

x x x x x x
x x x x
x x x x

4 IDO EN JONGEREN

»»»»

de Bibliotheek 

• • • • •
• • • • •
• • • • •
• • • • •
• • • • •
• • • • •
• • • • •

2022

Het **verhaal van de bibliotheek** moet verteld worden! In de loop van het jaar verschijnen daarom verschillende publicaties.

In deze storytelling kijken we of en hoe de Bibliotheek vanuit het IDO specifiek jongeren kan bereiken. We gingen in gesprek met Gisela Goos, programmamanager en betrokken bij 'IDO en jongeren' en met Marjolijn Schuurmans, consulent voor jongeren, 12-25 jaar, allebei werkzaam bij Theek 5. Zij vertellen over de aanpak en de bevindingen en ook hoe je jongeren juist niet bereikt.



Marjolijn Schuurmans

Gisela Goos



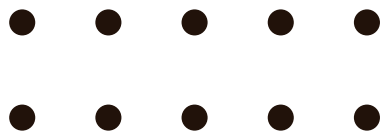
Een jaar lang faciliteerde het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) de landelijke pilot 'Bereik jongeren'. Centraal stond de vraag: hoe kan de Bibliotheek vanuit het IDO jongeren bereiken? Het IDO is er immers voor iedereen, dus ook voor jongeren. Die vaak minder digitaal vaardig zijn dan we denken. Omgaan met sociale media, online shoppen of een ticket boeken naar Kreta is echt iets heel anders dan het invullen van een webformulier van de overheid en het aanvragen van huurtoeslag. De pilot werd begeleid door KB, Probiblio, Stichting Digisterker en Stichting Samenwerkende POI's Nederland (SPN).

Op basis van een vooraf ingediend plan werden 5 bibliotheken geselecteerd om mee te doen. Theek 5, met 6 IDO's verspreid over 11 gemeenten, was er één van. Jongeren waren voor het IDO in Oosterhout nooit een speerpunt, juist omdat het bereiken van deze groep zo'n lastig vraagstuk is. De pilot kwam op het goede moment want binnen het bestaande netwerk leefde het meer

en meer: Jongerenwerk kreeg steeds meer vragen over DigiD en studiefinanciering; een middelbare school legde contact omdat de lokale schoolbibliotheek stopte en de gemeente was geactiveerd door o.a. de coronatijd waarin eenzaamheid onder jongeren zo zichtbaar werd. Voor Gisela Goos en Marjolijn Schuurmans van Theek 5 was de pilot dus een mooie kans op het goede moment.



“Jongeren zijn vaak minder digitaal vaardig dan we denken. Omgaan met sociale media of online shoppen is echt iets heel anders dan het invullen van een webformulier van de overheid en het aanvragen van huurtoeslag.”



Wat de pilot zo interessant maakt, zijn - naast eigen geleerde lessen - ook de bevindingen van de andere 4 bibliotheken. Iedere Bibliotheek had namelijk z'n eigen insteek, met onderling aanzienlijke verschillen. Er werden plenaire sessies georganiseerd om bevindingen met elkaar te delen, er was een werkbezoek, een training 'Doe je Digiding' van Stichting Digisterker en ze gaven elkaar feedback op ideeën en aanpak.

Lees [hier](#) deze en nog meer resultaten van de pilot.

Een van de conclusies was dat een pop-up spreekuur op school of bij de McDonald's niet werkt: want een (kwetsbare) hulpvraag stellen, dat doe je niet als leeftijdsgenoten over je schouder meekijken. Jongeren moeten zich op hun gemak voelen. Hun privacy ligt misschien nog wel gevoeliger dan voor welke doelgroep dan ook. Bovendien hebben ze een begeleider nodig die hen activeert, stimuleert. Jongeren doen namelijk niets of weinig uit zichzelf, ook al is er een informatiebehoefte. En in de pauze hebben ze wel iets beters te doen zoals bijkletsen met vrienden of hun feed bijwerken.

“Jongeren doen niets of weinig uit zichzelf. De behoefte aan hulp is wel groot. Ze verwachten dat een school, een werkgever of andere begeleider hen helpt.”



De pilot

Theek 5 koos er bewust voor om te beginnen bij de doelgroep zelf. Wat denken zij nodig te hebben? Hoe denken ze over de digitale overheid en wat je moet doen als je 18 wordt? Dit waren de belangrijkste vragen.

