



# Stand van zaken Informatiepunten Digitale Overheid

november 2021

In 2019 hebben de Manifestgroep\* en de Koninklijke Bibliotheek samen met het ministerie van BZK de Informatiepunten Digitale Overheid opgezet. Bij de Informatiepunten kunnen mensen terecht voor:

- 1 Vragen en informatie over (online) overheidsdiensten, zoals het aanvragen van DigiD, een uitkering of het doen van belastingaangifte.
- 2 Het verbeteren van hun digitale vaardigheden via cursussen.

In 2019 hebben 15 bibliotheken als eerste een Informatiepunt geopend. De bibliotheek-medewerkers volgden een opleiding waarin zij wegwijs werden gemaakt in de dienstverlening van de deelnemende overheidsorganisaties, zoals CAK, Belastingdienst, SVB en UWV. Ook speelden medewerkers rollenspellen, waarmee hen klantsensitiviteit werd bijgebracht.

In 2019 is naast het trainen van bibliotheekmedewerkers ook gestart met een monitor- en evaluatie-instrument. Daarnaast is een huisstijl ontwikkeld (in afstemming met de doelgroep), communicatie- en marketingmaterialen en een marketingcampagne. Ook is een kostenonderzoek uitgevoerd en een subsidieregeling vanuit de Koninklijke Bibliotheek opgezet om Informatiepunten uit te rollen naar andere bibliotheken.

\* een samenwerkingsverband van uitvoeringsorganisaties: Belastingdienst, CAK, CBR, CIZ, CJIB, DUO, LBIO, Logius, RDW, RvR, SVB, UWV.



## Aantal Informatiepunten en locaties

De uitrol liep op schema tot de start van COVID-19. Daarna zijn de bibliotheken geruime tijd gesloten geweest. In die periode zijn zij wel doorgegaan met de voorbereidingen voor het openen van Informatiepunten. Sommige bibliotheken openden toch een Informatiepunt waarin zij bijvoorbeeld telefonische dienstverlening of contact per Whatsapp en mail aanboden. Zo waren er eind 2020 toch nog 83 Informatiepunten geopend. Vanaf de heropening van de bibliotheken en de versoepelingen van de COVID-19 maatregelen in 2021, is het aantal Informatiepunten snel opgelopen. Eind juni openden de Staatssecretaris van BZK en de Nationale Ombudsman het tweehonderdste Informatiepunt in Oegstgeest. In november 2021 staat de teller inmiddels op 351. Het kaartje rechts geeft een beeld van de spreiding over het land.

## Analyse van de dienstverlening

Bij de start in 2019 registreerden medewerkers van de Informatiepunten binnenkomende vragen in Excel. In maart 2021 heeft de Koninklijke Bibliotheek hiervoor een registratietool gelanceerd. De Excel-bestanden zijn achteraf toegevoegd aan de tool. Niet alle deelnemende bibliotheken registreren in de tool. Soms hebben bibliotheken hierover andere afspraken gemaakt met lokale partners die al een ander systeem in gebruik hebben. Het werkelijke aantal vragen ligt daarom naar schatting ongeveer 3.000 hoger dan het geregistreerde aantal uit de tool. Deze zijn dus niet meegenomen in dit overzicht. Dit overzicht bevat cijfers per 1 november 2021.



*Zie de volledige lijst met alle locaties vanaf pagina 5*

## Aantal vragen

In totaal zijn er per 1 november 2021 12.597 vragen geregistreerd. Hiervan gaat het grootste deel (bijna 8.000) over de landelijke overheid, bijna 850 over de lokale overheid en ruim 2.600 over uitvoeringsorganisaties én Logius. Van de vragen over uitvoeringsorganisaties gaat het grootste deel (ongeveer een derde) over de Belastingdienst. Een aanzienlijk deel van de vragen werd gecombineerd met een vraag over DigiD.

