**Aandachtspunten bij de organisatie**

**van de vaardigheidstraining Informatiepunt Digitale Overheid**  
Als IDO-kartrekker heb je de 2 gesubsidieerde trainingen al meegemaakt, dus die ervaring neem je mee in de organisatie van extra trainingen. De verschillen zijn dat er bij de extra training geen POI-adviseur aanwezig is en de bibliotheek de kosten van een trainingsacteur dekt.

De vaardigheidstraining dient verschillende doelen:

* Collega’s informeren over de IDO-dienstverlening binnen jullie bibliotheek.
* Praktische gang van zaken doornemen rond het te woord staan van IDO-bezoekers: hoe verwijzen we door, hoe registreren we wie het IDO bezoekt en wat de vraag is?
* Het gesprek aangaan over wat (nog) nodig is om de dienstverlening te doen slagen.
* Oefenen met de IDO-dienstverlening en IDO-vragen die bezoekers kunnen stellen, tijdens rollenspellen met een trainingsacteur.

**Tips voor de voorbereiding**

* Vervul je zelf tijdens de training de rol van zowel kartrekker als procesbegeleider? Of nodig je een collega uit om de tweede rol op zich te nemen? Dan kun je zelf volledig focussen op het overbrengen van inhoudelijke IDO-zaken.
* Zorg dat zo veel mogelijk zaken en besluitpunten rondom jullie lokale IDO(‘s) voor jezelf helder zijn. Denk aan:
* Hoe gaat jullie IDO-dienstverlening eruit zien in de vestiging(en)?
* Wanneer gaat het van start?
* In welke vestigingen?
* Wie gaat de IDO-dienstverlening uitvoeren?
* Met welke partners gaan jullie samenwerken?
* Welke privacy-afspraken hanteren jullie binnen het IDO?

Deze informatie is heel relevant voor de deelnemers. Het is belangrijk om de IDO-dienstverlening meteen helder neer te zetten. Tegelijkertijd is, als er ruimte voor is, input vanuit medewerkers van harte welkom.

* Maak een kort draaiboek voorafgaand aan de bijeenkomst, zodat je een leidraad en vaste volgorde hebt. Gebruik het sjabloon voor een draaiboek in de toolkit.
* Plan een voorbespreking met de trainingsacteur en bespreek de zaken, uitgewerkt in het document Contact met de trainingsacteur.

**Tips voor tijdens de vaardigheidstraining**

* Begin de bijeenkomst met een korte agenda.
* Houd het interactief; sta, beweeg en blijf niet achter een tafel zitten. Als jij actiever bent, bevordert dat het enthousiasme.
* Voorkom dat je alleen informatie zendt, stel vooral ook vragen en vraag dóór: Wat vinden jullie ervan? Waarom vind je dat? Wat heb je nodig? Wat heb je nog meer nodig? Zo voelt de groep zich serieus genomen en krijg je te horen wat er leeft. Beter nu dan 2 maanden na de IDO-opening.
* Betrek iedereen. Stel dus niet alleen vragen ‘aan de groep’, want dan antwoorden vaak dezelfde mensen. Anderen moeten soms uitgenodigd worden om te antwoorden.
* Ditzelfde geldt voor mensen die eigenlijk weerstand hebben: óf zij hebben het hoogste woord, óf ze zeggen niks. Zorg dat iedereen aan bod komt en alles mag zeggen.
* Gebruik een parkeerflap en noteer punten die niet direct met IDO te maken hebben, om later op te pakken. Zo worden ze niet vergeten en verzand je niet in inhoudelijke discussies.
* Laat alvast IDO-materialen (online) zien, zodat het IDO en de huisstijl wat gaan leven.
* Sluit af met de vraag: wat zie jij als belangrijkste uitdaging voor onze IDO’s? Laat deelnemers het antwoord tegelijk opschrijven en bij jou inleveren. Je geeft hiermee aan dat je openstaat voor input en iedereen uitnodigt om mee te denken.
* Schets een duidelijk vervolgpad dat na deze bijeenkomst in gang wordt gezet.