Samenwerking bibliotheek en woningcorporaties

Naam/titel
Samenwerking bibliotheek en woningcorporaties

Aanleiding
De maatschappelijke opgave in het sociaal domein is groot. Bibliotheken en woningcorporaties hebben, elk vanuit hun eigen invalshoek, te maken met dezelfde maatschappelijke thema's zoals laaggeletterdheid, vergrijzing, eenzaamheid, nieuwkomers, leefbaarheid en verduurzaming. Daarom is het vanzelfsprekend, zo niet een must, dat beide organisaties samenwerken, van elkaar leren, informatie delen en gezamenlijk verantwoordelijkheid nemen.

Basisvaardigheden zoals lezen, schrijven en omgaan met de computer vormen een bouwsteen in het voorkomen en verminderen van problemen op diverse leefgebieden. Woningcorporaties zien signaleren en doorverwijzen als een verantwoordelijkheid van hun klantcontactmedewerkers (die ook achter de voordeur komen). Zij worden op veel onderwerpen getraind: signaleren van huiselijk geweld, armoede, eenzaamheid, schulden en GGZ. Vaak is het zo dat deze problematieken in samenhang voorkomen. Met deze samenwerking wordt het herkennen van een gebrek aan basisvaardigheden en het aanbod van de bibliotheek toegevoegd aan dit pakket.

Woningcorporaties herkennen de verschuiving van fysiek naar digitaal. Er is een groep huurders en woningzoekenden die moeite heeft om digitaal bij te blijven en behoefte heeft aan persoonlijke ondersteuning. Bijvoorbeeld bij het inschrijven voor een huurwoning, het regelen van huurtoeslag, het opvragen van een inkomensverklaring e.d. Deze onderwerpen sluiten goed aan bij de opgave van het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO).

Succesvolle voorbeelden
Bibliotheken en woningcorporaties werken al op meerdere plekken samen om woningzoekenden te helpen met online inschrijven voor een woning. De samenwerking tussen bibliotheek en woningcorporatie in Drenthe inspireerde de ZB om in Zeeland iets dergelijks op te starten. De bibliotheek als fysiek steun- en ontwikkelpunt; de woningcorporatie als vindplek van vooral de NT1-doelgroep. Een sterk punt in de samenwerking met woningcorporaties is dat zij ook binnenkomen bij de zo lastig te bereiken doelgroep NT1'ers.

Op basis van de ervaringen in Drenthe en Zeeland maakten Biblionet Drenthe en de ZB met subsidie van de KB een handreiking voor POI's, bibliotheken en woningcorporaties. Deze handreiking geeft handvaten aan bibliotheken en woningcorporaties over hoe je de samenwerking vorm kunt geven.

Doelstelling
- Bereiken van de doelgroep NT1
- Succesvolle samenwerking met een nieuwe, interessante vindplaats
- Vergroten zelfredzaamheid
- Verkleinen digitale kloof

Doelgroep
Mensen die hulp nodig hebben bij het online inschrijven voor een woning. Denk aan woningzoekenden, bestaande huurders, mensen met een koopwoning die op termijn een huurwoning willen (senioren).

Samenwerkingspartners en hun rol
- Deelnemende bibliotheekvestigingen
- Deelnemende woningcorporaties

- Betrokken bewoners- cq. huurdersorganisaties
- Overige stakeholders: welzijnsorganisaties, werk-leerbedrijven, maatschappelijk werk, schuldhulpverleners, gemeenten, Taalhuis, enzovoorts.

Rol woningcorporaties
De wooncorporatie biedt zelf zoveel mogelijk ondersteuning bij het inschrijven voor een huurwoning indien woningzoekende zich meldt bij de wooncorporatie (telefonisch, online, fysiek).

