Digidingen-desk. Inloopspreekuur jongeren en de digitale overheid

Aanpak voor opzetten van een inloopspreekuur

Stichting Digisterker

Mei 2018

INTRODUCTIE

Stichting Digisterker heeft, in samenwerking met vier pilotbibliotheken, een inloopspreekuur ontwikkeld voor jongeren die moeite hebben met digitaal communiceren met de overheid. Uit tal van bronnen is bekend dat er een behoorlijk grote doelgroep jongeren is die moeite heeft met digitale informatievaardigheden in het algemeen en met digitale informatievaardigheden die nodig zijn in de communicatie met de digitale overheid in het bijzonder[1].

Voor Stichting Digisterker is dit in 2017 aanleiding geweest om een aanpak te ontwikkelen om jongeren vaardiger te maken op het vlak van digitale informatievaardigheden, en hen zelfredzamer te maken in de omgang met de digitale overheid. Digisterker heeft daarbij voor twee sporen gekozen:

- Om leerlingen tussen 15 en 18 jaar in het vmbo en mbo voor te bereiden op de omgang met de digitale overheid zijn er thematische lesmodules ontwikkeld met de titel *Doe je digiding! Jongeren en de digitale overheid.* De thema's zijn: Overheid, burger en DigiD; Identiteit; Bijbaan; Studeren; Verkeer en vervoer. De modules richten zich op vier hoofddoelen: vergroten van kennis van de overheidswereld, vergroten digitale informatievaardigheden, vergroten mediawijsheidcompetenties, vergroten woordenschat.
  De inhoud van de modules sluit aan bij diverse vakgebieden in het vmbo zoals maatschappijleer, burgerschap en loopbaanoriëntatie (lob) en sluit goed aan bij het vak burgerschap in het mbo. De lesmodules zijn in samenwerking met de pilotbibliotheken getest op drie pilotscholen. Het testen is gebeurd met financiële ondersteuning van de Koninklijke Bibliotheek. Meer informatie over de lesmodules *Doe je digiding!* staat in Bijlage 1: Flyer *Doe-je-digiding! Jongeren en de digitale overheid*
- Opzetten van een inloopspreekuur voor jongeren en de digitale overheid, in bibliotheken en op scholen voor vmbo en mbo.
  Om jongeren te kunnen ondersteunen bij het daadwerkelijk aanvragen van bijvoorbeeld een DigiD, een ID-kaart, een rijbewijs of studiefinanciering, heeft Digisterker in samenwerking met vier pilotbibliotheken een opzet ontwikkeld voor een inloopspreekuur voor jongeren tussen 15 en 25 jaar. Het inloopspreekuur kan vorm krijgen in de bibliotheek of bijvoorbeeld op een school. Het inloopspreekuur heeft de naam *Digidingen-desk. Inloopspreekuur voor jongeren* meegekregen. Het inloopspreekuur is ontwikkeld met financiële ondersteuning van de Koninklijke Bibliotheek.

In dit document vindt u een beschrijving van de aanpak van het inloopspreekuur digitale overheid voor jongeren zoals dat met de pilotbibliotheken is ontwikkeld. Er wordt ook verwezen naar beschikbare PR-middelen. Als u interesse heeft om als bibliotheek een inloopspreekuur gericht op

[1] Zie voor meer informatie: A. van der Zanden & P. Boekhoudt, Jongeren en de Digitale overheid. Kwetsbare burgers van de toekomst? Een preventieve aanpak in het onderwijs. Tilburg/Enschede, Stichting Digisterker, 2017.

jongeren en digitale overheid te ontwikkelen, dan kunt u gebruik maken van deze documenten. Vanaf half juni zijn deze documenten beschikbaar via een website (www.digidingen-desk.nl). Inloggegevens voor deze website kunt u aanvragen bij Angeliek van der Zanden, Programmaleider Jongereneducatie, angeliek.vanderzanden@digisterker.nl.

WAT STAAT ER IN DIT DOCUMENT BESCHREVEN?

In dit document vindt u antwoorden op de volgende vragen:

1. Wat zijn argumenten om een inloopspreekuur voor jongeren en de digitale overheid te organiseren?
2. Wat is het doel van het inloopspreekuur voor jongeren en de digitale overheid?
3. Wat zijn mogelijke locaties voor een inloopspreekuur voor jongeren en de digitale overheid?
4. Wat is de doelgroep van het inloopspreekuur voor jongeren en de digitale overheid?
5. Wie zijn betrokken bij de organisatie van het inloopspreekuur?
6. Wat zijn de randvoorwaarden bij het inloopspreekuur voor jongeren?
7. Wat is het profiel van de begeleiders van het inloopspreekuur?
8. Wat is de rol van de begeleiders van het inloopspreekuur?
9. Hoe worden de begeleiders van het inloopspreekuur geschoold?
10. Welke inhoudelijke middelen kunt u gebruiken bij het ondersteunen van de jongeren?
11. Wanneer verwijst u door?
12. Welke PR-middelen kunt u gebruiken u om jongeren en intermediairs te attenderen op het inloopspreekuur?
13. Hoe kunt u het inloopspreekuur evalueren?

