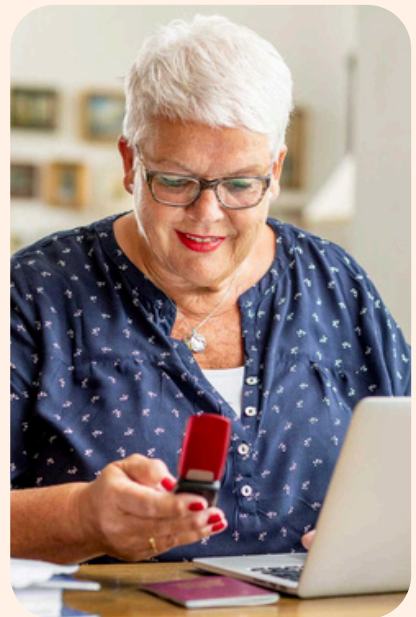


Maak het regelen van zaken met de digitale overheid eenvoudiger

Met deze hulpgids krijg je grip op je digitale vragen





Inhoudsopgave

Maak het regelen van zaken met de digitale overheid eenvoudiger



Inhoudspagina	2
“Je kunt digitale vaardigheden leren, want hulp is altijd bij de hand.” (Voorwoord)	3
Digitale Overheid	4
Belastingdienst	5 – 6
DigiD	7 – 8
Digihulplijn	9 – 10
Digisterker	11 – 12
Informatiepunt Digitale Overheid	13 – 14
Klik en Tik	15
Lees Simpel	16
MijnOverheid Berichtenbox	17 – 18
SeniorWeb	19
Contactgegevens	20 – 23
Leren hoe je werkt met je laptop, tablet of mobiel en hoe je digitale zaken regelt?	24

© 2025 Dubbeldammers voor Dubbeldammers

De teksten in deze hulpguids zijn met zorg geschreven door Dubbeldammers voor Dubbeldammers. Wil je een tekst overnemen? Neem contact met ons op en mail naar dvddigitaal@proton.me

Heb je een tip of een correctie voor ons?

Zie je een spelfout, onjuiste informatie of heb je een suggestie om deze hulpguids te verbeteren? We horen het graag! Samen zorgen we ervoor dat de informatie van ons correct is. We passen de tekst zo snel mogelijk aan. Neem contact met ons op en mail naar dvddigitaal@proton.me

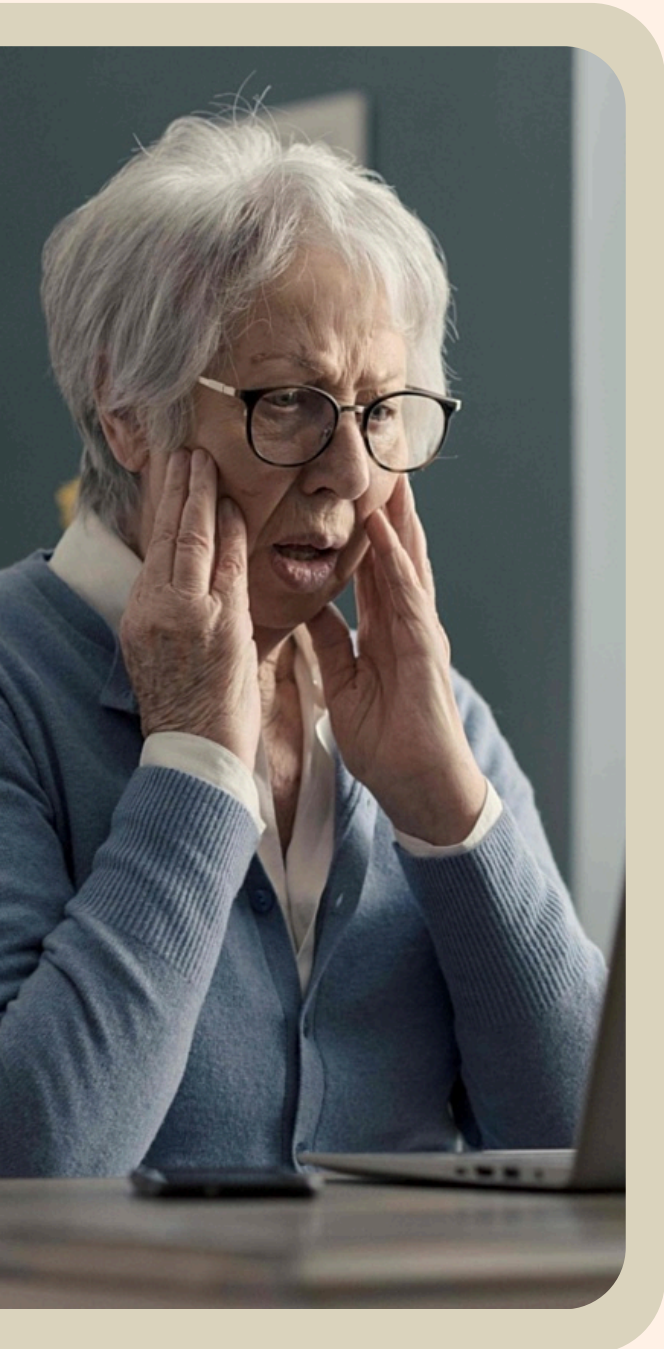


Scan de QR-code en ga naar onze website



Voorwoord

“Je kunt digitale vaardigheden leren,
want hulp is altijd bij de hand.”



Senioren missen soms de benodigde digitale vaardigheden

Worstel je met de digitale overheid? Ingewikkelde websites, onduidelijke formulieren en vakjargon kunnen soms vragen oproepen. Vroeger werd er veel persoonlijk geregeld, maar moet nu vaak online. Dat kan je het gevoel geven dat je niet meer mee kunt doen. Maar wees gerust: je bent echt niet de enige die dit zo ervaart.

Dit is een overzichtelijke hulpgids die je stap-voor-stap meeneemt. We willen laten zien dat je digitale vaardigheden kunt opbouwen, en daarmee je zelfvertrouwen kunt vergroten. We bespreken de werking van de digitale overheid in kleine stappen. Je leert onder andere hoe je veilig inlogt, afspraken maakt of toeslagen aanvraagt.

Je hoeft niet alles alleen te doen. We hopen dat deze gids je de kennis geeft om met vertrouwen en plezier de digitale wereld tegemoet te treden. Er is gratis ondersteuning beschikbaar, zoals digitale hulp bij bibliotheken of andere gespecialiseerde organisaties. Onze hulpgids geeft je een goed overzicht daarvan.



Maak het regelen van zaken met de digitale overheid eenvoudiger

Met deze hulpgids krijg je grip op je digitale vragen

Digitale overheid: toegankelijk voor iedereen?

De administratie is tegenwoordig een digitale aangelegenheid, maar de digitale overheid is niet voor iedereen even makkelijk. Veel diensten, zoals een toeslag aanvragen of een afspraak maken bij de gemeente gebeurt via websites en apps. Dit kan lastig zijn voor wie minder handig is met computers of een mobiel.

De websites zijn niet altijd even gebruiksvriendelijk. Kleine letters, onlogische menu's en vakjargon maken het lastig. Digitale formulieren moeten worden gedownload, bevatten ingewikkelde termen en vereisen soms dat je documenten uploadt.

Het overzicht bewaren over al je financiële zaken wordt steeds lastiger, zeker bij veranderingen in je persoonlijke situatie. Gelukkig is er ook hulp beschikbaar. In de bibliotheek bijvoorbeeld zijn er 'Informatiepunten Digitale Overheid' waar je je vragen kunt stellen. Organisaties zoals ouderenbonden bieden ook vaak hulp aan. Ook kunnen mensen in je netwerk je soms helpen met de administratie en het contact met de overheid.