Verantwoordelijkheid wooncorporatie:
- Legt inschrijfprocedure uit;
- Geeft checklist mee met benodigde documenten;
- Stimuleert woningzoekende om deze documenten zoveel mogelijk zelf op te vragen;
- Stimuleert woningzoekende om een beroep te doen op eigen vangnet;
- Vraagt door en checkt of woningzoekende voldoet aan criteria voor ondersteuning: heeft hulp te maken met gebrek aan basisvaardigheden, gebrek aan vangnet of anders?;
- Verwijst door volgens de afgesproken doorverwijsprocedure;
- Communiceert tijden van spreekuren;
- Biedt inhoudelijke ondersteuning over bijvoorbeeld inschrijven, toewijzen, bij klachten (telefonisch, online, fysiek).

Rol bibliotheek
De bibliotheek biedt ondersteuning en helpt mensen met weinig basisvaardigheden op weg, maar is geen loket van de wooncorporatie. Het IDO kan ondersteuning bieden bij:
- Aanvragen en activeren DigiD;
- Aanmaken e-mailadres;
- Opvragen inkomensverklaring;
- Opvragen huurdersverklaring;
- Opvragen woonhistorie;
- Hulp bieden bij het uploaden van deze documenten;
- Verwijzen naar de juiste instanties voor het opvragen van benodigde documenten.

Daarnaast kan de woningzoekende:
- Gebruikmaken van publieks-pc, scanner en printer;
- Deelnemen aan een cursus Klik & Tik, Digisterker of een taalcursus.

Ondersteuning die de bibliotheek niet biedt:
- Bibliotheek/IDO gaat niet verder dan tot het inloggen met de DigiD. De bibliotheek biedt instructie voor de te nemen stappen na het inloggen met de DigiD (bijvoorbeeld ten behoeve van een inkomensverklaring), maar kijkt niet mee op het scherm.
- Woningzoekenden vullen zelf hun gegevens in.
- De bibliotheekmedewerker rekent geen bedragen uit/na met betrekking tot het belastbaar inkomen.
- De bibliotheekmedewerker beantwoordt geen inhoudelijke vragen over beschikbare woningen, over inschrijfduur, over toewijzing, enzovoorts. Als de woningzoekende deze informatie zelf niet kan vinden, dan ondersteunt de bibliotheek met het vinden van deze informatie op de website en/of het in contact komen met de wooncorporaties.

<u>Omschrijving</u>

Aanpak Zeeland
ZB ging de samenwerking aan met Zuidwestwonen, met name om mensen te ondersteunen bij het online inschrijven als woningzoekende. Bijvoorbeeld hoe zij verklaringen kunnen opvragen en

uploaden via de website van de woningcorporaties. Dit soort dienstverlening ligt in het verlengde van het IDO.

Om de samenwerking succesvol te laten verlopen, gaf ZB de klantcontactmedewerkers van de corporaties de training Herkennen & doorverwijzen. Omgekeerd trainden de corporaties de IDO-medewerkers in het gebruik van hun website. Speciale aandacht van medewerkers is nodig voor vaak moeilijke situaties waarin mensen verkeren. Dat vraagt om duidelijke afbakening van wat de bibliotheek wel en niet doet.

Aanpak Drenthe
In Drenthe werken 8 corporaties en hun huurdersorganisaties samen in Thuiskompas. Dit stroomlijnt het vinden van een sociale huurwoning in de hele provincie. Mensen die dit toch nog lastig vinden, kunnen in de bibliotheek terecht. "Deze mensen zouden er zonder hulp echt niet uitkomen."

Directeur-bestuurder Annelies Bakelaar van Biblionet Drenthe vindt de betrokkenheid van de bibliotheek belangrijk omdat er steeds meer vragen ontstaan in de digitale samenleving. De bibliotheek kan die vragen niet zelf beantwoorden maar zoekt samenwerking om meer mensen te bereiken en ondersteunen. Dat kunnen ook minder voor de hand liggende samenwerkingen zijn, zoals deze met woningcorporaties. In Drenthe zijn veel laaggeletterde mensen en ouderen die niet genoeg digivaardig zijn. Veel mensen durven de hulpvraag niet te stellen. Daarom zijn ook verbanden met DigiTaalhuizen belangrijk. Mensen worden onder meer bereikt via cursussen, het IDO en informatie- en creatieve bijeenkomsten.