Er werden ook veel vragen gesteld over COVID-19, zoals het maken van een vaccinatieafspraak of het Coronatoegangsbewijs. Dit zijn er ruim 8.000. Dit aantal overlapt met andere categorieën vragen (in de meeste gevallen met DigiD).

## Soorten vragen

Onder andere uit de analyse van de vragen en kennisbijeenkomsten tussen bibliotheken, blijkt dat de dienstverlening van de bibliotheekmedewerkers zeer breed is. Dit komt overeen met eerdere verwachtingen. Burgers weten immers vaak niet het onderscheid tussen landelijke en lokale overheid, of welke overheidsorganisatie wel of niet deelneemt aan het Informatiepunt. Verder valt op dat over een aantal uitvoeringsorganisaties minder vragen worden gesteld. Dat geldt met name voor de Raad voor Rechtsbijstand, LBIO, CIZ, CAK, CJIB, RDW, SVB, DUO, UWV en CBR. Dat kan te maken hebben met het lage aantal burgers dat in het algemeen te maken krijgt met deze instanties. Ook hebben partijen soms een eigen helpdesk of zijn hun websites voldoende toegankelijk en begrijpelijk. Tot slot zijn de Informatiepunten relatief nog onbekend bij het grote publiek. Het betreft immers een nieuw hulploket dat pas sinds juni 2021 op volle kracht draait.

Zodra het totaal aantal vragen toeneemt, neemt ook het aantal vragen voor deze organisaties toe.

Er wordt bij de Informatiepunten dus niet alleen hulp geboden vanuit de uitvoeringsorganisaties, wat in eerste instantie het startpunt van het project was. Met name op coronagerelateerde thema's hebben bibliotheken laten zien dat ze flexibel zijn en hun dienstverlening snel kunnen aanpassen. Belangrijke conclusie is dat bibliotheekmedewerkers voldoende expertise (nodig) hebben om hulp te bieden aan mensen op bestaande en nieuwe diensten. De komende jaren wordt dan ook structureel geïnvesteerd in training en kennis om de deskundigheid op peil te houden.



## De geboden hulp

Opvallend is dat de duur van de gesprekken relatief lang is. 25% van de gesprekken duurt meer dan 20 minuten, 22% tussen de 10-15 minuten en 15% 15-20 minuten. Vanuit een representatieve steekproef met een open uitvraag blijkt echter dat de meeste gesprekken tussen de 45-60 minuten duren. Deze categorie wordt daarom toegevoegd aan de registratietool.

Bezoekers zijn positief over de hulp. 90% vindt dat ze naar tevredenheid geholpen zijn. Een kwalitatieve doorvraag onder bibliotheken wijst uit dat dit vooral zit in het 'luisterend oor' en de tijd die de bibliotheek-medewerkers vrijmaken voor de klanten.

Ook gaf het doelgroepen-panel vooraf al aan dat zij behoefte hebben aan een 'luisterend oor' voor hun problematiek. Simpel gezegd hebben zij gewoon een vraag waarmee zij geholpen willen worden. De bibliotheek helpt iedereen, voor zover mogelijk. Mensen met complexe problemen worden door de bibliotheekmedewerker persoonlijk begeleid naar een expert of een maatschappelijk hulpverlener in het lokale netwerk.



## Achtergrond bezoekers

Verder worden achtergrondkenmerken van de bezoekers geregistreerd. Deze worden uit privacyoverwegingen niet actief uitgevraagd maar ingeschat door de medewerker. Het gaat om de volgende kenmerken:

- Taalachtergrond (NT1, NT2 of onbekend)
- Geslacht (man, vrouw, onbekend)
- Leeftijdscategorie (jonger dan 25, 25-65, ouder dan 65, onbekend)

Uit de analyse van deze gegevens blijkt dat 65% een Nederlandse taalachtergrond heeft (NT1), 16% een buitenlandse taalachtergrond (NT2) en dat 19% onbekend is. De inschatting is dat deze laatste groep de zogenaamde 'NT1,5 achtergrond' heeft (bijvoorbeeld tweede-generatiemigranten).

