

---

# "HET IDO HELPT MENSEN ECHT"

Interview

Laatst bijgewerkt: 2 december 2019

---

**Peter Bonekamp, adviseur Sociaal domein van Bibliotheek Hengelo vindt het Informatiepunt Digitale Overheid een mooi initiatief: "Wij zijn ingestapt als kopgroep-bibliotheek omdat dit goed paste in de transitie naar de maatschappelijk-educatieve bibliotheek en ons taal- en leerplein. Het inlichtingenwerk aan de balie hadden we al vervangen door werken met vrijwilligers die de eenvoudige vragen beantwoorden. De professionals vormen de back-up voor complexe vragen. Zij zetten deze expertise nu ook in voor het IDO."**



## Brievenhulp

"Wij werken al jaren samen met de Brievenhulp. Vrijwilligers verzorgen wekelijks een spreekuur in de bibliotheek. Daar komen veel 'IDO-vragen', bijvoorbeeld over brieven van de gemeente. We bekijken nu hoe we kunnen fuseren.

De vrijwilligers van de Brievenhulp, onze IDO-medewerkers en twee vrijwilligers, speciaal hiervoor geworven, gaan dan in tweetallen ons Informatiepunt runnen. Zij vullen elkaar aan: onze collega's zijn wat handiger met informatie zoeken; de Brievenhulp kent de gemeenteprocedures beter.

Bij ons stopt de hulp bij de persoonlijke informatie, maar de Brievenhulp gaat een stapje verder. Zo kunnen we meer vragen echt oplossen. Toch moeten we soms doorverwijzen, bijvoorbeeld bij schulden, naar Budget Alert van de gemeente of bij toeslagen naar de Belastingdienst.

Je moet het proces goed snappen, anders kun je mensen niet helpen. Daarom praten we met gemeenteambtenaren. Ook zullen we vrijwilligers trainen op nieuwe ontwikkelingen. Bijvoorbeeld door een ambtenaar uit te nodigen om een regeling uit te leggen."

## Cursussen

"Doorverwijzen naar cursussen is belangrijk. Lijken mensen 'leerbaar', dan proberen wij hen enthousiast

te maken. Naast cursussen gaan we een spreekuur aanbieden voor non-formeel leren. Wij verzorgen dan een intake waarin mensen aangeven wat ze willen leren. Bijvoorbeeld een sollicitatiebrief schrijven, leren Whatsappen of beter met geld omgaan. We beginnen met de persoonlijke leervraag en helpen daarbij verder.

De IDO-mensen gaan de ITTA-cursus Coachende vaardigheden volgen, gericht op laaggeletterden. Zij kunnen dan beter het gesprek aangaan: wat kan en wil iemand? Het gaat om coachen, dus aan mensen vragen wat zij moeilijk vinden, bijvoorbeeld afrekenen in de winkel.

Het IDO brengt precies deze mensen over de vloer. Er zijn zo al mensen doorverwezen en aan een Klik & Tik-cursus begonnen. Samen met SeniorWeb geven we nu vier cursussen per jaar. In 2020 willen we doorgroeien naar zes."

## Bereik

"Ook een uitdaging is de PR. De burgemeester en wethouder hebben het IDO geopend tijdens ons honderdjarig jubileum. Dat gaf best wat publiciteit. Maar je moet er bovenop blijven zitten. We gebruiken vooral reguliere kanalen, terwijl deze mensen een andere benadering vragen. We doen mee aan de test van de publiciteitscampagne van de KB. Idee is dat mensen die een probleem hebben, aan de bibliotheek gaan denken. Dat vraagt veel herhaling. En partners moeten naar ons doorverwijzen.

Mensen zijn heel blij dat zij hun verhaal kwijt kunnen. Zeker als de vraag wordt opgelost of als zij goed worden doorverwezen. Doorverwijzen doen we 'warm', door zelf afspraken te maken. Mensen voelen dat als een stap verder. We hopen dan ook dat het gaat rondzingen."



## Bijstellen

"Het IDO loopt nu redelijk, maar de openingstijden moeten we tweakken. Het IDO is nu open op maandag en dinsdag van negen tot vier. De ochtenden zijn te rustig. Na de fusie met de Brievenhulp besloten we over aanpassing.

De respons is oké met zo'n 60 vragen in 2,5 maand, maar moet beter. De vrijwilligers moeten ook genoeg te doen hebben zodat zij het zinvol vinden. Ik ben blij dat de vragen al komen. We houden ze bij in het registratiesysteem, inclusief oplossingen."

## Exploitatiemodellen

"Er vindt nu onderzoek plaats naar exploitatiemodellen. Als je alles doorrekent, ga je zwaar over het

subsidiebedrag heen. Dat hangt wel af van de aanpak. Wij hebben gekozen voor een apart loket, dus extra personeelskosten. Bedenk dat begeleiding en training van vrijwilligers ook tijd kost."

## **Sociaal-educatieve kaart**

"We doen mee aan de pilot sociaal-educatieve kaart. Hiermee breng je organisaties én hun activiteiten in kaart. De kaart is ingericht op mensen uit de doelgroep, met een vraagboom die ze in stapjes doorlopen, eventueel samen met een medewerker. Ze vinden dan een activiteit in de bibliotheek of elders. Hier gaan we veel tijd in steken: G!DS invullen én bijhouden. Deze kaart is een aanvulling om het project succesvol te maken.

De bibliotheken van Hengelo, Hof van Twente en Oldenzaal werken intensief samen. Volgend jaar start in beide andere bibliotheken ook een IDO. Die worden wel anders vanwege de lokale verschillen. Hengelo is een stadsbibliotheek, Oldenzaal is een kleinere stad en Hof van Twente omvat kleine kernen. Ook moet je kijken wat lokale partners al doen en hoe je hierop kunt aansluiten.

Een open deur, maar toch: betrek lokale partners vroegtijdig zodat zij weten wat je gaat doen, waarom en met welke insteek."

## **Uitdaging**

"Er wordt vanuit de Manifestgroep best kritisch naar ons als bibliotheken gekeken. Werkt het? Hoeveel vragen beantwoord je? Het is een uitdaging om van het IDO een dienst te maken waar mensen echt iets aan hebben. Zodat je mensen echt verder helpt en dat is het mooiste werk wat is er is!"

Interview door Karin Ottenhoff

december 2019