Overdraagbare aanpak
Er is veel vooronderzoek gedaan, waarmee ook andere bibliotheken hun voordeel kunnen doen. Hierin is goed doorverwijzen heel belangrijk. Om bibliotheken, POI's en woningcorporaties in het land te helpen een samenwerking te starten, heeft de KB Zeeland en Drenthe gevraagd om hun ervaringen te bundelen, zodat we deze landelijk kunnen uitrollen. De informatie is samengebracht in 1 landelijke handreiking en 2 voorbeelden van een lokale handreiking voor een woningcorporatie en een handreiking voor IDO-medewerkers. Het zijn digitale padlets waarvan je een PDF kunt maken waarin de bijbehorende documenten aanklikbaar blijven. De komende tijd worden de padlets waar nodig aangepast.

Onderdeel van de handleidingen is een animatie voor de doelgroep. Deze animatie is tegen een kleine vergoeding aanpasbaar, zodat je voor jouw bibliotheek hierin eigen gegevens kunt opnemen.

<u>Inzet van menskracht en middelen</u>

Stel een werkgroep samen
De samenstelling van de werkgroep kan verschillen en gaandeweg veranderen. Denk in ieder geval aan:

- Een projectleider vanuit de POI of bibliotheek
- Een projectleider vanuit de woningcorporatie(s)
- Een IDO-medewerker van elke basisbibliotheek
- Een manager Wonen (of vergelijkbaar) van elke woningcorporatie
- Een medewerker communicatie vanuit de wooncorporaties

Hef de werkgroep niet direct op na lancering van het project, zodat je elkaar snel kunt vinden om kinderziekten te bespreken en bestrijden, om te evalueren en bij te sturen.

Financiën

Hoewel de samenwerkingen in Drenthe en Zeeland met gesloten beurs zijn opgezet, is er wel budget nodig. Bespreek wie welke kosten op zich neemt. Denk hierbij aan communicatie, drukwerk, kosten voor de lancering (koffie/thee/lekkers/borrel/goodiebag).

Denk er ook over na of je bepaalde diensten in rekening wilt brengen, zoals deskundigheidsbevordering, hulp op maat of op locatie.

Deskundigheidsbevordering
Bepaal wat je aan deskundigheidsbevordering wilt doen.

De klantcontactmedewerkers van de deelnemende woningcorporaties hebben telefonisch, per mail en fysiek contact met woningzoekenden en bestaande huurders. Zij weten, na een training Herkennen en Doorverwijzen hoe ze laag(digi)taalvaardigheid kunnen herkennen. Daarnaast zijn ze op de hoogte van het dienstenaanbod van de bibliotheek.

De IDO-medewerkers worden geschoold in gebruik van het portaal van de wooncorporaties, weten waar de haken en ogen zitten en kunnen daardoor mensen wegwijs maken.

Vervolg
De samenwerking is continu in ontwikkeling, de partijen in Zeeland en Drenthe zijn blijvend in gesprek over wat beter kan en over wat wel of niet goed gaat. Wat ze gaandeweg leren, delen ze via de padlet. Neem dus regelmatig een kijkje.

Geleerde lessen, leermomenten, tips.

Voer onderzoek uit
Bepaal of je naar een lokale of provinciale samenwerking streeft. Breng de wooncorporaties in jouw werkgebied in kaart of kijk of er een provinciaal samenwerkingsverband is.
Kies de juiste ingang: lokaal of provinciaal en bepaal wie je het beste kunt benaderen. Breng in kaart hoe het woningaanbod in jouw werkgebied wordt gepresenteerd:

- Is er een gezamenlijk platform waar alle woningen op worden gepresenteerd?
- Hoe klantvriendelijk is dat systeem?
- Zie je waar jouw doelgroep tegenaan loopt?

