Het IDO in Brabant

1. Inleiding[1]

Als we willen kijken naar de doorontwikkeling van het IDO in Brabant en hoe IDO's kunnen zorgen voor een hoger bereik, is het goed om eerst inzichtelijk te maken waar we op dit moment staan. Pas dan wordt immers inzichtelijk wat de belangrijkste aandachts- en ontwikkelpunten en succesfactoren zijn die bijdragen aan een hoger bereik.

Het Informatiepunt is er voor iedereen die moeite heeft met digitale dienstverlening en vragen heeft over het regelen van online zaken. Het gaat dan in beginsel om online zaken doen met de overheid. In de praktijk stellen bezoekers van Informatiepunten ook veel vragen over andere (online) dienstverlening, bijvoorbeeld over online bankieren of het online registreren bij een woningcorporatie. Vragen die mensen stellen kunnen betrekking hebben op websites, maar ook op apps op telefoons of tablets (bijvoorbeeld bij het gebruik van DigiD of de CoronaCheck-app). Informatiepunten bieden voor bezoekers een luisterend oor voor hun problemen en vragen. Er wordt tijd voor ze genomen en ze worden op een persoonlijke manier doorverwezen.

De Informatiepunten helpen mensen door handvatten aan te reiken om digitale (overheids)zaken zelf te kunnen regelen. Het Informatiepunt biedt hulp op de volgende gebieden:

- **Waar** je moet beginnen
- **Hoe** je iets kunt vinden
- **Wat** je moet doen
- Bij **wie** je moet zijn
- **Hoe** je kunt verder leren (cursussen/trainingen)

Informatiepunten bieden hulp op verschillende manieren, je kunt dit onderverdelen in een informatiefunctie en een hulpfunctie. Informatiepunten werken daarbij veel samen met landelijke en lokale organisaties. Belangrijk om daarbij op te merken is dat Informatiepunten een eerstelijnsfunctie met doorverwijsfunctie vervullen en nooit de functie van andere organisaties overnemen.

We kiezen er bewust voor om de spreekuren van partners (die niet behoren tot een informatie/ontwikkelplein) niet mee te nemen in dit stuk. Bibliotheken van nu zijn netwerkorganisaties met veel samenwerkingspartners. Voor dit stuk is gekozen om te focussen op de rol van de interne medewerker, maar uiteraard kunnen deze samenwerkingspartners ook een belangrijke rol spelen in het zorgen voor een hoger bereik bij het IDO.

[1] Informatiepunten Digitale Overheid (IDO's) Een handreiking voor gemeenten (VNG, 2022)

Drie IDO scenario's

Er zijn na de pilotfase van de kopgroep bibliotheken drie scenario's benoemd voor de IDO-dienstverlening: Basis, Altijd beschikbaar en Brede dienstverlening. Deze scenario's waren vooral bedoeld als een richtlijn, aangezien per bibliotheek ieder scenario er in de praktijk net even anders uit zal zien.

Scenario 1: Basis
In het Basis-scenario bestaat het IDO uit een aparte vaste balie/ruimte waar bezoekers tijdens spreekuren terecht kunnen voor IDO-vragen. Wanneer nodig verwijs je ze door naar een spreekuur van bijvoorbeeld een samenwerkingspartner die hen verder helpt.

Bij dit scenario kun je uitstekend gebruikmaken van de landelijke communicatiematerialen en huisstijl. Met een IDO-balie in je bibliotheek, herkenbaar aan de landelijke IDO-huisstijl, laat je zien dat je een centraal punt hebt ingericht voor mensen met vragen rondom digitale overheid. Om de bekendheid van het IDO een boost te geven, kun je dit het beste als een nieuwe dienst presenteren en volledig meeliften op de landelijke campagne.

Scenario 2: Altijd beschikbaar
In dit scenario is er geen sprake van spreekuren, maar is het IDO altijd open voor bezoekers. Dit betekent in de praktijk dat de medewerkers van de bibliotheek fungeren als een 'lopend IDO', bij wie bezoekers altijd terecht kunnen met hun IDO-gerelateerde vragen. Als het nodig is verwijs je hen door naar een spreekuur van bijvoorbeeld een samenwerkingspartner. Die helpt hen vervolgens verder.