Het merendeel van de bezoekers bestaat uit vrouwen (53%) tegenover 43% mannen. In vergelijking met de man-vrouwverdeling bij cursussen, is dit geen groot verschil. Er nemen substantieel meer vrouwen deel aan bibliotheekcursussen dan mannen.

65% van de bezoekers is 65 jaar en ouder, 36% is tussen de 25-65 en slechts 3% is jonger dan 25.

# Overzicht Informatiepunten Digitale Overheid

Organisatie naam	Plaats
ZB Middelburg	Aagtekerke
Bibliotheek Aalten	Aalten
Bibliotheek Aarle-Rixtel	Aarle-Rixtel
de Bibliotheek Abcoude	Abcoude
Bibliotheek Akkrum	Akkrum
Bibliotheek Alkmaar Centrum	Alkmaar
Bibliotheek Almelo	Almelo
de nieuwe bibliotheek   Stad	Almere
de nieuwe bibliotheek   Haven	Almere
de nieuwe bibliotheek   Buiten	Almere
Bibliotheek Alphen Centrum	Alphen aan den Rijn
Bibliotheek Amerongen	Amerongen
Bibliotheek Ammerstol	Ammerstol
Bibliotheek Amstelveen Stadsplein	Amstelveen
Bibliotheek Aalsmeer	Amstelveen
OBA Sloterveer	Amsterdam
OBA Bijlmerplein	Amsterdam
OBA Mercatorplein	Amsterdam
OBA Oosterdok	Amsterdam
OBA Molenwijk	Amsterdam
Bibliotheek Anna Paulowna	Anna Paulowna
Bibliotheek Annen	Annen
CODA Bibliotheek de Maten	Apeldoorn
CODA Centrale Bibliotheek	Apeldoorn
CODA Bibliotheek Zuid	Apeldoorn
Bibliotheek Appingedam	Appingedam
Rozet Centrum Arnhem	Arnhem
Rozet Bibliotheek Kronenburg	Arnhem
Rozet Bibliotheek Presikhaaf	Arnhem
Bibliotheek DNK	Assen

## Overzicht Informatiepunten Digitale Overheid

<b>Organisatie naam</b>	<b>Plaats</b>
Theek 5, Baarle-Nassau/Baarle-Hertog	Baarle-Nassau
De Bibliotheek Baarlo	Baarlo
Bibliotheek Bakel	Bakel
Bibliotheek Balk	Balk
Bibliotheek Beek en Donk	Beek en Donk
Bibliotheek Beilen	Beilen
Bibliotheek Bemmelt	Bemmelt
Bibliotheek Beneden-Leeuwen	Beneden-Leeuwen
de Bibliotheek Bennebroek	Bennebroek
Bibliotheek Bergambacht	Bergambacht
Bibliotheek Bergen NH	Bergen
Bibliotheek Bergen op Zoom	Bergen op Zoom
Bibliotheek Berghem	Berghem
vestiging Berkel en Rodenrijs	Berkel en Rodenrijs
De Bibliotheek Berkel-Enschot	Berkel-Enschot
CultuurSpoor Best	Best
Bibliotheek Beuningen	Beuningen
Bibliotheek IJmond Noord, vestiging Beverwijk	Beverwijk
ZB Middelburg	Biggekerke
Bibliotheek Idea Bilthoven	Bilthoven
de Bibliotheek Bloemendaal	Bloemendaal
Bibliotheek Boekel	Boekel
Bibliotheek Bolsward	Bolsward
Bibliotheek Borculo	Borculo
Bibliotheek Borger	Borger
Bibliotheek Boskoop	Boskoop
Bibliotheek Stede Broec	Bovenkarspel
Bibliotheek Bovensmilde	Bovensmilde
Bibliotheek Boxmeer	Boxmeer
Nieuwe Veste Bibliotheek Breda Centrum	Breda