Als je niemand kunt vinden binnen het eigen netwerk dan kunnen wij helpen bij je digitale vragen en naar de juiste persoon of organisatie doorverwijzen. In deze hulpgids vind je ook een overzicht van de hulpmogelijkheden en informatiepunten die worden aangeboden. Zo weet je precies waar je terecht kunt om grip te krijgen op je digitale vragen.





Hoe je zaken kunt regelen bij de Belastingdienst

De belastingaangifte invullen



Belastingdienst

Je belastingaangifte invullen

De taak van de Belastingdienst is om belasting te innen. Jaarlijks vraagt de Belastingdienst iedereen om een belastingaangifte in te vullen. Hiermee geef je door wat je inkomen was in het afgelopen jaar, zodat er berekend kan worden of je geld terugkrijgt of juist moet bijbetalen.

De Belastingdienst biedt drie manieren om je aangifte in te vullen: online, met de 'Aangifte Inkomstenbelasting' app of op papier. Voor veel senioren kan de digitale methode of via de app ingewikkeld zijn, daarom is het fijn om te weten dat je een keuze hebt om de aangifte op papier te doen.

Online met je DigiD: Dit is de meest gebruikte manier. Je logt in op de Mijn Belastingdienst website met je persoonlijke DigiD. Een groot deel van je gegevens zijn al vooraf ingevuld. Dit maakt het een stuk eenvoudiger en verkleint de kans op fouten. Je hoeft alleen maar de gegevens te controleren en eventueel aan te vullen met andere informatie.

Op papier: Als je liever geen gebruik maakt van internet, kun je een papieren aangifteformulier aanvragen. Dit doe je door de BelastingTelefoon te bellen. Het formulier wordt dan naar je huis gestuurd.





Hoe je zaken kunt regelen bij de Belastingdienst

Hulp bij de belastingaangifte



Belastingdienst

De Belastingdienst bellen of bezoeken

Als je tijdens het invullen van je aangifte vastloopt of vragen hebt, kun je altijd contact opnemen met de Belastingdienst.

De BelastingTelefoon: Je kunt bellen voor hulp bij het invullen van je aangifte. Het telefoonnummer staat op de website van de Belastingdienst.

Een afspraak maken: Je kunt een afspraak maken bij een kantoor van de Belastingdienst in de buurt. Zij helpen gratis bij het invullen van je aangifte. De afspraak maak je telefonisch.

Wat als de belastingaangifte niet lukt?

Als je er zelf niet uitkomt, zijn er verschillende plekken waar je hulp kunt krijgen. Mocht je ingewikkelde financiële situaties hebben, dan kun je een professionele belastingadviseur of accountant inschakelen.

Heb je hulp nodig bij het invullen van de belastingaangifte of het aanvragen van een toeslag? Veel bibliotheken hebben een Informatiepunt Digitale Overheid (IDO). Het IDO is gratis, ook als je geen lid bent van de Bibliotheek.

Andere zaken die je met de Belastingdienst regelt

Naast de jaarlijkse belastingaangifte kun je bij de Belastingdienst nog meer regelen. Je kunt toeslagen aanvragen zoals zorgtoeslag of huurtoeslag. Voorlopige aanslag: je kunt ervoor kiezen om alvast een deel van je geld in maandelijkse termijnen te ontvangen.

Voor mensen die de AOW-leeftijd hebben bereikt, is er een speciale ouderenkorting. Als je een laag inkomen hebt, kun je ook in aanmerking komen voor de alleenstaande ouderenkorting.





Wat is DigiD en waarvoor heb je het nodig?

Veilig inloggen met DigiD



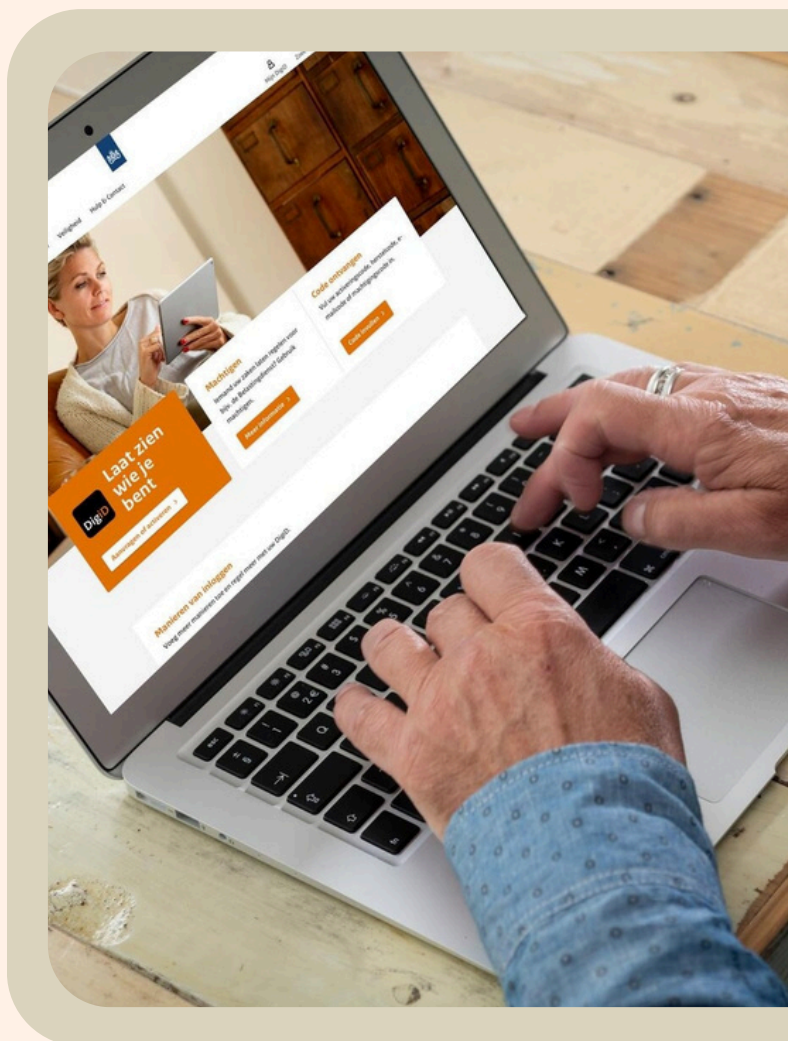
Met DigiD kun je online inloggen en laten zien wie je bent, net zoals je je paspoort gebruikt om je te identificeren. DigiD bestaat uit drie delen: je gebruikersnaam, je wachtwoord en een extra beveiliging, zoals de DigiD-app. De DigiD-app is gemaakt om het inloggen eenvoudiger te maken. Het is een veilige manier om toegang te krijgen tot bijvoorbeeld je belastingaangifte, je pensioengegevens of de resultaten van een medisch onderzoek.

