

Informatiepunt Digitale Overheid

Q & A

PUBLIEKE DIENSTVERLENERS

Welke publieke dienstverleners zijn aangesloten bij het programma Digitale inclusie?

De samenwerkende publieke dienstverleners zijn op dit moment: Belastingdienst, CAK, CBR, CIZ, CJIB, DUO, LBIO, Logius, Raad voor Rechtsbijstand, RDW, SVB en UWV. Partijen die in de toekomst mogelijk aansluiten zijn: Huurcommissie, KvK, Kadaster, Kifid en SKGZ.

Wat is het verschil tussen de Manifestgroep en het Netwerk van Publieke Dienstverleners?

Oorspronkelijk is het convenant afgesloten met de Manifestgroep, een netwerk van uitvoeringsorganisaties. Hierna volgde interesse vanuit meer overheidsinstanties. De samenwerking is daarom uitgebreid naar het Netwerk van Publieke Dienstverleners (NPD). De Manifestgroep-partijen zijn ook onderdeel van het NPD.

Hoeveel moeten we weten van de Publieke Dienstverleners?

Als IDO-medewerker ben je wegwijzer en doorverwijzer. Globaal weten waar deze partijen zich mee bezighouden is dus noodzakelijk. Het is belangrijk dat IDO-medewerkers de website van de NPD-partijen goed kunnen vinden, de navigatie kennen. De wet- en regelgeving rond de dienstverlening van de partijen verandert vaak, dus het is niet handig om de informatie uit je hoofd te leren. De [blueprint-pagina IDO baliemenu](#) kan hierbij helpen.

Kunnen we de Publieke Dienstverleners rechtstreeks bellen als we er zelf niet uitkomen?

Nee, in principe is dat niet de bedoeling. Als mensen specifieke vragen hebben, kun je doorverwijzen naar het lokale netwerk (bijvoorbeeld welzijn, sociaal raadslieden, formulierenbrigade). Daarnaast is het algemene klantenservicenummer van de Publieke Dienstverleners uiteraard bereikbaar.

ALGEMEEN

Met welke vragen melden mensen zich bij het Informatiepunt?

Dat is heel divers. Veel vragen gaan over belastingaangifte doen en toeslagen. Ook worden er veel vragen gesteld over het verlengen van het rijbewijs als je 75+ bent en een gezondheidsverklaring digitaal moet aanvragen. Daarnaast zijn veel vragen gemeente-gerelateerd.

Hoeveel mensen komen er gemiddeld per dag aan de IDO-balie?

Dat is heel divers en hangt van veel dingen af, bijvoorbeeld de openingsdagen en -tijden. Soms zijn die gelijk aan de openingstijden van de bibliotheek en zullen er dus meer mensen komen dan in een IDO dat enkele uren of dagen per week geopend is. Het hangt ook af van de lokale promotie en de fysieke plek in de bibliotheek (is het IDO heel zichtbaar of zit het ergens achteraf). De mate van samenwerking met je partners is ook van invloed op de bekendheid en doorverwijzing.

Een andere factor is hoe breed je het IDO inzet. Kan men terecht met alle (digitale) vragen of focus je op de landelijke overheidssites? Hier is dus lastig een gemiddelde voor te geven. Wel geven alle

bibliotheken aan dat het moet groeien: je moet tijd nemen en bekendheid geven aan het IDO bij het publiek en partners.

Mag ik bij vragen contact opnemen met de kopgroep-bibliotheken? Waar vind ik de contactgegevens?

Dat mag. De POI-adviseur kan je meer vertellen over de opzet en ervaringen van de IDO's in de kopgroep-bibliotheken. Ook heeft deze een lijst met contactgegevens van de kopgroep-bibliotheken.

Wat zijn de ervaringen van de kopgroep-bibliotheken?

Zeer frequent worden de kopgroep-bibliotheken geïnterviewd over hun gekozen aanpak en de ervaringen. Deze zijn te vinden op:

<https://padlet.com/Cubissalgemeen/webinaraandeslagmethetido>

<https://www.bibliotheeknetwerk.nl/interview/het-ido-helpt-mensen-echt>

Welke gegevens moet ik volgens de subsidievoorwaarden bijhouden?

Voor de verantwoording, maar ook voor je eigen dienstverlening, moet je vastleggen hoeveel cursisten er zijn geweest voor de digivaardigheids cursussen en hoeveel vragen er bij het IDO zijn gesteld.

Voor de doorontwikkeling is het nodig om te weten wélke vragen er worden gesteld en op welke NPD-partijen de vragen betrekking hebben. Voorlopig moet je dit registreren in een Excel-sheet en in de loop van 2020 via een nieuwe registratietool. Je vindt dit ook terug in de subsidiebeschikking.

Wat zijn de gevolgen van corona voor het IDO?

Nu de bibliotheken weer open zijn, kunnen IDO's ook geopend worden. Houd bij de inrichting rekening met de 1,5 meter afstand. Je kunt werken met een kuchscherf met een opening om bijvoorbeeld een brief te kunnen bekijken. Ook kun je zorgen voor een tweede beeldscherm zodat de bezoeker op dit scherm kan meekijken (houd oog voor de privacy). Heb je deze mogelijkheid niet: een scherm op 1,5 meter afstand is behoorlijk goed leesbaar, zeker als je het beeld vergroot.

