
WONINGCORPORATIES EN BIBLIOTHEKEN WERKEN INTENSIEF SAMEN

Interview

Laatst bijgewerkt: 8 juni 2021

In Drenthe werken 8 corporaties en hun huurdersorganisaties samen in Thuis Kompas. 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 uit komen."

Op 20 april 2021 vond een kennissessie plaats. Hierin vertellen de partijen over Thuis Kompas en hun rol daarin. Bert Moormann, directeur-bestuurder Domesta introduceert de sprekers.

[Bekijk het intro](#)

Waarom Thuis Kompas



Projectleider Karin Koers van Actium vertelt over Thuis Kompas: één centrale website voor alle ruim 70.000 sociale huurwoningen in Drenthe. Moesten mensen zich eerst inschrijven bij afzonderlijke corporaties, sinds Thuis Kompas in april 2020 werd gelanceerd, hoeft dat niet meer. 8 Drentse

woningcorporaties en 12 huurdersorganisaties werken hierin samen. Veel tijd is gestoken in beleid: van afzonderlijk verdeel- en urgentiebeleid naar één centraal beleid. Groot voordeel is dat mensen hun opgebouwde inschrijftijd konden meenemen naar Thuis Kompas.

[Bekijk de sessie met Karin Koers](#)

Samenwerking bibliotheek

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 niet zelf oplossen, maar zoekt samenwerking om meer mensen te bereiken en ondersteunen. Dat kunnen ook atypische samenwerkingen zijn, zoals deze met woningcorporaties. Dit sluit goed aan bij het Drentse begrip 'noaberschap': elkaar helpen. In Drenthe zijn veel laaggeletterden en ouderen die niet genoeg digivaardig zijn. Veel mensen durven de hulpvraag niet te stellen. Daarom zijn ook verbanden met taalhuizen belangrijk. Mensen worden onder meer bereikt via cursussen, het IDO en informatie- en creatieve bijeenkomsten.

[Bekijk de sessie met Annelies Bakelaar](#)

Interview Ruud Wijnhoud, Bibliotheek Emmen

Ruud Wijnhoud is informatiemedewerker en biedt de Thuis Kompas-hulp in Bibliotheek Emmen. "Onze ervaringen zijn van vóór corona; we zijn pas kort weer open. In april 2020 was de livegang van Thuis Kompas. De kickoff voor bibliotheken was in oktober - vanwege de coronamaatregelen een beetje valse start. Toch zijn er zonder veel publiciteit best veel mensen op af gekomen: zo'n 15 in de eerste maand. Op sociale media besteden we er wel aandacht aan. Daarnaast verwijst Thuis Kompas naar de bibliotheek als iemand er echt niet uitkomt. Dat zijn vooral mensen die niet digivaardig zijn."



Vragen

"Om je in te schrijven heb je een e-mailadres nodig. Mensen die langskomen voor hulp, hebben dat vaak nog niet. Dan maken we samen een e-mailadres aan. Mensen moeten papieren en verklaringen inleveren, die ze onder meer bij de Belastingdienst moeten opvragen. Deze mensen zouden er zonder hulp echt niet doorheen komen."

Tijd

"Het was uitproberen hoeveel tijd er per vraag nodig is. Dat kan zomaar een uurtje zijn, zeker als je eerst een e-mailadres moet aanmaken. Dat is niet erg, maar je moet er wel vaste tijden voor plannen. Verklaringen opvragen kost ook veel tijd. Als iemand geen DigiD heeft, moet je bellen met de

Belastingdienst. Kan iemand zelf inloggen met DigiD, dan gaat het sneller.

Vanaf nu bieden we deze hulp op maandag in de hoofdvesting tegelijk met Klik & Tik-cursussen. Zo zien mensen meteen dat er een cursus is. Op vrijdag is er een digitaal spreekuur. Dan bieden we ook Thuis Kompas, in totaal 5 uur per week. Op de 3 andere locaties is dat 2 uur per week. Als het rustig is, helpen we mensen tussendoor. Vaak is het acuut, bijvoorbeeld als ze snel moeten reageren op een aanbod.

