



> RETOURADRES Postbus 4902, 6202 TC Maastricht

Aan de fractie van SP
Jack van Gelooven
Youri van Mullem

BEZOEKADRES
Randwycksingel 22
6229 EE Maastricht

POSTADRES
Postbus 4902
6202 TC Maastricht

ONDERWERP
Schriftelijke vragen inzake digitale inclusie

DATUM
4 juni 2025
Verzonden: 04-06-2025

BIJLAGEN
--

BEHANDELD DOOR
JM (Jaap) Leijen

TELEFOONNUMMER
043 350 4724

ONZE REFERENTIE
2025.01145

E-MAILADRES
Jaap.Leijen@maastricht.nl

FAXNUMMER

UW REFERENTIE

Geachte heren van Gelooven en van Mullem,

Onderstaand treft u de beantwoording aan van de schriftelijke vragen die uw fractie gesteld heeft.

Deel 1: Digitale inclusie

Vraag 1:

Onderschrijft het college de voordelen die het investeren in digitale inclusie heeft voor zowel de inwoners, overheid en bedrijven?

Antwoord 1:

Ja, het college erkent de voordelen van digitale inclusie voor zowel inwoners, de overheid als bedrijven. We zien het als een manier om de levenskwaliteit van inwoners te verbeteren, de efficiëntie van overheidsdiensten te verhogen en bedrijven te helpen een breder publiek te bereiken.

Vraag 2:

Kent het college de Lokale Ketenaanpak Digitale Inclusie en zo ja, hoe geeft de gemeente hier vorm aan? Zo nee, zijn er plannen of alternatieven in de maak?

Antwoord 2:

Ja, we kennen de Lokale Ketenaanpak Digitale Inclusie maar hier doen we nu nog niets mee. Op dit moment wordt er gewerkt aan een nieuwe Inclusie Agenda Maastricht. Deze agenda is bedoeld om ervoor te zorgen dat alle inwoners, ongeacht hun (digitale) vaardigheden, toegang hebben tot en kunnen deelnemen aan de samenleving, ook de digitale samenleving. Hoewel de exacte invulling van de Inclusie Agenda Maastricht nog in ontwikkeling is, zullen mogelijk enkele kernpunten vanuit de Lokale ketenaanpak worden opgenomen.

Vraag 3:

Wat doet de gemeente Maastricht om de digitale kloof te verkleinen? Dit ook met oog op de lage digitale toegankelijkheid in de stad, waar al eerder vragen over zijn gesteld.



DATUM
4 juni 2025

Antwoord 3:

Bibliotheek Maastricht, onderdeel van Centre Céramique én gemeente Maastricht, verzorgt al een aantal jaren workshops, cursussen, presentaties en spreekuren om digitale inclusie te bevorderen. Verder biedt Centre Céramique een 12-tal computers waar burgers van de stad gratis gebruik van kunnen maken en gratis WiFi in het gebouw. Daarnaast wordt er bij Sociale Zaken Randwycksingel ook computerwerkplekken aangeboden onder auspiciën van Bibliotheek Maastricht. Hieronder een opsomming van de activiteiten die afgelopen jaar en dit jaar georganiseerd zijn door Bibliotheek Maastricht:

Workshops en cursussen

- **Klik&Tik:** een basiscursus computer en internetgebruik. Hier leren cursisten omgaan met de computer, laptop, smartphone en /of tablet. Daarnaast wordt er via onze inlog ook gewerkt aan Klik & Tik bij het KCEM en Trajekt Wittevrouwenveld. Iedere dinsdag en vrijdag in Centre Céramique.
- **Digivitaler:** een cursus over het kennismaken en omgaan met de digitale gezondheidszorg. Deze cursus van vier bijeenkomsten wordt 1 à 2 keer per jaar gegeven.
- **DigiD, wat kun je ermee?** Een cursus over het werken met de digitale overheid. Deze cursus van vier bijeenkomsten wordt 1 à 2 keer per jaar gegeven.
- **Hulp bij digitale bankzaken:** een workshop georganiseerd in samenwerking met de BuurtBrök Malpertuis en Betaalvereniging Nederland is er in Malpertuis. Tijdens de workshop kregen de deelnemers uitleg en had men de mogelijkheid om vragen te stellen.
- **Workshop Veilig en Bewust Online:** tijdens de workshop wordt met behulp van de film *Echt of Nep?* het gesprek met senioren aangegaan over de risico's in de digitale wereld. Deze bijeenkomst wordt georganiseerd in samenwerking met de Afdeling Veiligheid & Leefbaarheid Gemeente Maastricht, RIEC Limburg, Trajekt, en Stadsdeelregisseurs Liliane Gerards en Luca Azzarito.

In totaal waren er in 552 deelnemers in 2024. In 2025 zijn het er tot nu toe 45.