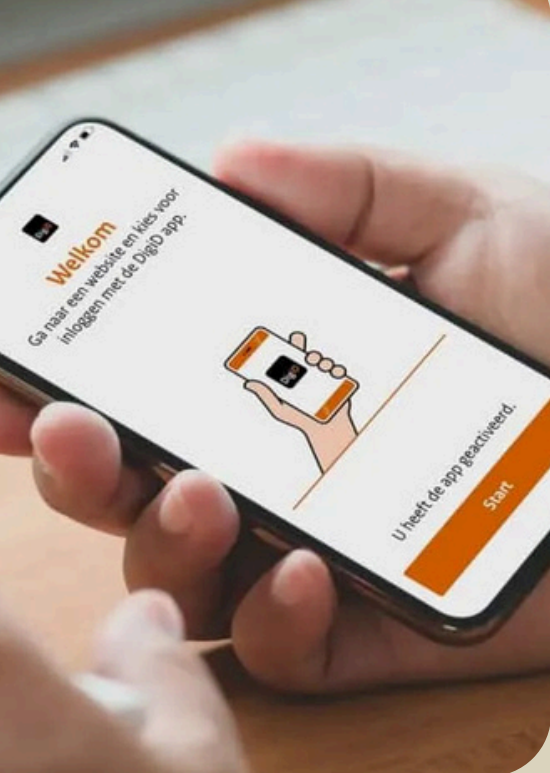
DigiD en senioren: ervaringen en uitdagingen

Hoewel de DigiD-app de veiligste manier van inloggen is, kan het gebruik ervan in het begin best ingewikkeld zijn.

Senioren ervaren vaak de volgende uitdagingen:

- Het instellen van de DigiD-app en het onthouden van de pincodes.
- Niet iedereen is vertrouwd met het scannen van QR-codes met een mobiel of het instellen van een app.
- Het is logisch om je af te vragen of je gegevens veilig zijn. Gelukkig is DigiD een van de veiligste inlogmethoden die we in Nederland hebben.





Wat is DigiD en waarvoor heb je het nodig?

DigiD downloaden en installeren

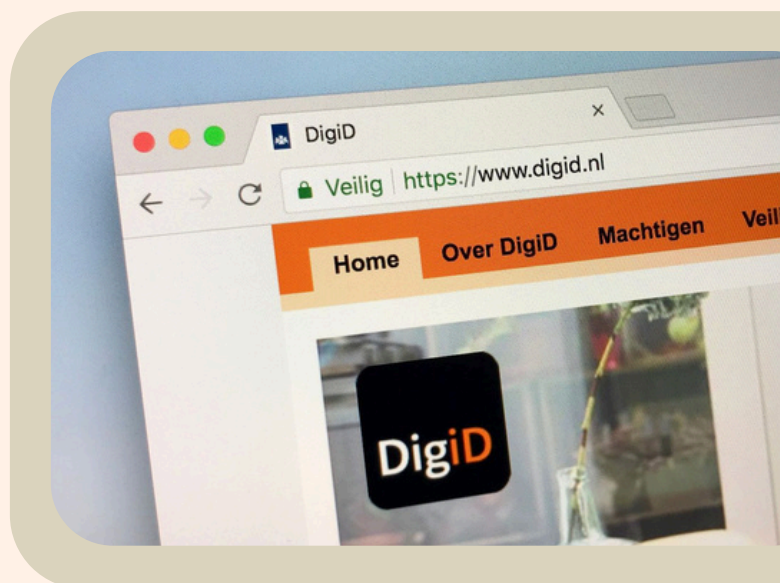


De DigiD app, waar begin je?

De gratis mobiele app kun je vinden in de Apple App Store of Google Play Store. Nadat je de DigiD-app hebt gedownload en geïnstalleerd, is de volgende stap om de app te activeren. Om te beginnen open je de DigiD-app. De app begeleidt je door het hele proces. Je hebt verschillende keuzes om je identiteit te bevestigen:

- Als je al een werkende DigiD hebt op een andere telefoon of tablet, kun je die twee apparaten met elkaar verbinden. Dit is de eenvoudigste manier.
- Na het invullen van je gebruikersnaam en wachtwoord scan je je identiteitskaart, paspoort of rijbewijs met je mobiel. De app vraagt je om een pincode van vijf cijfers te bedenken.
- Je kunt ook een code ontvangen via een sms-bericht op je mobiel. Deze code vul je dan in om je identiteit te bevestigen. Een andere optie is het aanvragen van een activeringscode per post.

Als de DigiD-app is geactiveerd kun je gaan inloggen om toegang te krijgen tot je persoonlijke overheidszaken. Als je naar de website van MijnOverheid gaat, zie je de optie om in te loggen met DigiD.



- Klik op 'Inloggen met de DigiD-app'.
- Op je scherm verschijnt nu een QR-code.
- Open de DigiD-app op je smartphone.
- Scan de QR-code met je telefoon.
- Bevestig het inloggen in de app en voer je pincode in.

Als je direct op je mobiel inlogt, is het nog makkelijker. De website van de instantie opent direct de DigiD-app op je telefoon. Je hoeft alleen nog je pincode in te voeren om in te loggen. Wil je DigiD gebruiken, maar kom je er niet uit? Bekijk dan een instructievideo voor DigiD, www.digid.nl/instructievideos-voor-digid



Als het online niet lukt kun je de DigiHulplijn bellen

Bel gratis voor alle digitale vragen



Waarom de DigiHulplijn?

Veel mensen vinden het online aanvragen van hulpmiddelen, WMO-voorzieningen of zorgvergoedingen ingewikkeld mede omdat zij het moeilijk vinden om mee te komen in de digitale samenleving. Er is een oplossing: de DigiHulplijn.

De DigiHulplijn is een gratis telefoonlijn die je kunt bellen op 0800 - 1508, op werkdagen bereikbaar van 09.00 tot 17.00 uur. Het is uitgegroeid tot een vertrouwde service voor iedereen die hulp nodig heeft met computers, mobieltjes of het internet. Hulp blijkt anno nu nog altijd hard nodig.

Wat kan de DigiHulplijn voor je doen?

Je wil iets regelen op je computer of mobiel, maar weet niet goed waar je moet beginnen. Voor die momenten is er de DigiHulplijn. De getrainde vrijwilligers van de DigiHulplijn helpen met al je digitale vragen. Ze lossen de meeste problemen direct aan de telefoon op. Denk aan hulp bij online bankieren, het instellen van een app of het veilig omgaan met internetfraude.

De DigiHulplijn werkt nauw samen met verschillende organisaties, zoals de Fraudehulpdesk en de DigiD helpdesk. Als jouw vraag dat vereist, verwijzen ze je door naar een passende vorm van ondersteuning bij je in de buurt.





Als het online niet lukt kun je de Digihulplijn bellen

Bel gratis voor alle digitale vragen



Hulp bij je in de buurt

De Digihulplijn maakt deel uit van een groot netwerk dat je ook fysiek kan helpen. Als je liever persoonlijke begeleiding krijgt dan kun je terecht bij:

- Informatiepunten zoals die van de Koninklijke Bibliotheek, waar je kunt zoeken naar gratis spreekuren of cursussen bij jou in de buurt.
- SeniorWeb, waar je gratis kunt deelnemen aan workshops en inloopspreekuren.
- Welkom Online, een gratis cursus van het Ouderenfonds om over bijvoorbeeld internet en computers te leren.
- Klik & Tik, een gratis online cursus die je kunt doen in de bibliotheek, waar je leert omgaan met de computer en het internet.
- De website Steffie.nl waar onderwerpen in begrijpelijke taal worden uitgelegd.

Als een vraag niet direct telefonisch kan worden opgelost, verwijst de Digihulplijn door naar passende hulp in de buurt. Dit kan een cursus, een inloopspreekuur of andere ondersteuning zijn.

Hoewel voornamelijk gericht op telefonische hulp, kan de Digihulplijn ook hulp aanbieden via WhatsApp (06 17 18 15 08) of het e-mailadres vragen@digihulp.nl





Leer stap-voor-stap met de gratis cursus Digisterker

Ontdek en leer hoe dingen werken met de digitale overheid



Ontdek de digitale overheid met de cursus Digisterker

Het regelen van overheidszaken gaat steeds vaker via het internet. Of het nu gaat om het aanvragen van huurtoeslag, een verhuizing doorgeven aan de gemeente of het doen van belastingaangifte, een computer en een DigiD zijn vaak onmisbaar. Voor wie niet zo digitaal vaardig is, kunnen deze taken behoorlijk lastig zijn.

