

Vrijwilliger Informatiepunt Digitale Overheid (IDO)

Functieomschrijving

Op de vestigingen in Ommen en Raalte opent binnenkort een Informatiepunt Digitale Overheid (IDO). Hier beman je het spreekuur en help je bezoekers met hun vragen over de digitale diensten van de overheid. Je kunt hierbij denken aan het aanvragen van zorgtoeslag of huurtoeslag, inschrijven voor een woning, een rijbewijs verlengen, de mededelingen in de Berichtenbox van de overheid lezen, een afspraak maken bij de gemeente of het aanvragen en activeren van een DigiD. Wanneer mensen meer inhoudelijke hulp nodig hebben, verwijst je aan de hand van de sociale kaart door naar partnerorganisaties, het Taalpunt of de computercursussen in de bibliotheek.

Werkzaamheden

Je probeert de vraag van de bezoeker te verhelderen, waarna je samen online op zoek gaat naar de juiste informatie. Waar mogelijk probeer je de bezoeker zoveel mogelijk zelf te laten doen. Bij een doorverwijzing naar een van de sociale partners schrijf je zo duidelijk mogelijk de vraag op, zodat zij makkelijk verder kunnen helpen. Indien gewenst bel je om een afspraak voor de bezoeker te maken.

Inzet

Je kan zelf kiezen hoe vaak je beschikbaar wilt zijn. Er wordt in overleg met de vrijwilligers een rooster opgesteld. Er worden steeds 2 mensen samen ingeroosterd. Er is elke week een spreekuur van 2 uur. Op een later moment zal er ook in de avond een spreekuur zijn.

Voorafgaand is er een online training beschikbaar die je in je eigen tempo kan volgen. Hier worden de meest gestelde vragen en antwoorden behandeld, zodat je een goed beeld krijgt van wat je kan verwachten. Deze training duurt ongeveer 1 dagdeel en kan je naar wens opknippen in kleine stukjes.

Contacten

Je wordt begeleid door een medewerker van de bibliotheek en maakt deel uit van een landelijk netwerk van IDO's.

Profiel

- Goed kunnen luisteren
- Doorvragen en de vraag verhelderen
- Communicatief
- Assertief zijn en grenzen kunnen bewaken
- Voldoende digitale vaardigheden om snel informatie te kunnen vinden op internet. Er is een handleiding beschikbaar.