

IDO-punten in de bieb



Bij de Informatiepunten Digitale Overheid (IDO's) in openbare bibliotheken kan iedereen hulp krijgen bij het omgaan met de (digitale) overheid. De medewerkers van de bibliotheek dragen bij aan een samenleving waarin iedereen digitaal kan meekomen. De IDO-punten zijn ook een voorbeeld van de bibliotheek die transformeert – 'van boekenbieb naar mensenbieb'.

TEKST: JAMEA KOFI (JAMEA.KOFI@RU.NL), GEOGRAFIE, PLANOLOGIE & MILIEU (GPM) RADBOD UNIVERSITEIT, NIJMEGEN. ZIE OOK TRANSFORMINGLIBRARIES.NET

Het werk dat wordt gedaan bij de IDO-punten is hard nodig, in juni dit jaar werd de 100.00ste vraag geregistreerd. Het laat zien dat de verandering in volle gang is – openbare bibliotheken omarmen hun functie als (laagdrempelige) verlener van digitale hulp bij overheidszaken. Daarnaast laat het zien dat men de bibliotheek en de medewerkers vertrouwt. Echter, bij deze hulp komt ook sociaal contact kijken. Die verandering is niet voor iedereen even makkelijk, laten medewerkers weten. Sommigen hebben geen probleem met verandering en zien het meer als een 'doorgroei'. De transformatie binnen de bibliotheek heeft gevolgen voor de dagelijkse taken van medewerkers op de vloer. De IDO-punten laten zien dat de bibliotheek meer sociale taken op zich heeft genomen, met bijgaand budget, maar niet altijd met bijgaande opleiding.

Voor ons onderzoek liep ik mee met een medewerker die zo'n twee jaar bij een IDO-punt werkt. In die twee jaar heeft ze heel wat mensen voorbij zien komen. 'We horen hier veel schrijnende verhalen', vertelt ze. 'Er komen veel ouderen langs en mensen die hulp nodig hebben met de digitale wereld waarin we nu leven. Het loopt storm als er veranderingen zijn binnen de (digitale) overheid die directe invloed hebben op burgers, zoals binnen het toeslagensysteem. Op een zonnige dag in september hielpen we een oudere man bij een betaling voor de Belastingdienst. Naderhand kijkt de medewerker me aan en zegt ze "Zie je, dit is wat ik bedoelde." Een schrijnend geval – iemand die niemand in zijn omgeving heeft om even te helpen of het niet durft te vragen. "Dit viel nog wel mee"', zegt ze.

Het IDO-punt is niet voor elke medewerker weggelegd, soms word je uitgescholden of staan er huilende klanten voor je, vertelt de medewerker. 'De kunst is om rustig te blijven,' zegt

ze, 'om te wachten tot de klant is afgekoeld. Het is belangrijk om open te staan voor de mensen en ze aan te horen', benadrukt ze. 'Het vergt veel empathie en geduld, want je hebt kennis nodig van mensen, en dat leer je niet in één dag, maar uit ervaring.' Ook is het deel van haar persoonlijkheid, geduldig zijn en graag willen helpen, vertelt ze.

Toch plaatst deze medewerker kanttekeningen bij de doorgroei. 'Het IDO heeft de rol van de sociaal werker overgenomen, maar we zijn er niet voor opgeleid. Bij het IDO is het essentieel om te "luisteren naar wat mensen willen" en te achterhalen wat hun hulpvraag is.' Huilende klanten biedt ze een kopje koffie of thee aan. 'Dan ben je gewoon een sociaal werker! Maar ik ben er niet voor opgeleid! We hebben wel training gehad, maar ik heb er niet voor getekend.' Toen zij een aantal jaar geleden bij de bibliotheek begon, was dit niet wat er in haar contract stond. 'Dat is in principe wel erg, want als er iets gebeurt ... Het is niet jouw werk. En dat is verontrustend, maar ja, het is onderdeel van je werk geworden, door de veranderingen.'

Tijdens deze meeloopdag zag ik niet alleen de transformatie van de openbare bibliotheek, maar ook dat medewerkers zich bewust zijn van de situatie waarin ze zich bevinden. 'Dit was vroeger de taak van de gemeente. Nu, via subsidie van de gemeente, voeren de bibliotheekmedewerkers die taken uit. Het is uitbesteed.' Ze lacht en kijkt me aan over haar brilglazen heen. 'Heel slim,' zegt ze, 'outsourcing zoals ze dat noemen.'

Rianne van Melik en Jamea Kofi van de Radboud Universiteit doen onderzoek naar openbare bibliotheken als sociale infrastructuur. In deze column bespreken ze om beurten hun belangrijkste bevindingen; de ene maand hanteert Rianne de pen, de daaropvolgende column is van Jamea.