Gelukkig is er een toegankelijke oplossing: de cursus 'Digisterker – Werken met de digitale overheid'. De cursus, aangeboden in de meeste Nederlandse bibliotheken, is ontwikkeld om je stap-voor-stap wegwijs te maken in de digitale wereld van de overheid.

Onder begeleiding van deskundige docenten leer je de vaardigheden die je nodig hebt. Je ontdekt hoe je online de juiste informatie vindt en hoe je zelfstandig een nieuw paspoort of zorgtoeslag kunt aanvragen. Aan het begin van de cursus krijg je een werkboek mee om de lesstof thuis nog eens rustig door te nemen. De cursus bestaat meestal uit vier bijeenkomsten, die elk twee uur duren. De lessen worden gegeven door een docent in de bibliotheek. Tijdens de lessen krijg je uitleg en oefen je direct zelf met de lesstof.





Leer stap-voor-stap met de gratis cursus Digisterker

Ontdek en leer hoe dingen werken met de digitale overheid



Wat leer je precies?

In de cursus leer je stap-voor-stap hoe je omgaat met de digitale overheid. Je leert hoe je:

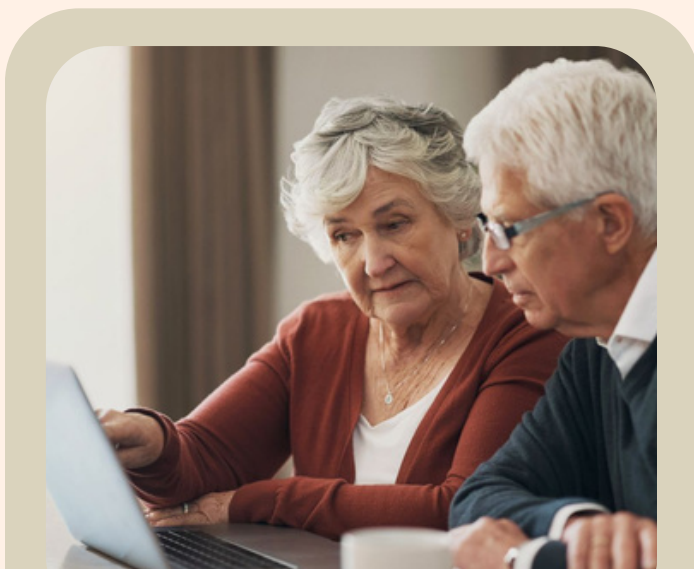
- Een eigen DigiD aanvraagt en activeert.
- De DigiD-app op je telefoon of tablet zet, zodat je sneller en veiliger kunt inloggen.
- Je Berichtenbox leest. Dit is een veilige e-mailbox van de overheid, waar je bijvoorbeeld post van de Belastingdienst ontvangt.
- Online een afspraak maakt, bijvoorbeeld bij het gemeentehuis om een paspoort te verlengen.
- Formulieren invult op internet, zoals voor een huurtoeslag, zorgtoeslag of kinderopvangtoeslag.

De cursus is bedoeld voor iedereen die al een beetje weet hoe je een computer of tablet gebruikt. Je hoeft geen lid te zijn van de bibliotheek om mee te doen. Na de cursus kun je zelfstandig digitale informatie vinden, beoordelen en gebruiken.

Hoe je leert met de cursus Digisterker

- Het lesprogramma wordt vaak aangeboden als een cursus in de bibliotheek onder begeleiding van gecertificeerde docenten.
- Je ontvangt een werkboek met uitleg, oefeningen en tips die je ook als naslagwerk kunt gebruiken.
- Je kunt veilig oefenen in de oefenomgevingen van Stichting Digisterker.
- Er zijn korte video's (Digisnapjes) beschikbaar om kennis te maken met specifieke onderwerpen.

Ga naar het Taalpunt in de dichtstbijzijnde bibliotheek om je aan te melden voor de Digisterker. Zij kunnen je er ook meer over vertellen. Ga naar www.bibliotheekaanzet.nl/digisterker voor meer informatie.





Het Informatiepunt Digitale Overheid

Waar je met vragen over de digitale overheid terecht kunt

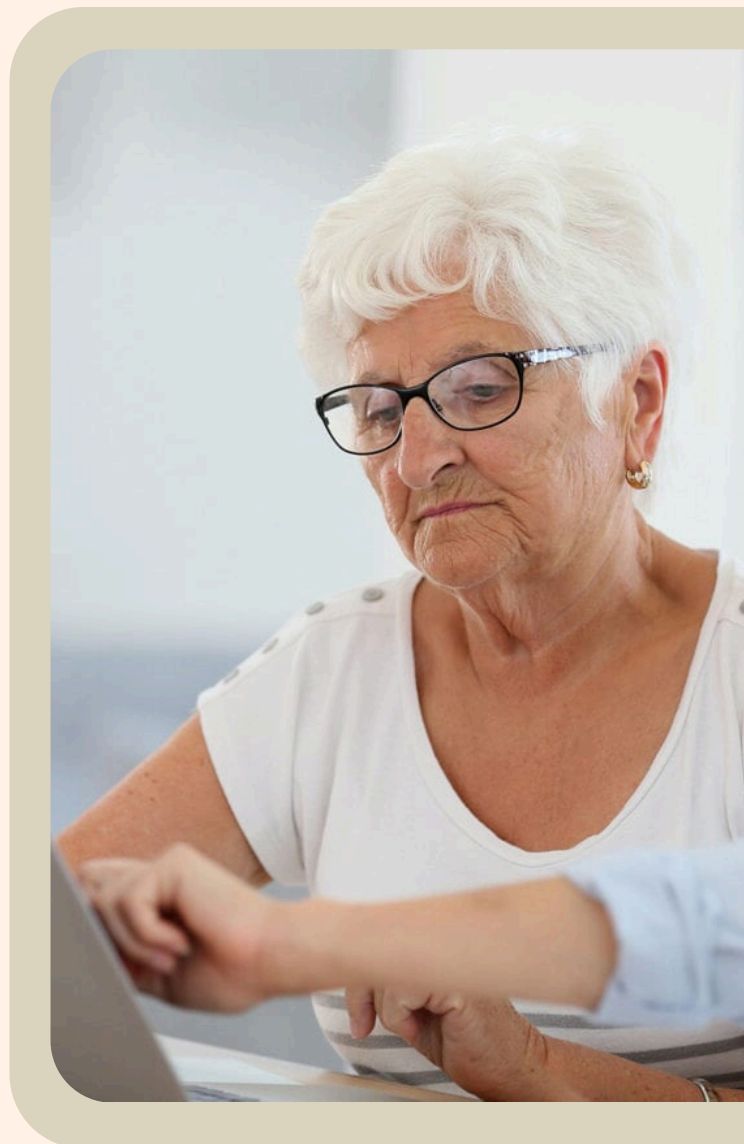


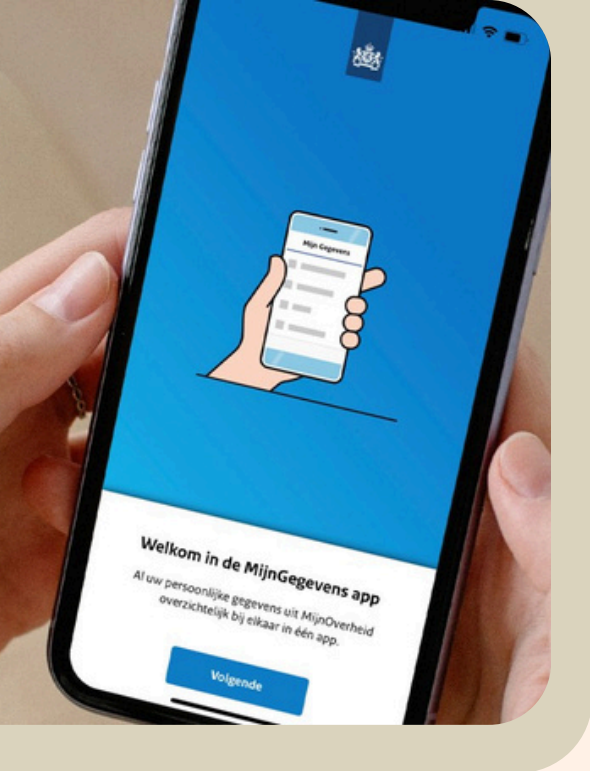
Waarom is er het Informatiepunt Digitale Overheid

