





ÉÉN **ÉÉN** **TEAM**
ÉÉN **RESULTAAT**



Het verhaal van de bibliotheek moet verteld worden! In de loop van het jaar verschijnen daarom verschillende publicaties. In dit eerste deel van de reeks spreken we met bibliotheken en hun samenwerkingspartners op het gebied van basisvaardigheden. Wat is het verhaal van de bibliotheek voor de samenwerkingspartners? En waarom moet dat verhaal verteld worden?



We vroegen twee bibliotheken (Huis73 en Biblioplus) en hun partners het hemd van het lijf over hun samenwerking. Beginnend met de samenwerking tussen Huis73 (de bibliotheek van 's-Hertogenbosch) en welzijnsorganisatie Farent, onder meer in het project *DigiTAALpunten in de wijk*. Hiervoor spreken we met Margo Kwinten (Huis73) en Wilma van der Aalst (Farent).”



Margo werkt als projectleider sociaal domein en richt zich vooral op taal, digitaal en werk. Dit doet ze samen met *community librarians*¹ en samenwerkingspartners, onder wie Wilma, die staffunctionaris innovatie is bij Farent. Farent biedt welzijnswerk en maatschappelijk werk voor alle leeftijden in 's-Hertogenbosch en omgeving.



¹: De bibliothecaris van nú, die conversatie, dialoog en uitwisseling faciliteert zodat nieuwe kennis kan ontstaan. Zij/hij verrijkt, verbindt, ondersteunt, archiveert en verspreidt het gesprek van burgers en hun community.

Hoe het allemaal begon...

Farent organiseerde [taalontmoetingen](#)² in de Bossche wijken. In 2018 ontwikkelde de gemeente een nieuw subsidiekader voor basisvaardigheden. Eén van de voorwaarden om voor subsidie in aanmerking te komen was samenwerken met andere organisaties. Farent en Huis73 kenden elkaar al uit het Bossche Taalnetwerk (een netwerk van organisaties op het terrein van basisvaardigheden), maar ook op het gebied van ouderenwerk, Brede Bossche Scholen en het Taalhuis werd al samengewerkt. Ze waren voor elkaar dus logische samenwerkingspartners. Samen met het Koning Willem 1 College (het ROC van Den Bosch) is een subsidieverzoek ingediend. De subsidie werd verleend en men kon aan de slag.

Voor zowel Farent als Huis73 is het ontzettend belangrijk dat mensen in de wijk terecht kunnen met hun vragen, die kunnen variëren van *'Ik heb een mobieltje, maar ik weet niet hoe ik moet Whatsappen'* tot *'Ik wil vrijwilliger*

² Bij Taalontmoetingen leer je de basis van de Nederlandse taal in een kleine groep. Wordt geleid door vrijwilligers.

worden, wat moet ik doen?'. Een plek dichtbij huis, waar het bruist en waar het mogelijk is om (bij) te leren. Waar je een 'makkelijk-lezenboek' kunt lenen of waar je op de laptop kunt oefenen. Vanuit dat idee ontstonden de DigiTAALpunten. Eerst waren het 'alleen' TAALpunten, maar toen het Computerhuis van Humanitas verdween, wilde de gemeente non-formele ondersteuning bij digitale vaardigheden blijven aanbieden. Dat paste goed bij de TAALpunten, dus werd de dienstverlening uitgebreid naar digiTAALpunten.

Wilma en Margo benadrukken allebei dat het niet uitmaakt wie wat precies levert, zolang de 'hulpvrager' maar centraal staat:

“Mensen digitale- en taalvaardigheden meegeven, dat is waar het om draait.”

Rolverdeling

Maar hoe verloopt zo'n samenwerking in de praktijk?

