

Neutraal  
Gratis  
Met oog voor privacy  
Deskundig  
Landelijk bijscholingsprogramma



## HUIDIGE SITUATIE

### ROBUUST NETWERK

Centraal aanstuurbaar. Gezamenlijke promotie, flexibel inzetbaar op thema's.

### INGEBED IN LOKALE STRUCTUUR

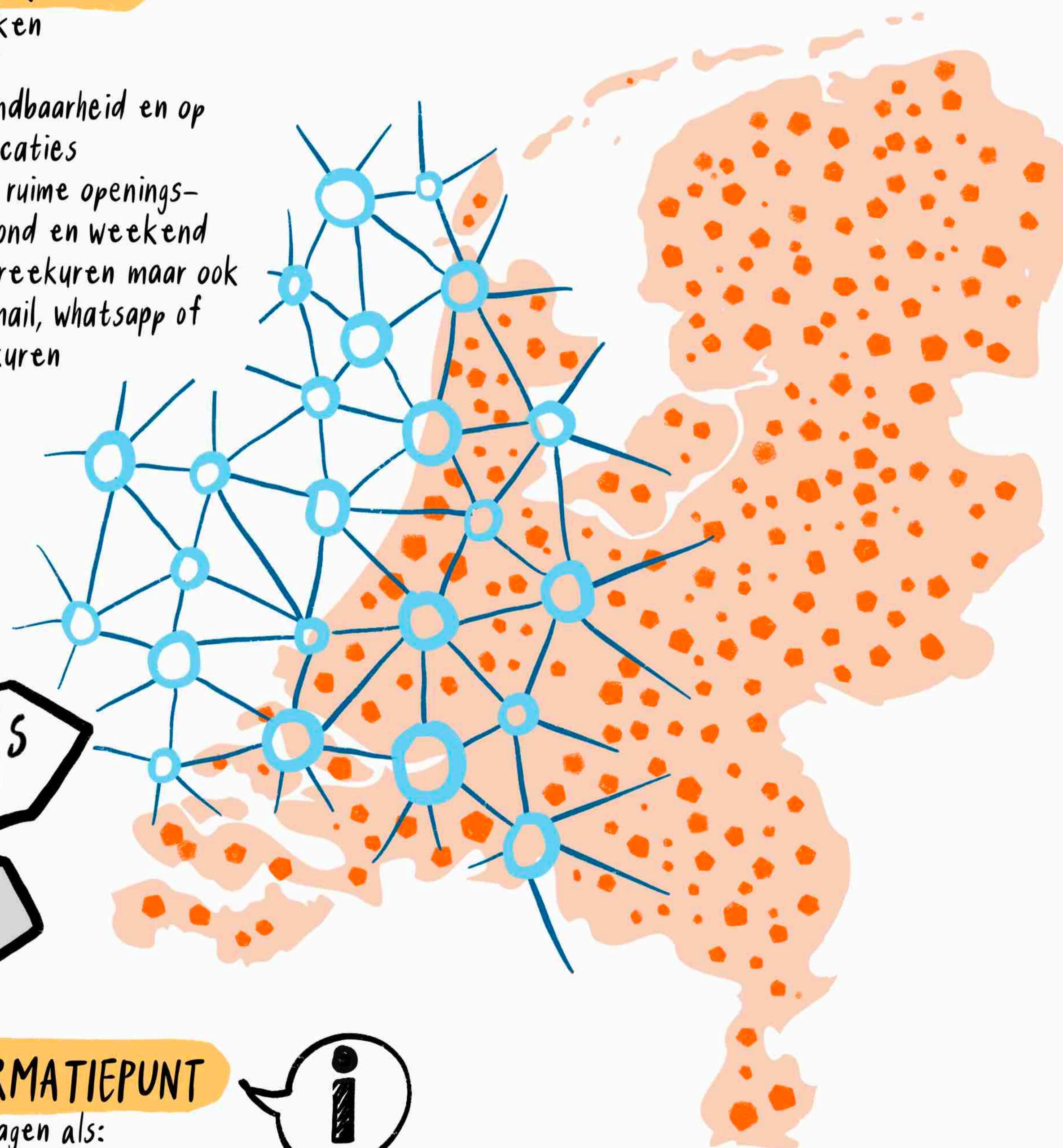
Samenwerking met veel lokale partners. Als we de vraag niet op kunnen lossen, verwijzen we door naar lokale of landelijke partners.

### SIGNAALFUNCTIE

Door lokale inbedding hebben we ook een signaleringsfunctie, denk aan bijvoorbeeld laaggeletterdheid.

### LANDELIJK DEKKEND

- Ruim 450 plekken
- Altijd dichtbij
- Makkelijke vindbaarheid en op bekendheid locaties
- Laagdrempelig: ruime openingstijden, ook avond en weekend
- Fysiek met spreekuren maar ook via telefoon, mail, whatsapp of digitale spreekuren



### INFORMATIEPUNT

Voor vragen als:

- DigiD regelen
- Je huurtoeslag aanvragen
- Regelen van zorg
- Werk zoeken
- Hulp bij elektronisch patiëntendossier
- Donorregistratie
- Afspraak voor coronavaccinatie
- ...

### KWALITEITSBORGING

Instrumenten voor monitoren en certificering:

- Borging in beleid en certificering
- Outputregistratiesysteem



### DIENSTVERLENEND

Intrinsiek gemotiveerd om hulpvraag te beantwoorden, gemiddelde tijdsinspanning voor hulpvraag: 20 minuten.

## MAATSCHAPPELIJKE ONTWIKKELINGEN

- Grote kloof tussen overheid en inwoners: toenemend wantrouwen, gevoed door affaires en fakenieuws
- Vergrijzing en moeite om 'bij te blijven'
- Groeiende kloof met digibeten die buiten de boot vallen door versnelde digitalisering van dienstverlening
- Behoeftte aan onafhankelijke, neutrale plek waar inwoners geholpen kunnen worden

## TOEKOMST & MOGELIJK GROEI

### MAKKELIJKE VERBREIDING DIENSTEN

Mogelijkheden:

- Gezondheid preventie & eerste/tweedelijnszorg
- Sociaal-juridische dienstverlening
- Welzijnswerk
- Semipublieke organisaties (banken, pensioenen, zorgverzekeraars)
- Energietransitie (subsidie/huidige energieloketten die al in de bieb zijn)
- Ondernemers & zzp'ers (RVO)

### OP NOG MEER PLEKKEN

- Meer locaties, ruimte voor zeker +350 extra
- Mobiele locaties
- Shop-in-shop (IDO binnen buurt-huis, huisarts, sociaal werkbedrijf etc) en werken met satellietorganisaties en vindplaatsen van de doelgroep
- Uitbouw naar een landelijke helpdesk
- Bouwen aan model van social return on investement: bewegend model op basis van burgers die steeds meer kunnen maar ook een overheid die steeds meer vraagt.