Bij dit scenario hoeft er in de bibliotheek geen zichtbaar IDO-punt te zijn waar mensen terecht kunnen voor vragen. Het is dus van belang dat duidelijk gecommuniceerd wordt dat je bij elke medewerker terecht kunt voor je vragen. Doe dit ook in je bibliotheek. Maak bijvoorbeeld gebruik van posters, narrowcasting, folders en A4-houders op tafels waarin je dit toelicht. Ook kan een gastvrouw/heer aan de deur helpen om mensen hierop te wijzen. De landelijke communicatiematerialen zijn voor dit scenario – als er inderdaad geen zichtbaar IDO-punt is - niet ideaal om in te zetten, omdat deze wel impliceren dat er een apart IDO-punt is en spreekuren zijn waar je terecht kunt voor je vragen. In dit geval kun je dus het beste je eigen communicatiematerialen ontwikkelen die je voorziet van het IDO-logo.

Scenario 3: Brede dienstverlening

In dit scenario is het IDO onderdeel van een breder informatiepunt, gericht op een breed scala aan vragen van bezoekers. In dit scenario werkt de bibliotheek met spreekuren, maar wel met spreekuren die al bestaan, al dan niet vervuld door samenwerkingspartners. De werknemers/vrijwilligers van deze spreekuren voeren dus in sommige gevallen óók de IDO-dienstverlening uit. Het IDO past zich aan aan de bestaande openingstijden/spreekuren en balie.

Ook in dit scenario is het IDO niet heel zichtbaar. Het wordt namelijk opgenomen in bestaande spreekuren die al een eigen naam hebben en soms georganiseerd worden door een samenwerkingspartner. Denk bijvoorbeeld aan een Ontwikkelplein of een Geldpunt. De communicatie-uitingen van deze spreekuren zijn vaak in de huisstijl van de bibliotheek met toegevoegde logo's van de partners. Het is daarom niet verstandig om te communiceren met de IDO-huisstijl. De communicatie moet eenduidig zijn voor je klanten. De spreekuren omvatten namelijk meer dan alleen IDO-vraagstukken. Ook in dit scenario is het goed om te communiceren waar klanten terecht kunnen voor hun vragen. Maak binnen je bibliotheek dus ook gebruik van je narrowcasting, flyers, posters en A4-houders. Valt het IDO onder een spreekuur waarvan de naamgeving niet meer toereikend is voor alle soorten vragen die gesteld kunnen worden, zoals een Geldpunt? Bedenk dan samen met je samenwerkingspartners of een nieuwe naam voor het spreekuur niet verstandig is. Of open een (algemeen) informatiepunt of ontwikkelplein, waarbij je wel aansluit bij de landelijke IDO-huisstijl. Dit zorgt meteen voor duidelijke, niet-versnipperde communicatie.

We merken in de praktijk dat veel bibliotheken - nu hun IDO's een tijdje open zijn - aan het heroverwegen zijn voor welk scenario ze kiezen. Veel bibliotheken hebben ooit gekozen voor scenario 2, maar willen nu bijvoorbeeld toch ook iets met een spreekuur gaan doen. Ook zien we dat scenario's soms door elkaar heen lopen. Mogelijk geldt ook niet voor elk IDO binnen een bibliotheek hetzelfde scenario.

Omdat het IDO vol in ontwikkeling is, is het ook nog maar de vraag of de destijds geformuleerde scenario's nog passen. Mogelijk moeten de scenario's op bepaalde punten aangepast worden om ze beter aan te laten sluiten op de huidige situatie. In de uitvraag die gedaan is onder Brabantse bibliotheken zijn de scenario's verrijkt met de opties: pop-up IDO, IDO buiten de bibliotheek, algemeen informatie, informatieplein/ontwikkelplein of een combi van een informatiepunt met een ontwikkelplein.

2. Huidige stand van zaken Brabantse IDO's

Aantal IDO's
Er zijn inmiddels ruim 70 IDO's in Brabant en er komt later dit jaar nog een aantal IDO's bij. Om een goed beeld te krijgen van de huidige stand van zaken van de IDO's in Brabant zijn alle Brabantse bibliotheken gevraagd om antwoord te geven op de volgende vragen:

1. Welk type IDO heb je op basis van scenario's?
2. Welke mate van dienstverlening? Wat doe je nog meer naast de informatiefunctie van het IDO?
    - Ik verwijs door vanuit het IDO
        - Warm doorverwijzen
        - Extern doorverwijzen
        - Intern doorverwijzen
    - Ik bied ter plekke hulp vanuit het IDO
    - Ik signaleer vanuit het IDO
    - Ik programeer vanuit het IDO
3. Hoe wordt het IDO bemenst?
    - Medewerkers/vrijwilligers/partners
4. Hoe zien jullie het IDO in de toekomst? Concreet: Welke plannen hebben jullie voor aankomend jaar/aankomende jaren met jullie IDO?

