

# Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) - Registratieformulier

## Introductie

Hier kun je de opbrengsten van het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) registreren. Hoeveel mensen hebben het IDO bezocht? Hoeveel en wat voor type vragen zijn er door de IDO medewerkers beantwoord? Met dit registratieformulier verzamelen we op lokaal, provinciaal en landelijk niveau inzicht in de opbrengsten van het IDO. Ter evaluatie en optimalisatie van de IDO-dienstverlening en ter verantwoording aan lokale en landelijke stakeholders.

Je gaat nu de opbrengsten registreren voor het volgende informatiepunt:

Informatiepunt: [\[Informatiepunt Digitale Overheid \(IDO\)\]](#)

(Bibliotheek)locatie: [\[Naam \(bibliotheek\)locatie\]](#)

Openingsdatum: [\[dd-mm-jjjj\]](#)

Instructies voor het invullen van dit registratieformulier:

- Iedere bezoeker van het IDO telt als één registratie. Per bezoeker vul je dus één keer het registratieformulier in. In dit formulier kun je meerdere vragen van één bezoeker kwijt.
- Als een nieuwe bezoeker zich meldt, kun je direct beginnen met het invullen van het registratieformulier. Dit werkt het makkelijkste als je de gegevens tegelijkertijd registreert of direct nadat je de bezoeker geholpen hebt. Zorg ervoor dat je de registratie van één bezoeker afrondt, voordat je een nieuwe bezoeker te woord staat.
- Elke keer als je op de knop 'Volgende' klikt, worden je antwoorden opgeslagen en ga je door naar de volgende pagina met vragen. Met de knop 'Vorige' kun je terugbladeren naar eerdere vragen.
- De voortgangsbalk bovenin beeld geeft aan hoe ver je ongeveer bent in het registratieformulier.
- Je kunt de vragen laten voorlezen. Als je rechtsboven in het scherm klikt op 'Voorlezen' en een voorleestempo kiest, dan verschijnt er een speakericoon in beeld bij alle vragen. Als je hierop klikt, wordt de vraag voorgelezen.
- Met de knoppen A+ en A- kun je de tekst in het beeldscherm vergroten of verkleinen.
- Je kunt overschakelen naar de donkere modus met de maan-knop rechtsboven in het scherm. Met de zon-knop schakel je weer terug naar de lichte modus.
- Bij technische vragen of problemen bij het invullen van het registratieformulier, kun je contact opnemen met de helpdesk via [helpdesk@bibliotheekmonitor.nl](mailto:helpdesk@bibliotheekmonitor.nl). Vergeet niet de foutboodschap te vermelden.

**1. Datum bezoek [datum, kalenderweergave]**

Dd-mm-jjjj

**2. [indien op deze IDO locatie meerdere typen dienstverlening geboden worden] Type dienstverlening: [enkele keuze]**

- ☐ Fysiek in de bibliotheek
- ☐ Fysiek op een locatie buiten de bibliotheek
- ☐ Online
- ☐ Telefonisch
- ☐ Anders, namelijk .....

**3. Kwam deze bezoeker met 1 of meerdere (combinatie)vragen naar het informatiepunt? [enkele keuze]**

*Bij meerdere vragen kun je bijvoorbeeld denken aan 2 losse vragen over UWV en de Belastingdienst, maar ook aan een vraag over de Belastingaangifte waarvoor ook een inlog voor DigiD nodig is. In het laatste voorbeeld heeft de bezoeker 1 vraag over de Belastingaangifte en 1 vraag over de DigiD inlog.*

- ☐ 1 vraag
- ☐ 2 vragen
- ☐ 3 vragen
- ☐ Meer dan 3 vragen, namelijk: .....

[indien 1 vraag ] Gestelde vraag

[indien meerdere vragen ] Gestelde vraag - Vraag 1

[Indien meerdere vragen] De volgende vragen gaan over de eerste vraag die de bezoeker stelde.

**4. Over welk thema ging de vraag van de bezoeker? Meerdere antwoorden mogelijk. [meerkeuze]**

- ☐ Digitale overheid / gemeente  
*Bv. DigiD, Belastingaangifte, Toeslagen, gemeentelijke regelingen of aanvragen, CBR, DUO, UWV, energietoeslag, mijnpensioenoverzicht.nl*
- ☐ Dienstverlening van en in de bibliotheek (algemene hulp)  
*Bv. hulp met computers/tablets/smartphones, digivaardigheids cursussen, taalaanbod, online Bibliotheek*
- ☐ Overig (semi-overheid, maatschappelijke organisaties, bedrijfsleven)  
*Bv. online bankieren, OV, energiecontract, wonen, zorg, pensioenfond*

**5. Waarover ging de vraag van de bezoeker precies? Meerdere antwoorden mogelijk. [meerkeuze]**

[obv vorige vraag wordt relevante lijst antwoordopties ingelezen]