Het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) is in 2016 ontstaan vanuit een samenwerking tussen de Koninklijke Bibliotheek en de Belastingdienst. Het doel was om mensen te helpen met de steeds digitaal wordende overheidstaken, zoals de belastingaangifte en het aanvragen van toeslagen.

De functie van deze informatiepunten is om burgers te ondersteunen met allerlei vragen over digitale overheidsdiensten. Dit gebeurt via cursussen en persoonlijke begeleiding.

Onze bezoekers kunnen we helpen met vragen over hun laptop, tablet of mobiele apparaat. Het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) echter is een officiële plek waar je terechtkunt met al je vragen over de digitale overheid. Als je hulp nodig hebt met het invullen van formulieren, het aanvragen van subsidies, of andere zaken die je digitaal moet regelen, dan kun je naar het IDO gaan voor betrouwbare en gerichte ondersteuning. Veel bibliotheken hebben een Informatiepunt Digitale Overheid (IDO). Hier kunt u vragen stellen over de digitale overheid.





Het Informatiepunt Digitale Overheid

Waar je met vragen over de digitale overheid terecht kunt



Vragen over de digitale overheid

Ga naar het IDO in de bibliotheek als je vragen hebt over organisaties zoals de Belastingdienst, Bibliotheek, CAK, CBR, CIZ, CJIB, Dienst Toeslagen, Raad voor Rechtsbijstand, RDW of de Sociale Verzekeringsbank.

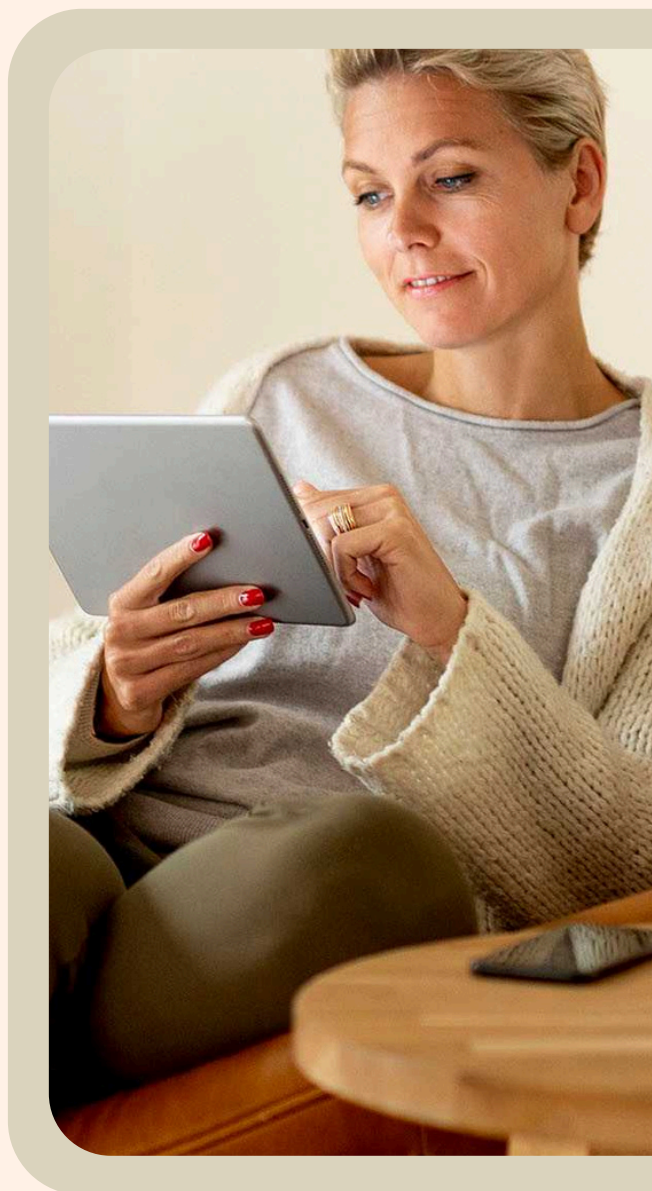
Het IDO is gratis en voor iedereen. Ook als je geen lid bent van de bibliotheek ben je welkom. Loop gewoon binnen bij het inloopspreekuur of vind het adres van het dichtstbijzijnde Informatiepunt in de buurt.

E-mailadres: ido@debibliotheekaanzet.nl

Website: www.debibliotheekaanzet.nl/ido

Bezoekadressen Informatiepunt Digitale Overheid

- *Stadsbibliotheek Dordrecht*
Groenmarkt 153, 3311BD Dordrecht
Maandag, dinsdag woensdag, donderdag en vrijdag: 13.00 - 15.00 uur
- *Bibliotheek Dordrecht Crabbehof*
De Savornin Lohmanweg 110, 3317LA Dordrecht
Maandag: 13:00 – 15:00 uur, dinsdag en vrijdag: 10.00 - 12.00 uur
- *Bibliotheek Dordrecht Stadspolders*
Dudok-erf 58, 3315KA Dordrecht
Donderdag: 13.30 - 15.30 uur
- *Sociale Dienst Dordrecht*
Spuiboulevard 298, 3311 GR Dordrecht
Woensdag: 09.00 - 12.00 uur





Klik en Tik

Een gratis cursus die je thuis of bij de bibliotheek kunt doen om digitaal vaardiger te worden



Leren in je eigen tempo

Misschien heb je weleens vragen over hoe je een laptop, tablet of mobiel gebruikt of misschien wil je leren typen, e-mailen of wil je de basis onder de knie krijgen. De bibliotheek biedt hiervoor de online cursus 'Klik en Tik' aan. Deze cursus is speciaal gemaakt voor beginners.

'Klik en Tik' zijn gratis trainingen die je leren hoe je de laptop, tablet of mobiel bedient. Het is een laagdrempelige manier om op je eigen tempo te leren, vanuit je eigen huis of in de bibliotheek. De lessen zijn ingedeeld in duidelijke modules. Je begint bij de basis en op je niveau.

Het voordeel van 'Klik en Tik' is dat je de lessen zo vaak kan doen als je wilt. Je kunt alle stappen herhalen totdat je het helemaal begrijpt. Voor extra hulp en ondersteuning kun je ook in de bibliotheek terecht.

De cursus bestaat uit verschillende onderdelen, waardoor je precies kunt kiezen wat jij wilt leren.

Je leert onder meer:

- De absolute basis van het computergebruik.
- Over het aanmaken van een e-mailaccount tot het versturen van je eerste bericht.
- De verschillende manieren waarop je contact kunt houden via internet.

Website: www.bibliotheekaanzet.nl/klik-en-tik





De Lees Simpel app helpt om ingewikkelde post te begrijpen

Lees Simpel app

Wat is Lees Simpel?