Hieronder een analyse van de huidige situatie met betrekking tot het IDO in Brabant.
We hebben de bibliotheken allemaal telefonisch, per mail of in real life gesproken, behalve De Nobelaer. Het antwoord op de eerste vraag is gebaseerd op basis van informatie die we online vonden.

1.Welke type scenario IDO is van toepassing?	Altena	Eindhoven	Heusden	Veldhoven	Helmond Peel	Dommeldal	Theek5	West Brabant	Nieuwe Veste	De Nobelaer	NOBB	Huis73	Lage Beemden	De Kempen	BiblioPlus	Midden Brabant
1. Bibliotheekmedewerker als IDO-medewerker		X		Voor vragen van max 10 min. anders doorverwijzen naar 2		X	X	X	X	X	X Veghel	X	X	X		X
2. IDO Spreekuren in de bibliotheek	X	X	X	X samen met DigiTaalhuis	X	x		X			*Overige vestigingen met IDO van NOBB*		X			X
3. Bemande IDO-balie in de bibliotheek			X			x		x			X Oss				X	X
4. Pop-Up IDO op locatie															X	X
5. IDO buiten de bibliotheek		X						x								X
6. Algemeen Informatiepunt		incidenteel													X	

7. Informatie-/ontwikkelplein																X in Goirle en voor 2023 meer vestigingen
8. Informatiepunt en ontwikkelplein																

2 Welke mate van dienstverlening? Wat doe je nog meer naast de informatiefunctie van het IDO?	Altena	Eindhoven	Heusden	Veldhoven	Helmond Peel	Dommeldal	Theek5	West Brabant	Nieuwe Veste	De Nobelaer	NOBB	Huis73	Lage Beemden	De Kempen	BiblioPlus	Midden Brabant
a) Ik verwijs door vanuit het IDO a. Warm b. Extern c. Intern b) Ik bied ter plekke hulp vanuit het IDO c) Ik signaleer vanuit het IDO d) Ik programeer vanuit het IDO (activiteiten programmeren n.a.v. veelgestelde vragen bij het IDO)	A,b, c	a.b, a.c, b, c (nog te weinig)	A,b,c	A,b,c, d	A,b,c	A,b,c	A,b,c,d	A,b,c,d	A,b,c	A,b	A,b,c,d	A,b,c, bezig met voorbereiding d	A,b,c	A,b	A,b,c,d	A,b,c,d

3.Hoe wordt het IDO bemenst?	Altena	Eindhoven	Heusden	Veldhoven	Helmond Peel	Dommeldal	Theek5	West Brabant	Nieuwe Veste	De Nobelaer	NOBB	Huis73	Lage Beemden	De Kempen	BiblioPlus	Midden Brabant
a) door de bibliotheekmedewerker b) door een speciaal daarvoor aangenomen medewerkers c) door vrijwilligers d) door partners	A	A, c	A,c, d	A,c	A,b	A	A,b,	A	A	A	A,b	A	A, b	A	b	A,b

Ad 4. Toekomstplannen:

