

PROFIEL MEDEWERKER 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 medewerker in het IDO zijn, welke resultaatgebieden hier bij horen en over welke competenties de medewerker 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 Medewerker IDO biedt de bezoeker praktische hulp aan bij digitaal contact met de overheid én stimuleert in het leren van digitale vaardigheden. Ook verwijst hij/zij bij persoonsgebonden vragen door naar de juiste partner(s). De Medewerker IDO kan een op zichzelf staande rol zijn of een onderdeel van een bestaande functie (bijvoorbeeld medewerker publieksservice) vormen.

INTERNE EN EXTERNE CONTACTEN

De Medewerker IDO,

- heeft contact met de samenwerkingspartners van het IDO (bij doorverwijzing)
- werkt samen met collega's van het eigen team en andere collega's die inhoudelijk met digitale geletterdheid, mediavaardigheden en taal te maken hebben.

RESULTAATGEBIEDEN

De Medewerker IDO,

- maakt op laagdrempelige wijze contact met de klant;
- stelt de vraag achter de vraag en onderzoekt op doortastende wijze welke hulp gewenst is, volgens de regels van de privacy;
- informeert en ondersteunt de bezoekers met een IDO vraag;
- adviseert bezoekers bij het zo zelfstandig mogelijk uitvoeren van de digitale handelingen;
- verwijst indien nodig op warme wijze door naar een samenwerkingspartner;
- registreert met behulp van de output-registratietool wélke vragen er bij het IDO zijn gesteld en op welke NPD-partijen de vragen betrekking hebben;
- stimuleert deelname van IDO bezoekers aan cursussen over digitale vaardigheid;
- onderhoudt kennis en vaardigheden betreffende het IDO en deelt deze met collega's en samenwerkingspartners;
- werkt actief mee aan verbeteracties van de IDO dienstverlening op de vestiging.

COMPETENTIES

Kennis

- MBO-4 werk- en denkniveau;
- 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 begeleiding van IDO-klienten:

- gastvrijheid, contact/verbinding maken;
- analytisch vermogen: de vraag kunnen verhelderen en tot de kern kunnen komen;
- digitale zoekvaardigheden;
- probleemoplossend vermogen: warm doorverwijzen naar een samenwerkingspartner of naar een cursus digitale vaardigheden;
- reflectieve vaardigheden.

Persoonskenmerken

- een open en onderzoekende houding;
- empathisch: leeft zich in de positie, mening en ideeën van anderen in;
- klantgericht: biedt gevraagd en ongevraagd hulp aan en vraagt zelf tijdig om hulp van anderen;
- betrouwbaar: gebruikt ter zake doende en overtuigende argumenten;
- assertief: kan grenzen stellen;
- lerend: activeert de bezoeker om het zelf te gaan leren;
- leergierig: vindt het leuk om zich nieuwe digitale ontwikkelingen eigen te maken.