De opening van het IDO in mijn bibliotheek is vertraagd. Moet ik dit doorgeven?

Geef een wijziging in de planning altijd door aan je POI. Als de opening van het IDO in 2021 plaatsvindt en je hebt in de subsidieaanvraag 2020 aangegeven, moet je dit ook doorgeven aan de KB.

LOKALE SAMENWERKING

Met welke partners werken de meeste bibliotheken samen binnen het IDO?

Dit verschilt per gemeente. Essentieel is de opbouw van het lokale netwerk om mensen met een persoonsgebonden vraag naar te kunnen doorverwijzen, of juist andersom: doorverwijzingen ontvangen vanuit partners. Organisaties waarmee bibliotheken veel samenwerken zijn de formulierenbrigade, sociaal raadsliden, welzijnsinstellingen en gemeenten. Betrek je bestaande lokale netwerk en denk na over uitbreiding hiervan in het kader van IDO. Inspiratie voor samenwerking met lokale partners vind je in de filmpjes 'UIT DE PRAKTIJK' in het [visuele verslag van het webinar 'Aan de slag met het IDO'](#).

Hoe ver gaan de meeste bibliotheken in de dienstverlening? Wat doen ze zelf en wanneer verwijzen ze door?

De meeste bibliotheken kiezen ervoor om de rol aan te nemen als wegwijzer en doorverwijzer. Dat is ook de rol van de bibliotheek binnen het IDO. Ze laten zien waar het antwoord op de vraag te vinden is op de website van een Publieke Dienstverlener. Bij persoonsgebonden vragen waarbij het essentieel is om in te loggen met DigiD in een 'mijn'-omgeving, wordt doorverwezen naar een lokale samenwerkingspartner. Bibliotheekmedewerkers moeten hier scherp op zijn, want bezoekers verwachten vaak direct inhoudelijke hulp en een concreet antwoord. Deze verwachtingen kun je bijstellen door goede communicatie en de tijd te nemen voor mensen als ze meer hadden verwacht. Vaak zijn mensen al blij als ze een fysieke plek hebben waar ze terecht kunnen en er een stap wordt gezet naar een antwoord op de vraag. Ook zit de meerwaarde in het persoonlijk contact in plaats van per telefoon of digitaal.

Waar kan ik terecht met vragen over het samenwerken met partners?

Adviseurs van alle POI's hebben kennis van samenwerkingsvraagstukken en mogelijke oplossingen. Bijvoorbeeld bij het benaderen van (nieuwe) partners of als een samenwerking niet soepel verloopt. Neem dan contact op met je POI om te kijken welke ondersteuning mogelijk is.

POSITIONERING EN MARKETINGCOMMUNICATIE

Hoe kun je het IDO in de bibliotheek positioneren ten opzichte van de bestaande dienstverlening?

Onlangs heeft onderzoeksbureau Ecorys onderzoek gedaan naar de [exploitatie en maatschappelijke baten van de informatiepunten en digivaardigheids cursussen](#). Uit dit onderzoek kwamen drie uitvoeringsvarianten van de IDO's naar voren: 'basis', 'altijd beschikbaar' en 'brede dienstverlening'. Kies wat past bij jouw bibliotheek.

Mooie voorbeelden waarbij het IDO geïntegreerd is in bestaande dienstverlening, zijn:

- Venlo die het IDO heeft geïntegreerd in het Huis van Informatie
- Dalfsen die het IDO heeft geïntegreerd in het al bestaande Infopunt
- Hengelo en Dordrecht integreerden het IDO in een taal- en leerplein en in een ontwikkelplein [Bekijk deze en andere filmpjes en interviews ter inspiratie onder het kopje 'UIT DE PRAKTIJK'](#) in het visuele verslag van het webinar 'Aan de slag met Donorregistratie'.

Hoe zien de IDO's eruit en waar bevinden ze zich in de bibliotheek?

De IDO's worden heel divers ingericht. Belangrijke richtlijnen zijn dat het zichtbaar is (liefst bij binnenkomst of op een plek waar veel mensen (langs)komen). En dat mensen het gevoel krijgen dat er tijd voor hen wordt genomen en dat ze zich op hun gemak voelen. Een klein ding als een plantje en wat beschutting kan daarbij helpen. Een mooi voorbeeld Breda die van het IDO [een soort huisje](#) maakte. Het is belangrijk om het beschikbare promotiemateriaal te gebruiken, vanwege de herkenbaarheid, ook met het oog op de landelijke campagne die in februari 2021 van start gaat. Je vindt inspiratie en inrichtingsmateriaal in het [huisstijlhandboek](#) en [de map inrichting en promotie](#) in de [marketingtoolkit IDO](#). Wel moet je er rekening mee houden dat anderen niet kunnen meeluisteren of -kijken als er privacygevoelige zaken worden behandeld.