Altena	De wens en ambitie is er om meer verbinding met de dienstverlening van de gemeente te maken
Eindhoven	We zijn nu contacten aan het leggen met partners in de wijk om goed warm te kunnen doorverwijzen en dat zij ons ook weten te vinden. Daarnaast zien wij zo'n ontwikkelplein waar verschillende partners aanwezig zijn als een mooie mogelijkheid. We zijn nu zelf bij een vergelijkbaar punt in een wijk aangesloten met ons IDO punt, we willen dit in de toekomst ook proberen te realiseren in de centrale bibliotheek. De vraag is echter hoeveel animo voor is en we moeten dus nog de partners benaderen en aan boord krijgen.
Heusden	Liefst zonder vrijwilligers, vacature IDO-medewerker, vestiging erbij (alle 3 vestigingen), uitbreiden spreekuren. IDO loopt nog niet goed genoeg.
Veldhoven	Gezondheidscentra samenwerken, bibliotheken samen, IDO onder de aandacht, bij de doelgroep --> partners die door kunnen verwijzen, of spreekuren op locatie.
Helmond Peel	Meer spreekuren ook in samenwerking met partners
Dommeldal	Uitbouwen tot een dienstverlening waarin wij a tot en met d uitvoeren van vraag 2
Theek5	We zien de IDO als basis voor de start van een breder informatiepunt. Twee pilots in 2023. In de daarop volgende jaren breiden we uit. Het ontwikkelplein staat voor 2024 op de planning. Waarbij we klein beginnen en later verder uitbreiden
West Brabant	Er is voor een half jaar iemand aangenomen om toekomstplannen uit te werken en er wordt volgens onze manager z.s.m. een tijdelijke vacature uitgezet speciaal voor het IDO
Nieuwe Veste	Doorontwikkeling van onze huidige IDO dienstverlening bij de 3 bibliotheekvestigingen, incl. blijvende scholing bibliotheekmedewerkers. Verduurzamen van het IDO door de onderliggende organisatie te verstevigen. Inzet van bibliotheekmedewerkers en vrijwilligers voor de informatiedienstverlening vergt constante deskundigheidsbevordering en

	bijscholing. Zowel op inhoudelijk gebied als op Bredase ontwikkelingen en actualiteit. Samenwerking in de stad met netwerkpartners moet goed geborgd blijven. Uitbreiden van de informatiedienstverlening over de stad, in samenwerking met Bredase netwerkpartners.
De Nobelaer	-
NOBB	We willen vooral verder bouwen aan het IDO, zodat het echt goed ingebed ligt in onze dienstverlening binnen de bibliotheek. We zijn bezig om een intern informatieplein op te richten waar alle biebcollega's die ook IDO 'bemannen' gemakkelijk en snel de benodigde informatie kunnen vinden, zodat ze zelfverzekerd IDO-bezoekers kunnen helpen. Daarnaast zijn we bezig om onze grenzen van het IDO te bepalen. Daarnaast blijft bekendheid en zichtbaarheid van het IDO belangrijk. We proberen de vraag voor te zijn en werken nu aan informatiebijeenkomsten in het kader van de tweestapsverificatie van DigiD. Ook willen we meer bekendheid geven aan het IDO op de kleinere vestigingen binnen onze organisatie. We tasten nieuwe samenwerkingsverbanden af op het gebied van digitale gezondheidszorg. Afgelopen jaar zijn er twee medewerkers speciaal voor het IDO aangenomen die zich inmiddels met alle bovenstaande punten bezig houden.
Huis73	• Vraaggericht, aanvullend aanbod, in samenwerking met partners die vergelijkbare vragen krijgen • focus op jongeren • doorontwikkeling zorg/gezondheid --> aanbieden digivitaler in div varianten • bekijken of het scenario zoals dat nu van toepassing is voor alle vestigingen van Huis73, de beste optie is.
Lage Beemden	Meer spreekuren organiseren
De Kempen	We zijn druk bezig met de herontwikkeling van onze IDO's. In februari verwachten we de levering van een aantal Hush meets (kleine vergaderunits) die we in enkele vestigingen gaan zetten. We kunnen hier

	met bezoekers privacygevoelige gesprekken voeren, maar wel zichtbaar zijn in de vestiging. Daarnaast zijn we voornemens om het toestemmingsformulier (van Probiblio) te implementeren, waardoor we AVG-technisch meer mensen kunnen helpen met hun IDO-vragen. Ook gaan we ons richten op (meer) samenwerkingsmogelijkheden met partners. Wellicht kunnen we gezamenlijk spreekuren plannen; formulierencafé opzetten (hebben we nu in 1 vestiging, maar zouden we graag willen uitbreiden naar andere gemeenten). En misschien gaan we wel voor een ontwikkelplein…. Door de nieuwe financieringsregeling hopen we samen met de gemeenten en lokale partners een stevig fundament te kunnen bouwen voor de IDO/algemeen informatiepunt-activiteiten. Hierbij horen ook adequate IDO-medewerkers die voldoende vaardigheden, achtergrondinformatie en kennis van de lokale kaart hebben. Dit moet nog vorm krijgen en kan ook iets gaan betekenen voor de openingstijden van het IDO/algemeen informatiepunt. Eerste prioriteit is het goed inregelen van het privacy-aspect én het faciliteren van IDO-medewerkers (up-to-date informatie van partners/sociale kaart, adequate informatie over IDO-zaken etc.) De bedoeling is om uiteindelijk periodiek te gaan analyseren welke vragen er binnen komen om te bekijken of we daar gericht aanbod voor moeten creëren.
BiblioPlus	Uitbreiden van Informatiepunten van 3 naar 7 vestigingen. Nog meer programmering de IDO's en onderzoeken mogelijkheden bundelen van spreekuren naar informatiepleinen.
Midden Brabant	In onze bibliotheken zullen alle IDO's Informatiepunten heten en daar waar we in gezamenlijkheid spreekuren organiseren ''informatiepleinen''. Ons digitale cursus-en trainingsaanbod in samenwerking met Taalnetwerkpartners zal in 2023 verder ontwikkeld worden onder de naam: ontwikkelpleinen.