Margo: *“We zijn een zelfsturend team, zonder projectleider. Wanneer iemand vindt dat het tijd is om de koppen bij elkaar te steken, dan doen we dat. Aan het begin van elk jaar kijken we wat we willen gaan doen en daar maken we dan vervolgsafspraken over. In het projectplan staat precies wie wat moet doen, maar in de praktijk verloopt het organisch. Soms hoort iets feitelijk bij de taken van Farent, maar vindt het plaats bij ons. Als de situatie erom vraagt moet je over de vastgelegde taakverdeling heen kunnen stappen. Dat is de kracht van de samenwerking.*”

*”Soms hadden collega's behoefte aan meer houvast, maar inmiddels heeft iedereen de mentaliteit ‘als we het maar doen’. Margo vervolgt: **“Iemand die niet kan Whatsappen en dat graag wil leren, maakt het niets uit of de vrijwilliger van Huis73, Farent of van waar dan ook wordt ingevlogen.”**”*



Charlotte van den Eijnden, coordinator van beide digiTALpunten.

In de manier van werken bij Farent en Huis73 zit een verschil. **Margo:** *“Bibliotheken zijn geneigd langer na te denken over wat er in welk hokje past, en in welk stramien.”* Bij Farent ziet ze een mentaliteit van gewoon doen. *“Mijn god jongens, kom op. Actie in de tent!”*, grapt **Wilma**. Samen komen ze in het midden uit; ze blijven niet te lang ergens in hangen, maar vergeten ook niets.

Corona en andere toestanden

Zitten de organisaties elkaar wel eens in de weg? **Wilma:** *“Totaal niet. Er is geen gevoel van concurrentie. Het gaat niet om het profileren van de eigen organisatie, het gaat om het (digi-)taalvaardiger maken van de Bosschenaren. De gemeente ziet de DigiTAALpunten ook echt als een gezamenlijk project.”*

Gaat er dan nooit iets fout? Nou vooruit, één klein dingetje dan: iets administratiefs. Margo moest een keer tijdens haar vakantie flink heen en weer mailen omdat iets nog niet geregeld was, maar dat was een

éénmalig ongemak. Wel hebben ze pech gehad met personeelwisselingen; een vertragende factor. Maar nu is de samenwerking op volle kracht.

Het eigenlijke plan was om per jaar één DigiTAALpunt te openen, met uiteindelijk vijf punten in de stad. Maar corona gooide roet in het eten. Begin september 2019 was de opening van het eerste digiTAALpunt, maar in februari/maart 2020 moesten ze de deuren weer dichtdoen. Datzelfde lot onderging het tweede digiTAALpunt, dat opende in september 2020 en kort daarna alweer dicht moest. Beide digiTAALpunten zijn gevestigd in een van de wijkpleinen (onderdeel van Farent).

Vanwege de startproblemen blijft het nog even bij twee DigiTAALpunten, maar zodra het weer kan gaan ze aan de slag om te bewijzen dat dit dé manier is om basisvaardigheden aan te pakken. Workshops, korte cursussen en meer; het staat allemaal klaar om zo snel mogelijk weer te starten.

Toch is er zeker niet stilgezeten tijdens de coronatijd. Er is een cursus opgezet over leren beeldbellen. “Bij een tweede golf moet heel Den Bosch kunnen beeldbellen”, was het doel. Ook vond een-op-een begeleiding plaats, toen dat kon binnen de maatregelen. De rest was en is lastig; het werkt nu eenmaal niet goed om mensen met beperkte taal- en digitale vaardigheden digitaal te benaderen.

Achter de schermen werd ook flink doorgewerkt, met bijvoorbeeld cursussen voor de medewerkers en vrijwilligers. Ze zijn nu druk met alles in stelling brengen voor wanneer de DigiTAALpunten weer open mogen. Dit betekent ook op zoek gaan naar nieuwe vrijwilligers; best wat vrijwilligers zijn tijdens de pandemie afgehaakt.



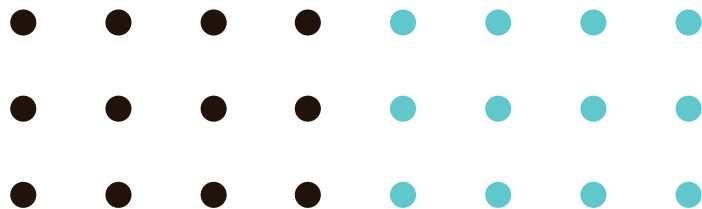
Feestelijke opening van digiTAALpunt Helftheuvel/West.