De pilot bestond uit:

1. Jongeren direct aanspreken in de Bibliotheek met de vraag wat ze denken nodig te hebben.
2. Jongeren ondervragen tijdens een pizzasessie. Via Instagram-accounts van Jongerenwerk en het Jongerenpanel werd de doelgroep uitgenodigd.
3. Een [online livestream](#) over '18 jaar worden, wat moet ik regelen #HoeDan?!'.



“We hebben bewust gekozen om eerst met jongeren zelf in gesprek te gaan. We wisten al langer dat jongeren de Bibliotheek niet (vaak) bezoeken. Ze weten ons wel te vinden in tentamenperiodes of tijdens een toetsweek. In die periodes zijn we ‘gewoon’ de bieb in gegaan en hebben we een 20-tal jongeren aangesproken met wat eenvoudige vragen”, aldus Marjolijn. Hieruit bleek al snel dat een IDO spreekuur voor jongeren in de Bibliotheek geen kans van slagen zou hebben, net als een IDO pop-up tijdens de schoolpauze. Verrassende en interessante bevindingen waardoor ze nu weten hoe ze jongeren in ieder geval niet bereiken.

Vervolgens nodigden ze deze jongeren en het Jongerenpanel* uit voor een pizzasessie om te praten over het onderwerp. Dit leverde waardevolle leermomenten op zoals dat je met het plannen van een datum voor een livestream rekening moet houden met toetsweken of tentamenperiodes van de doelgroep. Anders komt er echt niemand op af. De livestream leverde voor de pilot al veel interesse op, ook van de ouders. Een opgenomen livestream werd

meer dan 150x teruggekeken! Inmiddels is dit in de vaste programmering van Theek 5 opgenomen. De uitnodiging wordt zelfs in een persoonlijk mailtje van de decaan met iedere leerling gedeeld. Een klein detail met groots effect.

Bibliotheek van, voor en met elkaar

Theek5

**18 JAAR WORDEN:
WAT MOET IK REGELEN?!**
Belastingen, verzekeringen,
financiën, #HoeDan?!

Ben jij 17 of 18 jaar en heb je geen idee wat je allemaal moet regelen of weten op het gebied van toeslagen van de Belastingdienst, financiën en verzekeringen? Kom dan naar deze bijeenkomst.

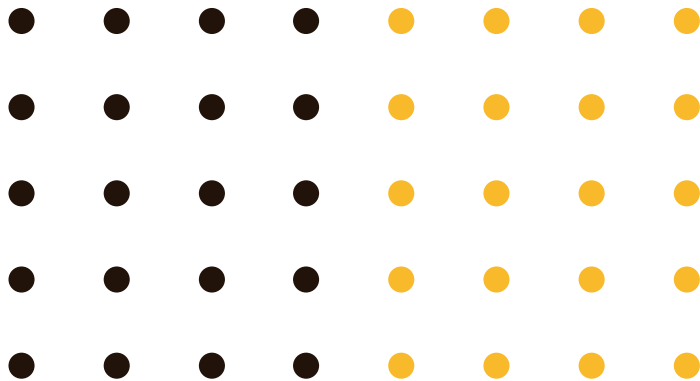
Ook te volgen via livestream

Theek 5 Oosterhout
Maandag 28 november | 19.30 tot 21.00 uur | Gratis
www.theek5.nl/belastingdienst

de Bibliotheek



Gemeente Oosterhout heeft een afdeling JONG, speciaal gericht op jongeren van 12 tot 25 jaar. Hieronder valt het Jongerenpanel, zij mogen meedenken en input geven op allerlei thema's. Zie hier: www.oosterhout.nl/inwoners/jeugd-onderwijs/jongerenpanel



Wat ging er goed?

Marjolijn: “Er is nu meer aandacht voor deze doelgroep. Ons netwerk is zich meer bewust dat jongeren moeten worden geïnformeerd over het regelen van hun digitale dingen, van loonbelasting tot studiefinanciering. Zowel intern binnen Theek 5 als bij de gemeente en het lokale onderwijs. Dat is onze winst.” Het zit dus meer tussen de oren bij iedereen.

Gisela en Marjolijn zijn in gesprek gegaan met de gemeente Oosterhout over de standaardbrief die 17-jarigen ontvangen. Hieraan wordt nu een checklist toegevoegd plus een vermelding van de website digidingen-desk.nl. Uit de pizzasessie bleek dat die website hen wél aanspreekt. Jongeren komen namelijk



niet naar een loket. Antwoord krijgen op een vraag moet online, in hapklare brokken, binnen handbereik en wel nu meteen. Dit is hoe het voor hen werkt, dus die website is hún informatiepunt. Inmiddels heeft Theek 5 het voor elkaar dat middelbare scholen deze website actief delen in hun voorlichting.