3. Hoger bereik

Op basis van de gegevens uit de outputregistratietool is gekeken welke IDO-locaties in Brabant de meeste vragen hebben gekregen in de periode december 2020 (uitgaan van de openingsdatum van het eerst IDO in Brabant) tot 11 december 2022. Hieronder staat de top 10 van IDO-locaties, met 2 IDO-locaties op een gedeelde 10e plek. Wat hebben deze 11 locaties met elkaar gemeen? En hoe kunnen andere IDO-locaties hier van leren, om op deze manier ook een hoger bereik te krijgen?

IDO locaties	Aantal van Vestiging	Aantal coronavragen	Aantal niet coronavragen	Open sinds	Inwoneraantal locatie	vragen per inwoner
De Bibliotheek LocHal	1023	179	844	mei 2021	224.459	0,0046
Nieuwe Veste bibliotheek Centrum	826	203	623	juli 2021	184.702	0,0055
Bibliotheek Uden	761	215	546	dec 2020	41.782	0,0245
Bibliotheek Theek 5, Oosterhout	586	132	454	mrt 2021	56.535	0,0181
Bibliotheek Oss	566	225	341	dec 2020	93.307	0,0110
Bibliotheek Cuijk	520	256	264	juni 2021	24.931	0,0410
Nieuwe Veste bibliotheek Zuid	488	111	377	feb 2021	184.702*	0,0055
De Bibliotheek Wagnerplein	431	109	322	juni 2021	224.459*	0,0046
Bibliotheek de Witte Dame	415	76	339	nov 2021	238.326	0,0043
De Bibliotheek Waalwijk	366	84	282	juni 2021	49.342	0,0207
Huis73	366	93	273	sept 2021	156.538	0,0065

*Voor deze twee locaties is het inwoneraantal van de hele stad gebruikt, waardoor de kolom 'vragen per inwoner' hier niet helemaal representatief is. Het zou nauwkeuriger zijn, als deze data beschikbaar is, om hier te kijken naar inwoneraantallen van kernen, wijken etc. waar de bibliotheekvestiging gelegen is.

Er was helaas te weinig tijd en informatie om vergaande conclusies te trekken op basis van bovenstaande data en de uitkomsten van de interviews. Wel hebben we hieronder een aantal hypothesen geformuleerd die het onderzoeken waard zijn:

- Het aantal openingsuren is van invloed op het aantal gestelde vragen bij het IDO.
- Stadsbibliotheken hebben een hoger bereik bij het IDO dan dorpsbibliotheken.
- Demografische samenstelling van de gemeente (leeftijd en culturele achtergrond) zijn bepalend voor het aantal IDO-vragen.
- Een informatie/ontwikkelplein zorgt voor een hoger bereik dan een los IDO-spreekuur of een losse IDO-balie. Speciaal aangenomen IDO-medewerker(s) hebben een positief effect op het bereik van het IDO.

4. Scenario's voor doorontwikkeling

In de huidige situatie is er sprake van een dekkend netwerk van ruim 600 Informatiepunten in de Nederlandse bibliotheken. Opgezet volgens de 3 scenario's Basis, Altijd beschikbaar en Brede dienstverlening. Uit de interviewronde met Brabantse bibliotheken blijkt dat er ook tussenvormen zijn, dus aanvullende scenario's. Daarnaast zijn er ook op meerdere plaatsen externe spreekuren onder de noemer IDO. Bijvoorbeeld in ziekenhuizen, seniorenflats, wijkcentra en McDonald's. [2]