**[indien digitale overheid / gemeente] Digitale overheid / gemeente**

- ☐ DigiD (app installeren, DigiD aanvragen, activeren of aanmeldhulp)
- ☐ Gemeentelijke regeling of aanvraag (bv. algemene bijstand, WMO, paspoort, vergunning, verhuizing, parkeerboete)
- ☐ Toeslagen en subsidies (bv. huurtoeslag, zorgtoeslag, kinderopvangtoeslag, energietoeslag, duurzaamheidssubsidie)
- ☐ Belastingaangifte
- ☐ Donorregistratie
- ☐ Gezondheidsverklaring CBR

- ☐ Studiefinanciering (DUO)
- ☐ UWV aanvragen (bv. WW-, WIA- of Wajong-uitkering)
- ☐ SVB aanvragen (bv. AOW, kinderbijslag)
- ☐ MijnOverheid (Berichtenbox)
- ☐ Mijnpensioenoverzicht.nl (Stichting Pensioenregister, ism SVB)
- ☐ Betalingsregeling / kwijtschelding / financiële ondersteuning
- ☐ Aangifte doen of melding maken bij de politie
- ☐ Visum aanvragen
- ☐ Andere vraag over digitale overheid/gemeente, namelijk .....

**[indien Dienstverlening van/in de bibliotheek] Dienstverlening van en in de bibliotheek (algemene hulp)**

- ☐ Gebruik van computers/tablets/smartphones
- ☐ Hulp bij het begrijpen van informatie (bv. uitleggen van een brief)
- ☐ Taalaanbod van de bibliotheek
- ☐ Online Bibliotheek (bv. e-books, e-readers, luisterboeken)
- ☐ Digivaardigheidscursussen
- ☐ Gebruik van faciliteiten (bv. printen/kopiëren/scannen)
- ☐ Andere vraag over dienstverlening van de bibliotheek, namelijk .....

**[indien Overig] Overig (semi-overheid, maatschappelijke organisaties, bedrijfsleven)**

- ☐ Online bankieren
- ☐ OV
- ☐ Energiecontract
- ☐ Netbeheerder (bv. Slimme Meter)
- ☐ Meterstand doorgeven (energie, water)
- ☐ Wonen (bv. inschrijven woningcorporatie, hypotheek)
- ☐ Werk en sollicitatie
- ☐ Juridische vragen
- ☐ Zorg (bv. patiëntenportaal huisarts, apotheek, ziekenhuis)
- ☐ Verzekeringen (bv. zorgverzekering, rechtsbijstandsverzekering, inboedelverzekering)
- ☐ Pensioenfonds (afzonderlijke pensioenfondsen, niet het totaaloverzicht)
- ☐ Reizen (bv. actuele reisinformatie, online inchecken, ...)
- ☐ Post/pakket bezorging (bv. apps om bezorgmoment te bekijken/wijzigen)
- ☐ Anders, namelijk .....
- ☐ Onbekend

**6. [indien thema: Digitale overheid of Overig] Over welke organisatie(s) ging de vraag van deze bezoeker? Meerdere antwoorden mogelijk. [meerkeuze]**

[obv vraag naar thema wordt relevante lijst antwoordopties ingelezen]

**[indien digitale overheid / gemeente] Digitale overheid / gemeente**

- ☐ Belastingdienst
- ☐ Dienst Toeslagen
- ☐ CAK (Centraal Administratie Kantoor)
- ☐ CBR (Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen)
- ☐ CIZ (Centrum Indicatiestelling Zorg)
- ☐ CJIB (Centraal Justitieel Incassobureau)
- ☐ DUO (Dienst Uitvoering Onderwijs)
- ☐ LBIO (Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen)
- ☐ Dienst digitale overheid, bijvoorbeeld voor DigiD, MijnOverheid, Berichtenbox (Logius)
- ☐ RVR (Raad voor Rechtsbijstand)

- ☐ RDW (Rijksdienst voor het Wegverkeer)
- ☐ SVB (Sociale Verzekeringsbank)
- ☐ UWV (Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen)
- ☐ Gemeente
- ☐ Rijksoverheid
- ☐ Provincie
- ☐ Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND)
- ☐ Tijdelijk Noodfonds Energie
- ☐ Politie
- ☐ Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RvO)
- ☐ Ambassade
- ☐ Lokale stichtingen / fondsen (bv. Stichting Leergeld, Jeugdfonds Sport & Cultuur)
- ☐ Andere overheidsorganisatie, namelijk .....