## Overzicht Informatiepunten Digitale Overheid

Organisatie naam	Plaats
Nieuwe Veste Bibliotheek Zuid	Breda
Nieuwe Veste Bibliotheek Noord	Breda
de Bibliotheek Breukelen	Breukelen
Bibliotheek Zuid-Hollandse Delta, vestiging Brielle	Brielle
Bibliotheek Brummen	Brummen
Bibliotheek Brunssum	Brunssum
Bibliotheek Budel	Budel
Bibliotheek Buitenpost	Buitenpost
Bibliotheek Bussum	Bussum
Bibliotheek Capelle Centrum	Capelle aan den IJssel
Bibliotheek Castricum	Castricum
Bibliotheek Coevorden	Coevorden
ZB Middelburg	Colijnsplaat
Bibliotheek Cothen	Cothen
Bibliotheek Cuijk	Cuijk
Infopunt Dalfsen	Dalfsen
Infopunt Hoonhorst	Dalfsen
Bibliotheek Idea Bilthoven	De Bilt
Bibliotheek De Goorn	De Goorn
Bibliotheek De Meern	De Meern
Bibliotheek De Westereen	De Westereen
Bibliotheek Den Helder School 7	Den Helder
Bibliotheek Dinkelland / Denekamp	Denekamp
Bibliotheek Montferland, Didam	Didam
de Bibliotheek Dieren	Dieren
Bibliotheek Diever	Diever
Bibliotheek Dinxperlo	Dinxperlo
Bibliotheek Doetinchem	Doetinchem
Bibliotheek Dokkum	Dokkum
ZB Middelburg	Domburg

## Overzicht Informatiepunten Digitale Overheid

Organisatie naam	Plaats
Theek 5, Dongen	Dongen
Bibliotheek Doorn	Doorn
Bibliotheek AanZet Dordrecht Stadsbibliotheek	Dordrecht
Bibliotheek AanZet Dordrecht Crabbehof	Dordrecht
Bibliotheek Drachten   Smalingerland	Drachten
Bibliotheek Driebergen	Driebergen-Rijsenburg
Bibliotheek Dronryp	Dronryp
de Bibliotheek Drunen	Drunen
Taalhuis Ede	Ede
Cultura Ede / Centrale Bibliotheek	Ede
Bibliotheek Eelde	Eelde
Bibliotheek Eemnes	Eemnes
Bibliotheek Eerbeek	Eerbeek
Bibliotheek Eibergen	Eibergen
Bibliotheek de Witte Dame	Eindhoven
Bibliotheek Elburg	Elburg
Bibliotheek Elspeet	Elspeet
Bibliotheek Elst	Elst
Bibliotheek Elst	Elst
Bibliotheek Emmen	Emmen
Bibliotheek Enkhuisen	Enkhuisen
de Bibliotheek Enter	Enter
Bibliotheek Epe	Epe
Bibliotheek Ermelo	Ermelo
De Nobelaer, Bibliotheek Etten-Leur	Etten-Leur
Bibliotheek Franeker	Franeker
ZB Middelburg	Gapinge
ZB Middelburg	Geersdijk
Bibliotheek Dommeldal, Geldrop	Geldrop
Bibliotheek Gemert	Gemert