“Jongeren komen niet naar een loket. Antwoord krijgen op een vraag moet online, in hapklare brokken, binnen handbereik en wel nu meteen.”

Wat kan er beter?

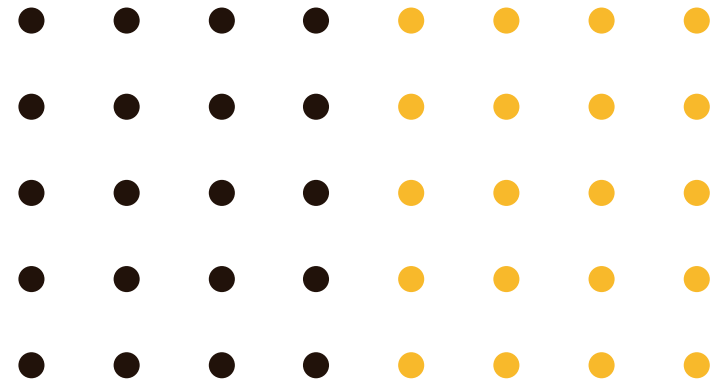
Het bereiken van de doelgroep blijft echt lastig. Niet alleen vanwege de schreeuwende concurrentie van apps. Ook vanwege het stoffige imago van de Bibliotheek en het feit dat ze het vaak zelf allemaal beter denken te weten. Een goed momentum vinden blijft lastig.



Geleerde lessen

IDO is er voor iedereen, juist ook voor jongeren die vaak geen idee hebben wat ze moeten weten.

Mede door de recente campagnes van het IDO denken zelfs collega's in de Bibliotheken dat het IDO er met name is voor ouderen, laaggeletterden of mensen met een laag inkomen. Maar dat is een misvatting, het IDO is er voor álle mensen. En het IDO heeft als doel dat iedereen kan meedoen in onze digitale maatschappij en dat iedereen gebruik kan maken van de (digitale) overheidsdienstverlening. Dus ook jongeren die, zeker als ze 18 jaar worden, best wat zaken moeten regelen.



“Veel collega’s denken dat het IDO er met name is voor ouderen, laaggeletterden of mensen met een laag inkomen. Maar dat is een misvatting, het IDO is er voor iedereen.”

Jongeren gemotiveerd en geactiveerd krijgen, is lastig.



Ook omdat ze geen idee hebben wat er allemaal bij komt kijken en waarom dat

dan zo belangrijk is. Van loonbelasting terugkrijgen tot DigiD, studiefinanciering of zorgtoeslag aanvragen én ontvangen. Pas als het bijwonen van een informatiesessie door school verplicht wordt gesteld, komen ze opdaven en blijkt de informatiebehoefte groot.

x x x x x x

x x x x

x x x x

Werk samen met het bestaande netwerk rondom jongeren.



Zoals de decaan, jongerenwerk, het activiteitencentrum, woningcorporaties, de lokale moskee, werkgevers waar jongeren een bijbaantje hebben én de gemeente. En zorg dat zij de boodschap overbrengen.

Een flyer neerleggen op school heeft echt geen zin, dit moet een decaan actief uitdelen en toelichten. Rechtstreeks de doelgroep bereiken is eigenlijk niet te doen, het moet via tussenschakels. Er is zoveel concurrentie van alles wat (online) hun aandacht vraagt.

Theek 5 ziet de gemeente en middelbare scholen als de kernpartners. Vooral omdat jongeren (en hun ouders) van hen de boodschap wel aannemen. Sterker nog, jongeren verwachten zelfs dat school en de gemeente een rol spelen in die maatschappelijke opvoeding. De gemeente Oosterhout betreft de Bibliotheek hier heel goed bij. “Dat is echt een pluim waard want de rol van de Bibliotheek is anno 2022 niet meer alleen leesbevordering. Er is een verschuiving naar hulp/begeleiding bij algemene burgerschapsvaardigheden. Voor Bibliotheken ligt er een kans om die rol te vervullen” zegt Gisela.

Sluit aan op het bestaande ritme van communicatie-momenten voor jongeren.



