema digitale inclusie. Origineel stammen de werkbladen uit het werktraject ‘Informatiepunt Digitale Overheid (IDO's) profileren bij gemeente(s)’ begin 2023, waarbij een groep bibliotheken in het kader van de nieuwe SPUK-regeling voor het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) het traject volgde. Het werktraject bestond uit een drietal fysieke werksessies, waarbij de deelnemers samen met collega specialisten de volgende stappen doorliepen:

1. Kennisvergroting en het in kaart brengen van het eigen gemeentelandschap
2. De eigen randvoorwaarden van de IDO dienstverlening uitwerken
3. Een plan van aanpak voor het profileren van het IDO bij gemeente(s) opstellen

Voor elke stap is een werkblad ontwikkeld, waar de bibliotheken mee gewerkt en feedback op gegeven hebben. Het resultaat daarvan is dit werkboek waar je zelf mee aan de slag kunt gaan.

**“Het werken met de werkbladen helpt om gericht na te denken over een strategie om met de gemeente in gesprek te gaan over de SPUK en afspraken te maken over de samenwerking rond het IDO. De vragen op de werkbladen werken als een checklist om na te denken over de punten die van belang zijn voor een goede voorbereiding van het gesprek met de gemeente.”**

**– Anton Furnee, Programmeur  
Bibliotheek Amstelland**



## Verken jouw gemeentelandschap

Voordat je kunt starten met profileren is het belangrijk om inzicht te krijgen in diegene die tegenover je zit. Gebruik het **werkblad** op pagina 4 om de gemeente als stakeholder in kaart te brengen. Onderzoek hoe het thema digitale inclusie de afgelopen periode onderdeel van gesprek is geweest binnen de gemeente. Neem daarbij de maatschappelijke agenda/coalitie akkoord, moties en verschillende beleidsdocumenten eens onder de loep. Op die manier krijg je de context van de ontvanger van jouw boodschap in kaart.

*Tip: Breng niet alleen het gemeentelandschap in kaart, maar ook jouw contactpersoon. Bedenk daarbij in welke context zij zich bevinden: binnen welke afdeling werken zij, in welke functie, wat is hun mandaat en welke specifieke kennis over beleidsterreinen brengen zij met zich mee? Jouw contactpersoon werkt binnen de context en doelstellingen van de eigen organisatie.*



# Verken jouw gemeentelandschap

Komt het thema digitale inclusie terug in de maatschappelijke agenda/coalitie akkoord van de gemeente(s)? Noteer op welke wijze.

Wie is binnen jullie gemeente(s) het aanspreekpunt rondom digitale Inclusie? En waar bevindt diegene zich binnen de gemeentelijke organisatie?

Zijn er voor jouw onderdelen van digitale inclusie (bijvoorbeeld voor IDO-dienstverlening) resultaat-doelstellingen bepaald door de gemeente(s)?

Zo ja, welke?  
Zo nee, zijn er wel wensen uitgesproken?

Is het thema digitale Inclusie de afgelopen periode onderwerp van gesprek geweest in de gemeenteraad? Zo ja, op welke manier?

Wat is de huidige relatie met de gemeente met betrekking tot digitale Inclusie (of breder binnen de bibliotheek)?

Is er een vaste overlegstructuur tussen de bibliotheek en gemeente(s) (breder dan enkel digitale Inclusie)? Wie voert deze gesprekken?

Wat is de huidige relatie met de gemeente met betrekking tot digitale Inclusie (of breder binnen de bibliotheek)?

Is de relatie met de gemeente(s) een onderwerp van gesprek tussen jou en het MT? Op welke wijze?