Lees Simpel is een app die helpt om moeilijke teksten eenvoudig te maken. Het werkt met behulp van kunstmatige intelligentie (AI). Het enige wat je hoeft te doen, is een foto te maken van een brief. Vervolgens analyseert de app de tekst en maakt een duidelijke samenvatting in begrijpelijk taal. De app kan de samenvatting ook voor je voorlezen.

Voor wie is Lees Simpel bedoeld?

Lees Simpel is ontwikkeld voor iedereen die moeite heeft met ingewikkelde post. De app helpt je om de complexe inhoud van een brief snel en begrijpelijk uit te leggen.

Waar is Lees Simpel te downloaden?

Je kunt de Lees Simpel app gratis vinden in de Apple App Store en in de Google Play Store. Via de website van Lees Simpel word je direct naar de juiste downloadpagina geleid.

Werkt Lees Simpel op alle telefoons?

De app ondersteunt zoveel mogelijk telefoons. Oudere mobieltjes herkennen soms de letters niet. De app werkt op Android-telefoons vanaf versie 8.1 en op iPhones vanaf iOS 15.2, met een minimaal model van de iPhone 7.



Lees Simpel app
Apple App Store
Google Play Store



MijnOverheid Berichtenbox

Wat is het en hoe werkt het?

mijnOverheid



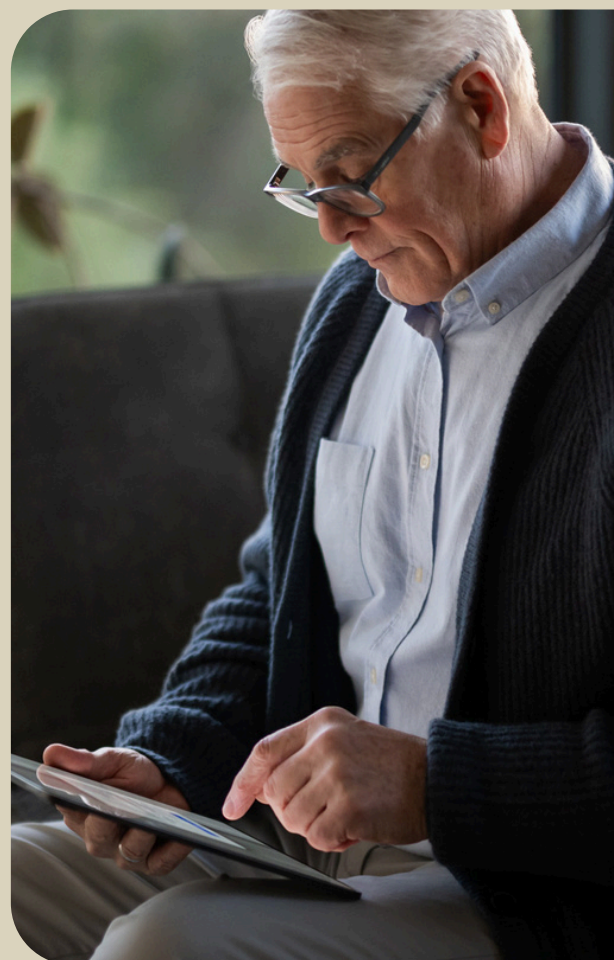
De overheid communiceert steeds vaker digitaal. Zij hebben hiervoor 'MijnOverheid' ontwikkeld waarmee je digitale toegang krijgt tot de Nederlandse overheid waar je al je overheidszaken kunt inzien en regelen.

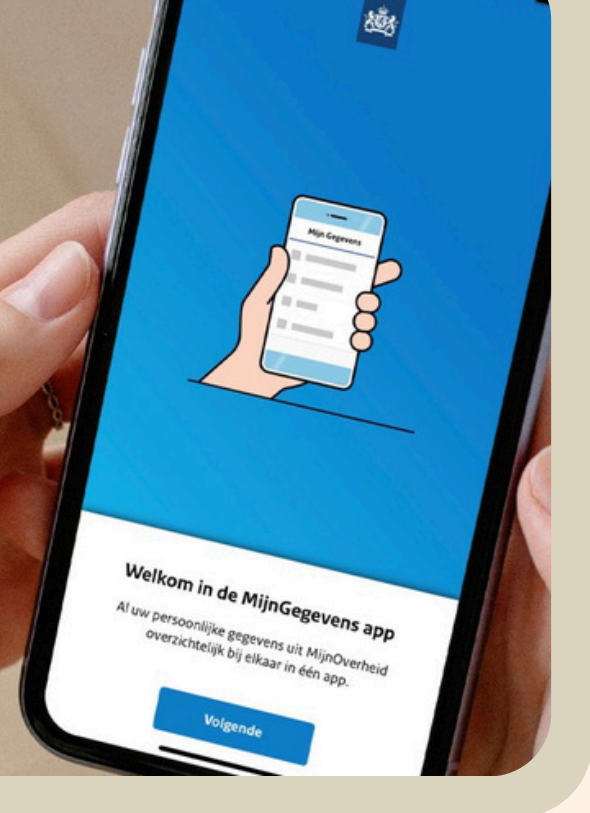
Wat is 'MijnOverheid' en waarvoor dient het?

De berichtenbox van 'MijnOverheid' is je persoonlijke digitale brievenbus voor post van de overheid. Hier vind je berichten van onder andere de Belastingdienst, de Sociale Verzekeringsbank (SVB) en de gemeente. Je kunt er je pensioengegevens inzien, je WOZ-waarde controleren en berichten ontvangen over je toeslagen.

Voor met name senioren, is de overstap naar de digitale overheid een grote uitdaging. Wat voor jongere generaties vanzelfsprekend is, is voor hen vaak een onbekend terrein. Senioren kunnen problemen ervaren met het inlogproces met DigiD en de juiste informatie vinden op de website. Dit kan leiden tot het uitstellen van belangrijke zaken.

Senioren hebben vaak meer behoefte aan persoonlijke begeleiding. Voorheen kon je naar een gemeentekantoor of postbus gaan. Het gebrek aan fysieke dienstverlening maakt het moeilijker voor mensen die niet digitaal vaardig zijn. Er is vaak onzekerheid over de veiligheid. Vragen als: "Zijn mijn gegevens wel veilig?" of "Wat gebeurt er als ik mijn wachtwoord vergeet?" zorgen voor twijfels.





MijnOverheid Berichtenbox

Wat is het en hoe werkt het?

mijnOverheid



Inloggen met DigiD om MijnOverheid te gebruiken

Je logt in met je persoonlijke DigiD. Inloggen met alleen een gebruikersnaam en wachtwoord is niet (meer) mogelijk. Je hebt altijd een extra stap nodig, wat "tweestapsverificatie" wordt genoemd. Dit kan op de volgende manieren:

Met de DigiD app: Dit is de meest gebruikte en eenvoudigste methode. Je opent de app op je smartphone of tablet en logt in met een zelfgekozen pincode. Als je op een computer inlogt, kun je met de app een QR-code scannen.

Met sms-controle: Je logt in met je gebruikersnaam en wachtwoord, waarna je een extra code ontvangt via sms. Deze code vul je vervolgens in op de website.

Met je identiteitsbewijs: Dit is een extra veilige methode die nodig is voor toegang tot extra privacygevoelige gegevens. Hierbij scan je je paspoort, identiteitskaart of rijbewijs met je telefoon. Dit moet eenmalig worden geactiveerd.

Vragen over de werking van MijnOverheid?

