

## **IDO-vragen registreren – hoe van elkaar te leren?**

### **Ga erover in gesprek**

Is binnen het IDO-team de registratie van IDO-bezoekers en hun vragen soms een onderwerp van gesprek? De registratie is belangrijk voor de monitoring en doorontwikkeling van de IDO-dienstverlening. In de IDO-praktijk kan het echter een uitdaging zijn om aan de registratiehandeling te denken, er tijd voor te vinden en af te weten welke vragen je registreert en welke niet. Start hierover met elkaar het gesprek en maak gebruik van de registratie-casussen. Onderstaande praktijksituaties vormen de aanleiding om met jouw IDO-collega's te bespreken wat jullie in dat geval zouden doen en waarom. Doe dit bijvoorbeeld tijdens een weekstart of vergadering over het IDO. Voel je vrij om de beschreven casussen aan te passen naar jullie lokale situatie, zodat het beter aansluit bij jullie realiteit. Onderstaande casussen kennen geen goed of fout en zijn puur een gespreksstarter.

Veel plezier!

#### **Casus 1**

In de vestiging waar je vandaag werkt, wordt de IDO-dienstverlening aangeboden via de 'altijd beschikbaar' vorm. Dit betekent dat jij en jouw collega's tijdens de publieksservicedienst ook beschikbaar zijn voor IDO-bezoekers. Het is een drukke ochtend en je staat bij de collectie van het Taalhuis samen met een taalleerder te zoeken naar een bepaalde titel. Eenmaal gevonden loopt de taalleerder naar de uitleenbalie en staat er meteen een volgende bezoeker voor je. Ook een taalleerder, met een vraag over de corona check-app: hoe is de QR-code te printen? Je beantwoordt de vraag zonder een computer nodig te hebben, want deze vraag komt regelmatig voorbij. Terwijl deze bezoeker op weg is naar de printer, zwaait de volgende persoon vanaf de jeugdafdeling naar je. Het is daar een drukke bedoeling omdat het mamacafé zo begint. Voordat je het weet is de ochtend bijna voorbij.

*Registreer je deze vraag en zo ja: hoe en wanneer?*

#### **Casus 2**

Donderdagmiddag, tijd voor het IDO-spreekuur! Je hebt plaatsgenomen achter de IDO-balie en niet veel later schuift de eerste bezoeker aan. Deze persoon is op zoek naar informatie over subsidies bij het duurzaam verbouwen van je huis.

*Registreer je deze vraag en zo ja: hoe en wanneer?*

#### **Casus 3**

Onlangs is in de hoofdvestiging van de bibliotheek waar jij werkt tegelijkertijd met het IDO-spreekuur het spreekuur van de sociale raadsliden gestart. Nog voordat hier lokaal bekendheid aan is gegeven, is het nieuwe spreekuur alvast *low key* begonnen. Warmer doorverwijzen kan haast niet, want beide spreekurbalies staan bij elkaar in de buurt. Dit kun je meteen in de praktijk toepassen, want de eerstvolgende bezoeker die aan de IDO-balie verschijnt heeft een vraag over de kinderopvangtoeslag. Mevrouw zoekt naar hulp om online door te geven dat haar kinderen binnenkort vaker naar de opvang zullen gaan. Binnen één minuut ben je meegelopen naar de balie van de sociale raadsliden en zit je weer op je eigen plek.

*Registreer je deze vraag en zo ja: hoe en wanneer?*

#### **Casus 4**

Tijdens de digi-inloop op vrijdagochtend loopt het vaak lekker door en komen bezoekers langs met uiteenlopende digi-leervragen. Gelukkig ook maar, want dat is precies waar de digi-inloop voor bedoeld is: vraag wat je wilt leren en wij zoeken naar passend aanbod. Vanochtend zitten meerdere bezoekers al achter de computer en zijn zij gestart met verschillende modules van Digisterker, afgestemd op hun vraag. Tussendoor steekt één van de deelnemers z'n hand op en vraagt jou naar de mogelijkheden om hulp te krijgen bij de aanvraag van een rolstoel voor zijn partner. Een heel andere vraag dan het onderwerp DigID aanmaken en de bijpassende Digisterker module waar deze persoon net mee bezig was.

*Registreer je deze vraag en zo ja: hoe en wanneer?*