“Bij een tweede golf moet heel Den Bosch kunnen beeldbellen”



Bereik en meerwaarde

Dat de samenwerking goed verloopt is duidelijk, maar wat is nou echt de winst van de samenwerking? Samen op een plek zitten waar reuring is, is positief. Farent zat al in de wijkpleinen en kreeg mensen binnen met vragen over bijvoorbeeld financiën. Nu kunnen ze het gesprek breder aangaan, dat is de grootse winst. Het belang van basisvaardigheden en dat er mensen zijn die daar nog wat in bij kunnen leren, komt bij iedereen goed op het netvlies, ook bij de vrijwilligers. **Wilma:** *“Het feit dat je direct kunt doorverwijzen, en dat de hulpvrager direct geholpen kan worden, is heel belangrijk. Soms ontstaan er spontane initiatieven, bijvoorbeeld een vrijwilliger die op locatie een lesgroepje is begonnen. Of hij een groepje van twee of acht mensen bedient, maakt niet uit; een vrijwilliger kost niets en zo’n lesgroepje levert altijd wat op.”*



Margo vult aan dat ze bij Huis73 ontzettend blij zijn met de locatie in de wijk. Een bibliotheek heeft stiekem toch een behoorlijke drempel. Het is de plek om te lezen, dus waarom zou je er heengaan als je minder goed kunt lezen? Een plek in de wijk is dus echt van meerwaarde voor de bibliotheek. Ook in de toekomst ziet Margo grote meerwaarde in het feit dat Farent andere mensen bereikt dan de bibliotheek. Farent komt achter de voordeur, terwijl het voor de bibliotheek moeilijk is bepaalde doelgroepen te bereiken. Als de ene organisatie de doelgroep bereikt, en de andere organisatie het aanbod in huis heeft, wordt het een hele natuurlijke doorverwijzing.

Ook is het verschil in expertise waardevol. Bij Farent zit meer kennis over mensen met een migratieachtergrond, terwijl er bij de bibliotheek meer kennis is over lezen, basisaanbod digitale vaardigheden en educatie. In de samenwerking kun je de kwaliteiten van beide organisaties optimaal inzetten.



Directeur Huis73, Nan van Schendel, doet een wens voor het net geopende digiTAALpunt Noord in de brievenbus.

Toekomst

Margo en Wilma zouden het project graag verbreden. Er zijn zoveel meer organisaties die met laaggeletterden te maken hebben en ook zouden kunnen doorverwijzen! Denk aan de apotheek, huisartsen, thuiszorg etc. Maar ook bijvoorbeeld telefoonwinkels kunnen een bijdrage leveren. Zij krijgen namelijk ook vragen van minder digitaalvaardige mensen.

Margo en Wilma zouden graag een aanvalsplan hebben dat zo ver gaat dat zelfs winkelpersoneel door kan verwijzen, bijvoorbeeld als hen weer eens gevraagd wordt een pincode voor iemand in te toetsen.



“Prioriteit is om vlees op de botten te krijgen bij de eerste twee DigiTAALpunten,” vertelt **Margo Wilma**: “En dan uitgroeien tot vijf.” Volgens Margo is organische groei logisch: “Hoe meer bekendheid de DigiTAALpunten krijgen, hoe makkelijker het voor ons wordt om contact op te nemen met andere partijen en dingen voor elkaar te krijgen.”

Wilma raadt andere welzijnsorganisaties aan ook de samenwerking met de bibliotheek aan te gaan. **Beiden:**



De kasten in digiTAALpunt Noord, met leesboeken en informatie-materialen.

Overzicht van digiTAALpunt Helftheuvel/West.

“Samenwerkingen gaan vooral goed als je elkaar successen gunt. Het is een resultaat dat je met z’n allen behaalt. Eén team, één resultaat.”