Lezingen in 2024

- **Lezing Digitaal nalatenschap:** tijdens de presentatie van Sander van Meer (Digital Life Legacy) leerden 70 toehoorders meer over online erfenissen, digitale nalatenschappen en dierbare data.
- **Lezing Ai van Columbus:** deze lezing gaf 65 deelnemers een beter inzicht in de wereld van kunstmatige intelligentie (AI) en de impact daarvan op ons dagelijks leven.

Spreekuren

- **Digicafé:** bij het Digicafé, bemenst door twee vrijwilligers, kan men iedere woensdagochtend, terecht met vragen over het gebruik van digitale apparatuur zoals laptop, iPad, mobiele telefoon en e-reader. Maar ook met vragen over bijvoorbeeld het installeren en gebruiken van apps of het aanmaken van accounts. 116 mensen bezochten in 2024 het Digicafé. In 2025 staat de teller op 38 personen.
- **Belastingspreekuur en Landelijke Aangiftedag:** Stichting First Fiscale Rechtshulp (SFFR) biedt een gratis belastingspreekuur aan in Centre Céramique ter ondersteuning van de digitale aangifte. Ook biedt SFFR hulp bij vragen over toeslagen of hulp bij het aanvragen hiervan. Dit spreekuur is 1 x per maand van oktober tot en met juni. De landelijke Aangiftedag is gehouden op 2024 en 15 maart 2025. In 2024 maakt 75 mensen gebruik van het belastingspreekuur en in 2025 52 deelnemers.



DATUM
4 juni 2025

- **Spreekuur Informatiepunt Digitale Overheid (IDO):** van dinsdag tot en met vrijdag (13.00 – 17.00 uur) verzorgen bibliotheekmedewerkers een spreekuur in het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) om mensen te ondersteunen bij de digitale dienstverlening van de overheid. In 2024 hebben 496 mensen hier gebruik van gemaakt. In 2025 waren dit er 104.
- **Spreekuur Sociaal Advies:** een uitbreiding van het IDO spreekuur met de sociale partners SVB, Juridisch Loket, DUO en Kredietbank Limburg. Een spreekuur voor zaken waarvan de situatie zo ingewikkeld is dat deze niet digitaal afgehandeld kan worden. Iedere dinsdag (SVB, Juridisch Loket en Kredietbank Limburg) en iedere woensdag (DUO). In 2024 maakten 280 mensen hier gebruik van (telling vanaf september 2024) en in 2025 201.

In de toekomst wil Bibliotheek Maastricht bovenstaande activiteiten intensiveren en uitbreiden met nieuwe producten. Verder willen we ons Informatiepunt Digitale Overheid uitbreiden met twee extra locaties. Verder gaat Bibliotheek Maastricht in mei een landelijke financiering aanvragen voor het programma digitaal burgerschap. Digitaal burgerschap betekent dat mensen zich actief, vaardig en weerbaar kunnen bewegen in de online informatiesamenleving. Het programma digitaal burgerschap ondersteunt bibliotheken hun rol in dit landschap te verstevigen en uit te breiden.

Vraag 4:

Levert de gemeente Maastricht naast het Informatiepunt Digitale Overheid op Centre Céramique ook advies/hulp op andere manieren en/of locaties? Zo ja, op wat voor manier en hoe effectief is deze hulp? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 4:

Zie het antwoord op vraag 3.

Vraag 5:

Hoe loopt het hulpproces bij het informatiepunt?

Antwoord 5:

Het informatiepunt Digitale Overheid (IDO) is gevestigd in Centre Céramique. Het is geopend van dinsdag tot en met vrijdag van 13.00 tot 17.00 uur. Getrainde medewerkers van de bibliotheek luisteren, denken mee, geven informatie of zoeken de juiste hulp dicht bij huis. Denk aan vragen over onder meer DigiD, belastingen en toeslagen, gemeentelijke regelingen, zorg, werk of uitkering, gezondheidsverklaring rijbewijs, AOW en pensioen, boetes, ID-kaart, paspoort, studiefinanciering. Maar ook met vragen over andere online dienstverlening. Bijvoorbeeld vragen over online bankieren of het online registreren bij een woningcorporatie en zelfs kleine ICT vragen. Het liefst wordt er op afspraak gewerkt. Dit om voldoende tijd te kunnen besteden aan iedere bezoeker. Maar ook omdat de bezoeker niet onverrichterzake naar huis gaat omdat men niet de juiste gegevens bij zich heeft. Mensen die gewoon binnenlopen worden uiteraard ook geholpen als er tijd voor is. De hulp is gratis en voor iedereen, ook voor wie geen lid is van de bibliotheek.