## Overzicht Informatiepunten Digitale Overheid

<b>Organisatie naam</b>	<b>Plaats</b>
Bibliotheek Gendringen	Gendringen
Bibliotheek Gieten	Gieten
Bibliotheek Goes	Goes
De Bibliotheek Goirle	Goirle
Bibliotheek Hof van Twente / Goor	Goor
Bibliotheek AanZet Gorinchem	Gorinchem
Bibliotheek Gouderak	Gouderak
ZB Middelburg	Grijpskerke
Bibliotheek Groenlo	Groenlo
Bibliotheek Groesbeek	Groesbeek
de Bibliotheek Haarlem Oost	Haarlem
de Bibliotheek Haarlem Noord	Haarlem
de Bibliotheek Haarlem Centrum	Haarlem
de Bibliotheek Haarlem Schalkwijk	Haarlem
Bibliotheek Hallum	Hallum
Bibliotheek Harderwijk	Harderwijk
Bibliotheek Harlingen	Harlingen
Bibliotheek Hattem	Hattem
Bibliotheek Havelte	Havelte
Bibliotheek IJmond Noord, vestiging Heemskerk	Heemskerk
de Bibliotheek Heemstede	Heemstede
Bibliotheek Heerde	Heerde
Bibliotheek Heerenveen	Heerenveen
Bibliotheek Heerhugowaard	Heerhugowaard
SCHUNCK Bibliotheek Heerlerheide Gen Coel	Heerlen
SCHUNCK Bibliotheek Heerlen	Heerlen
SCHUNCK Bibliotheek Heerlerbaan The Flash	Heerlen
Bibliotheek Heesch	Heesch
Bibliotheek Heeswijk-Dinther	Heeswijk-Dinther
Bibliotheek Heiloo	Heiloo

## Overzicht Informatiepunten Digitale Overheid

Organisatie naam	Plaats
Bibliotheek Zuid-Hollandse Delta, vestiging Hellevoetsluis	Hellevoetsluis
Bibliotheek Hengelo (Gld)	Hengelo
Bibliotheek Hengelo Stad	Hengelo
de Bibliotheek Hillegom	Hillegom
De Bibliotheek Hilvarenbeek	Hilvarenbeek
SCHUNCK Bibliotheek Hoensbroek	Hoensbroek
Bibliotheek Hoogeveen	Hoogeveen
Bibliotheek Hoogezand	Hoogezand
Bibliotheek Hoogkarspel	Hoogkarspel
Bibliotheek Velsen	IJmuiden
Bibliotheek IJsselstein	IJsselstein
Bibliotheek Joure	Joure
Bibliotheek Jubbega	Jubbega
De Bibliotheek Kaatsheuvel	Kaatsheuvel
Bibliotheek Kampen	Kampen
ZB Middelburg	Kamperland
ZB Middelburg	Kats
Bibliotheek Katwijk, vestiging Hoornes/Rijnsoever	Katwijk
HuB.Bibliotheek Kerkrade	Kerkrade
De Bibliotheek Kessel	Kessel
de Bibliotheek Kockengen	Kockengen
Bibliotheek Kollum	Kollum
ZB Middelburg	Kortgene
ZB Middelburg	Koudekerke
Bibliotheek Koudum	Koudum
Bibliotheek Krimpen aan de Lek	Krimpen aan de Lek
Bibliotheek Krimpen	Krimpen aan den IJssel
De Bieb Krommenie	Krommenie
Bibliotheek Langbroek	Langbroek
Bibliotheek Leek	Leek

Organisatie naam	Plaats
Bibliotheek Leersum	Leersum
dbieb Leeuwarden	Leeuwarden
Bibliotheek Leidschendam	Leidschendam
Bibliotheek Lekkerkerk	Lekkerkerk
Infopunt Lemelerveld	Lemelerveld
Bibliotheek Lemmer	Lemmer
Bibliotheek Lichtenvoorde	Lichtenvoorde
Bibliotheek Lieshout	Lieshout
Bibliotheek Lisse	Lisse
Bibliotheek Lith	Lith
de Bibliotheek Lochem	Lochem
de Bibliotheek Loenen	Loenen aan de Vecht
De Bibliotheek Loon op Zand	Loon op Zand
Bibliotheek Loosdrecht	Loosdrecht
Bibliotheek Maarn	Maarn
de Bibliotheek Maarssenbroek	Maarssen
de Bibliotheek Maarssendorp	Maarssen
De Bibliotheek Maasbree	Maasbree
Bibliotheek Maassluis	Maassluis
Centre Céramique	Maastricht
Bibliotheek Makkum	Makkum
Bibliotheek Malden	Malden
Bibliotheek Medemblik	Medemblik
Bibliotheek Meerssen	Meerssen
De Bibliotheek Meijel	Meijel
ZB Middelburg	Meliskerke
Bibliotheek Meppel	Meppel
ZB Middelburg	Middelburg
ZB Middelburg	Middelburg
ZB Middelburg	Middelburg