Positieve Gezondheid

Niet alleen in 's-Hertogenbosch werkt de bibliotheek samen met externe partners. Ook in **Land van Cuijk** wordt druk gebouwd aan een samenwerking tussen bibliotheken en andere organisaties. We spreken met **Kiyara Venner**, **José Heijnen** en **Janneke van den Berg**. Kiyara is regisseur leven lang leren bij BiblioPlus en houdt zich bezig met basisvaardigheden. José is werkzaam als gezondheidsbevorderaar bij de GGD en is nauw betrokken bij het smaakcentrum **Boxmeer en Cuijk**. Janneke is vanuit huisartsen **Zorggroep Syntein** regisseur van het netwerk **Positieve Gezondheid** bij Syntein. Haar doel is samen met partners het concept 'Positieve Gezondheid' vormgeven. Dit is ook het thema waarop de drie partners samenwerken.

de Bibliotheek



ÉÉN TEAM
ÉÉN RESULTAAT



Wat is dat precies, 'Positieve Gezondheid'?

Janneke: *“Vroeger werd gezondheid gezien als iets puur fysieks. Als je in staat van compleet fysiek welbevinden verkeerde, en bijvoorbeeld geen infectieziekte had, was je gezond. Onderzoeker Machteld Huber stelde echter dat ‘je gezond voelen’ veel breder is dan dat. Het gaat ook om het gevoel dat je mee kunt doen en in contact bent met anderen. Tegenwoordig worden mensen ouder en krijgen ze gebreken. Hoe kunnen zij zich toch gezond en veerkrachtig blijven voelen?”*

Deze nieuwe, bredere zienswijze biedt de medische wereld ruimte om samen te werken met partners als welzijnsorganisaties en de bibliotheek. **Janneke:** *“Gezondheid is niet alleen iets van de dokter of het ziekenhuis. Gezondheid is van ons allemaal. Dus ook van het bedrijfsleven en de supermarkt”. Sinds 2013, sinds Machteld haar onderzoek heeft afgerond, is daarom gebouwd aan het netwerk ‘**Positieve Gezondheid**’.*

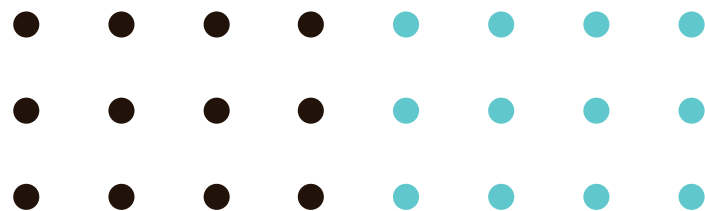


“Gezondheid is niet alleen iets van de dokter of het ziekenhuis. Gezondheid is van ons allemaal. Dus ook van het bedrijfsleven en de supermarkt”

Wat houdt jullie samenwerking op het thema Positieve Gezondheid concreet in?

Kiyara: “Wij organiseren bijvoorbeeld samen met de GGD de workshop Denk eens om, waar in de tweede bijeenkomst een link wordt gelegd met Positieve Gezondheid.” **José:** “In deze tijd, de nasleep van de pandemie, zijn meer mensen mentaal aan het worstelen. Dat maakt het thema Positieve Gezondheid erg actueel.” **Kiyara** vult aan: “Ook als je geen corona hebt, ben je niet per se gezond. Anderen niet mogen aanraken, je sociale leven on hold; het hoort allemaal bij het niveau van gezondheid dat iemand ervaart. De coronacrisis heeft het gevoel van urgentie rondom Positieve Gezondheid vergroot.”

José: “Door de samenwerking kunnen we de term ‘Positieve Gezondheid’ concreter maken. Bijvoorbeeld



doordat de bibliotheek extra informatie ter beschikking stelt bij onze activiteiten.” **Kiyara:** “We proberen onze collectie te koppelen aan de activiteiten waardoor het een integrale en actuele lijn wordt.” **Janneke:** “De bibliotheek heeft hier echt toegevoegde waarde. Waar zorgverleners snel in de adviesrol stappen helpt de bibliotheek mensen zelf regie te pakken, door informatie te verstrekken.”

De bibliotheek is laagdrempelig, niet-medisch en neutraal. **José:** “Niemand kijkt ervan op als je naar de bibliotheek gaat. Als je naar de dokter of de GGD gaat, ‘zal er wel iets mis zijn’. De bibliotheek is toegankelijk, drukt geen stempel en is er voor jong en oud. **Voor de GGD is de bibliotheek daarom in al z’n neutraliteit en met al haar inhoudelijke kennis een prettige partner.**”

Kiyara: “De ambitie is met ons gezamenlijke aanbod steeds nieuwe mensen te bereiken én herkenbaarheid te creëren voor de doorverwijzers. Daarom willen we ons aanbod op vaste momenten terug laten komen.”

