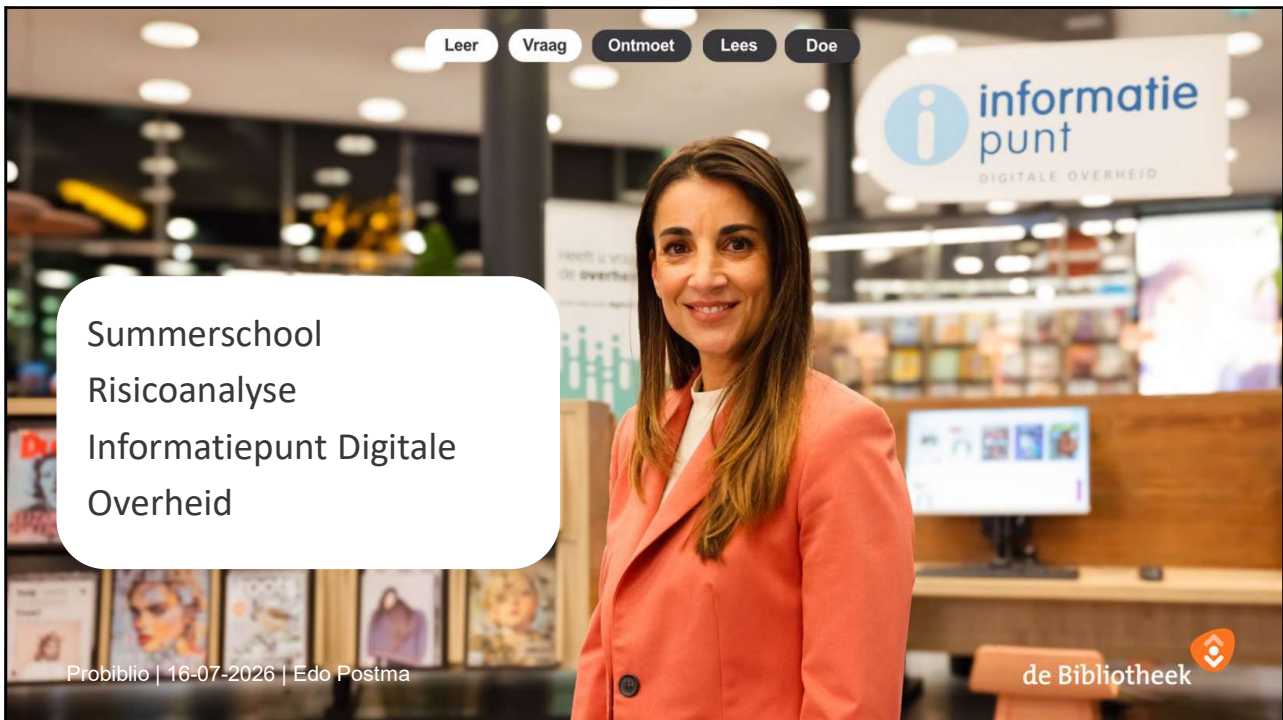




1

Spoorboekje

vragen, ga je gang!

Presentatie wordt gedeeld

- Nut en noodzaak tot het maken van afspraken
- Welke documenten helpen je bij het maken van keuzes
- Doornemen:
 - Stappenplan
 - Risicoanalyse
- We gaan op reis en nemen mee...
- Laatste ontwikkelingen en handige hulpmiddelen
 - Bankinformatiepunten
 - Logius



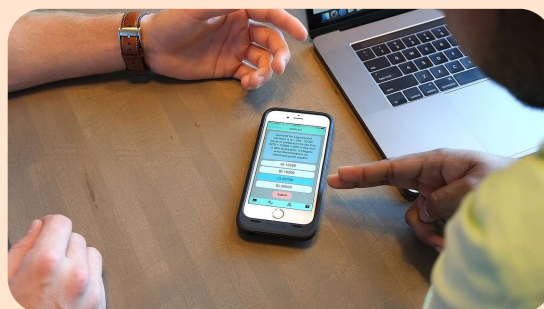
2

Uit de praktijk

"In de praktijk blijkt dat sommige collega's en zeker ook vrijwilligers de telefoon (van de klant) overnemen.

Collega's zouden moeten weten (vanuit de IDO-training) – dat wij nooit de telefoon overnemen."