## Overzicht Informatiepunten Digitale Overheid

Organisatie naam	Plaats
ZB Middelburg	Middelburg
Bibliotheek Zuid-Hollandse Delta, vestiging Middelharnis	Middelharnis
de Bibliotheek Mijdrecht	Mijdrecht
De Bibliotheek Moergestel	Moergestel
Bibliotheek Muiden	Muiden
Bibliotheek Naarden	Naarden
Bibliotheek Neede	Neede
Bibliotheek Nieuwerkerk aan den IJssel	Nieuwerkerk aan den IJssel
Infopunt Nieuwleusen	Nieuwleusen
Bibliotheek De Mariënborg	Nijmegen
Bibliotheek Zwanenveld	Nijmegen
Bibliotheek Nistelrode	Nistelrode
Bibliotheek Noordwijkerhout	Noordwijkerhout
Bibliotheek Nunspeet	Nunspeet
Bibliotheek Obdam	Obdam
Bibliotheek Odoorn	Odoorn
Bibliotheek Oegstgeest	Oegstgeest
De Bibliotheek Oisterwijk	Oisterwijk
Bibliotheek Oldebroek	Oldebroek
Bibliotheek Oldenzaal	Oldenzaal
Bibliotheek Salland - Ommen	Ommen
Bibliotheek Onstwedde	Onstwedde
de Bibliotheek Oosterbeek (in De Klipper)	Oosterbeek
Bibliotheek Theek 5, Oosterhout	Oosterhout
ZB Middelburg	Oostkapelle
De Bieb Oostzaan	Oostzaan
Bibliotheek Opmeer	Opmeer
Bibliotheek Oss	Oss
Bibliotheek Oude Pekela	Oude Pekela
Bibliotheek Oudenbosch	Oudenbosch

Organisatie naam	Plaats
Bibliotheek Ouderkerk aan den IJssel	Ouderkerk aan den IJssel
Infopunt Oudleusen	Oudleusen
De Bibliotheek Panningen	Panningen
vestiging Pijnacker, Buurt & Zo	Pijnacker
Bibliotheek Purmerend	Purmerend
Bibliotheek Putten	Putten
Bibliotheek Ravenstein	Ravenstein
Bibliotheek Renswoude	Renswoude
De Bibliotheek Reuver	Reuver
Bibliotheek Rhenen	Rhenen
Bibliotheek AanZet Ridderkerk Centrum	Ridderkerk
Theek 5, Rijen	Rijen
Bibliotheek Rijssen	Rijssen
Bibliotheek Rijswijk	Rijswijk
Bibliotheek Rolde	Rolde
Bibliotheek Roosendaal	Roosendaal
Bibliotheek Rotterdam, Centrale Bibliotheek	Rotterdam
Bibliotheek Zuidplein	Rotterdam
Bibliotheek Ruurlo	Ruurlo
Bibliotheek Sassenheim	Sassenheim
Bibliotheek Schaijk	Schaijk
Bibliotheek Scherpenzeel	Scherpenzeel
Bibliotheek Schijndel	Schijndel
Bibliotheek Schoonhoven	Schoonhoven
ZB Middelburg	Serooskerke
Huis73 voor bibliotheek en cultuur	's-Hertogenbosch
Bibliotheek Ligne	Sittard
Bibliotheek Smilde	Smilde
Bibliotheek Sneek	Sneek
Bibliotheek Idea Soest	Soest