Het document sluit vanaf pagina 11 af met een aantal bijlagen die u kunt gebruiken bij het organiseren van het inloopspreekuur:

Bijlage 1: Flyer *Doe je digiding! Jongeren en de digitale overheid*

Bijlage 2: Functieprofiel Begeleider *Digidingen-desk. Inloopspreekuur voor jongeren*

Bijlage 3: Overzicht PR-middelen:
- Bijlage 3A: Banner, poster, selfiepaneel en tafeldisplay
- Bijlage 3B: Flyer *Digidingen-desk. Inloopspreekuur voor jongeren*, voor intermediairs
- Bijlage 3C: Flyer *Digidingen-desk. Inloopspreekuur voor jongeren*, voor jongeren

Bijlage 4: Evaluaties:
- Evaluatieformulier voor begeleiders van *Digidingen-desk. Inloopspreekuur voor jongeren*.
- Evaluatieformulier voor bezoekerS *Digidingen-desk. Inloopspreekuur voor jongeren*. Voorbeeld Scheurenquête Bibliotheek Rotterdam

1. **Wat zijn argumenten om een inloopspreekuur voor jongeren en de digitale overheid te organiseren?**

Het is goed als de bibliotheek zichzelf afvraagt, voordat er wordt gestart met de organisatie van een inloopspreekuur voor jongeren en de digitale overheid, wat de redenen zijn voor de bibliotheek om dit te doen. Mogelijke redenen zijn:

- De bibliotheek wil de dienstverlening voor jongeren vernieuwen of uitbreiden
- De bibliotheek wil haar rol als wegwijzer in de informatiesamenleving invulling geven
- Het past goed binnen de educatieve dienstverlening van de bibliotheek aan de vo- en/of mbo-school/scholen binnen het werkgebied
- Een inloopspreekuur sluit goed aan op de activiteiten van het DigiTaalhuis (cursussen digitale vaardigheden; ondersteuning Belastingdienst, inloopspreekuur)
- Het sluit goed aan bij de samenwerking met andere lokale/regionale organisaties in het sociale domein (welzijnswerk, jongerenwerk, wijkteams, …)

2. **Wat is het doel van het inloopspreekuur voor jongeren en de digitale overheid?**

Het inloopspreekuur is opgezet om jongeren op een laagdrempelige manier te ondersteunen bij het online regelen van zaken met de digitale overheid, bijvoorbeeld bij het aanvragen van een DigiD, een ID-kaart, een rijbewijs of studiefinanciering. Uit onderzoeksgegevens is bekend dat een deel van de jongeren geen gebruik maakt van de overheidsregelingen die tot hun beschikking staan, bijvoorbeeld teruggaaf inkomstenbelasting bij een bijbaan, studentenreisproduct bij een studie, huur- en zorgtoeslag. Ook is bekend dat 14,5% van de jongeren tussen 18 en 27 jaar een of meer risicovolle schulden en achterstanden heeft. Laagopgeleide jongeren lopen meer risico op schulden dan hoogopgeleide jongeren.

Het inloopspreekuur heeft als doel jongeren te helpen zelfstandig hun zaken met de overheid te regelen en zo meer gebruik te maken van de mogelijkheden die er zijn. Het inloopspreekuur heeft met name een preventieve functie: het helpt jongeren te ontdekken hoe ze zelf online zaken met de overheid kunnen regelen. Voor een curatieve aanpak zal meestal worden doorverwezen naar een meer gespecialiseerde instelling (belastingconsulent, schuldhulpverlening, DUO Servicekantoor jongerenwerk, …).

3. **Wat zijn mogelijke locaties voor een inloopspreekuur voor jongeren en de digitale overheid?**

Er zijn verschillende locaties mogelijk voor het inloopspreekuur. Het meest voor de hand liggend zijn:

- Inloopspreekuur in de bibliotheek, bijvoorbeeld op de jongerenvloer
- Inloopspreekuur op een vmbo- of mbo-school. In dit geval is het van belang om een koppeling te leggen met de vakken waar overheidsgerelateerde zaken aan de orde komen, bijvoorbeeld maatschappijleer, burgerschap maar ook economie. Docenten van deze vakken kunnen een belangrijke rol spelen bij het attenderen van de leerlingen op het inloopspreekuur
- Combinatie van een inloopspreekuur in de bibliotheek en op school: het inloopspreekuur vindt bijvoorbeeld de ene week in de bibliotheek plaats, de andere week op school

Hiernaast kunt u het inloopspreekuur bijvoorbeeld ook organiseren in een buurthuis of instelling voor jongerenwerk. Deze organisaties krijgen jongeren over de vloer. Door met dit soort organisaties samen te werken, kunt u het inloopspreekuur op een laagdrempelige maner bij de jongeren onder de aandacht brengen.

4. Wat is de doelgroep van het inloopspreekuur voor jongeren en de digitale overheid?

Het inloopspreekuur *Digidingen-desk. Inloopspreekuur voor jongeren* richt zich op jongeren tussen 15 en 25 jaar. De keuze van de preciezere leeftijden van de doelgroep is mede afhankelijk van de locatie waar het inloopspreekuur wordt georganiseerd. Op een vmbo-school zijn het vooral leerlingen van 15 en 16 jaar, op een mbo vooral studenten tussen 16 en 18 jaar, in de bibliotheek kan de doelgroep wat betreft leeftijd breder zijn (15– 25 jaar).

De inhoud van het inloopspreekuur *Digidingen-desk* richt zich specifiek op jongeren. De ervaring leert dat als u het in uw bibliotheek organiseert, er ook burgers van andere leeftijdsgroepen uw inloopspreekuur kunnen bezoeken. Ons advies is om ook hen zo goed mogelijk te woord te staan. Eventueel kunt u daarbij gebruik maken van de stappenplannen die voor het inloopspreekuur beschikbaar zijn, daarbij rekening houdend met het feit dat deze geschreven zijn voor jongeren.