Naam:

Bibliotheek:

Datum:



## Breng de randvoorwaarden van jouw digitale inclusie dienstverlening in kaart.

Nu je inzicht hebt in de context van de ontvanger kan je focussen op jouw eigen context: de basis van jouw digitale inclusie dienstverlening. Voor je je verhaal kunt overbrengen moet je namelijk wel duidelijk hebben wát het verhaal precies is. Een duidelijk beeld (diagnose) van de dienstverlening helpt je daarbij. Wat zijn de randvoorwaarden om een effectieve en efficiënte dienstverlening vorm te geven geregeld? Zodra dit helder is, kan je jouw dienstverlening continueren, borgen, door ontwikkelen en promoten. Het op orde hebben van de basis zorgt voor een sterke, wendbare en toekomstbestendige dienstverlening. Gebruik het werkblad om een 'diagnose' te stellen van jouw digitale inclusie dienstverlening. Het kan zijn dat je erachter komt dat er op sommige onderdelen uit deze diagnose nog niet inzichtelijk zijn. Met deze punten kan je jouw dienstverlening verder ontwikkelen.

**Tip:** *betrek één of meerdere collega's en/of MT-leden bij het invullen van werkblad 2. Dit geeft niet alleen inzicht in hoe andere collega's de digitale inclusie dienstverlening ervaren, maar bevordert ook het gesprek over de toekomst van de dienstverlening.*



# Randvoorwaarden digitale inclusie dienstverlening

## Stap 1. Strategie en beleid

**1.** Heeft jouw bibliotheek concrete doelstellingen vastgelegd voor digitale Inclusie in een (meerjaren) beleidsplan of een plan van aanpak?

**1.1.** Zo ja, welke doelstellingen staan beschreven?

**1.2.** Heb jij een eigen (meerjaren-)plan voor digitale inclusie?

## Stap 2. Producten en diensten

**1.** Hoe maak je het onderscheid tussen een digitale inclusie vraag en reguliere dienstverlening?

**2.** Welke diensten bied je aan binnen digitale inclusie?  
Denk hierbij aan cursusaanbod, spreekuren, doorverwijzing etc.

**3.** Heeft jouw bibliotheek relevante collectie?

**4.** Naar welke partners wordt er doorverwezen vanuit het digitale inclusie aanbod?

**4.1.** Is er een volledig overzicht van het aanbod van partners beschikbaar?

**4.2.** Vanuit welke partners wordt er doorverwezen naar jullie digitale inclusie dienstverlening?

**4.3.** Zijn er nog partners die nog geen onderdeel zijn van jouw digitale inclusie dienstverlening, maar wel wenselijk?

**5.** Zijn er groepen/vragen die buiten de digitale inclusie dienstverlening vallen?

**5.1.** Wat doe je met deze signalen/hiaten? (intern/extern)

## Stap 3. HR/Leren & ontwikkelen

- 1.** Welke functies zijn werkzaam binnen jouw digitale inclusie dienstverlening: Benoem iedereen die betrokken is bij de dienstverlening (publieksdiensten, marketing/communicatie etc.). Omschrijf ook welke functies betaald of vrijwillig zijn.
- 2.** Wat zijn, per functie, de taken en verantwoordelijkheden én bevoegdheden?
- 3.** Zijn voor de beschreven functies voldoende uren beschikbaar voor jouw digitale inclusie dienstverlening? Als die niet het geval is, omschrijf wat is er nodig om dit wél passend te maken?
- 4.** Hoe waarborgen jullie het 'collectief geheugen' van jouw digitale inclusie dienstverlening?



## Stap 4. Processen en werkwijzen

### *Processen en werkwijzen op het gebied van samenwerken*

- 1.** Zijn de doelstellingen van de digitale inclusie dienstverlening afgestemd met de partners?
- 2.** Terugkijkend naar het overzicht van de samenwerkingspartners: zijn er samenwerkingsafspraken vastgelegd? Vul dit overzicht aan.
- 3.** Worden de samenwerking(en) en afspraken periodiek (circa 1x per jaar) geëvalueerd?
- 4.** Hebben partners van jouw digitale inclusie dienstverlening in een plan beschreven wat de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van hun eigen medewerkers/vrijwilligers zijn?
- 5.** Hoe is de verwijzing vanuit partners naar jouw digitale inclusie dienstverlening geregeld?