Hoe is de rolverdeling?

De rolverdeling tussen de samenwerkende organisaties ontstaat op een natuurlijke manier. Wie een linkje ziet, benadert de anderen. **José:** “Naar de activiteit ‘lekker koken voor weinig geld’ kwamen mensen met een laag budget. Een deelnemer vroeg aan een vrijwilliger hoe iets te bereiden. De vrijwilliger zei ‘dat staat in het recept’, maar begreep al snel dat de deelnemer het recept niet begreep. Dit was zo’n signaal waardoor we dachten: het zou goed zijn als de bibliotheek ook een stukje invulde van de kookworkshop. En zo geschiedde.”

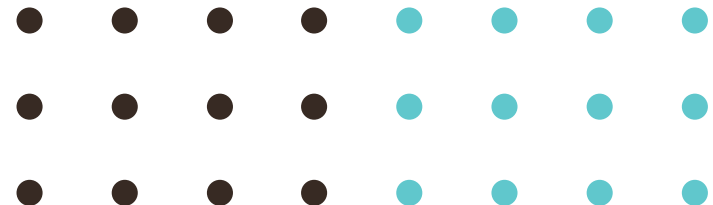
Kyara: “We willen en kunnen altijd een faciliterende rol spelen. En als het nodig is om buiten de muren van de bibliotheek te gaan, dan doen we dat.” **Janneke:** “Onze samenwerking is eigenlijk ontstaan in de workshopreeks: ‘Met uw huisarts in gesprek over...bijvoorbeeld slapen of gezond eten.’” De inhoud van de workshops werd

door huisartsen verzorgd, de bibliotheek was facilitator en bood een veilige plek. “Dat is ook meteen de kracht,” vertelt Kyara. “De expertise laten waar hij hoort, in dit geval bij de huisartsen.” Als bibliotheek hebben we de taak kennis en vaardigheden naar de burger te brengen. Of die kennis nou uit een boek komt, vanuit de huisarts of vanuit de GGD, maakt niet zoveel uit.”

José: “De contacten met de bibliotheek zijn de laatste jaren intensiever geworden. We weten elkaar steeds beter te vinden. Dat komt niet in het minste door de actieve rol van Kiyara.”



Workshop ‘In gesprek met de huisarts’



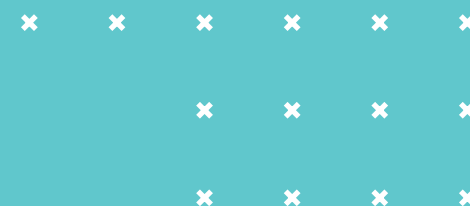
In het handboek “Positieve Gezondheid in de huisartsenpraktijk” is een paragraaf gewijd aan de samenwerking met de bibliotheek:

“Een voorbeeld van een activiteit vanuit het netwerk: Positieve gezondheid in bibliotheken.

Specifiek gericht op burgers organiseert het netwerk Positieve Gezondheid in de Noorderlijke Maasvallei vanaf 2018 thematische workshops in alle bibliotheken in het Land van Cuijk en Noord-Limburg. Doel van de workshops is om aan de hand van het concept Positieve Gezondheid burgers concrete handvatten te bieden voor hoe zij hun eigen gezondheid meer ter hand kunnen nemen of anderen daarbij ondersteunen. De thema’s zijn bepaald aan de hand van focusgroepen met burgeres uit de regio en zijn: goed slapen, je energiek voelen, gezonde voeding en het levenseinde. De workshops worden procesmatig begeleid door een gespreksleider, de inhoud overgedragen door een huisarts. De toegang is gratis.

Het aantal deelnemers per workshop nam gedurende de reeks telkens toe, er kwamen steeds meer mensen op af. De reacties zijn heel erg positief: de workshops werden gemiddeld met een 8 gewaardeerd. Deelnemers hadden aan het eind van de workshop bijna allemaal een persoonlijk voornemen geformuleerd!