Leg contact
Leg contact en ga in gesprek over het waarom van een mogelijke samenwerking. Ga in gesprek over de toenemende groep mensen die moeite heeft met digitale vaardigheden, leg de koppeling met laagtaalvaardigheid en de impact hiervan op andere aspecten van het sociaal domein. Benadruk de (maatschappelijke) rol van de bibliotheek, de gedeelde maatschappelijk thema's en hoe je elkaar kunt versterken in de aanpak ervan.

Leg uit wat het IDO is, vertel over het DigiTaalhuis en benadruk waarin beide partijen elkaar versterken: de woningcorporaties als vindplaats van mensen met weinig basisvaardigheden (met name NT-1), de bibliotheek als fysiek steun- en ontwikkelpunt voor mensen die moeite hebben met het online inschrijven voor een sociale huurwoning.

Goede afspraken maken
In de ontwikkelfase van de samenwerking bepaal je samen wat je als bibliotheek wel en niet doet. Het is belangrijk om dit vooraf goed met elkaar te bespreken en vooral ook af te grenzen, zodat dit helder is en zo nodig goed bijgestuurd kan worden.

Het is nog belangrijker dat bij aanvang van de samenwerking de dienstverlening van de bibliotheek duidelijk is voor de klantcontactmedewerkers van de woningcorporaties. Zo voorkom je bijvoorbeeld dat ze een woningzoekende die er niet uitkomt, zonder meer doorsturen naar de bibliotheek: de bibliotheek is immers geen loket van de woningcorporatie. De woningcorporatie doet haar werk: informeert de woningzoekende, neemt de inschrijfprocedure met diegene door, bespreekt welke documenten diegene nodig heeft voor een complete inschrijving, geeft een checklist mee zodat de woningzoekende vooraf zelf zo veel mogelijk documenten kan opvragen, en verwijst goed door, volgens de afgesproken procedure. De bibliotheek kan het vanaf daar overnemen.

Doorverwijsprocedure
Stel goed vast hoe (door)verwijzing plaatsvindt maar ook wanneer. Zie hierbij niet de verantwoordelijkheid van beide partijen over het hoofd: ieder heeft zijn eigen verantwoordelijkheden en eigen expertise. De wooncorporatie is geen IDO, maar het IDO is zeker ook geen loket van de wooncorporatie.

'Warm' doorverwijzen is ideaal, maar lukt niet altijd. Om het doorverwijsproces zo soepel mogelijk te laten verlopen kun je aan de volgende zaken denken:

- Een vast telefoonnummer.
- Een duidelijk en specifiek e-mailadres (bv. ido@jouwbieb.nl).
- Informeer de frontofficemedewerkers / klantenservice. Zorg dat zij weten waar zij terecht kunnen met binnenkomende vragen en doorverwijzingen.
- Spreek af dat iemand altijd binnen 24 uur wordt teruggebeld.
- Organiseer inloopspreekuren of ga op afspraak naar de mensen toe.
- Via de animatie (zie toolkit) op websites van woningcorporaties en de bibliotheken.

Planning maken
De samenwerking vraagt om tijdsinvestering en betrokkenheid van alle partijen. Bespreek dit goed zodat er tijd wordt vrijgemaakt voor een succesvolle samenwerking. Stippel een tijdpad uit, plan bijvoorbeeld een keer in de zes weken een overleg met de werkgroep, kies een streefdata voor trainingen en lancering van de samenwerking. Wees realistisch tijdpad uit en neem minimaal zes maanden de tijd van planning tot start.

Projectplan maken
Zorg samen voor een beknopte projectbeschrijving.

Verwachtingen managen
Een volledige inschrijving kost behoorlijk wat tijd. Reken op 45 minuten per cliënt. En als er nog veel gescand en geüpload moet worden misschien wel een uur. Soms is één afspraak niet voldoende, bijvoorbeeld als er eerst nog documenten moeten worden opgevraagd. Het is goed om de verwachtingen van de IDO-bezoeker en de IDO-medewerker te managen. En te bedenken of je deze mensen tijdens een inloopspreekuur of misschien liever op afspraak helpt.