Wat de medewerkers van het IDO over het algemeen niet doen is adviseren of helpen binnen de persoonlijke (digitale) omgeving van de bezoeker. Ook rekenen we voor de bezoekers geen bedragen uit en de bezoeker logt zelf in met zijn/haar DigiD. De grens van de hulpverlening van de IDO-medewerkers ligt dus bij de persoonlijke digitale omgeving van de bezoeker. Voor vragen die diepgaander zijn, kunnen de IDO-medewerkers de bezoeker doorverwijzen naar de betreffende overheidsinstantie of een relevante partner. Bij het IDO worden de bezoekers dus wel geholpen met bijvoorbeeld een uitleg over hoe een belastingaangifte kan worden gedaan, maar de belastingaangifte zelf wordt niet gedaan. Of bijvoorbeeld waar je zorgverzekeringen kunt vergelijken, maar niet welke zorgverzekering men moet kiezen. Dit heeft te maken met de privacywetgeving in de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), waardoor IDO-medewerkers geen inzage mogen krijgen in de persoonlijke gegevens van bezoekers.



DATUM
4 juni 2025

Om bezoekers toch verder te kunnen helpen binnen de grenzen van de AVG, zijn verschillende maatregelen getroffen. Allereerst zijn alle IDO-medewerkers in dienst van de gemeente Maastricht en zijn dus verplicht om alle vertrouwelijke gegevens geheim te houden. Daardoor kunnen medewerkers over de schouder van bezoekers meekijken als er binnen de persoonlijke omgeving ingelogd moet worden. Dat moet wel nadrukkelijk als doel hebben om informatie te vergaren om bezoekers goed door te kunnen verwijzen. Concrete gegevens worden niet vastgelegd of worden niet overgenomen. Ten tweede werken wij met een toestemmingsformulier, waarin de bezoeker toestemming geeft aan de medewerker om mee te kijken binnen de persoonlijke omgeving.

Vraag 6:

Hoeveel mensen maken jaarlijks gezien gebruik van het informatiepunt?

Antwoord 6:

In 2024 hebben 496 mensen gebruik gemaakt van het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO). In 2025 staat de teller tot nu toe op 104.

Vraag 7:

Voldoet het informatiepunt aan de vraag, zijn mensen tevreden en geholpen?

Antwoord 7:

Sinds begin dit jaar doen we steekproefsgewijs aan impactmeting door middel van een korte enquête. Hieruit blijkt dat de mensen tevreden zijn over de dienstverlening. Enkele reacties: "fijn dat ik op een correcte manier geholpen kan worden, prima geholpen door een medewerker met kennis van zaken, Heel goed, Ik werd goed en geduldig geholpen, heel fijn geholpen, Ik ben prima geholpen, bedankt voor alle hulp, ausgezeichnet, perfect, heel fijn, Hartstikke goed, fantastisch alles goed opgelost".

De mensen geven ook aan dat ze graag weer terugkomen als ze weer een probleem hebben.

Vraag 8:

Kunnen burgers bij het informatiepunt ook structureel hulp ontvangen? (denk aan cursussen, opleidingen, maatjes projecten etc.)

Antwoord 8:

Zie het antwoord bij vraag 3. Mensen worden vanuit het IDO ook doorverwezen of geattendeerd op onze andere digitale inclusie producten en dienstverlening. Of doorverwezen naar dienstverlening van andere instanties.



DATUM
4 juni 2025

Deel 2: Cyberbank

Vraag 1:

Is er al zoiets dergelijks in Maastricht?

Antwoord 1:

Ja, wij hebben een vergelijkbaar initiatief zoals de 'cyberbank' in Amsterdam. We kennen de zogenaamde 'computerbank' bij Relim. Relim Computerbank biedt refurbished laptops en desktops aan tegen lage prijzen voor inwoners met een smalle beurs, vaak als onderdeel van een sociaal project waarbij mensen de kans krijgen om werkervaring op te doen door apparaten te repareren en op te knappen.

Vraag 2:

Zou het college bereid zijn om te onderzoeken of een zogenaamde cyberbank ook in onze stad is te implementeren?

Antwoord 2:

Zie antwoord 1.

Vraag 3:

Is er voor mensen in Maastricht met een uitkering of kleine beurs een andere manier om aan digitale apparaten zoals smartphones, laptops of tablets te komen?

Antwoord vraag 3:

Zie antwoord 1. Daarnaast bieden zowel Stichting Leergeld als het Jeugdeducatiefonds financiële steun voor de aanschaf van laptops en tablets voor kinderen uit gezinnen met een laag inkomen, zodat zij digitaal onderwijs kunnen volgen. Stichting Leergeld ondersteunt kinderen in het voortgezet onderwijs en mbo met schoolkosten, waaronder digitale apparaten, terwijl het Jeugdeducatiefonds zich richt op het voorkomen van onderwijsachterstanden door gelijke toegang tot technologie. Beide organisaties streven naar gelijke kansen voor kinderen, ongeacht hun financiële situatie.

Hoogachtend,

Namens het college van burgemeester en wethouders van Maastricht,

Jeroen Hoenderkamp
Wethouder WMO, Welzijn, Sociale Zaken en Gezondheid

en

Frans Bastiaens
Wethouder Stedelijke Ontwikkeling, Cultuur, Veerkrachtige Wijken en Ouderenbeleid

Schriftelijke vragen