Het initiatief heeft inmiddels navolging gekregen in Venlo. Ook daar worden nu soortgelijke themaworkshops in de bibliotheek georganiseerd. In de Noorderlijke Maasvallei gaat de reeks waarschijnlijk, gewoon met dezelfde thema’s, in de reprise: wegens succes geprolongeerd!”



Samenwerking

Wat vonden jullie in eerste instantie van samenwerken met de bibliotheek?

Janneke: *“De bibliotheek is een hele fijne en natuurlijke samenwerkingspartner. Ik kan me helemaal vinden in de gedachte van de bibliotheek als een soort nieuwe kerk. Verbindend, vertrouwd en toegankelijk. Zo kan de bibliotheek het gat kan vullen dat is ontstaan na jarenlange afbraak in de wijken en faciliteiten die er niet meer zijn. Ik ondersteun die ontwikkeling van harte.”*

José vult aan: *“De bibliotheek is er altijd geweest. Pas als ‘ie weggaat, merk je hoe groot het gemis is. Er hoort gewoon een bibliotheek te zijn.”*

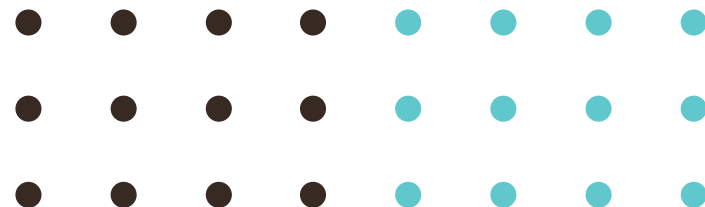
Janneke: *“Ik vind het soms paradoxaal dat de bibliotheek (alleen het moeilijke woord al!) laaggeletterde mensen probeert te trekken. De bibliotheek heeft best iets*

elitairs met al die boeken en informatiebronnen. Je moet taalvaardig zijn om er je weg te kunnen vinden.”

Maar **José** ziet dat het anders kan: *“In Oss vervult de bibliotheek echt een spilfunctie in de aandachtswijken. Er is grote betrokkenheid van jongerenwerk en GGD.*

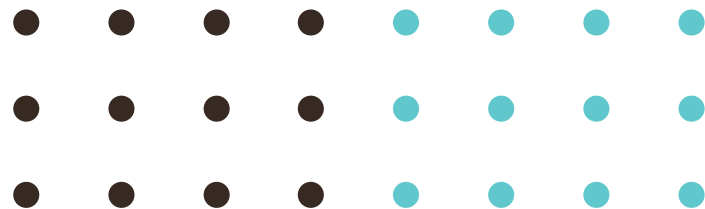
Elitair kan ik het echt niet noemen.” **Kiyara** begrijpt beide kanten: *“Als bibliotheek proberen wij buiten onze muren te gaan. Met ‘[Lettersoep](#)’ hebben we op de markt gestaan om aandacht te vragen voor laaggeletterdheid. Om de drempel van ‘het gebouw met boeken’ weg te nemen.”*

“Je moet als bibliotheek niet zitten wachten tot laaggeletterde mensen naar je toe komen. Je moet samen met partners dichtbij hen zien te komen.”

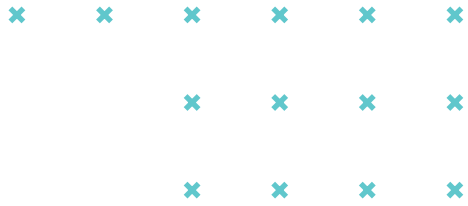


Wordt de doelgroep door de samenwerking beter bereikt?