5. Wie zijn betrokken bij de organisatie van het inloopspreekuur?

Bij het organiseren van *Digidingen-desk. Inloopspreekuur voor jongeren* zijn twee belangrijke rollen te onderscheiden:

- Coördinator bibliotheek: de coördinator is intern en extern verantwoordelijk voor de organisatie van het inloopspreekuur en is eerste contactpersoon
- Begeleiders inloopspreekuur: dit kunnen verschillende functionarissen zijn, al dan niet betaald. Bijvoorbeeld:
    - Lees-/mediacoaches bibliotheek; Informatiemedewerkers bibliotheek
    - Medewerkers externe partij:
        - Bijvoorbeeld uit welzijn-, of jongerenwerk: medewerker JIP (Jongeren Informatie Punt); medewerker maatschappelijk werk; medewerker wijkteam
        - Bijvoorbeeld uit onderwijs: decaan; studenten mbo Sociaal Maatschappelijke Dienstverlening; studenten hbo Social Work

  In het geval van samenwerking met een externe partij is het wenselijk daar één aanspreekpunt te hebben; diegene kan de afstemming met de bibliotheek verzorgen en de begeleiders ondersteunen.

Bij het inloopspreekuur zijn altijd twee begeleiders aanwezig. Dit is belangrijk met het oog op het borgen van de privacy voor de vraagsteller. De begeleiders kunnen elkaar ondersteunen bij het in acht nemen van de richtlijnen voor de omgang met vertrouwelijke informatie.

6. Wat zijn de randvoorwaarden bij het inloopspreekuur voor jongeren?

- Het inloopspreekuur *Digidingen-desk* wordt verzorgd door geschoolde begeleiders. De begeleiders van het inloopspreekuur worden vooraf getraind door Stichting Digisterker. De

training duurt een dagdeel en vindt in principe op uw locatie plaats. Meer informatie over de training is vanaf mei te vinden op de website (naam).
- De locatie is duidelijk aangegeven met een banner of paneel, en heeft een laagdrempelige uitstraling.
- Er zijn minimaal twee computers beschikbaar met veilige internetverbindingen. In de afspraken rondom het Convenant tussen de Belastingdienst en de Koninklijke Bibliotheek zijn daarover bijvoorbeeld afspraken vastgelegd die ook hier gelden.
- De computers staan op afgeschermde werkplekken zodat andere bezoekers van het inloopspreekuur of langslopende mensen niet mee kunnen kijken.
- Er zijn diverse soorten losse tafelschermen te koop, waarmee u privacy kunt creëren tussen twee computers. Bijvoorbeeld: https://www.nordicsilence.nl/sites/default/files/images/products/zigzag_detail_2.jpg
- Het inloopspreekuur vindt plaats op een vast tijdstip in de week, bijv. elke vrijdagmiddag tussen 15 uur en 17.30 uur
- Elke bezoeker van het inloopspreekuur maakt bij het daadwerkelijk regelen van zaken gebruik van een 'eigen' computer. Dat kan een computer van de bibliotheek zijn of een eigen device. Hierbij moet wel gecheckt worden of er gebruik wordt gemaakt van een veilige internetverbinding.
- Er zijn altijd twee begeleiders aanwezig.
- De bibliotheek stelt ruim van tevoren een PR-plan op en zet PR-acties uit. Daarbij kan gebruik worden gemaakt van de PR-campagne die Digisterker heeft laten ontwikkelen (zie punt 12).

7. Wat is het profiel van de begeleiders van het inloopspreekuur?

De begeleiders van *Digidingen-desk. Inloopspreekuur voor jongeren* voldoen aan de volgende criteria:

- Affiniteit met de doelgroep jongeren
- Affiniteit met internet en overheidsdienstverlening
- Affiniteit met het bieden van ondersteuning aan mensen
- Bereidheid deel te nemen aan de 'Training begeleiders *Digidingen-desk. Inloopspreekuur voor jongeren'*
- Bereidheid om op vaste tijdstippen het inloopspreekuur te begeleiden
- In staat zijn om een Verklaring Omtrent Gedrag te overleggen. Op de website https://watdevog.nl/#wat-de-vog vindt u een helder filmpje voor jongeren over de VOG. Sinds april 2018 kunnen ook vrijwilligers van bibliotheken een gratis VOG aanvragen. Zie voor de voorwaarden: https://www.gratisvog.nl/
- Bereidheid om de gedragsregels voor begeleider van het inloopspreekuur *Digidingen-desk* te volgen, gericht op maximale veiligheid bij het begeleiden van de jongeren
- U vindt deze criteria ook in Bijlage 2: Functieprofiel begeleiders *Digidingen-desk. Inloopspreekuur voor jongeren*.

Voor jongeren is de drempel om een vraag te stellen lager als de begeleiders ook tamelijk jong zijn. Een samenwerking tussen de bibliotheek en een mbo of hbo maakt dat bijvoorbeeld mogelijk. Op zowel het mbo als het hbo zijn opleidingen te vinden die raakvlakken hebben met de thematiek van digitale overheid, bijvoorbeeld sociaal-maatschappelijke dienstverlening of juridische dienstverlening. Studenten van deze opleidingen kunnen in het kader van hun studie een inloopspreekuur (mee) bemensen.

8. Wat is de rol van de begeleiders van het inloopspreekuur?

De rol van de begeleiders van *Digidingen-desk. Inloopspreekuur voor jongeren is:*

- Jongeren (15-25 jaar) ondersteuning bieden bij vragen rondom digitale diensten van de overheid
- Desgewenst hulp bieden, dus alleen op verzoek
- Ondersteuning altijd één op één bieden, één begeleider per vraagsteller.
- Ondersteuning bieden met als uitgangspunt het vergroten van de digitale zelfredzaamheid van de bezoekers van het inloopspreekuur
- Bij vertrouwelijke informatie niet meekijken op het beeldscherm
- Nooit meekijken bij ingeven DigiD
- Waar nodig kunnen doorverwijzen naar organisaties met meer inhoudelijke expertise, bijv. op het vlak van belasting, studiefinanciering, identiteitsbewijzen et cetera. Dit betekent dus kennis hebben over de lokale sociale kaart
- Waar nodig privacy creëren
- Altijd met twee begeleiders aanwezig zijn

9. Hoe worden de begeleiders van het inloopspreekuur geschoold?

De begeleiders en de coördinator van het inloopspreekuur worden minimaal een maand voorafgaand aan het eerste inloopspreekuur *Digidingen-desk* getraind in de aanpak en inhoud van het inloopspreekuur. De training wordt verzorgd door een medewerker van Stichting Digisterker, in principe op uw locatie. De training omvat één dagdeel.