"Edo heeft gezegd..."



3

En jullie?

- Stel je verandert van baan, hoe weet jouw opvolger hoe er in het IDO gewerkt wordt en welke afspraken er zijn?
- En hoe ben jij dat te weten gekomen?
- Hoe komen IDO-medewerkers en –vrijwilligers te weten hoe zij moeten handelen en wat er van ze verwacht wordt?
- Is de privacycoördinator geraadpleegd bij het inrichten van de IDO-dienstverlening?
- Is het MT betrokken bij het vaststellen van de werkwijze binnen het IDO?
- Hoe hebben jullie je dienstverlening geborgd?



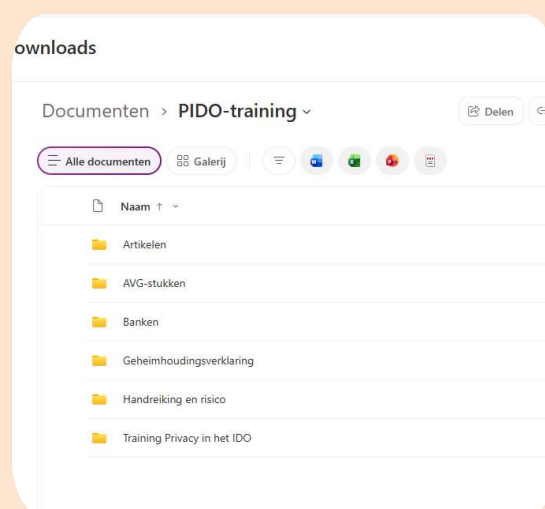
4



5

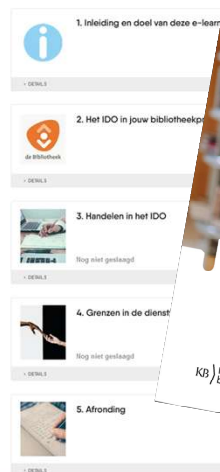
<https://tinyurl.com/pido-documenten>

- Artikelen
- AVG-stukken – uitwerking gerechtvaardigd belang / toestemming
- Banken – informatieflyer downloaden/printen
- Geheimhoudingsverklaring
- Handreiking – Stappenplan en voorbeelden
- Risicoanalyse
- Memo van de juristen
- Oefening aanvraag ETA
- PowerPoint Privacy in het IDO



6

Nog eens nalezen?



7

Stappenplan (1 van 3)

1. AVG

3 smaken:

- Niet regelen
- Toestemming
- Gerechtvaardigd belang
- Bijzondere persoonsgegevens

IDO-coördinator is verantwoordelijk – privacy-coördinator kan ondersteunen

2. Geheimhouding – Medewerkers en vrijwilligers

3. Wanneer is iemand goed geholpen?

Weten jullie of en hoe het IDO in jullie privacybeleid is opgenomen?

Is je privacybeleid nog actueel?

8

Stappenplan (2 van 3)

4. Geen inhoudelijk advies
 - Gelijke kennis
 - Oneigenlijke concurrentie
 - Aansprakelijkheid
5. Dienstverleningsniveau
6. Hulp bij financiële zaken
7. Hulp bij DigiD
8. Doorverwijzen

9

Stappenplan (3 van 3)

10. Diverse handelingen
 - Meekijken en coachen
 - Invulhulp (risico)
 - Gezondheidsverklaring (risico)
 - Meekijken met inloggen (risico)
11. Afspraken met andere instanties
 - Samenwerkingspartners
 - Ontwikkelplein
 - Commerciële en dienstverlenende partijen

