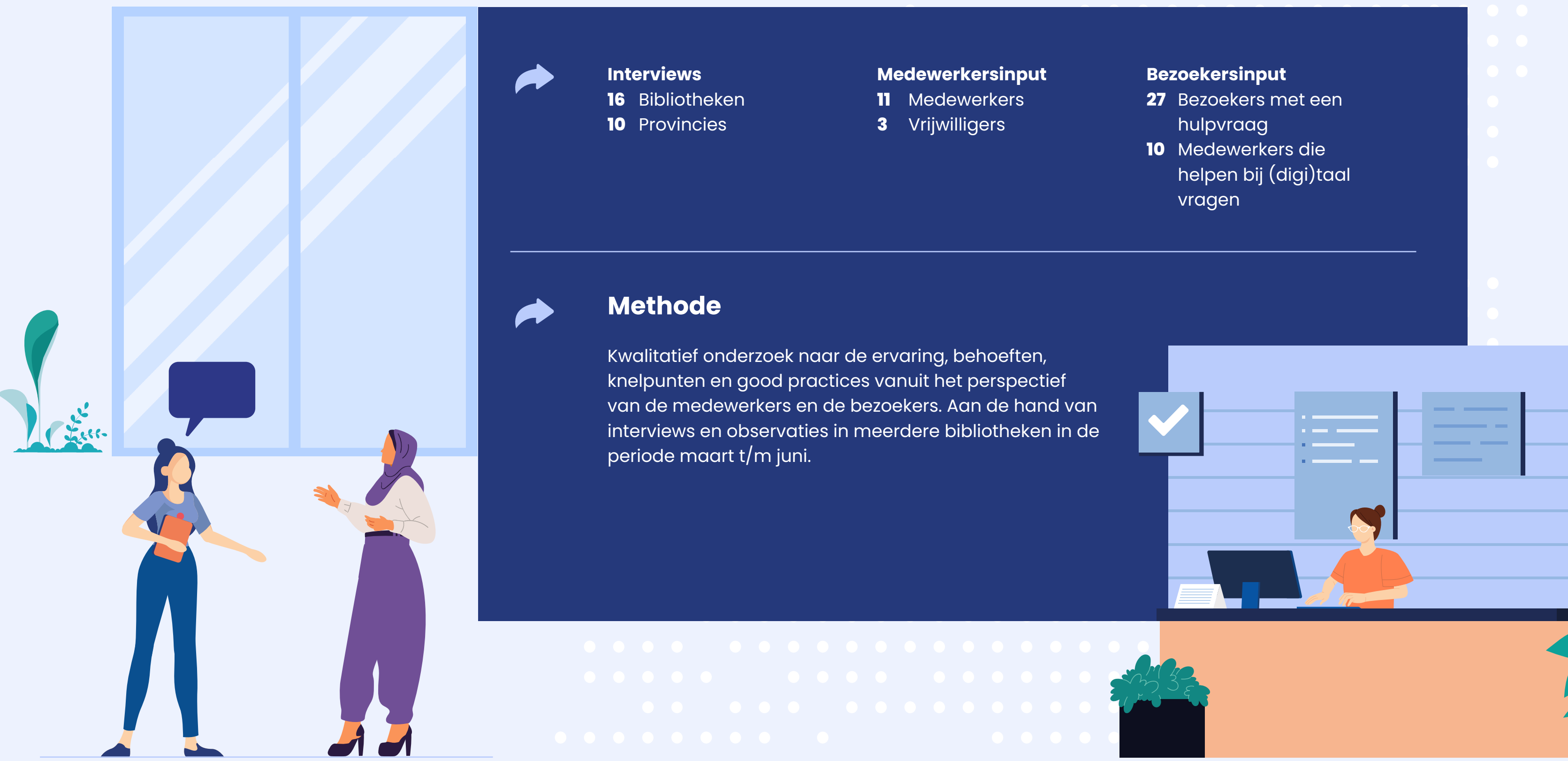


In één oogopslag: Doorverwijzen in de bibliotheek

Wat bezoekers nodig hebben en hoe medewerkers hen helpen



Aanleiding

De bibliotheek heeft in zijn wettelijke taken vastgelegd dat zij kennis en educatie ter beschikking willen stellen en mogelijkheden willen bieden tot ontwikkeling en educatie.

Kortom: de bibliotheek is er om mensen met een hulpvraag de juiste weg op te wijzen.

In dit onderzoek is gekeken naar welke hulpvragen er bij de bibliotheek binnenkomen en hoe deze door de baliemedewerker worden opgepakt of doorverwezen. De variatie in hulpvragen is breed; van bibliotheekdiensten tot maatschappelijke hulp.