In de training wordt zowel kennis overgedragen als via opdrachten gewerkt aan het zelf leren kennen van de inhoud van de thema's en stappenplannen voor het inloopspreekuur. De volgende onderwerpen komen in de training aan de orde:

- Digitale overheid en Stichting Digisterker
- Digitale overheid en jongeren
- Educatief programma jongeren en digitale overheid
- *Digidingen-desk. Inloopspreekuur voor jongeren*
- Stappenplannen jongeren en digitale overheid
- Organisatie van het inloopspreekuur

De deelnemers aan de training ontvangen na het succesvol doorlopen van de training een certificaat van deelname.

Verdere praktische informatie is vanaf juni te vinden op een website over het inloopspreekuur voor jongeren en digitale overheid (www.digidingen-desk.nl).

Naast het trainen van de begeleiders van het inloopspreekuur is het belangrijk om de inlichtingenmedewerkers van de bibliotheek te informeren over het inloopspreekuur. Zij kunnen een rol spelen in het attenderen op en doorverwijzen van jongeren naar het inloopspreekuur.

10. Welke inhoudelijke middelen kunt u gebruiken bij het ondersteunen van de jongeren?

Stichting Digisterker heeft rondom vijf thema's stappenplannen ontwikkeld en - waar die beschikbaar zijn - instructiefilmpjes verzameld. De thema's zijn:

- DigiD: Aanvragen DigiD en activeren DigiD
- Identiteitsbewijzen: Aanvragen ID-kaart of paspoort
- Loonheffing: Terugvragen loonheffing
- Studiefinanciering: Aanvragen studiefinanciering en studentenreisproduct
- Verkeer en Vervoer: Aanvragen rijexamen en rijbewijs, tenaamstelling kentekenbewijs

Jongeren die vragen hebben over deze onderwerpen kunnen zelfstandig of met ondersteuning gebruik maken van deze stappenplannen en instructiefilmpjes, om zo een antwoord te krijgen op hun vragen en/of meer helderheid te krijgen over de stappen die ze moeten zetten.

U kunt de stappenplannen ook printen en geplastificeerd neerleggen bij de computers/laptops. Dat werkt voor de bezoekers van het inloopspreekuur makkelijk: ze kunnen de website van de overheid raadplegen terwijl ze het stappenplan fysiek naast zich hebben liggen.

Op termijn wordt het huidig aantal thema's verder uitgebreid. Mocht u verzoeken hebben voor thema's dan willen we u vragen die aan ons door te geven.

Voor het vergroten van de eigen expertise binnen uw organisatie, raden we u aan de vragen van de bezoekers van het inloopspreekuur te registreren en digitaal op te slaan. Ook nieuwe informatiebronnen of organisaties die door begeleiders gevonden/benut worden, zijn handig om vast te leggen. Op die wijze wordt binnen uw organisatie gezamenlijk gewerkt aan het delen van kennis en het vergroten van de expertise. U kunt hiervoor gebruik maken van het Evaluatieformulier in Bijlage 4A.

11. Wanneer verwijst u door?

Het kan voorkomen dat de bezoeker van het inloopspreekuur een zodanig specifieke vraag heeft dat de begeleider daar geen antwoord op heeft/kan vinden. Het is in dat geval handig om te weten naar welke lokale/regionale organisaties u de bezoekers kunt doorverwijzen, bijvoorbeeld naar een belastingadviseur, DUO Servicepunt, gemeentebalie, schuldhulpverlening et cetera. Op die wijze vergroot u ook uw netwerk van organisaties die zich bezighouden met dezelfde en aanpalende thema's. U kunt contacten met dit soort organisaties tevens gebruiken om hen te attenderen op het inloopspreekuur voor jongeren en hun te vragen jongeren te attenderen op het inloopspreekuur. Op deze wijze versterkt u elkaars functie in de keten van organisaties die zich richten op het ondersteunen van jongeren.

12. Welke PR-middelen kunt u gebruiken om jongeren en intermediairs te attenderen op het inloopspreekuur?

Er zijn verschillende manieren om jongeren te attenderen op *Digidingen-desk. Inloopspreekuur voor jongeren*. Het is van belang jongeren rechtstreeks te attenderen, evenals de intermediairs die met jongeren te maken hebben. Door vooraf contact te leggen met de intermediairs en hen mondeling en schriftelijk te voorzien van informatie, kunt u hen actief betrekken bij het doorverwijzen van jongeren naar de bibliotheek.