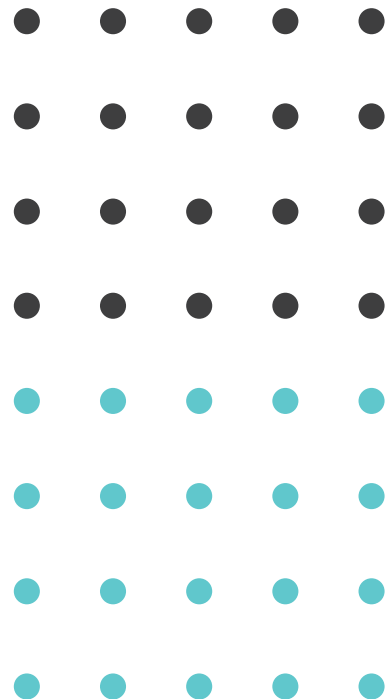
Kiyara: “Door ‘budgetkoken’ zijn er aanmeldingen voor het taalhuis gekomen die we anders waarschijnlijk niet gehad hadden. En gezien onze toekomstplannen, programmering op vaste momenten herhalen, wordt dat alleen maar meer. Maar, het hangt ook af van wat je organiseert. Een programma rond welbevinden trekt minder snel laaggeletterde mensen, activiteiten rondom bewegen en budgetkoken sneller. We willen in de volle breedte aanbod aanbieden, want ook mensen die taalvaardiger zijn kunnen iets leren over Positieve Gezondheid.”



Ook vrijwilligers kunnen nog iets leren over laaggeletterde mensen. **José** vertelt dat de vrijwilligers bij budgetkoken leerden hoe groot de rol van taal is bij gezondheidsvaardigheden. Ze schrokken ervan dat mensen niet kunnen lezen. Ze schrokken er ook van dat hele gezinnen soms moeten rondkomen van € 50 per week. Een **vrijwilliger** zei: “Nu ik dit weet, neem ik nooit meer een voorgerecht van € 27.” En zij gaf wat ze had geleerd weer door aan een groep met 120 vrijwilligers. Zo worden ‘geletterde’ mensen er bewust van dat armoede en laaggeletterdheid zoveel dichterbij zijn dan je denkt. **José:** “We versterken niet alleen de doelgroep, maar ook de mensen eromheen maken we bewuster. **Het is allemaal niet zo gewoon dat we kunnen lezen, dat we geld hebben, dat we gezond zijn.** Met kennis van Positieve Gezondheid kun je naar jezelf kijken, maar ook naar je buurvrouw, vriendin of hulp. Als mensen kunnen praten over wat niet lukt, zijn ze sneller geneigd stappen te zetten.” **José:** “En de Nederlandse taal is ook gewoon moeilijk. Ik zeg wel eens: ‘D’s en t’s, ik weet ook niet hoe het zit. Ik doe dat op gevoel en soms doe ik het fout’. Laten blijken dat je iets ook niet precies weet, breekt het ijs.”



Vanuit Syntein wordt de workshop herkennen en doorverwijzen aangeboden aan de huisartsen en andere professionals in het netwerk. **Janneke:** *“De bibliotheek is niet de partner waar bv. zorgverleners en gemeenten meteen aan denken als het gaat om Positieve Gezondheid, en dat probeer ik te veranderen. Zeker nu de wijk- en dorpsverbinders steeds belangrijker worden.”*



Toekomst

Voor het najaar 2021 is al een aantal workshops gepland. Kiyara en Janneke zijn bezig met een overzicht van alle workshops voor huisartsen, zodat voor elk kwartaal duidelijk is wat het aanbod is op het gebied van Positieve Gezondheid (bijvoorbeeld het Alzheimer-café) en het bij iedere zorgprofessional tussen de oren gaat zitten. Het aanbod wordt straks ook getoond op de beeldschermen in de huisartsenpraktijken. Kiyara hoopt dat het ziekenhuis binnenkort ook aansluit bij het netwerk. In een gesprek onlangs toonden zij zich positief verrast over de rol die de bibliotheek kan spelen als het gaat om Positieve Gezondheid.

Janneke, tot slot: *“De stip op de horizon is dat de bibliotheek overloopt vanwege de vele doorverwijzingen. En dat professionals inzien dat het dan misschien wat tijd kost om door te verwijzen, maar dat het uiteindelijk vooral tijd oplevert.”*



de Bibliotheek



ÉÉN TEAM
ÉÉN RESULTAAT

Colofon:

Deze publicatie is tot stand gekomen binnen het project *Basisvaardigheden en Leven Lang Ontwikkelen*. Het is de eerste in een reeks waarin verschillende belanghebbenden 'het verhaal van de bibliotheek' vertellen.

© Cubiss, september 2021

Provincie Noord-Brabant

