

---

# "DIE MENEER WAS NOG NOOIT EERDER IN DE BIBLIOTHEEK GEWEEST!"

Interview

Laatst bijgewerkt: 7 januari 2021

---

**De bibliotheken in Drenthe deden mee aan de proef met hulp rond de CoronaMelder app, net als die in Twente. In 10 dagen hielpen zij mensen verder die vragen hadden over de app. Bibliotheek Zuidlaren was er een van. Lokaal coördinator Jolanda Felix-van Keulen vertelt over de ervaringen met de pilot: "mensen die in de bibliotheek komen, willen de app gewoon geïnstalleerd hebben".**

"Vanuit Biblionet Drenthe zijn wij half augustus benaderd of we mee wilden doen en hebben we ja gezegd. In een paar dagen tijd is alles in gang gezet. Biblionet Drenthe heeft de publiciteit geregeld. Ook hebben alle medewerkers informatie ontvangen, want iedereen moet natuurlijk goed op de hoogte zijn.

We hebben niet gekozen voor een specifieke groep; de dienstverlening is voor het algemene publiek.

30 van de 39 vestigingen in Drenthe deden mee.



Elke bibliotheek heeft eigen samenwerkingspartners, zoals het Taalhuis, welzijnsorganisaties en SeniorWeb. De lokale bibliotheken hebben het contact met hun partners zelf geregeld."

## Kom, we gaan eens kijken

"Op die eerste woensdag was ik zelf aanwezig in Eelde. Er kwamen meteen al 4 mensen binnen. Het was mooi weer, zij waren aan het fietsen en dachten 'kom, we gaan eens kijken'. Een van hen was nog nooit in de bibliotheek geweest!

We hadden vooraf bepaald dat we niet in discussie zouden gaan over de vraag of iemand wel of niet de app moet installeren. Dat is aan de mensen zelf, op basis van informatie die wij konden geven. We zouden vooral helpen met het installeren van de app. Idee was om uit te leggen hoe dat werkt en het de mensen zelf te laten doen. Maar in de praktijk werkte dat toch net iets anders. Het was zelfs af en toe hilarisch. We hadden toen al kuchschermpjes in de bibliotheek. Mensen konden ons daardoor soms niet goed verstaan en dan kwam het erop neer dat we het toestel overnamen en de app zelf installeerden.

Bij 3 van deze 4 eerste bezoekers ging dat installeren heel makkelijk; bij de laatste niet. Dat gebeurde vaker en de oorzaak is een ouder toestel waarop je de app niet kunt installeren. In zo'n geval verwezen we mensen door naar het landelijke nummer, waar ze dit konden verifiëren."

## Zorgen over veiligheid

"Het was goed dat er een landelijk nummer was voor doorverwijzing. De ondersteuning door Biblionet met materialen was ook erg fijn. Op onze site hebben we [een filmpje](#) met heldere uitleg. Dat werkt soms beter dan uitleggen in alleen woorden. Het geeft ook uitleg over de veiligheid van de app. Dat is heel nuttig, want mensen maken zich daar zorgen over. Maar mensen die in de bibliotheek komen, willen de app gewoon geïnstalleerd hebben.

De vraag die we - naast het installeren en veiligheid - het meest kregen, ging over bluetooth. Mensen gaven aan dat de app niet werkte, maar dan stond doorgaans bluetooth niet aan."

## Ontzettend positief

"In totaal hebben we 12 mensen in 7 bibliotheken geholpen in de pilotperiode. Die liep van 17 tot 27 augustus. Idee was om deze hulp door te laten lopen, maar vanwege de coronamaatregelen was dat helaas niet meer mogelijk. Wij moesten besluiten om alleen nog voor de uitleen te gaan. De mensen die we konden helpen, reageerden ontzettend positief."

## Communicatie

"Biblionet Drenthe verzorgde een persbericht voor lokale en provinciale media. Voor het netwerk van maatschappelijke organisaties was er een aankondiging. Via de [website](#) informeerden we het publiek. Daarnaast beschikken we over beeld voor social media, een header op de site, afbeelding voor narrow-casting en (digitale) flyers en posters.

Een bijkomend voordeel is dat de pilot veel lokale en provinciale persaandacht voor de bibliotheken heeft opgeleverd."

## Maatschappelijke functie

"Ik zie deze hulp als deel van de maatschappelijke functie van de bibliotheek. Dit moet nog meer gaan leven. Ook in het algemeen zijn mensen doorgaans ontzettend blij met hulp in de bibliotheek. Het is echt heel jammer dat nu vanwege de omstandigheden niet meer kan. De dienstverlening rond de CoronaMelder app is een mooi voorbeeld hoe wij de maatschappelijke functie graag willen in de bibliotheek. Die pást ook heel goed bij de bibliotheek. Je wilt mensen voorzien van informatie. Dat hoort bij deze tijd, waarin mensen digivaardig moeten zijn, maar wat voor vooral oudere mensen vaak lastig is. Buiten dat het voor ons heel mooi werk is om te doen, is het ook fijn voor klanten. De dienstverlening verliep snel en de meeste mensen waren snel geholpen. Daarnaast ontstonden er gesprekken met bezoekers, heel waardevol. Net zoals je dat ziet bij cursussen als Klik & Tik. Je ziet hoe blij mensen daarvan worden. Zij kunnen dit met elkaar delen en hoeven zich niet te schamen dat ze iets niet kunnen. Dat is mooi om te zien en maakt het werk zo leuk!"

Interview door Karin Ottenhoff

januari 2021