Het is belangrijk om een aantal weken voordat het eerste inloopspreekuur wordt georganiseerd via diverse kanalen informatie over het inloopspreekuur te verspreiden. U kunt denken aan:

Intermediairs	**Middelen**
Scholen voor vmbo en mbo: docenten, decaan, begeleiders	flyer* posters* evenementenagenda berichten website social media
Jongerenwerk/Wijkteams/Schuldhulpverlening/Kredietbank: begeleiders	flyer* posters* evenementenagenda berichten website social media
Bibliotheek: mediacoach, jongerenmedewerker, informatiemedewerker, (digi)taalhuismedewerker	posters* flyers jongeren* selfie-paneel* rolbanner* social media
Lokale krant/nieuwswebsites/radio en tv: ouders, verzorgers	persbericht* advertentie interview

**Deze middelen zijn ontwikkeld in het kader van de pilot*

In het kader van de pilot zijn zowel posters, rolbanners, een selfie transparant en flyers ontwikkeld. Hierop wordt de naam van het inloopspreekuur benoemd: *Digidingen-desk. Inloopspreekuur voor jongeren*. In het woord 'digiding' zit DigiD verstopt en zit een verbinding met de lesmodules D*oe je digiding! Jongeren en de digitale overheid.* Behalve een verbinding in naam is dat ook een verbinding in doelstelling (vergroten digitale zelfredzaamheid in contact met de digitale overheid) en een gedeeltelijke verbinding in inhoud: de stappenplannen die worden gebruikt bij het inloopspreekuur worden als extra service ook aangeboden in de lesmodules. De twee aanpakken – lesmodules en inloopspreekuur – kunnen echter autonoom, los van elkaar, worden aangeboden.

De genoemde PR-middelen zijn ontwikkeld met in acht neming van de richtlijnen van de huisstijl van de openbare bibliotheken gericht op jongeren. Het is mogelijk om uw eigen logo of het logo van een samenwerkende organisatie in te voegen in de PR-middelen. Alle middelen dragen de hashtag #geweldigidee! Dit is de verbindende factor tussen de diverse uitingen. Op de diverse middelen zijn jongeren in beeld die laten zien dat ze het inderdaad een 'geweldig idee' vinden om voor de overheidszaken die zij moeten regelen ondersteuning te krijgen bij het inloopspreekuur.

Op de locatie in de bibliotheek of op de school waar het inloopspreekuur plaatsvindt, kunt u de rolbanner en het selfiepaneel gebruiken om jongeren te attenderen op het inloopspreekuur. Het transparante selfie-paneel is bedoeld als trigger voor jongeren om zichzelf op de foto te (laten) zetten en vervolgens de foto te delen via social media met de hashtag #geweldigidee! Om dit extra te stimuleren kunt u bijvoorbeeld een prijsvraag uitschrijven waarbij maandelijks de beste foto een bioscoopbon of een andere attentie ontvangt.

In Bijlage 3 ziet u een overzicht van de beschikbare PR-middelen.

13. **Hoe kunt u het inloopspreekuur evalueren?**

Het is zinvol om het inloopspreekuur *Digidingen-desk. Inloopspreekuur voor jongeren* op twee manieren te evalueren.

- Evaluatie door begeleiders inloopspreekuur:

  Er is een schriftelijke vragenlijst beschikbaar waarmee de begeleiders kunnen vastleggen hoeveel bezoekers van het inloopspreekuur er zijn geweest, welke vragen er zijn gesteld, of de vraag beantwoord kon worden et cetera.

- Evaluatie door bezoekers van het inloopspreekuur:

  U kunt de bezoekers zelf ook laten evalueren wat hij/zij van het inloopspreekuur en de geboden ondersteuning vond. Bibliotheek Rotterdam gebruikt daarvoor bijvoorbeeld een Scheur Enquête.

Van beide vormen van evaluatie vindt u een voorbeeld in Bijlage 4.

AFSLUITING

We hopen dat de informatie in dit document u op weg helpt bij het zelf gaan organiseren van een inloopspreekuur gericht op jongeren en de digitale overheid. Meer informatie kunt u vanaf half juni vinden op www.digidingen-desk.nl. Inloggegevens voor deze website kunt u aanvragen bij Angeliek van der Zanden, Programmaleider Jongereneducatie, angeliek.vanderzanden@digisterker.nl.

COLOFON

Auteur

Angeliek van der Zanden, Stichting Digisterker

Eindredacteur

Jan van Avezaath, Stichting Digisterker

Met dank aan de inzet van

Bibliotheek Rotterdam - Ilker Koças, Ellen van Schie, Sabrina Laurens

Bibliotheek ‘s Hertogenbosch - Helga de Wit, Berry Mom

Cultuurspoor Best - Cecilia van Wijk

Bibliotheek Arnhem - Theky Goossen

Met dank aan de toegekende middelen door de Koninklijke Bibliotheek

© mei 2018, Stichting Digisterker

OVERZICHT BIJLAGEN

Bijlage 1: Flyer *Doe je digiding! Jongeren en de digitale overheid*

Bijlage 2: Functieprofiel Begeleider *Digidingen-desk. Inloopspreekuur voor jongeren*

Bijlage 3: Overzicht PR-middelen:
- Bijlage 3A: Banner, poster, selfiepaneel en tafeldisplay
- Bijlage 3B: Flyer *Digidingen-desk. Inloopspreekuur voor jongeren*, voor intermediairs
- Bijlage 3C: Flyer *Digidingen-desk. Inloopspreekuur voor jongeren*, voor jongeren

Bijlage 4: Evaluaties:
- Evaluatieformulier voor begeleiders van *Digidingen-desk. Inloopspreekuur voor jongeren*.
- Evaluatieformulier voor bezoekers *Digidingen-desk. Inloopspreekuur voor jongeren*. Voorbeeld Scheurenquête Bibliotheek Rotterdam

Bijlage 1: Flyer ‘doe je digiding! - jongeren en de digitale overheid’

De flyer is te downloaden via: https://doejedigiding.nl/download/flyer-doejedigiding.pdf

Doe je digiding! Jongeren en de digitale overheid

Stichting Digisterker heeft een lesprogramma ontwikkeld voor jongeren in het (v)mbo, om hun te leren omgaan met de digitale overheid. Het programma ‘Doe je digiding! Jongeren en de digitale overheid’ richt zich op thema’s zoals Identiteit, Bijbaan, Studeren en Verkeer. Het programma zorgt voor het vergroten van de digitale zelfredzaamheid van jongeren. In deze flyer leest u over de inhoud van het programma en over de mogelijke rol van de bibliotheek.

