

# PROFIEL VRIJWILLIGER IDO

## Word vrijwilliger bij het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) en help digitale uitsluiting van burgers te bestrijden!

Het Informatiepunt is dé plek waar mensen terecht kunnen met vragen over de digitale overheid, bijvoorbeeld over de belastingaangifte, AOW, huurtoeslag, werk, persoonsgebonden budget, uitkeringen, DigiD, verantwoord omgaan met geld en wat je moet regelen bij belangrijke levensgebeurtenissen als geboorte en scheiding.

Als vrijwilliger ben je het eerste aanspreekpunt. Je helpt de bezoeker ter plekke of je zorgt voor een warme doorverwijzing naar de juiste gespecialiseerde organisatie. Je maakt deel uit van een collegiaal team van medewerkers. Voordat je aan de slag gaat, word je getraind. We gaan graag met jou in gesprek om te zien of en welke taken passen bij jouw kwaliteiten en interesses.

### Taken

De IDO-vrijwilliger

- is op de hoogte of geïnteresseerd in de digitale overheid en bereid zich daar verder in te verdiepen
- is gastvrij en maakt op laagdrempelige wijze contact met bezoekers van het IDO
- kan de vraag achter de vraag stellen
- informeert en ondersteunt de bezoekers met een IDO vraag
- gewend om met computers te werken of bereid om dat te leren
- adviseert klanten bij het zo zelfstandig mogelijk uitvoeren van de handelingen
- is in staat om op gepaste wijze met vertrouwelijke informatie om te gaan
- kan mensen op een warme manier doorverwijzen naar andere maatschappelijke organisaties
- stimuleert bezoekers, die daartoe in staat zijn, tot deelname aan digivaardigheids cursussen

### Persoonskenmerken

- Klantgericht; biedt gevraagd en ongevraagd hulp aan en vraagt zelf tijdig om hulp van anderen
- Betrouwbaar; gebruikt ter zake doende en overtuigende argumenten
- Een open en onderzoekende houding
- Assertief; kan grenzen stellen
- Leergierig; vindt het leuk om zich nieuwe digitale ontwikkelingen eigen te maken.
- Empathisch; leeft zich in de positie, mening en ideeën van anderen in.
- Kan reflecteren op eigen gedrag en dat van een ander

**Praktische zaken** Tenslotte vinden we het belangrijk dat je

- minimaal 1 dagdeel per week beschikbaar bent,
- bereid bent om in een rooster mee te draaien,
- bereid bent om scholing te volgen.