



# E-learning en Training Genius Bar: help inwoners met digitale dienstverlening

📍 Utrecht, Assen, Amsterdam, Rotterdam, Zwolle   📍 Ambtenaren

🕒 Informatiesamenleving

👤 15

Deelnemers

📅 0.5

Aantal dagen

< text > Kosteloos

Investering

📍 Diverse locaties

Locatie

**Voor wie?**

Ambtenaren

**Na deze training weet je hoe je**

- ✓ iemand herkent die hulp nodig heeft met digitale dienstverlening;
- ✓ gesprekstechnieken kunt inzetten om de hulpbehoefte van de inwoner te verduidelijken;
- ✓ kunt omgaan met weerstand, emoties en andere uitdagingen;

De afgelopen jaren zijn er veel digitale ontwikkelingen geweest, zoals het inloggen met DigiD, en er komen nog veel veranderingen aan. Veel inwoners hebben hier ondersteuning bij nodig. Hoewel velen al de weg weten naar de gemeentebalie of een IDO, zijn er ook inwoners die uit schaamte of weerstand geen hulp durven of willen vragen. Hierdoor missen ze soms belangrijke informatie.

Steeds meer inwoners vragen balie medewerkers om hulp bij het digitaal regelen van zaken met de gemeente of andere overheidsinstanties. Om balie medewerkers hierbij te ondersteunen, biedt de VNG Academie deze trainingen aan.

Daarnaast is een e-learning ontwikkeld ter voorbereiding op de training. Deze is ook los te volgen. Je vindt de e-learning hier: <https://gis.vng.nl/e-learning-digitaleoverheid/>

- ✓ met een warme benadering en tegelijkertijd efficiënt kunt doorverwijzen naar plekken waar inwoners verdere hulp kunnen krijgen.

## Cursusdagen

📅 donderdag 8 mei 2025 (Utrecht)

Dag 1: donderdag 8 mei 2025

📅 maandag 12 mei 2025 (Assen)

Dag 1: maandag 12 mei 2025 (Middag)

📅 maandag 19 mei 2025 (Amsterdam)

Dag 1: maandag 19 mei 2025 (Middag)

📅 maandag 2 juni 2025 (Rotterdam)

Dag 1: maandag 2 juni 2025 (Middag)

📅 donderdag 5 juni 2025 (Zwolle)

Dag 1: donderdag 5 juni 2025

## Ervaring

- Fijne manier van volgen van een training. Leuk met acteurs, maar je bent zelf vrij om daar aan deel te nemen. Veilige omgeving.
- Tof! Lekker doorgaan. Het vak is belangrijk voor inwoners om zowel één op één contact te hebben als telefonisch. Dank!

## Programma

Tijdens deze interactieve training leer je:

- Hoe je iemand herkent die hulp nodig heeft met digitale dienstverlening;
- Hoe je gesprekstechnieken kunt inzetten om de hulpbehoefte van de inwoner te verduidelijken;
- Hoe je kunt omgaan met weerstand, emoties en andere uitdagingen;
- Hoe je met een warme benadering en tegelijkertijd efficiënt kunt doorverwijzen naar plekken waar inwoners verdere hulp kunnen krijgen.