WAAROM DIT PROGRAMMA VOOR JONGEREN?

Jongeren in het voortgezet onderwijs (vo) en middelbaar beroepsonderwijs (mbo) hebben vaak moeite met het gebruik van digitale overheidsdiensten. Ze kunnen de informatie niet vinden en vinden de teksten en procedures op de overheidssites ingewikkeld. Uit onderzoek blijkt dat 70% van de tweedejaars leerlingen in het vo niet zelfstandig een computer kan gebruiken om informatie te verzamelen en te beheren.

Vooral leerlingen in het vmbo en het praktijkonderwijs hebben daar veel moeite mee. Jongeren hebben wel zogenoemde ‘lifestyle-vaardigheden’ (gebruik van sociale media, video’s, games). Maar ze hebben onvoldoende digitale vaardigheden die nodig zijn op de arbeidsmarkt of in het contact met de overheid. Stichting Digisterker heeft het lesprogramma *Doe je digiding! Jongeren en de digitale overheid* ontwikkeld om jongeren beter voor te bereiden op de omgang met de digitale overheid en zo hun digitale zelfredzaamheid te vergroten.

VOOR WIE IS *DOE JE DIGIDING!* BEDOELD?

Het lesprogramma richt zich op jongeren tussen 15 en 18 jaar in vmbo-leerjaar 4 en in het mbo-leerjaar 1. De modules zijn getest op diverse vmbo- en mbo-scholen op diverse niveaus.

HOE ZIET *DOE JE DIGIDING!* ERUIT?

Doel van het lesprogramma is om zowel de kennis van de (digitale) overheid als de digitale informatie-vaardigheden van jongeren te vergroten. *Doe je digiding!* sluit inhoudelijk aan bij mens- en maatschappijvakken zoals maatschappijleer en burgerschap/loopbaanoriëntatie in het vmbo, en burgerschap en studie-/loopbaanbegeleiding in het mbo.

Doe je digiding! bestaat op dit moment uit vijf modules. Elke module biedt lesstof voor een blokuur. De modules kennen een brede oriëntatie op het genoemde thema en werken toe naar de voorbereiding op een concrete actie. Deze staat tussen haakjes genoemd.

1. Overheid, Burger en DigiD (aanvragen en activeren DigiD)
2. Identiteit (aanvragen paspoort en ID-kaart)
3. Bijbaan (teruggaaf inkomstenbelasting)

doe je digiding!
jongeren en de digitale overheid

© Stichting Digisterk

4. Studeren op mbo (aanvragen studiefinanciering en studentenreisproduct)
5. Verkeer en vervoer (theorie-examen, aanvraag rijbewijs, tenaamstelling, verzekeren).

Het lesprogramma wordt in een online leeromgeving aangeboden. De aanpak combineert online individueel werken met klassikale momenten van interactie. *Doe je digiding!* omvat ook docentenhandleidingen en antwoordbladen. Digisterker biedt een nascholingsmodule aan voor mediacoaches die het lesprogramma willen aanbieden aan vmbo- en/of mbo-scholen.

In de loop van 2018 wordt het programma uitgebreid met nieuwe modules.

WAT KAN DE BIBLIOTHEEK MET HET LESPROGRAMMA?

Steeds meer bibliotheken ondersteunen het voortgezet onderwijs en het mbo. Dat gebeurt al dan niet vanuit *de Bibliotheek op school VO*. Het lesprogramma *Doe je digiding! Jongeren en de digitale overheid* kan een goede invulling zijn van de dienstverlening aan vmbo- en mbo-scholen gericht op digitale informatievaardigheden/mediawijsheid. U kunt dit programma adviseren aan de school en de docenten waar nodig ondersteunen bij het gebruik van het materiaal.

SCHOOLJAAR 2018-2019

Digisterker is in gesprek met diverse uitgeverijen in verband met de distributie van het materiaal.

CONTACTPERSOON *Angeliek van der Zanden*
angeliek.vanderzanden@digisterker.nl
ADRES *Burgemeester Brokxlaan 12*
5041 SB Tilburg
TELEFOON *+06 27 43 61 89*
WEBSITE *www.digisterker.nl*

Komend schooljaar stellen we het lesmateriaal voor maximaal tien scholen onder een aantal voorwaarden gratis ter beschikking. Als u interesse heeft om het lesprogramma in schooljaar 2018-2019 in te zetten in een school, dan kunt u contact leggen met Angeliek van der Zanden (voor contactgegevens zie onderaan).

INLOOPSPREEKUUR VOOR JONGEREN

Naast het lesprogramma is in 2017 – met middelen van de Koninklijke Bibliotheek - door vier bibliotheken geëxperimenteerd met de inrichting van een inloopspreekuur voor jongeren. Het inloopspreekuur. genaamd *Digidingen-desk. Inloopspreekuur voor jongeren*, is gericht op jongeren die ondersteuning wensen bij het digitaal zaken doen met de overheid. Het inloopspreekuur kan invulling krijgen in de bibliotheek, op de school of op een andere plek.
U kunt het Inspiratiedocument *Digidingen-desk. Inloopspreekuur voor jongeren* per mail opvragen bij Digisterker (zie contactinformatie).

WAAR VINDT U MEER INFORMATIE?

