



Contact met een trainingsacteur

Een groot programmaonderdeel van de vaardigheidstraining is het oefenen met IDO-vaardigheden middels rollenspellen. Nodig hiervoor een trainingsacteur uit. Er is een lijst met trainingsacteurs die het programma Digitale Inclusie en deze vaardigheidstraining kennen. Je bent uiteraard vrij om een andere trainingsacteur in te schakelen, er is genoeg informatie beschikbaar om diegene te informeren over Digitale Inclusie en de training zelf.

Ten aanzien van de rollenspellen zijn er een aantal vaardigheden en houdingen die belangrijk zijn om toe te passen tijdens het uitvoeren van de IDO-dienstverlening.

Vaardigheden

1. Gastvrouw/-man zijn: warm welkom, aandacht geven, laagdrempelig zijn, wow-momenten creëren, gedrag afstemmen op de ander.
2. Vraagverheldering: de vraag achter de vraag zoeken, context duidelijk hebben, complexiteit van vraag achterhalen.
3. Doorverwijzen: warme overdracht (contact leggen met de plek waar naartoe doorverwezen wordt, informatie opvragen, afspraak maken).

Buiten de training om kun je nog aandacht besteden aan zoekvaardigheden: hoe kan een IDO medewerker makkelijk en snel bepaalde informatie opzoeken op overheidswebsites of tools zoals de sociaal educatieve kaart of intranet.

Houding

4. Een lerende houding: een klant iets willen leren. Lerend vermogen van de klant inschatten.
5. Assertiviteit: weten wanneer je moet stoppen, het niet overnemen.
6. Empathie: inlevingsvermogen.

Het vinden van een trainingsacteur

Begin op tijd met het zoeken naar een trainingsacteur. Met de trainingsacteurs uit de onderstaande lijst is een richtlijn voor reisafstand en prijsafpraak gemaakt. De kosten van het inhuren van de trainingsacteur zijn in dit geval voor de bibliotheek.

De gemaakte afspraken zijn:

- Werkgebied acteur max +/- 100 km (i.v.m. reistijd en kosten).
- Factuurafspraken: € 300,- excl. btw voor de hele training, incl. reistijden en reiskosten.
- Het is heel prettig als je de eventuele parkeerkosten van de acteur kunt vergoeden.

Acteurs	Woonplaats	Telefoonnummer	Mailadres
Henk Bours	Woerden	06 53885263	hbours@texpertise.nl
Kees Hassink		06 55355583	h-o-l@hetnet.nl
Mieke Klomp	Den Bosch	06 30553463	miekekomp@online.nl
Joost Koning	Den Bosch	06 51273917	joostkoning@planet.nl
Petri Bontje	Utrecht	0624562702	
Ginie Koopmans	Amsterdam	06 51380163	info@meermans.nu
Bartelijn Ouweltjes	Amersfoort	06 41856352	info@bartelijn.nl
Milan Peters	Tilburg	06 49871803	milanpeeters@live.com
Hetty Willems	Rosmalen	06 11098986	hetty.willems@i-acting.nl

Ginie Koopmans, Bartelijn Ouweltjes, Milan Peeters en (in mindere mate) Mieke Klomp hebben ervaring met de IDO vaardigheidstrainingen in ons werkgebied.

Annuleringsafspraken

Wanneer je planningsafspraken maakt met een acteur is **het advies** (uiteraard bepalen jullie dit zelf) om onderstaande annuleringsvoorwaarden te hanteren:

- Indien de training geannuleerd wordt is de partij die de acteur heeft ingehuurd (bibliotheek) gehouden aan de volgende staffel: tot 2 weken van tevoren kosteloos, daarna: 25% (tot 1 week) en 50% (in de laatste week) van de kosten uitbetalen. Het % wordt berekend over de fee van de acteur.
- Indien de training verzet wordt naar een ander moment waarbij dezelfde acteur beschikbaar is, probeer dan met de acteur af te spreken dat het kosteloos verzet wordt.
- De acteur zelf kan natuurlijk ook annuleren. Diegene zal dan in principe zelf een vervanger moeten regelen, maar jij kunt zelf ook iemand anders benaderen als je dat wilt.

Contact met trainingsacteur voorafgaand aan de training

- Als je de acteur nog niet kent, kijk dan of je een korte online kennismaking kunt inplannen.
- Zorg dat de trainingsacteur de te oefenen casussen kent.
- Er zijn IDO-casussen die variëren qua type vraag (over een deelnemende overheidsinstantie) en type bezoeker. Deze casussen staan in een apart document in de Toolkit.
- Neem ook samen door hoe de rollenspellen ingedeeld gaan worden: hoe groot is de groep, komt iedereen aan de beurt, waar wil je als IDO-kartrekker de focus op leggen: oefenen met vaardigheden of oefenen met IDO-inhoud, of beide?
- Neem met de trainingsacteur door hoe de nabespreking van elk rollenspel wordt ingericht. Zie hiervoor onze tips voor een goed rollenspel!
- Deel de praktische informatie over de training (zoals het draaiboek) en de casussen voorafgaand aan de training met de trainingsacteur.



Heb je vragen of wil je sparren?

Team Digitale Inclusie Probiblio staat voor je klaar!

Neem contact met ons op via basisvaardigheden@probiblio.nl