Bibliotheken hebben bijna overal medewerkers aangetrokken die specifieke verantwoordelijkheid hebben om te werken aan de verdieping en verbreding van de Informatiepunten. Hoog op de agenda's staat 'de samenwerking in de ketenaanpak in wijk, dorp, stad of regio versterken'. Doorverwijzen en weten wie de partners zijn is een duidelijk verdiepende activiteit om zodoende ingebed te raken in de lokale structuur. Hier wordt in veel regio's ook de samenwerking met taalnetwerken bij betrokken. Voor de verdieping zijn de uitbreiding van de spreekuren, uitbreiding van het aanbod van cursussen en trainingen belangrijk.
Bij veel bibliotheken staat verduurzaming van het IDO op de agenda. De interne organisatie is nog niet overal afgestemd op de nieuwe functie en inzet van bibliotheekmedewerkers vergt een constante deskundigheidsbevordering en bijscholing.
Ook de samenwerking met netwerkpartners moet onderhouden worden en geborgd blijven.
Interne verdieping heeft ook te maken met aansluiten op de certificeringseisen voor bibliotheken, zorgdragen voor (privacy) veilige werksituaties voor medewerkers en klanten, aansluiten bij de DigiTaalhuisontwikkelingen en bij het aanbod basisvaardigheden.

Bij verbreding wordt gewerkt aan externe Informatiepunten in en buiten bibliotheken, specifieke spreekuren en Informatiepunten gericht op één thema, zoals zorg (kennis van diverse apps die in de gezondheidszorg worden gebruikt, samenwerking met apothekers, huisartsen en ziekenhuizen). Aansluiten bij relevante netwerken in de regio zoals sociaal-juridische partners door bijvoorbeeld ook juridische spreekuren ruimte te bieden en partners te zoeken die financiële deskundigheid hebben. Denk ook aan ruimte bieden aan partners die informatie geven op het gebied van energietransitie en duurzaamheid.
De samenwerking met gemeenten is een mogelijkheid om de dienstverlening in de Informatiepunten te verbreden. Bij de Informatiepunten van gemeenten komen veel vragen binnen die ook bij Informatiepunten in bibliotheken kunnen worden beantwoord. Gemeenten zien kansen om hun eigen klantendienstverlening en de Informatiepunten samen te voegen of duidelijker af te bakenen wie wat kan doen. Concrete voorbeelden zijn de aanvraag verlenging rijbewijs, digitale afspraken maken bij de gemeenten, etc. Met de overgang van de IDO-financiering naar gemeenten liggen hier uitdagingen voor de komende jaren. Naast uitbreiding van het aanbod van de Informatiepunten kunnen bibliotheken in de samenwerking met gemeenten ook een rol nemen om (eventueel samen met partners) feedback aan de gemeente te geven over de uitvoering van regelingen. Bij de Informatiepunten loop je bij (digitale) dienstverlening aan bewoners soms tegen onlogische zaken aan die te maken hebben met de uitvoering van lokale regelingen.

[2] Koninklijke Bibliotheek · Whitepaper Informatiepunten Digitale Overheid buiten de bibliotheek — ANNE · LOUÏSE · VAN DEN DOOL (annevandendool.nl)

5. Interne communicatie

Hieronder enkele tips voor de interne communicatie rondom het IDO.

Tip 1: Informeer en betrek niet alleen IDO-medewerkers, maar informeer en betrek alle collega's (en vrijwilligers) van de bibliotheek.
Niet alle medewerkers van bibliotheken zijn voldoende op de hoogte van de interne ontwikkelingen rondom de Informatiepunten.
Dit gaat dan vooral over collega's die niet in de publieke dienstverlening werkzaam zijn maar bijvoorbeeld werken voor educatie, programmering, collectie of bedrijfsvoering en vooral back-officefuncties hebben.

