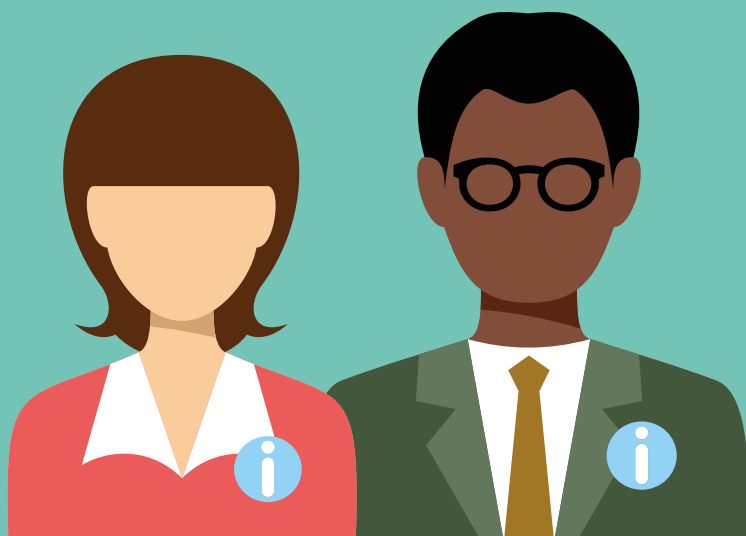


# Samen aan de slag met de **IDO-informatiewaaier**



De IDO-waaier bevat informatie over de veelgestelde vragen bij het IDO, suggesties voor doorverwijzen naar passend aanbod en partners en ruimte waar je de contactgegevens van je lokale partners kunt invullen.



De waaier komt digitaal beschikbaar zodat je deze verder kan aanvullen met gegevens van je eigen IDO, bibliotheek en lokale partners met wie je samenwerkt. Het organiseren van een bijeenkomst waarin je samen met collega's aan de slag gaat met het aanvullen van de gegevens is een belangrijk onderdeel voor een succesvolle waaier! Doe dit dus samen met je team en zorg dat de waaier actueel blijft door hem regelmatig met elkaar te checken en waar nodig te updaten.



Lees hier het interview met de initiatiefnemers van de waaier.

## Een stappenplan

De IDO-informatiewaaier is door Bibliotheek Oostland gemaakt als hulpmiddel voor medewerkers die te maken hebben met vragen over de digitale overheid. Het organiseren van een workshop is een essentieel onderdeel van een succesvolle waaier omdat je samen met je team aan de slag gaat.

- 1. Denk goed na over welke medewerkers en/of vrijwilligers je hierbij gaat betrekken.** Sluit aan bij een bestaand overleg waar (veel van) deze mensen aanwezig zijn. Het hoeft niet lang te duren, in 45 minuten kom je samen al een heel eind! Je kunt eventueel ook meerdere momenten kiezen of een verdeling maken per vestiging/gemeente/team.
- 2. Ga het gesprek aan met je IDO-medewerkers.** Waar lopen zij tegenaan? Bespreek samen wat de waaier jullie als team kan opleveren: denk aan eenvoudiger en sneller doorverwijzen, een duidelijk stappenplan voor zowel medewerker als klant, duidelijkheid over wat het IDO wel/niet doet. En heel belangrijk: zorg voor een open en gezellige sfeer!
- 3. Maak (samen) een lijst van mogelijke IDO-vragen.** Verdeel de groep in tweetallen en geef ieder duo twee of meer IDO-vragen. Laat hen zelf bedenken hoe zij een klant met deze vraag zouden helpen. Denk aan: meteen helpen of warm doorverwijzen naar een lokale partner? Wat zijn de contactgegevens van die partner? Welke informatie of documenten heeft de klant nodig om geholpen te worden?

### TIP

*Je kunt de waaier gebruiken tijdens het gesprek met de klant om te laten zien welke stappen er genomen worden en waarom je moet doorverwijzen. Bij digitaal-vaardige klanten kan de waaier door de klant zelf als hulpmiddel dienen om de stappen te doorlopen.*

## TIP

*Neem de waaier mee naar overleggen met partners om te laten zien wat de werkwijze is van het IDO in jouw bibliotheek. Maak concrete afspraken over de samenwerking en op welke manier jullie elkaar kunnen aanvullen. Je bent geen concurrent, maar een betrouwbare partner die inwoners wegwijs maakt!*

## TIP

*Denk creatief! Dit is hoe wij het gedaan hebben maar er zijn heel veel opties mogelijk. Het belangrijkste is om het samen met jouw IDO-team te doen en iedereen te betrekken bij het proces.*

**4. Bespreek gezamenlijk de oplossingen.** Het is niet erg als medewerkers het op een andere manier zouden aanpakken, dit geeft juist discussie en de bedoeling is om er samen over na te denken en te praten. Welke symbolen zou je toevoegen aan dit vraagstuk? Is de klant misschien beter af bij een van de partners? Moet er een toestemmingformulier gebruikt worden?

**5. Wat kun je klanten nog meer aanbieden?** Wijs de klant op het aanbod van de bibliotheek, zoals: computercursus, Boekstart, lidmaatschap, aanbod voor senioren, ondersteuning bij taal en rekenen, passend lezen, vrijwilligerswerk, etc.

**6. Maak het belang van registraties duidelijk,** ook bij eenvoudige vragen of doorverwijzingen naar computercursus of het aanbod van een lokale partner.



Check hiervoor ook de landelijke output-registratietool.

**7. Betrek medewerkers bij de laatste check!** Zorg voor meerdere waaiers, minimaal 1 waaier per informatiepunt/vestiging.

**8. Bespreek 1x per maand in een regulier overleg of er updates nodig zijn** en actualiseer de waaier waar nodig.

