
IDO-INVULLING TIJDENS CORONA

Interview

Laatst bijgewerkt: 7 april 2021

De meeste Informatiepunten Digitale Overheid (IDO) zijn vooralsnog gesloten. De coronamaatregelen maken het ons niet makkelijk, maar hebben bibliotheken wel creatief gemaakt. Zo zochten onder andere Bibliotheek Katwijk, Bibliotheek Drachten en de Bieb voor de Zaanstreek naar alternatieven om de inwoners van hun gemeente toch te kunnen ondersteunen bij digitale-overheidsvragen. Ieder op een geheel eigen wijze. Lees zij hoe ze dat deden.

Bibliotheek Katwijk - Op afspraak

Op 1 juli 2019 startte Bibliotheek Katwijk als één van de kopgroep-bibliotheken met het IDO. Burgers konden vrij binnenlopen tijdens de inloopsprekuren (4 dagen per week) om hun vragen te stellen. Dit waren veelal vragen over stichting Leergeld, een ov-kaart aanvragen, het Jeugdfonds Sport & Cultuur, inschrijven voor cursussen of een DigiD aanvragen.



“Die vragen veranderden na de eerste lockdown”, vertelt Monique Kromhout, Taalhuis-coördinator. “We kregen veel meer vragen over de bijzondere bijstand, schuldsanering, UWV en de Voedselbank. Het was zo sneu om te zien dat deze kwetsbare mensen, die het al moeilijk hebben, zo in de ellende komen.”

Bibliotheek Katwijk probeerde tijdens de eerste lockdown telefonisch of met videobellen te helpen, maar dit bleek lastig. Monique: “Mensen vonden het moeilijk om hun vraag te formuleren. Ze willen vaak iets laten zien of ze willen de bevestiging dat ze een formulier goed hebben ingevuld. Dat werkte telefonisch niet. Tijdens de tweede lockdown stond er zelfs een mevrouw huilend voor onze gesloten deur. Ze moest maandelijks een rechtmatigheidsformulier (ROF) invullen, om haar bijstandsuitkering te behouden. Dat was voor ons de reden om contact op te nemen met de gemeente en de veiligheidsregio. Vanaf 15 januari mochten we onze deuren weer openen. Weliswaar niet van de bibliotheek, maar gelukkig heeft ons Taalhuis een aparte ingang. Mensen kunnen nu op 3 dagdelen op afspraak weer bij ons IDO terecht. We werken met spatschermen, zorgen dat er goed afstand gehouden wordt, mensen moeten hun handen desinfecteren en een mondkapje is verplicht.”

In 2020 beantwoordde bibliotheek Katwijk ruim 1.100 vragen. Monique: “Met 3 medewerkers zijn we continu bezig en helpen we zo’n 10 tot 12 mensen per spreekuur.”

De Bieb voor de Zaanstreek - WhatsApp en telefoon

De Bieb voor de Zaanstreek koos wél voor telefoondiensten. Het IDO is sinds september 2020 alleen via WhatsApp en telefonisch bereikbaar van maandag t/m vrijdag van 9.00 tot 15.00 uur. “Voorheen waren er inloopsprekuren in 3 vestigingen, 2 uur in de ochtend, middag of avond, 5 dagen per week”, vertelt Mariana Lawalata, coördinator van het Informatiepunt.



“Bij de eerste lockdown hebben we meteen de koppen bij elkaar gestoken. We zijn snel overgegaan op telefonische bereikbaarheid. Eerst alleen in de ochtend, maar mensen belden vaak ook na 12.00 uur, dus hebben we de bereikbaarheid verruimd. We openden tevens een mailbox, maar niet iedereen beschikt over e-mail, meestal wel over een mobiele telefoon. Dus die mailbox hebben we voor particulieren vervangen door WhatsApp. Organisaties gebruiken deze nog wel om mensen bij ons aan te melden.”