## Overzicht Informatiepunten Digitale Overheid

<b>Organisatie naam</b>	<b>Plaats</b>
Bibliotheek Idea Soest	Soest
Bibliotheek Spijkenisse	Spijkenisse
De Bibliotheek Sprang-Capelle	Sprang-Capelle
Bibliotheek St.-Annaparochie	St.-Annaparochie
Bibliotheek Stadskanaal	Stadskanaal
Bibliotheek Steenwijk	Steenwijk
Bibliotheek Surhuisterveen	Surhuisterveen
Servicepunt 't Harde	't Harde
Bibliotheek Ter Apel	Ter Apel
Bibliotheek Terborg	Terborg
Bibliotheek Tiel	Tiel
De Bibliotheek Heyhoef	Tilburg
De Bibliotheek Wagnerplein	Tilburg
De Bibliotheek 't Sant	Tilburg
De Bibliotheek LocHal	Tilburg
Bibliotheek Twello	Twello
Bibliotheek Uden	Uden
De Bibliotheek Udenhout	Udenhout
Bibliotheek Uift	Uift
Bibliotheek Overvecht	Utrecht
Bibliotheek Leidsche Rijn Centrum	Utrecht
Bibliotheek Oog in Al	Utrecht
Bibliotheek Kanaleneiland	Utrecht
Bibliotheek Zuilen	Utrecht
Bibliotheek Neude	Utrecht
Bibliotheek Hoograven	Utrecht
Bibliotheek Vaassen	Vaassen
Bibliotheek Valkenswaard	Valkenswaard
Bibliotheek Valthermond	Valthermond
Bibliotheek Varsseveld	Varsseveld

Organisatie naam	Plaats
Bibliotheek Veendam	Veendam
de Bibliotheek Veenendaal	Veenendaal
ZB Middelburg	Veere
Bibliotheek Veghel	Veghel
de Bibliotheek Veldhoven	Veldhoven
Bibliotheek Velsen	Velserbroek
Stadsbibliotheek Venlo	Venlo
BiblioNu / de Bibliotheek Venray	Venray
de Bibliotheek Vinkeveen	Vinkeveen
Bibliotheek Vledder	Vledder
Bibliotheek Vleuterweide	Vleuten
ZB Vlissingen	Vlissingen
Bibliotheek Volkel	Volkel
Bibliotheek Vries	Vries
ZB Middelburg	Vrouwenpolder
Bibliotheek Vught	Vught
De Bibliotheek Waalwijk	Waalwijk
Bibliotheek Waddinxveen	Waddinxveen
Bibliotheek Wapenveld	Wapenveld
de Bibliotheek Warnsveld	Warnsveld
De Bibliotheek Waspik	Waspik
Bibliotheek Weesp	Weesp
Bibliotheek Wervershoof	Wervershoof
Bibliotheek Westerbork	Westerbork
ZB Middelburg	Westkapelle
Bibliotheek Wezep	Wezep
de Bibliotheek Wierden	Wierden
Bibliotheek Wieringerwerf	Wieringerwerf
de Bibliotheek Wijchen	Wijchen
Bibliotheek Wijk bij Duurstede	Wijk bij Duurstede

Organisatie naam	Plaats
de Bibliotheek Wilnis	Wilnis
Bibliotheek Winschoten	Winschoten
Bibliotheek Winsum	Winsum
Bibliotheek Oost-Achterhoek : vestiging Winterswijk	Winterswijk
ZB Middelburg	Wissenkerke
Bibliotheek Wognum	Wognum
Bibliotheek Wommels	Wommels
Bibliotheek Workum	Workum
De Bieb Wormer	Wormer
de Bibliotheek CultuurPuntAltena, Woudrichem	Woudrichem
De Bieb voor de Zaanstreek	Zaandam
de Bibliotheek Zandvoort	Zandvoort
Bibliotheek Zeeland	Zeeland
Bibliotheek Zevenaar	Zevenaar
Bibliotheek Zierikzee	Zierikzee
ZB Middelburg	Zoutelande
Bibliotheek Zuidlaren	Zuidlaren
Bibliotheek Zuidlaren	Zuidlaren
Bibliotheek Langedijk	Zuid-Scharwoude
Bibliotheek Zuidwolde	Zuidwolde
Stadkamer Centrum	Zwolle