

Over de vermaatschappelijking van het bibliotheekwerk

Meer vrijwilligers in de bibliotheek: succes of fiasco?

DOOR Kitty van den Hoek en Paul van Yperen

In de storm van bezuinigingen juichen gemeenten de 'vermaatschappelijking' van het bibliotheekwerk toe. Meer inzet van vrijwilligers zien zij als een kans om de lokale samenleving te betrekken bij het vormgeven van een sterke bibliotheek. Maar naast successen zijn er ook fiasco's. Wat vraagt de nieuwe bibliotheek van vrijwilligers én van professionals?

Gemeenten hebben de afgelopen jaren stevig bezuinigd op bibliotheken. Het gaat om substantiële kortingen van gemiddeld 10 procent, oplopend tot 45 procent, op de exploitatiesubsidie. En de verwachting is dat het daar niet bij zal blijven. Een hard gelag, want hoewel de bibliotheek ook zelf inkomsten verwerft via contributiegelden, gelden voor verrichte diensten, teltaatgelden en sponsorgelden, vormt de subsidie van gemeenten toch het leeuwendeel van de inkomsten.

Basaal

Anne van der Wal is beleidsmedewerker bij Biblionet Drenthe, de serviceorganisatie voor het Drentse netwerk van (bijna alle) basisbibliotheken. Hij maakt

zich zorgen over de gevolgen voor de bibliotheekfunctie, vooral op het platteland. 'Kleine, voorheen zelfstandige bibliotheken, verdwijnen of gaan op in multifunctionele accommodaties en in brede scholen. Zo is het aantal vestigingen landelijk al teruggelopen van 1100 naar 800. De voorzieningen die er nog zijn in de kleine kernen, zijn vaak basaal. Vanwege het kostenaspect verichten vrijwilligers er veel taken en de rol van professionals verschuift naar de achtergrond. Dat roept vragen op over kwaliteit en professionaliteit.'

De toegenomen inzet van vrijwilligers in bibliotheekvoorzieningen lijkt een trend. Als gevolg van het sluiten van vestigingen, ontstaan er 'vrijwilligersbibliotheken' die soms opereren onder de vlag van een professionele bibliotheekorganisatie of daar in elk geval mee samenwerken, vanuit een autonome positie. Ook bestaan er bibliotheekachtige initiatieven die geheel zelfstandig opereren.¹ Gemeenten juichen deze 'vermaatschappelijking' van het bibliotheekwerk toe. Burgers nemen zelf meer directe verantwoordelijkheid en aandeel in het realiseren van een publieke voorziening in plaats van hiervoor naar de overheid te kijken. Het biedt kansen om de bibliotheek te positioneren als plek voor ontmoeting en kennisuitwisseling middenin de lokale samenleving. Het schept mogelijkheden om inwoners, die van de bibliotheek gebruik willen maken,

hiervoor een wederdienst te vragen: inzet als vrijwilliger. En als inwoners zelf meehelpen om het professionele bibliotheekwerk in te richten en te organiseren, sluit het optimaal aan bij de daadwerkelijke vraag in de samenleving – zo is de verwachting.

Voetstuk?

Petra Jellema, verbonden als adviseur aan ProBiblio, de serviceorganisatie voor Noord- en Zuid-Hollandse openbare bibliotheken, zet vraagtekens bij het fenomeen vrijwilligersbibliotheken. 'In de praktijk zie je dat vrijwilligersbibliotheken, die geen onderdeel uitmaken van professionele bibliotheekorganisaties, zich juist beperken tot het uitlenen van boeken en zich niet of nauwelijks richten op die informatie-, ontmoetings- en kennisdeelfunctie.' Ook Kitty van den Hoek, onderzoeker van Movisie, plaatst kanttekeningen bij het ongebreidelde optimisme over de inzet van vrijwilligers. 'Het idee bestaat dat alles wat vrijwilligers doen beter, echter, oprechter is dan wat professionals doen. Doe-het-zelven lijkt een trend. Hoogleraar Samenlevingsopbouw Justus Uitermark sprak in dit verband al van "Wikitopia": de zelforganiserende gemeenschap, waarin particulieren het initiatief nemen en hun eigen zorg organiseren, hun eigen voedsel verbouwen of zelf het buurthuis runnen. Voeg daar de bibliotheek aan toe. En inderdaad, hier zijn

Vrijwilligersbibliotheken?