*Neem het op in je
inwerkprogramma*

*Gebruik de
documenten in de
PIDOmap!*

*Zoals de
Risicoanalyse!*

10

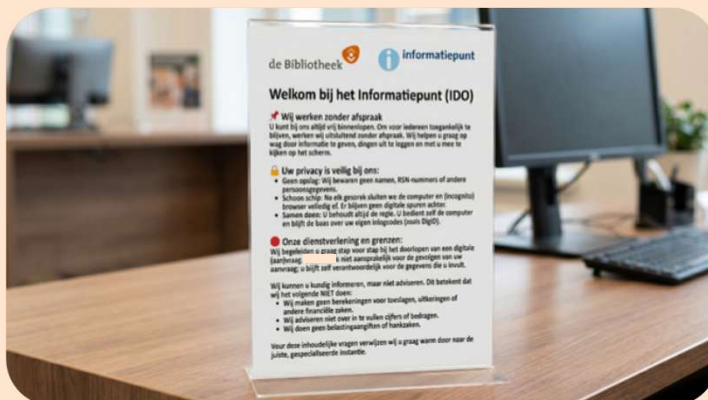
Risicoanalyse

- Ja maar hoe vaak is het dan écht fout gegaan?
- Heb je voorbeelden?
- Straks durft niemand meer IDO-vragen te beantwoorden
- Het 'onderbuikgevoel' en goede bedoelingen



11

Op juiste gronden het gesprek voeren



“Als een bezoeker het bordje passeert en daarna om hulp vraagt, gaat diegene stilzwijgend (feitelijk) akkoord met de spelregels.”

12

Welkom bij het Informatiepunt (IDO)

Tekst bestaande bordje op foto

Wij werken zonder afspraak.

U kunt bij ons altijd vrij binnenlopen. Om voor iedereen toegankelijk te blijven, werken wij uitsluitend zonder afspraak. Wij helpen u graag op weg door informatie te geven, dingen uit te leggen en met u mee te kijken op het scherm.

Uw privacy is veilig bij ons:

- **Geen opslag:** Wij bewaren geen namen, BSN-nummers of andere persoonsgegevens.
- **Schoon schip:** Na elk gesprek sluiten we de computer en (incognito) browser volledig af. Er blijven geen digitale sporen achter.
- **Samen doen:** U behoudt altijd de regie. U bedient zelf de computer en blijft de baas over uw eigen inlogcodes (zoals DigiD).

Onze dienstverlening en grenzen:

- Wij begeleiden u graag stap voor stap bij het doorlopen van een digitale (aan)vraag. De bibliotheek is niet aansprakelijk voor de gevolgen van uw aanvraag; u blijft zelf verantwoordelijk voor de gegevens die u invult.
- Wij kunnen u kundig informeren, maar niet adviseren. Dit betekent dat wij het volgende niet doen:
- Wij maken geen berekeningen voor toeslagen, uitkeringen of andere financiële zaken.
- Wij adviseren niet over in te vullen cijfers of bedragen.
- Wij doen geen belastingaangiften of bankzaken.

Voor deze inhoudelijke vragen verwijzen wij u graag warm door naar de juiste, gespecialiseerde instantie.

13

Welkom bij het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO)

Versimpelde tekst

U kunt zonder afspraak binnenlopen.

Wij helpen u met vragen over digitale zaken van de overheid. We leggen dingen uit en kijken met u mee op het scherm.

Uw privacy

- Wij bewaren geen persoonsgegevens.
- U bedient altijd zelf de computer.
- U houdt uw DigiD en andere inloggegevens altijd privé.

Wat wij wel doen

- Informatie geven.
- Uitleg geven.

Wat wij niet doen

- Advies geven over uw persoonlijke situatie.
- Berekeningen maken voor toeslagen, uitkeringen of andere financiële zaken.
- Cijfers of bedragen voor u invullen.
- Belastingzaken of bankzaken regelen.
- Betalingen doen.

U blijft zelf verantwoordelijk voor de gegevens die u invult en verstuurt.

Voor inhoudelijk advies maken wij een afspraak voor u bij de juiste organisatie.

Suggestie uit de Summerschool groep: gebruik dit ook voor medewerkers, zodat ze in korte bulletpoints weten welke hulp ze wel/niet kunnen bieden.