- Deel praktische informatie zoals contactpers(o)on(en) per vestiging, spreekuren, openingstijden, IDO-medewerkers (per vestiging), samenwerkingen intern (en eventueel extern), rol vrijwilligers, programmering naar aanleiding van IDO-vragen (denk aan aanvullend cursus- en trainingsaanbod zoals 'Omgaan met je smartphone').
- Deel successen van het IDO met collega's, samenwerkingspartners en lokale media. Bijvoorbeeld de BiblioPlus-actie rondom de 1.000ste vraag. BiblioPlus had 2 maanden voor het eenjarig bestaan van het IDO alle medewerkers en vrijwilligers via Intranet deelgenoot gemaakt over het aantal vragen dat er tot die tijd bij het Informatiepunt gesteld was. In dat bericht nodigde BiblioPlus alle collega's en vrijwilligers uit om mee te helpen om met het eenjarig jubileum de 1.000 vragen te hebben bereikt. Op die manier werd er een gezamenlijke uitdaging van gemaakt, waar uiteraard ook een gezamenlijke beloning bij hoorde als dit zou lukken. Op 1 juni 2022 had BiblioPlus meer dan 1.000 vragen en werden er in alle vestigingen (ook die waar (nog) geen IDO was) chocolaatjes met een kaartje uitgedeeld aan het personeel. In de vestigingen waar wel een IDO was, werden de chocolaatjes ook uitgedeeld aan bezoekers van het IDO.
- Creëer ambassadeurs. Veel bibliotheken werken niet alleen met betaalde krachten, maar ook met vrijwilligers. Mensen die vaak uit de eigen regio komen. Een kansrijke groep om te betrekken bij de uitrol en promotie van nieuwe dienstverlening van de bibliotheek, zoals een IDO. Denk hierbij aan:
    (a) Vraag hen hun eigen netwerk te informeren over het IDO. Deel informatiepakketten uit en vraag hen bijvoorbeeld om flyers neer te leggen of posters op te hangen op plekken waarvan zij denken dat het relevant kan zijn.
    (b) Krijgen ze tijdens het uitvoeren van andere werkzaamheden een IDO-vraag, laat ze doorverwijzen naar het IDO-spreekuur of Informatiepunt. Denk hierbij bijvoorbeeld aan educatiemedewerkers die vragen krijgen van ouders. Programmamakers die vragen krijgen tijdens een activiteit of baliemedewerkers die geen IDO-medewerker zijn en wel een vraag krijgen aan de balie.
    (c) Laat collega's vertellen over het IDO op plekken waar de doelgroep komt. Bijvoorbeeld bij taallessen, interculturele centra, ouderenbonden, wijkcentra, huisartsenkoepels, scholen. Of ga hier bijvoorbeeld langs met een pop-up IDO.

Tip 2: Maak gebruik van de informatie van de Kwinkgroep VNG voor gemeenten.
Dit document is gemaakt naar aanleiding van de beslissing rondom de financiering van het IDO, die vanaf 2023 bij gemeenten komt te liggen. Om gemeenten in Nederland hiermee te helpen heeft de VNG samen met de Kwinkgroep een stuk geschreven hoe gemeenten vorm en inhoud kunnen geven aan een IDO. Hoewel het document geschreven is voor gemeenten, is het ook voor bibliotheken, waar de uitvoer van de IDO's belegd is, zeer interessant.

Onderstaande informatie kan gebruikt worden om medewerkers intern te informeren.

Algemene communicatie
Digitalisering heeft de maatschappij in een hoog tempo veranderd. Dienstverlening van overheden en bedrijven is steeds vaker digitaal.[3] Voor veel burgers is dat ingewikkeld. Rond de 2,5 miljoen Nederlanders hebben moeite met lezen, schrijven en het gebruiken van digitale apparaten, zoals een computer, smartphone of tablet. Ongeveer 1,2 miljoen Nederlanders hebben nog nooit internet gebruikt. Ook op het werk zorgt digitalisering vaak voor problemen. Soms zorgt het ervoor dat mensen hun werk niet goed kunnen doen. Digitale inclusie (zorgen dat iedereen mee kan doen in de digitale samenleving) is om die reden een belangrijk doel. Deze doelen staan ook in de Nederlandse digitaliseringsstrategie en in de Agenda Digitale overheid. [5]

Binnen deze context zijn de Informatiepunten Digitale Overheid (hierna: Informatiepunt(en)) tot stand gekomen. Deze Informatiepunten zijn laagdrempelige, fysieke eerstelijnshulploketten in lokale bibliotheken, waar burgers terecht kunnen met vragen over online (overheids)dienstverlening. Informatiepunten bieden voor veel bezoekers een luisterend oor voor hun problemen en vragen. Er wordt tijd voor ze genomen en ze worden op een persoonlijke manier geholpen.