Kinderziekten snel aanpakken
Al bereid je de samenwerking nog zo goed voor, je ontkomt vast niet aan kinderziekten. Kinderziekten zijn vervelend, leveren soms frustratie op, maar hebben ook een functie: het verbeteren en stroomlijnen van de processen. Daarom zijn kinderziekten juist fijn. Bestrijd ze of kijk het eerst even aan, maar wacht niet te lang als ze niet vanzelf verdwijnen. Bespreek ze intern en extern, kom drie maanden na de aftrap van de samenwerking met de kerngroep bijeen, evalueer, los op en stuur bij.

Feestelijke start!

Zorg voor een feestelijke lancering en officialiseer de samenwerking door een hoogwaardigheidsbekleder te vragen om de lancering te verrichten. Maak een convenant waarin staat wat je overeenkomt. Nodig partners, stakeholders en de pers uit.

Betrek bewonerscommissies en bewoners bij de samenwerking. Laat ze meedenken, een handeling verrichten: zij zijn de ambassadeurs van deze samenwerking.

Goede apparatuur
Om je in te kunnen schrijven voor een woning moeten er behoorlijk wat documenten geüpload worden. Zorg ervoor dat je IDO goed uitgerust is, met een scanner en printer, en voorkom dat je met je eigen telefoon foto's van bestanden gaat maken en mailen. Dit is niet AVG-proof.

Succesvol doorverwijzen naar Klik & Tik of anders
Bibliotheekmedewerkers vinden het soms lastig om na het voltooien van de inschrijving ook nog de ontwikkelmogelijkheden die de bibliotheek biedt onder de aandacht te brengen. Ze ervaren dit niet als het juiste moment of moeten vlug door naar de volgende bezoeker.
Toch is het zonde om deze gelegenheid onbenut te laten, want misschien zie je deze persoon nooit meer terug.

Je kunt daarom elke bezoeker een kleine attentie meegeven, bijvoorbeeld in de vorm van een goodiebag, met daarin een flyer met cursusinformatie, een pen van het IDO, een notitieblokje. Zo kan de bezoeker niet alleen op zijn gemak de mogelijkheden bekijken, maar ook met een fijn gevoel terugkijken op het bezoek aan het IDO.

Netwerkevent
Organiseer, zeker in tijden van corona en lockdowns, online kennissessies over de samenwerking voor toeleiders, partners en stakeholders die toegang hebben tot de doelgroep naar wie de bibliotheek op zoek is.

Informeer ze over hoe bibliotheek en wooncorporatie elkaar versterken. Partijen die je hiervoor kunt uitnodigen: welzijn, humanitas, gemeenten, werk-leerbedrijven, schuldhulpverleners, maatschappelijk werk, enzovoorts.

Voor een voorbeeld van een kennissessie klik hier.

Laat weten wat je doet
Iedereen is op een ander moment bezig met huren of verhuizen. Zorg dus dat je regelmatig op verschillende plaatsen zichtbaar bent.

Achtergrondinformatie/bijlagen
- https://www.bibliotheeknetwerk.nl/nieuws/toolkit-samenwerking-woningcorporaties
- https://www.bibliotheeknetwerk.nl/interview/woningcorporaties-en-bibliotheken-werken-intensief-samen
- https://padlet.com/StichtingSPN/u2jyv2pzrab3dzyw
- https://padlet.com/ZB_Bibliotheek_van_Zeeland/6c4j7odm3eu8uyb2
- https://padlet.com/ZB_Bibliotheek_van_Zeeland/nnadgx2c47iulfkl

Meer informatie?
Neem contact op met:
- Yolanda Timmer, Biblionet Drenthe: y.timmer@biblionetdrenthe.nl of 0683052276.
- Felice Portier, ZB: fportier@dezb.nl of 0639770310.