Bent u enthousiast geworden en wilt u meer informatie? Neemt u dan contact op met Angeliek van der Zanden, telefoon 06-27436189; e-mail: angeliek.vanderzanden@digisterker.nl. Ook kunt u zich abonneren op de Digisterker-Nieuwsbrief via de website van Stichting Digisterker (www.digisterker.nl/). Daarin leest u 6-wekelijks over de laatste ontwikkelingen.

doe je digiding!
jongeren en de digitale overheid

© Stichting Digisterker

Bijlage 2: Functieprofiel Begeleider *Digidingen-desk. Inloopspreekuur voor jongeren* (voorbeeld)

Introductie

(Organisatienaam) gaat vanaf (datum) op (locatie) een inloopspreekuur voor jongeren en de digitale overheid organiseren. Het inloopspreekuur draagt de naam *Digidingen-desk. Inloopspreekuur voor jongeren*. Het is bedoeld voor jongeren tussen 15 en 25 jaar die graag ondersteuning willen bij het digitaal zaken doen met de overheid. Je kan daarbij denken aan het aanvragen van een DigiD, van een ID-kaart of rijbewijs, het aanvragen van studiefinanciering of het terugvragen van inkomstenbelasting bij een bijbaan. We zijn op zoek naar begeleiders - tot ongeveer 35 jaar – die mee willen helpen om een inloopspreekuur te bemensen.

Criteria waaraan de begeleiders moeten voldoen zijn:

- Affiniteit hebben met internet
- Zelf goed de weg kunnen vinden in de digitale overheidsdienstverlening
- Affiniteit hebben met de doelgroep: jongeren die moeite hebben met digitale overheidsdienstverlening
- Goede communicatieve vaardigheden
- Beschikbaar zijn om gedurende een periode van x maanden minimaal 1 keer per week ondersteuning te bieden tijdens een inloopspreekuur
- Bereid zijn om zich te houden aan de gedragsregels voor de begeleiders van het inloopspreekuur. Deze gedragsregels hebben vooral te maken met het zorgvuldig omgaan met de privacy van de bezoekers van het inloopspreekuur en met veilig gebruik van persoonlijke gegevens door deze jongeren en hun begeleiders. De jongeren aan wie hulp wordt geboden zullen namelijk werken met zeer vertrouwelijke informatie zoals het burgerservicenummer (BSN), DigiD, financiële gegevens. In het belang van de jongeren en van de begeleiders zelf moet daar heel zorgvuldig mee worden omgegaan
- Bereid zijn om een training te volgen die gaat over: de inhoud van de digitale overheidsdiensten, de inhoud van het inloopspreekuur, de inhoud van de begeleiding en de gedragsregels met betrekking tot privacy en veiligheid. De training duurt een halve dag, is kosteloos en wordt op onze locatie aangeboden
- Van een begeleider kan een 'Verklaring Omtrent het Gedrag' (VOG) gevraagd worden. Voor meer informatie over wat een VOG is, zie het filmpje https://watdevog.nl/#wat-de-vog

Wat bieden wij je:

- Een mooie invulling van een schoolopdracht
- Goede ondersteuning vanuit (organisatienaam)
- Een gelegenheid om zelf nieuwe dingen bij te leren en je nuttig te maken door anderen te ondersteunen
- …

Voor meer informatie kun je contact leggen met: …

Bijlage 3: Overzicht PR-middelen

Om jongeren te attenderen op *Digidingen-desk. Inloopspreekuur voor jongeren* zijn onderstaande PR-middelen ontwikkeld. [NB: in deze versie van de PR-middelen staat nog een verouderde naam. Deze wordt spoedig vervangen door *Digidingen-desk*].

BIJLAGE 3A: BANNER, POSTER, SELFIEPANEEL en TAFELDISPLAY

Banner

Roll-up banner met meisje met bromfiets-/scooterhelm op

Poster

Posters op A2, A3 en A4 formaat. Verschillende teksten en afbeeldingen:

Op A2-formaat is het mogelijk om naast het eigen bibliotheeklogo ook een logo van een andere organisatie op te nemen, bijvoorbeeld van een school waar het inloopspreekuur plaatsvindt.

Posters A3 op Acryl. Hierop kan dag en tijdstip van het inloopspreekuur worden opgeschreven.

Selfiepaneel

Selfiepanelen op A1-formaat. Deze zijn transparant en te gebruiken voor jongeren die het inloopspreekuur hebben bezocht om zichzelf op de foto te zetten en deze foto te posten op social media.

Tafeldisplay

Tafeldisplay A4, op forex met staander. Deze toont een voorbeeld van een foto bij het selfiepaneel.

BIJLAGE 3B: FLYER *DIGIDINGEN-DESK. INLOOPSREEKUUR VOOR JONGEREN, VOOR INTERMEDIARS*

Jongeren en de digitale overheid

Vanaf 15 jaar komen jongeren steeds vaker in aanraking met de digitale overheid

- Bij het aanvragen van een rijbewijs, identiteitskaart of paspoort
- Bij het aanvragen van studiefinanciering en een studentenreisproduct voor het volgen van een mbo-opleiding
- Bij het aanvragen van een teruggave IB bij een bijbaantje
- Etc...

Dit aanvragen gaat via websites van de overheid, bijvoorbeeld van de gemeente, Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) of de Belastingdienst. En in alle gevallen hebben jongeren dan een DigiD nodig. Een deel van hen heeft moeite met het zelfstandig online regelen van dit soort zaken bij overheidsinstellingen. Dan is het fijn om daarbij hulp te krijgen.

Voor jongeren tussen de 15 en 25 jaar is er de mogelijkheid om naar het DigiD Inloopspreekuur te komen in de bibliotheek/op school (OF-OF). Daar zitten begeleiders klaar die speciaal getraind zijn om jongeren te helpen bij het zoveel mogelijk zelfstandig digitaal zaken doen met overheidsorganisaties.