De vragen die leiden tot een doorverwijzing met betrekking tot **bibliotheekdiensten**:

- Advies over en locatie van boeken of ander materiaal
- Wayfinding van faciliteiten zoals printer, toilet
- Specialismes m.b.t. specifieke thema's zoals Jeugd, Literatuur, Geschiedenis

Doorverwijzingen met betrekking tot **maatschappelijke hulp**:

- Digitale vaardigheden
- Taal
- IDO: overheid en DigID
- Activiteiten, cursussen, ontmoetingen met gelijkgestemden
- Externe partijen voor welzijn en maatschappelijke ondersteuning

Vanuit het perspectief van de bezoeker is onderzocht hoe digitale hulpvragers en bezoekers die de Nederlandse taal willen leren (taalleerders) erachter komen dat de bibliotheek ondersteuning biedt, hoe ze vervolgens in contact komen en hoe medewerkers ze naar de juiste plek begeleiden.

Hoe vindt men de bibliotheek als hulporganisatie?

De digitale hulpvrager en de taalleerder hebben een **externe partij nodig die hen pro-actief doorverwijst** naar de bibliotheek als hulporganisatie.



Digitaal

Het besef om aan digitale vaardigheden te moeten werken ontstaat vaak als iemand **vastloopt bij een belangrijke taak** die digitaal handelen vereist. Deze groep is **moeilijk online te bereiken** en komt bij de bibliotheek via:

- Het eigen social netwerk (familie, vrienden, of collega's)
- De gemeente of een overheidsinstelling
- Een welzijnsinstantie of een andere professional (arts of computerwinkel)
- Een toevallige ontdekking in of rond de bibliotheek (advies baliemedewerker, folders of posters)

Een contactpersoon bij UWV zei: **"ah je weet niks" je moet de computer leren"**



Taal

Mensen met Nederlands als tweede taal (NT2) zijn vaak **niet bekend met de bibliotheek** als vrij toegankelijke publieke voorziening en ontmoetingsplek. Zij komen hier niet vanzelf binnen en horen over de hulpmogelijkheden bij de bibliotheek via:

- Een inburgeringscursus of het AZC
- De gemeente of een overheidsinstelling
- Het eigen sociale netwerk
- Social media

"We kregen hier een rondleiding aan het eind van de inburgering lessen"

Vraag achter de vraag herkennen

Digitale hulpvragers komen meestal met een hulpvraag naar de bibliotheek en niet met een specifieke dienst in het hoofd. Zij weten vooraf niet wat het aanbod is en wat voor hun situatie het meest geschikt is.

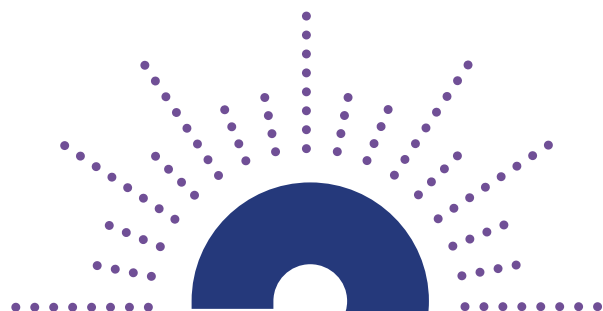
Medewerkers beginnen vaak met één vraag, maar ontdekken tijdens het gesprek dat er iets anders speelt. Goed doorverwijzen begint daarom met het begrijpen van de achterliggende behoefte. Dit vraagt om de vaardigheid goed door te vragen en te luisteren.

Voorbeelden

Vraag over printen blijkt een e-mailprobleem.

Vraag over reserveren blijkt een digitale vaardigheidsvraag.

Vraag over een activiteit blijkt een behoefte aan ontmoeting.



Een warm welkom

De hulpvrager heeft een voorkeur voor menselijk contact bij hun eerste introductie met de bibliotheek.

De hulpvrager voelt veel emotie (spanning, schaamte, onzekerheid) en een drempel bij het vragen van hulp.

Een warm welkom en het gevoel dat ze op de juiste plek zijn voor hun hulpvraag is heel belangrijk.

De juiste hulp begint bij de medewerker



Kennis

Veel medewerkers weten uit ervaring wie ergens verstand van heeft, het zit in hun hoofd. Daardoor hangt de kwaliteit van doorverwijzen vaak af van hoe goed iemand collega's, activiteiten en samenwerkingspartners kent. Het hebben van een compleet overzicht is cruciaal, des te beter kunnen medewerkers bezoekers naar de juiste plek of persoon doorverwijzen. Speciale aandacht moet uit naar de onboarding van nieuwe medewerkers.

"Ik probeer er iets van te maken. Je moet mensen niet alleen helpen, maar ook kijken wat je nog meer voor ze kunt betekenen."



Vertrouwen

Daarnaast wordt doorverwijzen niet gezien als afschuiven. Medewerkers proberen bezoekers juist verder te helpen en zoeken daarom naar een route die past bij de situatie. Ze vertrouwen erop dat de collega, activiteit of cursus naar wie of wat ze doorverwijzen precies is wat de bezoeker nodig heeft. Door het behulpzame en klantgerichte karakter van de medewerkers, willen ze warm doorverwijzen en laten ze niet los totdat de bezoeker echt geholpen is.



Balans

De afweging gaat over de eigenaarschap van de hulpvraag. Het kan zijn dat de medewerker het antwoord wel weet, maar dat meer specialistische kennis, meer tijd of een vertrouwelijke omgeving van toepassing is. Dus ga ik iemand zelf helpen of verwijs ik door?