14

Op juiste gronden het gesprek voeren

Voorbeeld van onjuiste redeneringen

*“Een verplicht 'juridisch contract' bij de
ingang verlaagt de laagdrempeligheid
direct.”*

*“Een handtekening op een formulier
maakt iets wat wettelijk niet mag, niet
opeens legaal.”*

*“Door een formulier te laten tekenen,
wek je de juridische indruk dat de
bibliotheek de regie of de
verantwoordelijkheid van de aanvraag
overneemt. Je maakt de handeling
groter en formeler dan hij is.”*



*“Als een bezoeker het bordje passeert en daarna om hulp
vraagt, gaat diegene stilzwijgend (feitelijk) akkoord met de
spelregels.”*

15

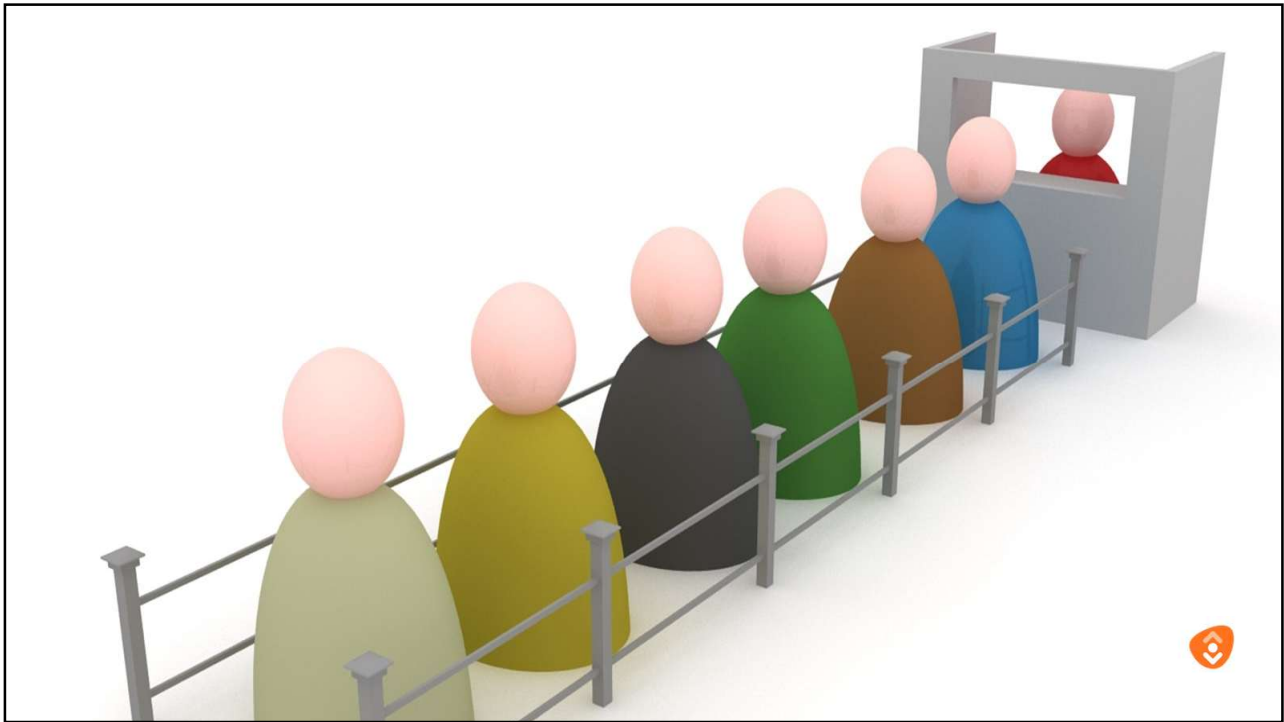
Risicoanalyse

<https://tinyurl.com/pido-documenten>

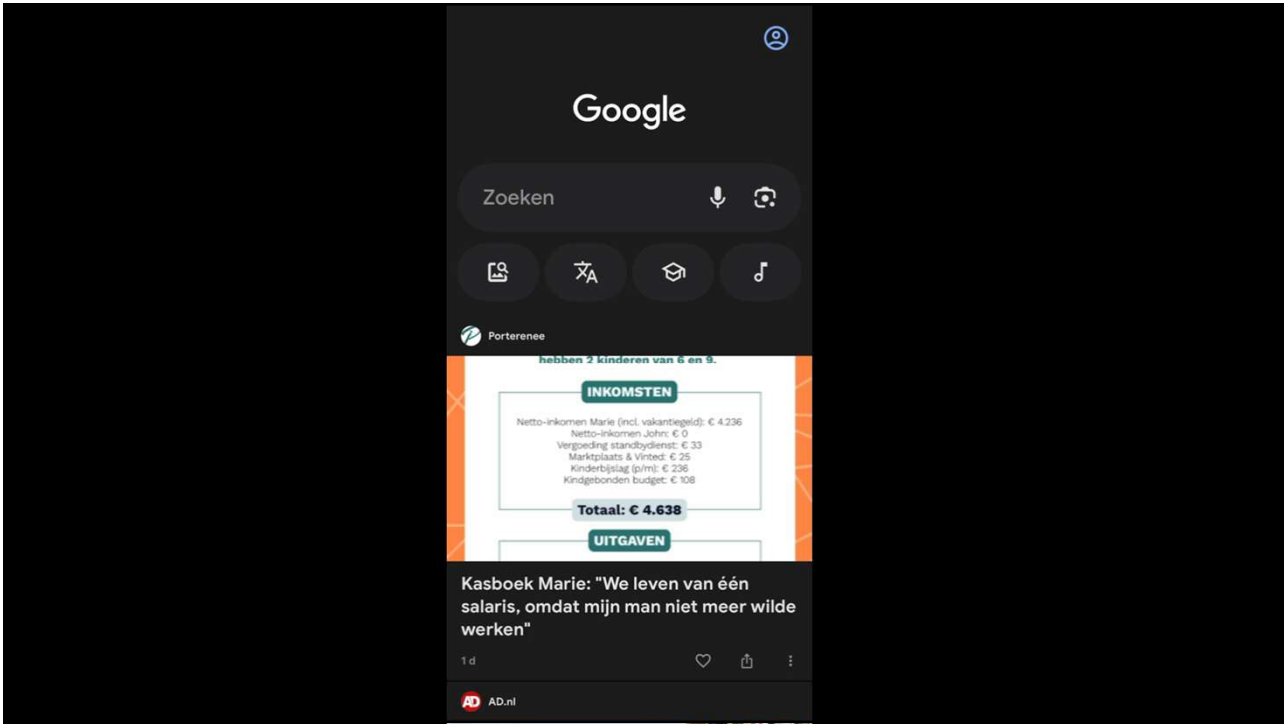
Map handreiking en risico