Er zijn drie verschijningsvormen van vrijwilligersbibliotheken:

1. Voorzieningen die opereren onder de vlag van een professionele bibliotheekorganisatie;
2. Initiatieven die formeel zelfstandig zijn, maar wel samenwerken met een professionele bibliotheek;
3. Faciliteiten die geheel op zichzelf staan.

[BRON: Bibliotheekblad 7/2013]

mooie voorbeelden van. Maar tegenover elk geslaagd voorbeeld staat een fiasco. Uitermark noemt het de “miskening van de zelfkant van zelforganisatie”. Vrijwilligers zijn ook gewoon mensen. Soms komen ze hun onderlinge afspraken niet na, hebben ze meningsverschillen, krijgen ruzie. Eén persoon trekt de macht naar zich toe, er ontstaan verschillende kampen. De interesse van vrijwilligers kan uitdoven. En zo kan een vrijwilligersbibliotheek even snel ter ziele gaan, als hij opkwam.’

‘Tegelijkertijd’, stelt Van den Hoek, ‘kunnen vrijwilligers een belangrijke meerwaarde geven aan het bibliotheekwerk. Ze brengen bijvoorbeeld bepaalde ervaringskennis met zich mee. Denk aan gepensioneerden met werkervaring in de informatiedienstverlening of het onderwijs. Maar ook aan mensen met een vluchtelingachtergrond, die kunnen meedenken over taalactiviteiten of het beter bereiken van bepaalde doelgroepen.’

Expertise

Van den Hoek schetst hoe divers het vrijwilligersbestand vandaag de dag is. ‘Veel vrijwilligers passen al lang niet meer in het traditionele plaatje van de man of vrouw die decennia lang trouw functioneert in één rol of bij één organisatie. Vrijwilligers committeren zich nog steeds, maar soms is dat aan een thema of een eigen doelstelling, in plaats van aan één specifieke organisatie of activiteit. Men wil het ene jaar bardienst doen in een theater, en het volgende jaar verhalenverteller zijn in de bibliotheek. Daar zitten voor die persoon hele zinnige overeenkomsten in. Beleving en gevoel

Vrijwilligers kunnen taken verrichten aan de hand van de basisfuncties van de bibliotheek. Dus bijvoorbeeld het bevorderen van lezen en leesplezier, de bestrijding van laaggeletterdheid, het organiseren van ontmoeting en debat.

zijn sleutelwoorden, cv-building is iets belangrijker geworden en drukke agenda’s bepalen deels de mogelijkheden.’

Over het algemeen zijn vrijwilligers vaker dan voorheen hoger opgeleid. Bij de bibliotheken zijn deze mensen nog niet goed in beeld. Peter Spuij, adviseur seniorenbeleid bij ProBiblio, signaleert kansen voor bibliotheken die in staat zijn hoger opgeleide vrijwilligers te vinden en te binden. ‘De bibliotheekvrijwilliger verricht van oudsher eenvoudige baliewerkzaamheden, ruimt op of brengt boeken aan huis. De bibliotheekprofessionaal doet het inhoudelijke werk. Dat was altijd het onderscheid op veel plaatsen. Maar een bibliotheek kan ook proberen hoger opgeleide mensen binnen te halen op hun expertise. Daarmee voeg je iets

toe aan je bibliotheek wat je misschien nog niet in huis hebt, ook niet bij de professionals.’ Jellema (ProBiblio) vult aan: ‘Je zou vrijwilligers kunnen werven aan de hand van de basisfuncties van de bibliotheek. Dus bijvoorbeeld het bevorderen van lezen en leesplezier, de bestrijding van laaggeletterdheid, het organiseren van ontmoeting en debat. Vrijwilligers kunnen daar bijvoorbeeld op projectbasis een hele mooie bijdrage aan leveren.’

Kwetsbaarheid

In toenemende mate komen er ook zogenaamde ‘geleide’ vrijwilligers binnen bij organisaties. Van den Hoek: ‘Geleide vrijwilligers zijn mensen die vrijwilligerswerk verrichten vanuit een bepaald kader dat door een instantie of overheid is aangegeven. Soms gaat het geheel op vrijwillige basis en soms heeft het een verplichtend karakter. Dan kun je dus niet spreken van ‘vrijwilligerswerk’ maar betreft het echt een opdracht. Denk aan maatschappelijke stages waar studiepunten tegenover staan, maar ook aan bijstandsgerechtigden, die met hun inzet vormgeven aan een tegenprestatie voor de uitkering – verplicht of vrijwillig. Het kan ook gaan om cliënten van zorginstellingen, zoals mensen met een verstandelijke beperking, die als vorm van dagbesteding vrijwilligerswerk doen. Bij een goede selectie op motivatie, kunnen organisaties ook aan deze groepen vrijwilligers heel veel plezier beleven – en vice versa.