"De klant die niet weet waar hij moet zijn, op de juiste weg helpen"

Korte lijntjes met het externe netwerk zijn essentieel

Het externe netwerk van de bibliotheek speelt een grote rol in zowel het doorsturen van hulpvragers naar de bibliotheek als het opvangen van hulpvragen die door de bibliotheek niet ondersteund worden. **Het is cruciaal dat de lijnen beiden kanten op kort zijn** en dat medewerkers weten wat er mogelijk is.

Van netwerk naar de bibliotheek

- Gemeentehuis
- Overheidsinstanties zoals UWV, CBR of DigID helpdesk
- Gezondheidsinstellingen zoals de huisarts of een ziekenhuis
- Welzijnsinstanties zoals een wijkteam of buurthuis
- Inburgeringsprogramma
- AZC
- Scholen en kinderopvang

Van bibliotheek naar netwerk

- Overheidsorganisaties zoals DigID helpdesk
- Scholen met taallessen (zoals Scalda)
- Vrijwilligersorganisaties die taalcoaches of digitale cursussen aanbieden zoals Stichting Het Begint met Taal
- Juridisch loket
- Welzijnsorganisaties zoals het Leger des Heils, Humanitas

Top 3 knelpunten

1 Hoog personeelsverloop bij extern netwerk vraagt om constant onderhoud

De bibliotheek is afhankelijk van doorverwijzingen via de gemeente, de overheid en welzijnsinstellingen. Maar bij hoge personeelsverloop bij die partners raakt de bibliotheek haar contacten kwijt en droogt de instroom op. De bibliotheek moet dit steeds opnieuw persoonlijk opbouwen, er is geen structurele oplossing.

"We hebben contactpersonen en die gaan vaak weg zonder dat wij het weten. Dan houden de doorverwijzingen ineens op."

2 Het is moeilijk voor de bibliotheek om hulpvragers te bereiken

Er bestaat geen centraal systeem dat de bibliotheek als hulppunt zichtbaar en vindbaar maakt. De bibliotheek moet het zelf doen en heeft daar beperkte middelen voor. Bekendheid via flyers, netwerken en posters hangt af van lokaal initiatief en persoonlijke relaties. Kansrijke momenten, zoals de brief over rijbewijsverlenging, worden nu nog te weinig structureel benut.

"Er is te weinig het idee bij sociale instanties dat ze kunnen doorverwijzen."

3 De baliemedewerker moet de echte hulpvraag ontcijferen

De baliemedewerker moet inschatten of iemand gebaat is bij een eenmalig spreekuur of een heel leertraject en dat vraagt tijd en mensenkennis. Nieuwe of minder ervaren medewerkers hebben niet dezelfde netwerk kennis en moeten langer zoeken of weten minder goed wat de mogelijkheden zijn.

"Wat iemand vraagt is niet altijd wat diegene nodig heeft."

Good Practices

- Wanneer doorverwijzen naar de bibliotheek geïntegreerd beleid is van een netwerkorganisatie, wordt voorkomen dat de juiste doorverwijzing afhankelijk is van de contactpersoon bij de externe partij:
 - De rondleiding aan het eind van een inburgeringscursus biedt de kans om aan mensen uit een andere cultuur te laten zien dat de bibliotheek in Nederland vrij te gebruiken is voor iedereen en dat er mogelijkheden zijn om hun taalkennis verder te ontwikkelen.
 - In de brief over het verlengen van het rijbewijs voor ouderen staat een verwijzing naar het digitale inlooppreekuur in de bibliotheek.
- Een deel van de hulpvragers spreekt niet genoeg Nederlands om deel te kunnen nemen aan de taalinitiatieven van de bibliotheek. Bibliotheek Goes heeft een folder ontwikkeld waarin er aan deze groep wordt uitgelegd wat ze kunnen doen om de basisvaardigheden Nederlands te behalen om wel bij de bibliotheek terecht te kunnen. Het idee is dat deze groep de folder zelf kan vertalen met een vertaalapp op hun telefoon en dan alle belangrijke informatie bij elkaar heeft.
- Digitale hulpvragers ervaren het als zeer prettig dat zij zich kunnen aanmelden zonder gebruik te maken van een computer: in persoon aan de balie of telefonisch.
- Een actueel fysiek of digitaal overzicht van collega's en hun specialismen, spreekuren, activiteiten en externe organisaties geeft medewerkers houvast en maakt doorverwijzen sneller, consistent en minder afhankelijk van persoonlijke netwerk kennis. Veel bibliotheken hebben dit ook onderdeel gemaakt van hun onboarding van nieuwe medewerkers.
- Tijdens de dagstart met elkaar bespreken welke collega's, spreekuren en activiteiten er die dag zijn. Zodat het team weet naar wie ze kunnen doorverwijzen tijdens hun dienst.

Aanvullende deliverables hulpvraag

→ Mini klantreis Doorverwijzen vanaf medewerkersperspectief

→ Mini klantreis Digitaal vanaf bezoekersperspectief

→ Mini klantreis Taal vanaf bezoekersperspectief