Het team van 6 IDO-medewerkers (2 fulltime, 4 parttime) heeft het behoorlijk druk met zo’n 150 klantvragen per maand. “Via WhatsApp worden niet specifiek IDO-vragen gesteld, maar ook over de bibliotheekpas, een boek lenen of om een werk- of studieplek te reserveren. Veel jongeren maken hier gebruik van en mensen die moeite hebben met Nederlands en Google Translate gebruiken. Telefonisch komen wel IDO-vragen binnen over UWV, DUO of de Sociale Verzekeringsbank, maar ook vragen over kwijtschelding van gemeentelijke belastingen, belastingaangifte, cursussen en de online Bibliotheek. We maken afspraken voor fysiek bezoek bij complexe vragen of als je mee moet kijken met de klant, zoals belastingaangifte, of met mensen die het Nederlands niet goed machtig zijn. Dit zijn zo’n 30 afspraken per maand.”

Voor die afspraken op locatie heeft de bibliotheek een aantal handige tools aangeschaft. “We gebruiken een laptop die automatisch alle gegevens wist zodra je hem uit zet. We hebben daarnaast een apart beeldscherm, toetsenbord en muis gekoppeld aan die laptop, zodat de klant ziet wat wij zien en zelf mee kan klikken. Uiteraard desinfecteren we alle materialen na afloop.



En we hebben een conference speaker, zodat de klant mee kan luisteren en praten als we samen een uitvoeringsorganisatie bellen. Voor vragen over e-books op de e-reader gebruiken we soms Team Viewer, zodat we op afstand kunnen meekijken.”

WhatsApp wil Mariana zeker blijven gebruiken. Ook de telefoondienst en een afspraak maken vinden de IDO-medewerkers heel prettig. Mariana: “Het geeft meer rust. Voorheen moesten mensen wel eens een tijd wachten op hun beurt. Nu zijn afspraken keurig na elkaar ingepland. En zowel de klant als wij kunnen ons beter voorbereiden. We hebben de klantvraag al gehoord, dus we weten waarvoor ze komen. Je kunt klanten alvast laten weten wat ze mee moeten nemen. Zo kun je beter en sneller helpen.”

Bibliotheek Drachten - Telefonisch formulierenspreekuur

Voor Bibliotheek Drachten was het een ander verhaal. Hier opende op 10 december het IDO. Vrije inloop tijdens de openingstijden was het idee, maar op 15 december moesten de deuren helaas alweer sluiten. “We hadden burgers geïnformeerd via onze nieuwsbrief, persberichten in regionale kranten en een artikel in het magazine van de kringloopwinkel.



En we stonden zelfs in de informatiekrant Zorg & Ondersteuning, huis aan huis verspreid als bijlage bij de krant in gemeente Smallingerland. We waren er helemaal klaar voor, maar hebben niet eens onze feestelijke opening kunnen houden”, vertelt Birgit Wienert, coördinator Basisvaardigheden.

“Een nieuwe dienst in de markt zetten is al ingewikkeld. Maar als je dan ook te maken krijgt met dit soort omstandigheden, dan wordt het wel erg lastig. We zijn gaan kijken wat er wél mogelijk was en hebben met hulp van onze getrainde vrijwilligers het formulierenspreekuur en belastingspreekuur telefonisch (en via videobellen) aangeboden. Voor het belastingspreekuur werkte dit niet zo goed omdat de doelgroep niet digitaal vaardig genoeg is. Je hebt echt fysiek contact nodig om te zien wat ze op hun aangifte hebben ingevuld. Het telefonisch formulierenspreekuur ging wel goed. Daar komen iets makkelijkere vragen binnen, zoals een uitkering aanvragen, kwijtschelding van de gemeentelijke belastingen en soms belden mensen alleen maar over een formulier printen. Het printje konden ze dan

afhalen.”

Inmiddels is er weer een en ander veranderd, want sinds 15 maart zijn het belastingspreekuur, formulierenspreekuur én digitale spreekuur weer open op afspraak. “We hebben contact opgenomen met de veiligheidsregio en toestemming gekregen om weer op te starten. Op dinsdagmiddag en donderdagochtend vinden de spreekuren in aparte ruimtes plaats. En dat loopt storm. Het belastingspreekuur is tot en met half mei volgeboekt en ook voor het formulierenspreekuur is veel animo. Met het IDO wachten we tot de landelijke promotiecampagne start. Zodra het mogelijk is, houden we onze feestelijke opening.”

In 2020 heeft bibliotheek Drachten 150 mensen geholpen via het formulieren- en belastingspreekuur.

Interview door Olga Heeren en Ilse Lodewijks
april 2021