Neem contact op met de helpdesk van MijnOverheid als je een vraag, klacht of suggestie hebt over de werking van MijnOverheid. Telefoon 088 123 6500 (lokaal tarief), bereikbaar op werkdagen van 8.00 tot 22.00 uur en op zaterdagen van 9.00 tot 17.00 uur.

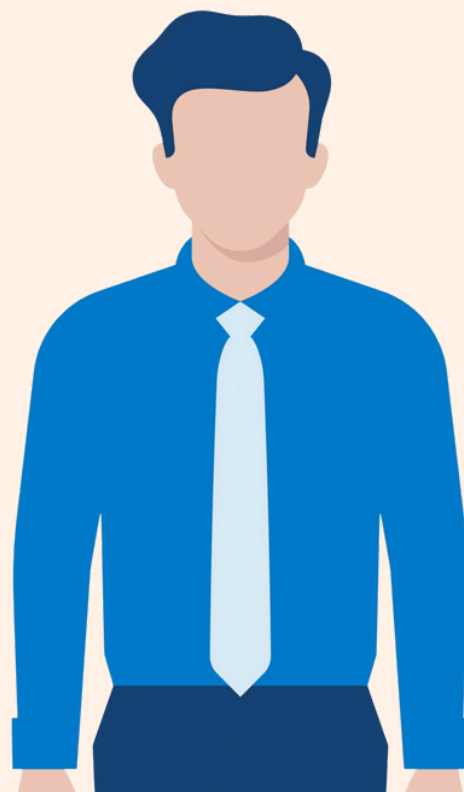
Download de 'MijnGegevens' of 'DigiD' app via de Apple App Store of de Google Play Store.



MijnGegevens app
Apple App Store
Google Play Store



DigiD app
Apple App Store
Google Play Store





SeniorWeb

Een startpunt om digitaal
vaardiger te worden



SeniorWeb, een grote bron van informatie en waar je hulp kan krijgen

SeniorWeb is een waardevolle bron als je vragen hebt over de digitale overheid. Hun website is een uitstekende plek om informatie en hulp te vinden.

SeniorWeb begrijpt dat de overstap naar digitale dienstverlening, zoals met DigiD, MijnOverheid en online formulieren een uitdaging kan zijn. De website biedt handleidingen en cursussen die specifiek zijn afgestemd op de behoeften van senioren.

De informatie op SeniorWeb is betrouwbaar.

De lessen en artikelen zijn zo opgebouwd dat mensen in hun eigen tempo en vanuit hun eigen omgeving kunnen leren. Op de website kunnen bezoekers via de 'digitale overheid' pagina's leren over verschillende onderwerpen:

- Hoe je een DigiD aanvraagt, activeert en veilig gebruikt om in te loggen bij de overheid.
- Mijn Overheid: Waar officiële post van de overheid binnenkomt, en hoe je deze kunt lezen en beheren.
- Stappenplannen voor het invullen van bijvoorbeeld belastingaangiften of aanvragen voor zorgtoeslag.

Website: [SeniorWeb.nl](https://www.seniorweb.nl)



Contactgegevens voor gratis hulp bij digitale zaken





Worstel je met het gebruik van de digitale overheid?

Dit zijn de contactgegevens als je hulp nodig hebt



Belastingdienst

Belastingtelefoon – Algemeen en Toeslagen

Voor vragen over belastingen en toeslagen. En voor het maken van een afspraak of het aanvragen van een betalingsregeling.

Bel: 0800 - 0543 (gratis)

Houd je burgerservicenummer bij de hand, zonder bsn geven zij geen persoonlijke informatie. Je kunt bellen van maandag tot en met donderdag tussen 8.00 en 20.00 uur en op vrijdag tussen 8.00 en 17.00 uur.

Belastingtelefoon Auto

Voor je vragen over motorrijtuigenbelasting (vroeger: wegenbelasting), bpm en bzm.

Bel: 0800 - 0749 (gratis)

Houd je burgerservicenummer én kenteken bij de hand. Je kunt bellen van maandag tot en met vrijdag tussen 8.00 en 17.00 uur.

Belastingtelefoon voor nabestaanden

Voor nabestaanden die vragen hebben over toeslagen, inkomstenbelasting, erven en erfbelasting.

Bel: 0800 - 235 83 54 (gratis)

Houd je eigen bsn bij de hand én het bsn van de overledene. Zonder bsn geven zij geen persoonlijke informatie. Je kunt bellen van maandag tot en met donderdag tussen 8.00 en 20.00 uur en op vrijdag tussen 8.00 en 17.00 uur.

Belastingtelefoon Schenken

Voor al uw vragen over schenken en de schenkelasting.

Bel: 0800 - 235 83 54 (gratis)

Houd je eigen burgerservicenummer bij de hand. Het nummer staat op je paspoort of identiteitskaart. Zonder bsn geven zij geen persoonlijke informatie. Je kunt bellen van maandag tot en met donderdag tussen 8.00 en 20.00 uur en op vrijdag tussen 8.00 en 17.00 uur.

Je kunt de BelastingTelefoon bellen met je vraag, maar zij kunnen ook op andere manieren helpen. Bijvoorbeeld via videobellen of sociale media.

Als je niet zelf kunt bellen met de BelastingTelefoon, kun je op andere manieren contact opnemen:

- Je kunt iemand anders voor je laten bellen.
- Je kunt langskomen zonder afspraak te maken
- Je kunt je vraag stellen in een brief. Je krijgt dan ook antwoord met een brief. Vanuit Dordrecht is dit het belastingkantoor waar je je brief naartoe kunt sturen:

Kantoor Rotterdam

Wil je naar het belastingkantoor gaan? Maak dan online een afspraak of door de BelastingTelefoon te bellen.

Bezoekadres

Laan op Zuid 45
3072 DB Rotterdam

Postadres

Postbus 30206
2500 GE 's-Gravenhage

Contact

BelastingTelefoon
Telefoon: **0800 - 0543**

DigiD

Wilt u DigiD gebruiken, maar komt u er niet uit? Bekijk dan een instructievideo voor DigiD. Hierin krijgt u stap voor stap te zien en te horen wat u moet doen. www.digid.nl/instructievideos-voor-digid

Hulp bij een bibliotheek

Veel bibliotheken hebben een Informatiepunt Digitale Overheid (IDO). Hier kunt u vragen stellen over DigiD. Ook kunt u hier cursussen volgen. Wilt u leren omgaan met DigiD? Volg een cursus bij de bibliotheek. Of stel uw vraag in de bibliotheek bij het IDO.



Worstel je met het gebruik van de digitale overheid?

Dit zijn de contactgegevens als je hulp nodig hebt



Digihulplijn

De DigiHulplijn helpt bellers door hun digitale problemen direct op te lossen. Ook verwijst de DigiHulplijn actief door naar passend hulpaanbod in de buurt, zoals cursussen of ondersteuning met middelen.

Bel de Digihulplijn via **0800 - 1508**. Gratis op werkdagen tussen 09.00 en 17.00 uur. Getrainde vrijwilligers helpen je op weg met al je digitale vragen.

Digisterker (cursus)

Wil je leren hoe je zelf de online diensten van de overheid kunt gebruiken? Denk aan het aanvragen van huur- of zorgtoeslag en met meer zelfvertrouwen je belastingaangifte doen. De bibliotheek helpt je hierbij. Doe mee met de gratis cursus Digisterker en leer alles over deze onderwerpen.

De cursus is bedoeld voor iedereen die al een klein beetje weet hoe je een computer of tablet gebruikt en die meer wil weten over internet en de overheid. Je hoeft geen lid te zijn van de bibliotheek om mee te doen. Om je aan te melden, ga je eerst langs het Taalpunt in je eigen bibliotheek.

