

Outputregistratie: Informatiepunt Digitale Overheid (IDO)

Hoeveel burgers hebben het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) bezocht? Hoeveel en wat voor type vragen zijn er door de medewerkers van jouw bibliotheek beantwoord? Hier kun je deze output registreren. Zo verzamelen we op lokaal, provinciaal en landelijk niveau inzicht in de opbrengsten van het IDO. Ter evaluatie, optimalisatie en verantwoording voor lokale en landelijke stakeholders van het programma Digitale inclusie.

Instructie

Met de outputregistratietool kun je gemakkelijk gegevens over de bezoekers van het IDO registreren. We adviseren je de tool te openen zodra het IDO open gaat. Iedere bezoeker van het IDO telt als één registratie. Als een nieuwe bezoeker zich meldt, kun je direct beginnen met het registreren van zijn of haar vraag en de manier waarop je hem of haar geholpen hebt. 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. Het registreren van één bezoeker kost niet veel tijd als je de vraag net afgehandeld hebt.

Registratieformulier

Datum:

Dag
Maand
Jaar

Type dienstverlening:

- Fysiek in de bibliotheek
- Online
- Telefonisch
- Via Whatsapp
- Anders, namelijk
- Onbekend

Geslacht bezoeker:

- Man
- Vrouw
- Onbekend

Leeftijd bezoeker:

- Jonger dan 25 jaar
- 25-45 jaar
- 45-65 jaar
- Ouder dan 65 jaar
- Onbekend

Taalachtergrond bezoeker:

- NT1
- NT2
- Onbekend

Gemeente bezoeker *(Leeg laten indien onbekend)*

.....

Met welke vra(a)g(en) kwam de bezoeker naar het informatiepunt? *Meerdere antwoorden mogelijk.*

- DigiD: app installeren, DigiD aanvragen, activeren of aanmeldhulp
- Corona test-afspraak maken
- Corona vaccinatie-afspraak maken
- CoronaCheck-app: installeren, activeren, QR-code aanmaken
- Papieren coronabewijs aanvragen
- Hulp bij aanvraag gemeentelijke regeling (bv. algemene bijstand, WMO)
- Hulp bij aanvraag toeslagen Belastingdienst (bv. huurtoeslag, zorgtoeslag, kinderopvangtoeslag)
- Hulp bij Belastingaangifte
- Hulp bij Donorregistratie
- Hulp bij Gezondheidsverklaring CBR
- Hulp bij online bankieren
- Hulp bij Studiefinanciering (DUO)
- Hulp bij UWV aanvragen (bv. WW-, WIA- of Wajong-uitkering)
- Hulp bij vragen over computers/tablets/smartphones
- Anders, namelijk
- Onbekend

Over welke organisatie(s) ging de vraag van deze bezoeker? *Meerdere antwoorden mogelijk.*

- Belastingdienst
- 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)
- Logius (Dienst digitale overheid, bijvoorbeeld voor DigiD, MijnOverheid (Berichtenbox))
- RVR (Raad voor Rechtsbijstand)
- RDW (Rijksdienst voor het Wegverkeer)
- SVB (Sociale Verzekeringsbank)
- UWV (Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen)
- Corona – Rijksoverheid (bijvoorbeeld over het coronabewijs, de CoronaCheck- of CoronaMelder-app)
- Donorregistratie – Rijksoverheid
- Gemeente
- Woningbouwcorporatie
- Zorgverzekering
- Bank
- Anders, namelijk
- Onbekend

Op welke wijze is de bezoeker geholpen? *Meerdere antwoorden mogelijk.*

- Samen informatie opgezocht op de computer
- Folder/brochure/informatie meegegeven
- Doorverwezen naar een digivaardigheidscursus in de bibliotheek (bv. Digisterker, Klik & Tik)
- Doorverwezen naar andere dienstverlening/aanbod van de bibliotheek
- Afspraak voor de bezoeker gemaakt bij een partner (warme doorverwijzing), namelijk:
- Praktische hulp (bv. app installeren, account aanvragen/activeren, invulhulp, uitleg)
- Anders, namelijk:

Duur gesprek:

- 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

Is de bezoeker naar tevredenheid geholpen? *Toelichting is optioneel.*

- Ja, toelichting:
- Nee, toelichting:
- Onbekend

Opmerkingen/toelichting *(optioneel)*

.....