Bijvoorbeeld tijdens de voorlichting over de studiekeuze, de 18-jaar brief vanuit de rijksoverheid en/of gemeente, het inschrijven voor huurwoning,

het invullen van een loonheffingsformulier voor een bijbaan. Zorg dat je de boodschap integreert in die bestaande stappen van jongeren.

En omdat het curriculum van scholen al behoorlijk overloopt, kan de Bibliotheek hier net zo goed bij helpen. Het lespakket 'Doe je digiding' van Stichting Digisterker is prachtig aanbod voor scholen. Op een praktijkschool in Oosterhout is nu in bestaande burgervaardegheidslessen een aantal IDO-lessen opgenomen. Een collega van Gisela en Marjolijn staat een aantal keer voor de klas om het IDO-verhaal vertellen. School blij, leerlingen geïnteresseerd, Bibliotheek-missie geslaagd. 1+1=3.

Investeer in werkplekken en een speciaal ingerichte 'Lezen voor je lijst' hoek.

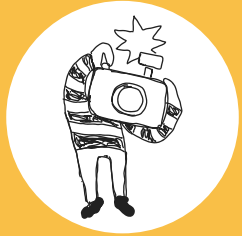


Dit maakt de Bibliotheek toegankelijker. Het merendeel van de jongeren komt niet naar de Bibliotheek voor

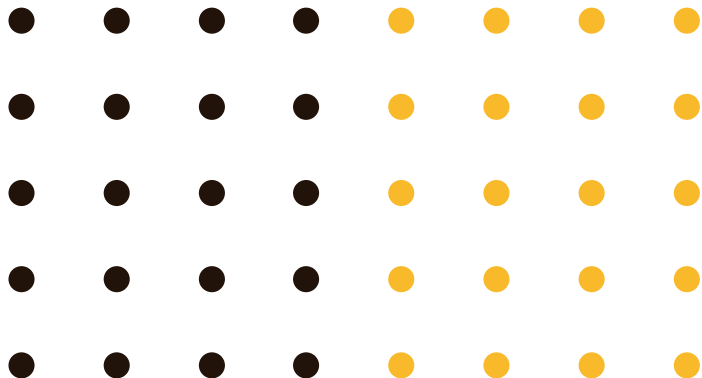
informatie of een 'hulpvraag', hooguit voor boeken van de verplichte leeslijst. Sinds corona weten ze de Bibliotheek beter te vinden om rustig te kunnen studeren. In tentamenperiodes of tijdens toetsweken zitten alle werkplekken vol met jongeren. Hierin heeft de school ook een glansrol gespeeld. Leerlingen, waarvan de docent weet dat ze thuis geen rustige of veilige studeerplek hebben, worden actief geadviseerd om naar de Bibliotheek te gaan. Dit alles draagt bij aan het weghalen van het stoffige imago van de Bibliotheek.



De belangrijkste les:



“We hebben het al genoemd: geef meer bekendheid aan digidingen-desk.nl want dit platform past bij jongeren, wordt door hen gewaardeerd en (maar) heeft nog relatief weinig bekendheid.”



Digidingen-desk. Informatiepunt voor jongeren

Op Digidingen-desk kunnen jongeren informatie vinden die hen kan helpen bij het gebruik van digitale diensten van de overheid. De informatie is ook toegankelijk voor ouders/opvoeders en professionals uit het onderwijs en het jongerenwerk.

Bibliotheken kunnen Digidingen-desk gebruiken om binnen het Informatiepunt Digitale Overheid hulp te bieden aan jongeren.

Digidingen-desk is mede mogelijk gemaakt door het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Digidingen-desk sluit aan op de Agenda Digitale Overheid.

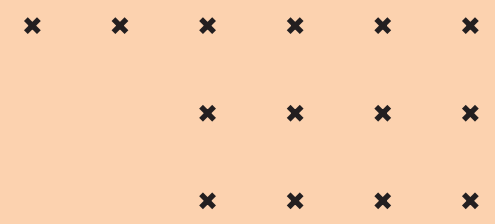


x x x x x x
x x x x
x x x x

4 IDO EN JONGEREN

de Bibliotheek 

»»»



Colofon:

Deze publicatie is tot stand gekomen binnen het project *Basisvaardigheden*. Het is de vierde in een reeks waarin verschillende belanghebbenden ‘het verhaal van de bibliotheek’ vertellen.

© Cubiss, december 2022

Provincie Noord-Brabant