Bibliotheek Dordrecht
telefoon: **088-2425073**
E-mailadres: Dordrecht@bibliotheekaanzet.nl

Gemeente Dordrecht

ID, paspoort of rijbewijs regelen? Een boete betalen. Huurtoeslag, zorgtoeslag en studiefinanciering aanvragen. Steeds meer regelzaken kun je online regelen. Voor hulp kan je bijvoorbeeld in de bibliotheek terecht.

Als je vragen, tips of opmerkingen hebt kun je deze doorgeven door het contactformulier op de website van de gemeente Dordrecht in te vullen.

Contactformulier: <https://loket.dordrecht.nl/aanvraag?schema=informatieverzoekdoorderde>

Bezoekadres	Postadres
Spuiboulevard 300	Postbus 8
3311 GR Dordrecht	3300 AA Dordrecht

Afspraak maken

Bel met **14 078** en spreek de plaatsnaam in

Contactgegevens

Telefoon: **14 078** (algemeen)
Internet: www.dordrecht.nl

Melden

Met de Fixi app kun je als inwoner, ondernemer of bezoeker meldingen doen van problemen of ongemakken in de openbare ruimte van je gemeente.



Fixi app
[Apple App Store](#)
[Google Play Store](#)



Worstel je met het gebruik van de digitale overheid?

Dit zijn de contactgegevens als je hulp nodig hebt



WMO - Zorg en ondersteuning

Soms is er voor mensen die zelfstandig willen wonen en meedoen in de samenleving ondersteuning nodig. Kun je zelf geen oplossing vinden of lukt het niet om je vraag met de gemeente of het wijkteam op te lossen, dan kun je misschien hulp krijgen vanuit de WMO.

Sociaal wijkteams

Telefoon: **078 221 02 00**

E-mailadres: swt@swtdordrecht.nl

Website: www.swtdordrecht.nl

Dordrecht Centrum

Adres: Bankastraat 10, 3312 GD, Dordrecht

Openingstijden vanaf 1 september 2025:

Maandag: 9:00 tot 17:00 uur

Dinsdag: 09:00 tot 17:00 uur

Woensdag: 09:00 tot 17:00 uur

Donderdag: 09:00 tot 17:00 uur

Vrijdag: 09:00 tot 17:00 uur

Dordrecht Oost (Dubbeldam, Stadspolders of Sterrenburg)

Adres: Dudokplein 213A (gebouw Het Palet), 3315 KH, Dordrecht

Openingstijden vanaf 1 maart 2025:

Dinsdag: 13.00 – 16.00 uur koffie en inloop

Woensdag: 10.00 – 13.00 uur koffie en inloop

Dordrecht West (Crabbehof, Wielwijk en Krispijn)

Adres: Crabbehof, op het Van Oldenbarneveltplein 84-86

Openingstijden vanaf 1 maart 2025:

Maandag: 13.00 – 16.00 uur

Woensdag: 13:00 – 16:00 jongereninloop tot 27 jaar

Donderdag: 13.00 – 16.00 uur

Vrijdag: 9.00 – 12.00 uur

Informatiepunt Digitale Overheid (IDO)

Online iets te regelen? ID, paspoort of rijbewijs regelen. Een boete betalen. Huurtoeslag, zorgtoeslag en studiefinanciering aanvragen. Steeds meer regelzaken doe je online. Maar hoe pak je dat aan? De bibliotheek helpt! Voor iedereen die hulp wil bij de overheid online.

Het Informatiepunt Digitale Overheid is gratis en voor iedereen. Ook als je geen lid bent van de Bibliotheek ben je welkom. Loop gewoon binnen of vind het adres en de openingstijden van het Informatiepunt in de Bibliotheek bij je in de buurt.

Contactgegevens

E-mailadres: ido@debibliotheekaanzet.nl

Website: www.debibliotheekaanzet.nl/ido

Bezoekadressen Informatiepunt Digitale Overheid

- **Stadsbibliotheek Dordrecht**
Groenmarkt 153, 3311BD Dordrecht
Maandag, dinsdag woensdag, donderdag en vrijdag: 13.00 - 15.00 uur
- **Bibliotheek Dordrecht Crabbehof**
De Savornin Lohmanweg 110, 3317LA Dordrecht
Maandag: 13:00 – 15:00 uur, dinsdag en vrijdag: 10.00 - 12.00 uur
- **Bibliotheek Dordrecht Stadspolders**
Dudok-erf 58, 3315KA Dordrecht
Donderdag: 13.30 - 15.30 uur
- **Sociale Dienst Dordrecht**
Spuiboulevard 298, 3311 GR Dordrecht
Woensdag: 09.00 - 12.00 uur



Leren hoe je werkt met je laptop, tablet of mobiel en hoe je je digitale zaken regelt?

Hier vind je waar je dat online maar ook bij jou in de buurt kunt doen

Bank Informatiepunt*

Bank Informatiepunt geeft informatie en biedt hulp bij digitale bankzaken. Er is ook ondersteuning bij je in de buurt. Op de website zie je hoe je het stap-voor-stap zelf kunt doen. www.bankinformatiepunt.nl/

DigiHandig-app*

De DigiHandig-app helpt je om in eigen tempo een mobiel te gebruiken. Stap voor stap leert u hoe u dat veilig doet. Kijk voor meer informatie op www.digihandig.nl

DigiHulplijn*

De DigiHulplijn helpt door digitale problemen direct op te lossen. Als je er digitaal niet uitkomt verwijzen zij ook door naar passende hulp in de buurt, zoals cursussen of ondersteuning met middelen. www.digihulp.nl

Digisterker*

In de cursus Digisterker leert u hoe u de digitale diensten van de overheid kunt gebruiken. Handig, want u kunt steeds meer zaken digitaal regelen. Kijk voor meer informatie op www.digisterker.nl

DigiVitaler*

DigiVitaler is een online lesprogramma waarin u leert werken met digitale toepassingen in de zorg. Denk bijvoorbeeld aan een patiëntenportaal van de huisarts of het ziekenhuis. Kijk voor meer informatie op www.digivitaler.nl/home/

Informatiepunt Digitale Overheid (IDO)*

De bibliotheek heeft een website met informatie over het IDO. Daar kan je zoeken naar hulp bij jou in de buurt. Bijvoorbeeld spreekuren, informatiebalies en cursussen. www.bibliotheekaanzet.nl/ido

Klik en Tik*

Klik en Tik is een gratis cursus als je wil leren werken met de computer en internet. Je kunt meedoen aan een cursus bij een bibliotheek in jouw buurt. www.bibliotheekaanzet.nl/activiteiten/klik-en-tik

Plus Online*

Hier vind je artikelen die nuttig kunnen zijn als je digitale hulp zoekt. Zoals over bijvoorbeeld veiligheid op internet, phishing, digitale foto's ordenen en tips over het gebruik van je mobiele telefoon, tablet of laptop. www.plusonline.nl/digitaal

SeniorWeb*

Bij SeniorWeb kun je op veel plekken in de buurt gratis meedoen aan een inloopspreekuur, workshop of cursus. Iedereen mag meedoen. Je hoeft geen ervaring te hebben. www.seniorweb.nl

Steffie.nl*

Een website waar onderwerpen in eenvoudige taal worden uitgelegd. Het figuurtje Steffie helpt je stap voor stap. Kijk voor meer informatie op www.steffie.nl

Welkom Online*

Wil je leren werken met internet en computers? Begin dan met de gratis cursus Welkom Online bij jou in de buurt. Je kan zelf online aan de slag of een cursus volgen via het Ouderenfonds. www.welkomonline.nl

*Alle titels in de groene balken zijn klikbare links die je direct naar de corresponderende website brengen