Soms stuit iemand in de bibliotheek op de Thuis Kompas-banier en vraagt spontaan hoe het werkt. Dan geven we een korte uitleg. Dan is het vaak duidelijk: "O, dan red ik me wel". Deze korte vragen noteren we niet."

Verwachtingen en reacties

"Mensen zijn superblij als je ze goed geholpen hebt. Ze vragen een volgende keer weer naar jou. Zo'n gesprek is best persoonlijk, ze hebben veel privé-dingen verteld en doen dat liever niet nog eens.

Er is wel eens verwarring omdat wij niet van Thuis Kompas zijn. Iemand heeft een urgentieverklaring nodig en denkt ten onrechte dat wij die kunnen regelen. Wél kunnen we de aanvraag samen doen. Dan help je iemand toch op weg. Uit ervaring weten we dat je echt eerst moet vertellen wie je bent."

Medewerkers

"Voor ons als informatiemedewerkers past dit in ons informatiewerk, in de functie van de bibliotheek. We doen dit met 6 mensen in de onze gemeente. We hebben geen specifieke opleiding, zoals bij het IDO. Wel hadden we, voor systeem live ging, toegang tot de bèta-versie. Daar hebben we mee geoefend en dat heeft ons erg geholpen. Mijn tip voor andere bibliotheken: schrijf jezelf in als woningzoekende en ervaar hoe het werkt."

Interview Karin Ottenhoff

Hulp in Bibliotheek Coevorden

Coen van Meerten, lokaal coördinator van Bibliotheek Coevorden legt uit dat de bibliotheek mensen verdere uitleg kan geven over de procedure en voorwaarden, en kan helpen deze stappen te zetten. Er komen mensen in de bibliotheek die anders nooit komen. Hun vragen zijn divers. Kan de bibliotheek niet helpen, dan verwijst zij door naar de Digihulplijn of partners. Mensen kunnen verder een computer gebruiken, scannen en printen, en worden waar nodig geattendeerd op cursussen. Soms zitten partners in de bibliotheek om vragen te beantwoorden. Medewerkers zijn getraind om laagtaalvaardigheid te herkennen en te bespreken.

[Bekijk de sessie met Coen van Meerten](#)

Laaggeletterdheid is een onderschat probleem

Taalambassadeur Petra Lindeman had moeite met lezen en schrijven en volgde onder meer een cursus Nederlandse taal van 5 jaar. Vervolgens werd zij gevraagd als taalambassadeur. Dit heeft haar zo ver gebracht, dat zij dit graag wil overbrengen aan andere mensen. Eigenlijk zijn er geen drempels maar je moet wel door je schaamte heen, zegt zij. Je begrijpt meer en wordt minder afhankelijk. Zij zit ook in

panels van organisaties die hun communicatie willen verbeteren.

Tessa Steghuis houdt bij welzijnsorganisatie Sedna de aandacht op laaggeletterdheid. Zo worden collega's ondersteund om laaggeletterdheid te herkennen en bespreek te maken. Ook in de werkprocessen is het onderwerp opgenomen. Sedna heeft medewerkers voor mensen die meer grip op hun financiën en hun leven willen krijgen. Willen zij verdere hulp, dan benadert het Taalpunt hen om te bespreken wat zij willen leren.

[Bekijk de sessie met Petra Lindeman en Tessa Steghuis](#)

Urgentiecommissie

Marjan Dammer, coördinator Urgentiecommissie, vertelt dat mensen via diverse ingangen terechtkomen bij de Urgentiewijzer. Hebben zij deze vragenlijst ingevuld, dan weten zij of zij voor urgentie in aanmerking komen. Zo ja, dan moeten zij een account en een dossier aanmaken en inschrijfgeld betalen. Hierna beoordeelt de commissie de aanvraag. Het beleid is streng; van de ruim 500 aanvragen in het afgelopen half jaar zijn er 38 toegewezen.

[Bekijk de sessie met Marjan Dammer](#)

Afsluiting

Coen van Meerten noemt het IDO. En Petra Lindeman roept mensen op om vooral hulp te vragen, bijvoorbeeld in de bibliotheek, en naar school te gaan. Bert Moormann sluit af met de oproep om alert te zijn op mensen in de omgeving: help hen om te werken aan hun vaardigheden.

[Bekijk de afsluitende sessie](#)

juni 2021