## Stap 5. Processen en werkwijzen

### *Processen en werkwijzen op het gebied van registratie*

**1. a.** Hoe registreer je jouw digitale inclusie dienstverlening?

**I.** Wat registreer je op het gebied van jouw digitale inclusie dienstverlening?

**II.** Is er een cijfermatig overzicht van het aantal digitale inclusie vragen?

**III.** Is er een cijfermatig overzicht van het aantal doorverwijzingen?  
En zo ja, naar welke partners?

**b.** Registreren de partners binnen jouw digitale inclusie netwerk ook IDO vragen?

**I.** Ja: hoe ziet dit eruit?

**II.** Nee: Is dit iets wat je binnen jouw digitale inclusie dienstverlening wilt formaliseren?

**c.** Wie is verantwoordelijk binnen jouw organisatie voor het invoeren van de digitale inclusie dienstverlening/het aanbod in G!DS?

## Stap 6. Middelen

- 1.** Werkt jouw digitale inclusie dienstverlening op basis van een (meerjaren-)begroting?
  - a.** Welke financiële afspraken zijn gemaakt met de gemeente over jouw digitale inclusie dienstverlening?
  - b.** Is er een gemeenschappelijke begroting met de gemeente of andere digitale inclusie partners?
  - l.** Is deze begroting dekkend of wordt er gebruik gemaakt van additionele geldstromen (bijv. vanuit cultuur, sociaal domein, WEB)?

- c.** Hoe de bestuurlijke (eind)verantwoordelijkheid van de digitale inclusie dienstverlening is geregeld?

## Maak een plan van aanpak om jouw digitale inclusie dienstverlening te profileren bij de gemeente(s)

Wanneer je jouw verhaal eenduidig wilt overbrengen naar de doelgroep, zoals in dit geval de gemeente, is het van belang dat je weet wat je wilt bereiken en alle acties en uitingen die je doet hieraan bijdraagt. Je kernboodschap helder hebben, helpt daarbij. Gebruik werkblad 3 om tot een concreet plan van aanpak voor het profileren van jouw dienstverlening te komen.

### Tips:

- *Breng je verhaal terug tot de kern. Neem daarin mee hoe je met digitale inclusie bijdraagt aan het oplossen van het gezamenlijke probleem. Hang dit op aan de relevante (beleids)onderwerpen en doelstellingen van de gemeente(s). De kernboodschap vertaalt wat jij wilt vertellen/bereiken naar wat de doelgroep wil horen. Het benadrukken van een nú vereiste actie en het waarom, geeft de urgentie aan bij de ontvanger van jouw verhaal.*
- *Zorg ervoor dat alle betrokken collega's dezelfde kernboodschap continu uitdragen.*
- *Wees consequent en houd vol tijdens het gesprek: geef keer op keer dezelfde kernboodschap mee, zonder veranderingen of aanpassingen.*
- *Schrijf samen met collega's eens een 'Elevator pitch': Als je in 1 minuut aan iemand die je in de lift tegenkomt moet samenvatten wat de IDO-dienstverlening inhoudt en waarom ze mee moeten doen, wat vertel je dan?*





# Plan van aanpak Profilering

Wie wil je bereiken? Beschrijf de stakeholder(s), je relatie en wat hun interesse/belang is.

Wat is je verhaal / kernboodschap (rondom Digitale Inclusie)? En hoe past dit in het grotere verhaal van de bibliotheek?

Wat zijn je doelen? Wat gaat het opleveren?

Wie zijn hier intern bij betrokken? In welke rol?

Welke rol wil/kun je vervullen? Waarom is de bibliotheek een logische partner?

Welke externe partners spelen een rol? Hoe is het verband met jouw rol/aanbod?

Wat heb je nodig (tijd/budget/middelen)?

Welke acties ga je oppakken?

Planning?

# Meer informatie?

Dit werkboek is gemaakt voor bibliotheken door de adviseurs van Probiblio en tot stand gekomen met de input van de deelnemende bibliotheken aan het werktraject 'Informatiepunt Digitale Overheid (IDO's) profileren bij gemeente(s)' in 2023: Bibliotheek Amstelland, Bibliotheek IJmond-Noord, OBA, Bibliotheek Schiedam, Bibliotheek Velsen en Bibliotheek Westland.

Heb je vragen over dit werkboek of wil je verder praten over jullie lokale proces? Laat het ons weten: [basisvaardigheden@probiblio.nl](mailto:basisvaardigheden@probiblio.nl)