Een win-win situatie in de Noordoostpolder

Triade biedt gehandicaptenzorg, jeugdzorg en zorg aan mensen met psychosociale problemen. Atelier KleurKracht is één van haar (arbeidsmatige) dagbestedingsprojecten: cliënten maken er op ambachtelijke wijze allerlei creatieve producten. Sinds 2013 werkt KleurKracht samen met de FlevoMeer bibliotheek Emmeloord. Beide organisaties bieden hun diensten aan op één gezamenlijk adres. De cadeauwinkel met atelier, koffie- en printservice van KleurKracht is gevestigd in de bibliotheek en wordt gerund door cliënten zelf. Bibliotheekbezoekers maken zo op laagdrempelige wijze kennis met de producten van KleurKracht. Jan Steffens, directeur Publieksdiensten van de FlevoMeer Bibliotheek (vestigingen in zeven gemeenten): ‘Zo draagt onze bibliotheek bij aan werkgelegenheid voor mensen met een verstandelijke of psychosociale beperking. Andersom biedt een cadeauwinkel met gemaksdiensten iets extra’s aan onze bezoekers.’

Tegelijkertijd vergen bepaalde geleide vrijwilligers, als gevolg van bijvoorbeeld kwetsbaarheid en beperkingen, ook ge-gegen begeleiding vanuit de organisatie waar ze het vrijwilligerswerk verrichten.’ Spuij (ProBiblio): ‘De bibliotheek kan een maatschappelijke bijdrage leveren aan de cv-building van werkzoekenden. Zo krijgen zij weer meer zicht op een betaalde baan en de bibliotheek krijgt er expertise en vrijwillige inzet voor terug. Een win-win situatie, lijkt mij.’

Hoewel er nieuwe soorten vrijwilligers bijkomen, neemt ook de druk op het totaal aantal vrijwilligers toe. ‘Er wordt een toenemend beroep gedaan op vrijwilligers’, vertelt Van den Hoek (Movisie). ‘We hebben het hier natuurlijk in de eerste plaats over mantelzorg en vrijwillige zorg, als gevolg van de decentralisatie van AWBZ-taken naar de Wmo. In brede zin gaat dat niet alleen over zorg, maar ook over allerlei vormen van hulpverlening. Tegenwoordig zijn er vrijwilligers actief in sociale wijkteams, in de schuldhulpverlening, in huizen van bewaring en reclassering, in de opvoedingsondersteuning en de psychiatrie. Buiten de zorg en hulpverlening, wordt eveneens een toenemend appèl gedaan op vrijwilligers. Denk aan het openhouden van zwembaden, dorpsupermarkten, buurtrestaurants, het operationeel houden van sluizen en parttime veerponten, de vermaatschappelijking van natuurbeheer en monumentenzorg. Al deze voorzieningen en diensten dingen mee naar de belangstelling van (potentiële) vrijwilligers. Als organisatie moet je dus je werving goed op orde hebben om in een dergelijk concurrerend veld voldoende geschikte vrijwilligers binnen te halen.’

Samenspel

Vrijwilligers vinden en als individu binden aan de organisatie is één ding. Maar het samenspel tussen vrijwilligers en bibliotheekprofessionals is eveneens een grote uitdaging. ‘Er komt veel op bibliotheekprofessionals af’, zegt Jellema (ProBiblio). ‘Er wordt niet alleen van hen verwacht dat ze informatie-expert zijn, maar ook dat zij in staat zijn om zowel “ouderwetse” als “nieuwerwetse” vrijwilligers adequaat en inspirerend te begeleiden, zodanig dat de bibliotheekvoorziening zich vraaggericht en innovatief blijft ontwikkelen. Zowel