Vragen kunnen betrekking hebben op websites maar ook op bijvoorbeeld apps op mobiele telefoons. Deze vragen van burgers gaan niet alleen over de online dienstverlening van de overheid, maar regelmatig ook over online dienstverlening van andere partijen. Bijvoorbeeld over online bankieren. Wanneer een Informatiepunt de burger niet kan helpen, dan probeert het Informatiepunt de burger 'warm' door te verwijzen door bijvoorbeeld direct een afspraak te laten inplannen bij de juiste organisatie.

Het Informatiepunt is er voor iedereen die moeite heeft met digitale dienstverlening en vragen heeft over het regelen van online zaken.[4] De doelgroep omvat onder meer mensen die moeite hebben met lezen en/of schrijven en/of rekenen (basisvaardigheden), maar ook mensen die digitale hulpmiddelen niet beheersen of de e-overheid niet voldoende begrijpen. Onder de doelgroep vallen ook mensen die wél digitaal vaardig zijn, maar moeite hebben met de e-overheid. Denk aan jongeren en studenten die bijvoorbeeld een DigiD, zorgtoeslag of studiefinanciering moeten aanvragen. Daarnaast behoren mensen

[5] Nederlandse Digitaliseringsstrategie en de Agenda Digitale Overheid.

met Nederlands als tweede taal (NT2) en mensen met financiële of juridische vragen die niet goed weten welke zaken geregeld moeten worden of waar zij terecht kunnen tot de doelgroep. Tot slot behoren ook mensen met een lichamelijke en/of psychische beperkingen of problemen tot de doelgroep.

Bibliotheken hebben altijd al een informatiefunctie gehad en uitgevoerd en zijn logische partner in dit vraagstuk. Informatie is nu niet meer alleen in boekenkasten te vinden maar vooral ook digitaal beschikbaar. Hoewel iedereen toegang heeft tot deze informatie wil dat niet zeggen dat iedereen hier ook goed gebruik van (kan) maken. Informatiemedewerkers in bibliotheken moeten steeds meer over digitale zoekvaardigheden beschikken om klanten goed te kunnen helpen zoeken.

In de praktijk bieden de medewerkers van Informatiepunten ook hulp bij overheidsdiensten die niet behoren tot de Manifestgroep. Tijdens de coronapandemie is daarnaast gebleken dat de Informatiepunten ook flexibel en snel ingezet kunnen worden voor het bieden van passende ondersteuning aan burgers bij nieuwe digitale overheidsdiensten (zoals de CoronaCheck-app). Om deze reden bestaat het voornemen om de dienstverlening van deze Informatiepunten in de toekomst verder uit te breiden naar meer overheidsorganisaties. Verder bestaat het voornemen om de locaties waarin Informatiepunten zijn gevestigd, niet te beperken tot bibliotheken. Het feit dat een Informatiepunt in een bibliotheek gevestigd is, kan voor bepaalde doelgroepen een drempel zijn om hulp te vragen. Om zoveel mogelijk mensen te bereiken en een toegankelijke overheid te zijn, wordt verkend of andere locaties dan bibliotheken ook goed werken. Hierin zijn verschillende opties mogelijk zoals buurtcentra, instellingen voor begeleid wonen, verpleeghuizen of sociale werkplaatsen. Andere opties zijn telefoonwinkels of een mobiel Informatiepunt. In de huidige situaties experimenteren bibliotheken overigens al met Informatiepunten buiten hun eigen vestigingen.

Sinds de instelling van de Wet stelsel openbare bibliotheekvoorzieningen (Wsob) in 2015 kent de bibliotheek vijf formele kernfuncties. Een daarvan is het ter beschikking stellen van kennis en informatie. Dat doet de bibliotheek niet alleen met haar collectie, maar ook met bijeenkomsten en Informatiepunten (IDO). Een informatiepunt is vaak een fysieke plek in de bibliotheek, bijvoorbeeld een balie, loket of zuil, die is ingericht rondom een specifiek thema of een specifieke doelgroep.
In onze bibliotheek is gekozen voor (inrichting bibliotheek x)
Informatie kan er worden aangeboden in digitale of fysieke vorm, op schrift (boeken, flyers et cetera) of in de vorm van persoonlijke hulp. Vaak wordt hier ook aanvullende programmering geboden, bijvoorbeeld in de vorm van (inloop)spreekuren, informatiebijeenkomsten of lezingen. De IDO's zijn vooral gericht op hulp bieden bij digitale overheidsinformatie informatie.
In onze bibliotheek is gekozen voor (keuzes bibliotheek x)