**[Indien Overig] Overig (semi-overheid, maatschappelijke organisaties, bedrijfsleven)**

- ☐ Woningbouwcorporatie
- ☐ Bank
- ☐ Verzekeraars (bv. zorgverzekering, rechtsbijstandsverzekering, inboedelverzekering)
- ☐ Zorgverleners (bv. huisarts, ziekenhuis, apothek)
- ☐ Energieleverancier / netbeheerder / drinkwaterbedrijf
- ☐ OV chip
- ☐ NS
- ☐ Lokale/regionale vervoersdiensten (bv. bus, tram)
- ☐ Werkgever / uitzendbureau
- ☐ Reisorganisaties (bv. reisbureau, ANWB, vliegtuigmaatschappij, vliegveld)
- ☐ Post/pakketbezorger (bv. PostNL, DHL)
- ☐ Anders, namelijk .....
- ☐ Onbekend

**7. [Indien bezoeker met vraag over DigiD] Waar ging de DigiD vraag van de bezoeker precies over?**

*Meerdere antwoorden mogelijk. [meerkeuze]*

**Algemeen**

- ☐ DigiD aanvragen/activeren
- ☐ Gebruikersnaam en/of wachtwoord vergeten
- ☐ Inloggen bij DigiD lukt niet
- ☐ Inloggen met identiteitsbewijs (rijbewijs of identiteitskaart)
- ☐ Sms-controle toevoegen
- ☐ DigiD Machtigen
- ☐ Foutmelding van DigiD

**DigiD app**

- ☐ DigiD app downloaden
- ☐ DigiD app activeren
- ☐ Inloggen met de DigiD app lukt niet
- ☐ ID-check toevoegen aan de DigiD app (rijbewijs of identiteitskaart)
- ☐ Foutmelding in de DigiD app

**Overig**

- ☐ Anders, namelijk .....
- ☐ Onbekend

## 8. Welke hulp heb je direct kunnen bieden?

Let op: doorverwijzing vul je niet hier in, maar kun je in de volgende vraag kwijt.

- ☐ Samen informatie opgezocht op de computer
- ☐ Folder/brochure/informatie meegegeven
- ☐ Praktische hulp (bv. app installeren, account aanvragen/activeren, invulhulp, uitleg)
- ☐ Anders, namelijk: .....
- ☐ Onbekend

## 9. Heb je de bezoeker doorverwezen voor meer informatie of expertise? Bijvoorbeeld naar ander aanbod van de bibliotheek of een partner. *Meerdere antwoorden mogelijk. [meerkeuze]*

- ☐ Ja, vervolgspraak gemaakt (bv. omdat de bezoeker niet alle benodigde informatie bij zich had)
- ☐ Ja, naar een digivaardigheidskursus in de bibliotheek (bv. Klik & Tik, Werken met de E-overheid van Digisterker)
- ☐ Ja, naar praktische hulp in de bibliotheek (bv. Digihulp, tabletcafé)
- ☐ Ja, naar een partner binnen de bibliotheek (bv. op een Ontwikkelplein, Belastingspreekuur), namelijk: .....
- ☐ Ja, naar een partner buiten de bibliotheek, namelijk: .....
- ☐ Ja, andere doorverwijzing, namelijk naar: .....
- ☐ Nee [exclusief]
- ☐ Onbekend

## 10. [indien doorverwijzing, excl vervolgspraak] Wat voor soort doorverwijzing was dit? *Meerdere antwoorden mogelijk. [meerkeuze]*

- ☐ Informeren / onder de aandacht brengen  
*Bijvoorbeeld: bezoeker vertellen dat de cursus of het spreekuur georganiseerd wordt*
- ☐ Warme doorverwijzing  
*Bijvoorbeeld: bezoeker inschrijven voor cursus of afspraak maken bij een partner*
- ☐ Direct begeleid naar een collega of partner die op dat moment aanwezig was  
*Bijvoorbeeld aan een andere balie of in een andere ruimte in de bibliotheek*
- ☐ Anders, namelijk: .....
- ☐ Onbekend

## [indien meerdere vragen ] Gestelde vraag - Vraag 2

[Indien meerdere vragen] De volgende vragen gaan over de **tweede** vraag die de bezoeker stelde.

[herhaling van vorig blok]

## [indien meerdere vragen ] Gestelde vraag - Vraag 3

[Indien meerdere vragen] De volgende vragen gaan over de **derde** vraag die de bezoeker stelde.

[herhaling van vorig blok]

## Afronding

### 11. Heb je de bezoeker volledig kunnen helpen? [\[enkele keuze\]](#)

- ☐ Ja
- ☐ Deels, toelichting: .....
- ☐ Nee, toelichting: .....

### 12. Duur van het totale gesprek: [\[enkele keuze\]](#)

- ☐ Minder dan 5 minuten
- ☐ 5 tot 10 minuten
- ☐ 10 tot 15 minuten
- ☐ 15 tot 20 minuten
- ☐ 20 tot 30 minuten
- ☐ 30 tot 60 minuten
- ☐ Meer dan een uur
- ☐ Onbekend

## Afsluiting

### Heb je nog overige opmerkingen of zijn er nog invoervelden die je wilt toelichten?

Antwoord: Klik of tik om tekst in te voeren.

- ☐ Geen opmerkingen

Dit was de laatste vraag. Als je op de knop 'Afronden' klikt, worden de ingevoerde opbrengsten opgeslagen en kun je door naar de volgende bezoekersregistratie.

Via het overzicht kun je daarnaast ook verder met het meten van de effecten van de dienstverlening van jouw bibliotheek.