Graag vragen we u om jongeren waarmee u in uw organisatie in aanraking komt te attenderen op het DigiD Inloopspreekuur. Dit inloopspreekuur vindt (dag en tijd) plaats in (locatie en gemeente).
We zenden u hierbij posters en flyers toe om de jongeren te wijzen op het DigiD Inloopspreekuur (zie de bijlagen).

Voor meer informatie kunt u terecht bij: naam, functie, email, telefoon.

#geweldigidee

regel je zaken eenvoudig zelf online
hulp nodig?

digidingen desk inloopspreekuur voor jongeren

14 maart 2018
vanaf 13u

DIGISTERKER

de Bibliotheek

Flyer voor intermediairs

De flyer voor de intermediairs kunt u gebruiken in het contact met organisaties die jongeren kunnen attenderen op het inloopspreekuur. U kunt deze tekst naar eigen behoefte aanpassen en uw eigen logo erin plaatsen.

BIJLAGE 3C: FLYER *DIGIDINGEN-DESK. INLOOPSREEKUUR VOOR JONGEREN,* VOOR JONGEREN

Flyer voor jongeren

De flyer voor de jongeren kunt u bijvoorbeeld toesturen aan lokale kranten en meesturen aan de organisaties waar jongeren geattendeerd worden op het inloopspreekuur. U kunt deze tekst naar eigen behoefte aanpassen en uw eigen logo erin plaatsen.

Bijlage 4: Evaluaties

BIJLAGE 4A: EVALUATIEFOMULIER VOOR BEGELEIDERS *DIGIDINGEN-DESK. INLOOPSREEKUUR VOOR JONGEREN* (VOORBEELD)

Graag invullen aan het eind van elk inloopspreekuur en inleveren bij (naam coördinator inloopspreekuur)

Praktisch

Datum: ……..

Ingevuld door: ……..

Hoeveel jongeren zijn er begeleid? ……..

Wat is de leeftijd en opleiding van deze jongeren? ……

Inhoudelijk

1. Hoe kwamen de jongeren bij het inloopspreekuur terecht?

……

……

2. Met welke vraag kwamen de jongeren?

……

……

3. Kon je de jongeren helpen?

……..

……

4. Heb jij of hebben de jongeren gebruik gemaakt van de inhoud van de Stappenplannen? Zo ja, hoe verliep dat?

……

……

5. Wat ging er goed bij het helpen van de jongeren?

……

……

6. Tegen welke problemen liep je eventueel aan?

……

……

7. Heb je jongeren doorverwezen naar een andere instantie? Zo ja, welke instanties?

……..

……

8. Heb je de jongeren gevraagd of ze een selfie wilden maken?

……

……

9. Heb je tips voor verbetering?

……..

……

Opmerkingen

……..

……..

BIJLAGE 4B: EVALUATIEFOMULIER VOOR BEZOEKERS *DIGIDINGEN-DESK. INLOOPSREEKUUR VOOR JONGEREN*

Voorbeeld – Scheurenquête Bibliotheek Rotterdam

SCHEUR! ENQUÊTE de Bibliotheek Rotterdam

WIJ HOREN GRAAG JE MENING!
1 Lees de vragen in de middenbalk 2 Scheur je antwoord in

HOE KWAM JE AAN INFORMATIE OVER DIT EVENEMENT?	WAT VIND JE VAN DIT EVENEMENT?	WAT IS JE LEEFTIJD?	WAT IS JE POSTCODE?	WELKE OPLEIDING HEB JE AFGEROND?	WAT IS JE AFKOMST?	BEN JE BIEBLID?
Website	Zeer goed	<12	3011–3016	Geen onderwijs/ Basisonderwijs	Nederlands	Ja, van Bibliotheek Rotterdam
Nieuwsbrief	Goed	13–18	3021–3029	Mavo/Vmbo	Niet-Nederlands	Ja, van een andere bibliotheek
Via/via	Voldoende	19–25	3031–3039	Havo/Vwo	Bedankt!	Nee, ik ben geen bieblid
Ik was toevallig in de bibliotheek	Matig	26–35	3042–3056	Mbo		
Poster/flyer *in* een bibliotheek	Onvoldoende	36–45	3059–3069	Hbo		
Poster/flyer *buiten* de bibliotheek		46–55	3071–3089	Wo/Universiteit		
Social Media		56–65	3151, 3180–3195			
Krant		65+	Anders			
Uitagenda						
Radio						
Anders						

SCHEUR! ENQUÊTE de Bibliotheek Rotterdam

WIJ HOREN GRAAG JE MENING!
1 Lees de vragen in de middenbalk 2 Scheur je antwoord in

HOE KWAM JE AAN INFORMATIE OVER DIT EVENEMENT?	WAT VIND JE VAN DIT EVENEMENT?	WAT IS JE LEEFTIJD?	WAT IS JE POSTCODE?	WELKE OPLEIDING HEB JE AFGEROND?	WAT IS JE AFKOMST?	BEN JE BIEBLID?
Website	Zeer goed	<12	3011–3016	Geen onderwijs/ Basisonderwijs	Nederlands	Ja, van Bibliotheek Rotterdam
Nieuwsbrief	Goed	13–18	3021–3029	Mavo/Vmbo	Niet-Nederlands	Ja, van een andere bibliotheek
Via/via	Voldoende	19–25	3031–3039	Havo/Vwo	Bedankt!	Nee, ik ben geen bieblid
Ik was toevallig in de bibliotheek	Matig	26–35	3042–3056	Mbo		
Poster/flyer *in* een bibliotheek	Onvoldoende	36–45	3059–3069	Hbo		
Poster/flyer *buiten* de bibliotheek		46–55	3071–3089	Wo/Universiteit		
Social Media		56–65	3151, 3180–3195			
Krant		65+	Anders			
Uitagenda						
Radio						
Anders						