Wat zijn de openingstijden?

Die zijn heel verschillend per IDO. Ze variëren van alle (bemenste) openingsuren van de bibliotheek tot één keer per week een paar uur. Dit pleit ervoor het IDO (ook) te integreren in bestaande

dienstverlening, zoals bijvoorbeeld een spreekuur. Zo kun je je openingstijden makkelijker uitbreiden. Inspiratie hiervoor vind je in de [filmpjes 'UIT DE PRAKTIJK' van Venlo en Katwijk](#).

Wanneer gaat de landelijke campagne van start?

De campagne is in ontwikkeling. Planning is dat deze in februari 2021 van start gaat als er voldoende IDO's geopend zijn.

INTERN (LEER)PROCES

Wie staan er in het IDO?

Sommige bibliotheken kiezen voor bemensing door professionals en andere voor vrijwilligers, waarbij dan één of meer professional(s) als back-up aanwezig is/zijn. Sommige leiden alle front-office medewerkers op, andere slechts een aantal. Ook zijn er bibliotheken die afspraken maken met het lokale netwerk over bemensing van het IDO door de samenwerkingspartners. Dit alles is afhankelijk van onder andere het lokale netwerk, de omvang van de bibliotheek en het bereik van het IDO.

Welke kennis, vaardigheden en persoonskenmerken heb je nodig als medewerker IDO?

Er wordt gewerkt aan een functieprofiel voor medewerker IDO, waarin deze competenties en eigenschappen zijn beschreven. Inlevingsvermogen, assertiviteit en de vereiste (digitale) vaardigheden van een informatieprofessional zijn daar onderdeel van.

SOCIAAL-EDUCatieve KAART / HETINFORMATIEPUNT.NL

Wat is de meerwaarde voor bibliotheken om aanbod in te voeren voor de landelijke sociaal-educatieve kaart?

De landelijke website HetInformatiepunt.nl is er voor zowel doorverwijzers als mensen die zelf iets willen leren of hulp zoeken. Via de website kunnen mensen zelf, of met hulp van een professional op een laagdrempelige en toegankelijke manier vinden wáár in de buurt ze terecht kunnen om iets te leren of om ergens hulp bij te krijgen. Juist die combinatie van leren en hulp krijgen, maakt de website uniek.

De meerwaarde voor bibliotheken is dat zij zelf - bijvoorbeeld via het IDO - mensen goed kunnen helpen of doorverwijzen. Het is dan essentieel als je weet wat het lokale aanbod is, ook van samenwerkingspartners, en dat je dat goed inventariseert, beschrijft, invoert in G!DS én actueel houdt.

Hoe kan de sociaal-educatieve kaart bijdragen aan de dienstverlening van het IDO?

Om vragen goed te kunnen beantwoorden of warm door te verwijzen, is inventarisatie van het aanbod van maatschappelijk-educatieve partners nodig en daarvoor is de sociaal-educatieve kaart een goed of wellicht noodzakelijk hulpmiddel.

Kun je een lokale variant van de website HetInformatiepunt.nl opzetten als het werkgebied van een bibliotheek uit meerdere gemeenten bestaat?

Ja, je kunt niet alleen kiezen voor een lokale variant, maar ook voor een variant met meerdere gemeenten of voor een bepaalde regio. Hier zijn kosten aan verbonden.

Hoe zet je de lokale versie van de website 'Het informatiepunt' op? Wie kun je hiervoor om hulp vragen?

In het [Stappenplan lokale sociale-educatieve kaart](#) staat alle relevante informatie. Je vindt het in de Biebtobieb-groep 'BBV&G!DS;bibliotheken' onder [Documentcentrum](#). En zie ook het animatiefilmpje [De sociaal-educatieve kaart in 5 stappen](#), een verkorte visuele versie van het stappenplan.

Als we aan de slag willen met de sociaal-educatieve kaart, welke ondersteuning kunnen we dan verwachten?

De KB heeft SPN de opdracht gegeven om de ontwikkeling van de landelijke sociaal-educatieve kaart te ondersteunen. Er is een projectgroep (projectleider [Anita van Lierop](#)) en een ondersteuningsteam. Je kunt voor ondersteuning terecht bij het ondersteuningsteam en bij je eigen POI. Op Biebtobieb vind je een [overzicht van de contactpersonen](#) bij de POI en van het SPN-ondersteuningsteam. Dit team is er om bibliotheken te informeren, op weg te helpen bij het invoeren in G!DS, en natuurlijk om alle vragen te beantwoorden.

Via dezelfde [groep voor bibliotheken](#) (zie ook volgende vraag) kunnen bibliotheken vragen stellen en informatie met elkaar uitwisselen. Je vindt er de links naar de lokale informatiepunten en ondersteunende documentatie zoals het stappenplan, met de stappen die je moet doorlopen om een sociaal-educatieve kaart te ontwikkelen.

Wat is de naam van de Biebtobieb-groep voor de sociaal-educatieve kaart?

BBV&G!DS; Bibliotheken, zie: <https://www.biebtobieb.nl/do/startpage?id=353822-737461727470616765>.