Een win-win situatie in het Land van Cuijk

BiblioPlus verzorgt het bibliotheekwerk in zeven gemeenten in het Brabantse Land van Cuijk. In samenspraak met deze gemeenten en basisscholen koos zij per 2012 voor een meerjarenstrategie met jeugd, kwaliteit en toegankelijkheid als speerpunten. Als gevolg hiervan hebben vrijwilligers nu een veel grotere rol gekregen in de bibliotheekvoorzieningen. Dankzij hun inzet zijn de openingstijden nog altijd ruim en de ontvangst persoonlijk, ondanks bezuinigingen. De vrijwilligers zijn veelal vrouwen van vijftig jaar en ouder, die geen betaald werk (meer) hebben en op deze wijze maatschappelijk actief blijven. Ook jongere mensen, velen met een hbo-achtergrond, zijn vrijwillig werkzaam in de bibliotheken, vaak naast een betaalde baan. Werkzaamheden zijn helder beschreven en eenvoudig, variërend van assistentie bij lenen, reserveren of terugbrengen van boeken tot opruimwerkzaamheden. Vrijwilligers krijgen een gratis abonnement op de bibliotheek. Het gaat om een inzet van minimaal vier uur per week (!), waarbij de professionele kracht per vestiging wekelijks tien uur aanwezig is.

vrijwilligers als bibliotheekprofessionals hebben ondersteuning en training nodig om met elkaar een nieuwe balans te kunnen vinden. Het doorbreken van ingesleten gewoonten en verhoudingen vergt veranderwerk. Natuurlijk zijn er bibliotheekprofessionals die het moeilijk vinden om vrijwilligers ruimte te geven binnen de bibliotheek. Andersom zijn er ook bibliotheekvoorzieningen waar vrijwilligers zo’n beetje de dienst uitmaken. Dat uit zich bijvoorbeeld in de openingstijden, die vooral aansluiten op de beschikbaarheid van de vrijwilligers en niet op de vraag van gebruikers.’

Hoe kunnen bibliotheken dit het beste aanpakken? Van den Hoek (Movisie): ‘Je moet beginnen met mensen in hun kracht te zetten. Maak duidelijk welke meerwaarde vrijwilligers toevoegen en waar professionals zich op toeleggen. Wat voegt iedere betrokkene toe aan de doelstellingen en kwaliteit van de professionele bibliotheekvoorziening? Maak een heldere taakafbakening, die zo concreet mogelijk omschrijft wat verschillende vrijwilligers doen en welke werkzaamheden en taken professionals verrichten.’ Jellema (ProBiblio): ‘Bibliotheken stellen vanuit hun doelstellingen vrijwilligersprofielen op voor specifieke activiteiten en werven daarop. Een voorbeeld hiervan zijn de projecten ‘50+ leest voor’ waarbij vrijwilligers doelstellingen als leesbevordering en tegengaan laaggeletterdheid ondersteunen door voor te lezen aan peuters. Op het profiel komen veel vrijwilligers met een onderwijsachtergrond af. Deze worden weer begeleid door professionals van de

bibliotheek.’ Van den Hoek (Movisie): ‘Professionals die met vrijwilligers gaan werken, moeten in staat gesteld worden vaardigheden te ontwikkelen gericht op het begeleiden van vrijwilligers. Daarin worden zij geholpen door intervisie en werksessies samen met management en vrijwilligers, met als doel cultuurverandering teweeg te brengen waarin de juiste condities ontstaan voor dat samenspel.’

Een intensief proces, dat ook de nodige middelen vraagt terwijl bezuinigingen aan de orde zijn. Jellema (ProBiblio): ‘De verdere vermaatschappelijking van de bibliotheek komt niet zomaar tot stand. Het zou goed zijn als gemeenten daar meer oog voor krijgen. Het kost tijd, en geld. Vrijwilligers zijn méér dan gratis krachten en bibliotheekprofessionals méér dan kostenposten. De professionele bibliotheekvoorziening wordt gemaakt door hun samenspel. Maar dat vraagt ook het nodige in de sfeer van visieontwikkeling, ondersteuning en begeleiding.’ ■

Kitty van den Hoek is onderzoeksmedewerker en **Paul van Yperen** is senior communicatieadviseur bij Movisie.

Met input van: Petra Jellema (ProBiblio), Peter Spuij (ProBiblio), Christine Oyen (VOB), Anne van der Wal (Biblionet Drenthe), Mirjam Wijers (Rijnbrink Groep) en Jan Steffens (FlevoMeer Bibliotheken).

Noot

1. Bibliotheekblad 7/2013.