16



17



18



Alleen hulp bij
overheidszaken?
Of ook...?

19

Banken | Hulp bij financiële zaken

- Hulp tot het inloggen!
- Geen financieel advies geven
- Niet meekijken
- Coachen zonder zicht op het scherm



20

Banken | Hulp bij financiële zaken

Waarom?

- Veiligheid bezoeker
- Veiligheid medewerker
- Wetgeving:
 - AVG
 - Wet op het Financieel toezichtJe bent niet bevoegd



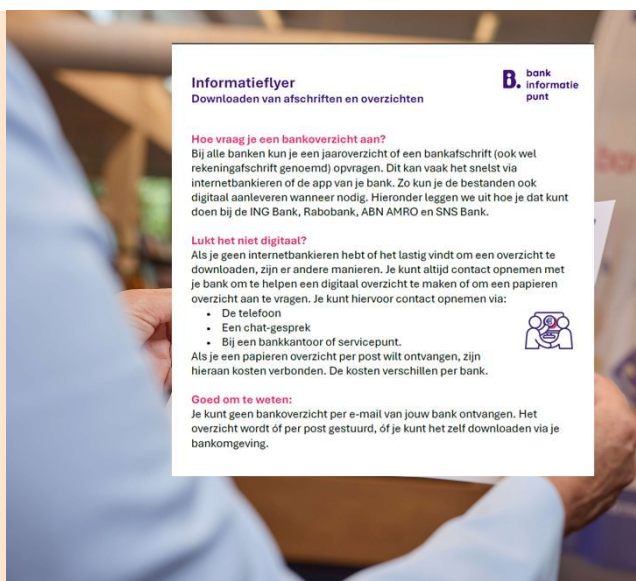
21

Banken | Hulp bij financiële zaken

Toolkit hulp bij bankieren

Doorverwijzen naar:

- Digihulplijn 0800–1508 (digihulp.nl)
- Directe nummers van de bank,
- Beeldbellen (pilot),
- Websites banken,
- Oefenen.nl, Steffie.nl, DigihandigApp
- Workshops
- www.toegankelijkbankieren.nl,
- www.bankinformatiepunt.nl



22

DigiD | Is niet verplicht!

