

# PROFIEL KARTREKKER IDO

## INLEIDING

Om mee te kunnen doen in de steeds verder digitaliserende wereld zijn goede digitale vaardigheden van groot belang. Maar lang niet iedereen beschikt in voldoende mate over deze vaardigheden. Digitale exclusie ligt op de loer. Het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) in de bibliotheek speelt een rol in het wegwijs maken van burgers in de digitale overheidsdiensten en in het ontwikkelen van digitale vaardigheden. Dit profiel beschrijft wat de hoofdtaken van een kartrekker van het IDO zijn, welke resultaatgebieden hier bij horen en over welke competenties de kartrekker dient te beschikken om dit werk professioneel uit te kunnen voeren.

## DOEL VAN HET IDO

Het IDO (Informatiepunt Digitale Overheid) is een samenwerkingsinitiatief van de KB, de Openbare Bibliotheken en het Netwerk van Publieke Dienstverleners (NPD). In dit netwerk zitten onder andere de Belastingdienst, het CAK, CBR, CIZ, CJIB, DUO, de SVB en het UWV. Het IDO is één van de uitvoeringsmaatregelen van de overheid in het bestrijden van digitale uitsluiting van burgers en biedt ondersteuning aan mensen die het lastig vinden om zaken te doen met de digitale overheid.

Met het IDO verbreedt de bibliotheek haar informatierol: bezoekers krijgen ter plekke ondersteuning bij hun vraag over de digitale overheid. Dit zijn uiteenlopende vragen, bijvoorbeeld over hulp bij belastingaangifte, vragen met betrekking tot levensgebeurtenissen (zoals geboorte of scheiding), het aanvragen van huurtoeslag, AOW, werk, persoonsgebonden budget, inkomen, uitkeringen, DigiD, bespaartips of verantwoord omgaan met geld. Als het gaat om persoonsgebonden informatie, worden bezoekers doorverwezen naar specifieke partners in het lokale netwerk. De Publieke Dienstverleners verwijzen op hun beurt burgers die moeite hebben met computers en internet door naar de plaatselijke bibliotheek, waar ze bijvoorbeeld kunnen deelnemen aan cursussen om digitaal vaardiger te worden.

## HOOFDTAAK

De Kartrekker IDO zet de IDO-dienstverlening binnen de bibliotheek op en stelt bij indien nodig. Hij/zij neemt de medewerkers en vrijwilligers mee in deze nieuwe dienstverlening. Extern legt en onderhoudt de Kartrekker het contact met de samenwerkingspartners van het IDO. De Kartrekker IDO kan een op zichzelf staande rol zijn of een onderdeel van een bestaande functie (bijvoorbeeld specialist sociaal domein of digitaal burgerschap) vormen.

## INTERNE EN EXTERNE CONTACTEN

De Kartrekker IDO,

- legt en onderhoudt het contact met de samenwerkingspartners van het IDO;
- stemt af met het management van de bibliotheek over beleid en strategie van het IDO;
- werkt samen met de specialist(en) digitale geletterdheid en andere collega's die inhoudelijk met digitale geletterdheid, mediavaardigheden en taal te maken hebben;
- werkt samen met de communicatiemedewerker(s) omtrent de marketing- en communicatiestrategie;
- werkt samen met de G!Ds-redacteur omtrent de sociaal-educatieve kaart.

## RESULTAATGEBIEDEN

**Resultaatgebied 1. Voorbereiding van de IDO dienstverlening.** De Kartrekker IDO,

- stelt een plan op hoe de dienstverlening IDO binnen de bibliotheek vorm krijgt, waarbij aandacht is voor inbedding en positionering van het IDO;
- inventariseert het lokaal maatschappelijke middenveld, legt relevante contacten met externe relaties en stimuleert onderlinge samenwerking;
- maakt keuzes over de fysieke inrichting van het IDO en initieert daarop acties;
- neemt de medewerkers en vrijwilligers mee en stelt het deskundigheidsbevorderingstraject op (samen met de POI-adviseur);
- initieert en werkt samen aan de marketing- en communicatiestrategie van het IDO;
- denkt na over inzet van de sociaal-educatieve kaart ([www.hetinformatiepunt.nl](http://www.hetinformatiepunt.nl)).

**Resultaatgebied 2. Uitvoering van de IDO dienstverlening.** De Kartrekker IDO,

- onderhoudt zijn/haar eigen IDO kennis en vaardigheden;
- deelt actief kennis en ervaringen met medewerkers IDO en samenwerkingspartners;
- neemt allerlei initiatieven die structureel bijdragen aan de dagelijkse IDO dienstverlening;
- onderhoudt relevante contacten met externe relaties en stimuleert onderlinge samenwerking;
- zorgt ervoor dat het aanbod basisvaardigheden in G!DS actueel en volledig is;
- draagt zorg voor het onder de aandacht brengen van het IDO bij publiek en partners;
- zorgt voor inbedding van de registratie van IDO-bezoekers (m.b.v. de output-registratietool) in het dagelijkse werkproces.

**Resultaatgebied 3. Verbetering van de IDO dienstverlening.** De Kartrekker IDO,

- initieert en werkt verbeteracties van de IDO dienstverlening op de vestiging uit;
- ondersteunt, stimuleert en enthousiasmeert collega's met betrekking tot de IDO dienstverlening;
- blijft op de hoogte van actuele ontwikkelingen en toepassingen op het vakgebied en vertaalt deze naar productinnovatie en verbetering van de IDO dienstverlening;
- participeert in het regionale en landelijke netwerk van het IDO.

**COMPETENTIES**

**Kennis**

- HBO werk- en denkniveau;
- actuele kennis van maatschappelijke ontwikkelingen;
- algemene kennis van de dienstverlening van de Publieke Dienstverleners;
- brede actuele kennis op het gebied van taalvaardigheid en digitale geletterdheid;
- kennis van het privacy-protocol van de bibliotheek.

**Vaardigheden**

- adequate advies- en netwerkvaardigheden;
- goede communicatieve (gesprek) en digitale vaardigheden;
- groot analytisch en probleemoplossend vermogen;
- reflectieve vaardigheden.

**Persoonskenmerken**

- een open en onderzoekende houding;
- assertief; kan persoonlijke grenzen en de grenzen van dienstverlening goed aangeven;
- leergierig; vindt het leuk om zich nieuwe digitale ontwikkelingen eigen te maken;
- kan reflecteren op eigen gedrag in relatie tot de ander en kan dit goed scheiden;
- empathisch; leeft zich in de positie, mening en ideeën van anderen in;
- zet anderen tot actie aan, maakt afspraken over taken.