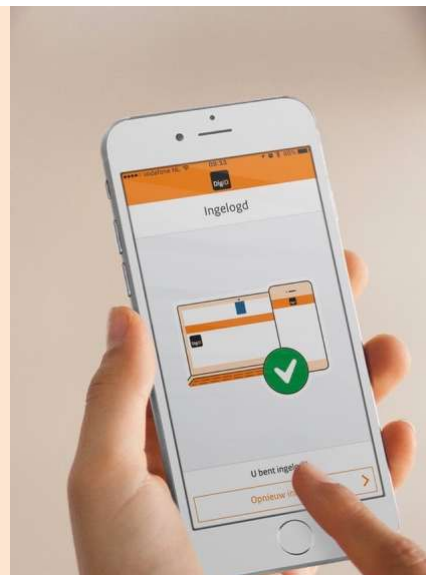
Een DigiD is niet verplicht!

Overheid is wettelijk verplicht mensen zonder DigiD een alternatief te bieden

Per overheidsinstantie zijn de oplossingen verschillend

Logius Helpdesk sturen mensen naar het IDO voor praktische hulp. En vice versa. 088 - 123 65 55

Vragen: helpdehelper@logius.nl



23

Maak gebruik van wat er is

- Digisterker IDO-pagina digisterkercursus.nl/ido
- Uitlegfilmpjes van de overheid, banken, etc.
- Levensgebeurtenissensite van de overheid www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/levensgebeurtenissen
- Bnetwerk: www.bibliotheeknetwerk.nl/digitale-inclusie-ido/ido-partners
- Instructies en flyers
- Eigen cursusaanbod
- Informatiewaaijer of een alternatief overzicht etc.

DIGISTERKER IN HET IDO

Op deze pagina vindt u diverse Digisterker materialen die van pas kunnen komen in het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO). Bijvoorbeeld om zelf meer te leren over de digitale dienstverlening van de overheid. Of om te gebruiken bij uw hulp en uitleg aan bezoekers van het IDO. Er is materiaal om te printen en mee te geven (papier) en online materiaal. Voor jongeren en hun begeleiders is er bovendien het online Informatiepunt [Digisterker](https://digisterker.nl).

Veel bibliotheken geven ook de cursus [Digisterker](https://digisterker.nl) - [Werken met de digitale overheid](https://digisterker.nl). Deze sluit aan bij vragen van bezoekers in het IDO. Informeer hiermee bij uw bibliotheek en verzels bezoekers van het IDO door. Zo leren zij zelfstandig werken met de digitale overheid.

Organisatie	Onderwerp	Brochure met uitleg (papier)	Uitleg geven (online demo)	Printplaat (papier)	Digitaal (online)	Onderwijsmateriaal (online)
Logius	Wat is digitale overheid en DigiD?					
	DigiD aanvragen en activeren					
	DigiD met sms					
	DigiD met app					
	DigiD gebruiken					
	DigiD Maken					
Belastingdienst	MijnOverheid en de Belastingdienst					
	Belastingaangifte doen					
CAK	Mijn toelagen gebruiken					
	Eigen bijdrage berekenen en betalen					
CBR	Gezondheidsverzekering invullen					
	Aanvragen (aanpak) zorg					

24

Hulp nodig? Probiblio ondersteunt bij:

Het vastleggen van afspraken

- Advies
- Persoonlijk gesprek
- Tegenlezen
- Presentatie aan het personeel

Klankbord

Trainingen

- Vaardigheidstraining
- Privacy in het IDO (PIDO)
- Divers: coaching on the job, samenwerken, interview, MEE
- Open online-PIDO: 30-9 en 25-11 2026
- Buiten Noord- en Zuid-Holland via eigen POI

Gratis



epostma@probiblio.nl, 06-40790867

Deel je documenten met andere bibliotheken als voorbeeld. Ze worden geanonimiseerd en verspreid via de IDO-documentenmap.

25

Oproep:

Heb jij een inspirerende werkvorm, training of praktijkvoorbeeld?
Voor het project *Digitaal Burgerschap en Basisvaardigheden*
verzamelen we ideeën om te delen met andere bibliotheken.

Wil je bijdragen of een format uitproberen? Laat het ons weten!
Stuur je idee, werkvorm of training naar:
Sanne (SvtSlot@probiblio.nl) of **Joyce** (JdBoer@probiblio.nl).

**Pro
biblio**

26