
INTERVIEW SANDRA UIJLENBROEK

Publicatie/Dossier vervolgpagina

Tijdens de coronacrisis is het behoud van het contact tussen collega's een van Sandra Uijlenbroeks voornaamste speerpunten geweest. 'Juist in deze tijd leek het me belangrijk dat iedereen zou weten wat anderen bezighoudt – in het werk, maar eventueel ook privé. Ook als de storm weer wat is gaan liggen, kan ik me voorstellen dat we deze manier van communiceren aanhouden.' Anne van den Dool (KB) vroeg haar enkele weken na heropening naar de stand van de bibliotheek.

'Juist nu zijn we nodig om mensen uit de crisis te helpen'



-

Naam

Sandra Uijlenbroek

-

Functie

Directeur SCHUNCK Bibliotheek Heerlen

Sinds 2019

-

Contact houden

Sandra Uijlenbroek, directeur van SCHUNCK Bibliotheek in Heerlen, kan zich de laatste dag nog herinneren waarop ze op kantoor was. 'Het is de plek waar we elke dag intensief contact met elkaar hebben,' vertelt ze. 'Toen dacht ik al: we moeten een manier vinden om met elkaar in verbinding te blijven.'

Het behoud van het contact tussen collega's is een van haar eerste speerpunten geweest. 'Juist in deze tijd leek het me belangrijk dat iedereen zou weten wat anderen bezighoudt – in het werk, maar eventueel ook privé. Ik ben daarom vrij snel begonnen met een wekelijkse nieuwsbrief, waarin ik het

team op de hoogte bracht van de zaken waarover wij met het management spraken. Ik legde uit welke afwegingen we maakten bij het nemen van onze beslissingen. In zo'n hectische tijd is dat natuurlijk extra belangrijk, maar ook als de storm weer wat is gaan liggen, kan ik me voorstellen dat we deze manier van communiceren aanhouden. Het is tenslotte altijd goed om je medewerkers te informeren over het reilen en zeilen van de organisatie, niet alleen in crisistijd. Ook hierna blijft het een fijne manier om onze bijna dertig medewerkers op vijf vestigingen met elkaar in verbinding te houden.'

Schot in de roos

Net als iedere bibliotheek heeft ook Uijlenbroek zich aan het begin van de coronacrisis de vraag gesteld: wat kunnen en wat moeten we op dit moment als bibliotheek doen? 'De afhaalbieb bleek een schot in de roos,' vertelt ze. 'Bezoekers waren dolgelukkig met hun boekentasje. Het was alsof de bibliotheek even het middelpunt van hun bestaan was.'

Ook nu de bibliotheek haar dienstverlening steeds verder uitbreidt, kan het geluk bij sommige bezoekers niet op. 'Ik hoor scholieren en studenten zeggen: wat ontzettend fijn dat ik weer hier kan zitten, dat ik weer mijn huis uit kan om te studeren. Zulke diensten kun je niet vervangen door een online vorm. De digitalisering van een groot deel van onze dienstverlening heeft ons veel gebracht, maar we hebben ook geleerd dat sommige zaken nu eenmaal niet te vervangen zijn.'

SCHUNCK heeft een bijzondere eigen vorm van de Bibliotheek *op school*-constructie ontwikkeld. 'Een van onze vijf vestigingen is helemaal gewijd aan het bedienen van scholen,' legt Uijlenbroek uit. 'Voor de klassen tot en met groep vier maken we boekenkisten. De leerlingen van groep vijf tot en met acht kunnen online hun boeken bestellen, die we eens in de paar weken bij de scholen langsbrengen. We dachten dat deze kant van onze dienstverlening stil zou staan, maar niets bleek minder waar: de kinderen bleven ook in coronatijd boeken bestellen, zodat ze eenmaal terug op school snel weer verder konden lezen. Gelukkig konden we meteen toen de scholen weer open gingen nog een laatste keer voor de vakantie langs alle scholen om de kinderen te boeken te leveren waarnaar ze zo hadden uitgekeken.'

Persoonlijke ontvangst

De organisatie kent meer bijzondere poten. Zo is SCHUNCK niet alleen een openbare bibliotheek, ook een museum voor beeldende kunst en architectuur en een muziek- en dansschool. 'Voor ieder deel van de organisatie bracht de lockdown andere uitdagingen met zich mee,' aldus Uijlenbroek. 'In het museum zaten we net aan het einde van een tentoonstelling. We stonden op het punt die af te breken en te beginnen met de inrichting van de nieuwe expositie. Dat proces werd tijdelijk stilgelegd. Daar hadden we ons te houden aan het museumprotocol, terwijl we ons in andere poten van onze organisatie te houden hadden aan de protocollen van de bibliotheek, de horeca en de muziek- en dansscholen.'

Vaak zat het verschil tussen die protocollen in kleine dingen. 'Voor een bezoek aan onze horecagelegenheid moest je reserveren, maar wanneer je onze bibliotheek wilde bezoeken, was dat uiteraard niet nodig,' vertelt Uijlenbroek. 'Dat leverde soms vreemde situaties op: moesten we mensen die een kopje koffie wilden nuttigen dan verplichten om een boek te lenen? Ook de onderlinge verschillen in de protocollen wat betreft de toiletten leidde tot verwarring: van de ene branche moesten die dicht blijven, terwijl ze van andere weer open mochten. Steeds hebben we gezocht naar een invulling die voor elk van onze functies werkte.'

In de eerste weken na heropening werd iedere bezoeker persoonlijk ontvangen. Uijlenbroek: 'Daarvoor was veel extra personeel nodig. Toch denk ik dat het een goede zet is geweest. Mensen hadden behoefte aan een persoonlijk woordje. Ook voor onze medewerkers was het fijn: ze werden zo uitgenodigd een actieve houding richting de bezoeker aan te nemen.'

Weinig invloed

Sinds eind juni zijn de verwelkomers bij de deur niet meer nodig; op grote banners kunnen bezoekers lezen wat er op dit moment allemaal wel en niet kan in de bibliotheek. 'We merken nu al dat het gesprek bij de deur veel onduidelijkheden wegnam die nu soms alsnog ontstaan,' vertelt Uijlenbroek. 'Op de eerste dag kwam een meneer binnen met de mededeling dat hij de krant wilde lezen. Het is prettig als je dan meteen kunt uitleggen dat kranten en tijdschriften niet kunnen worden ontsmet, en dat we die dienst daarom nog niet verlenen.'

Die reacties komen op het bord van de medewerkers, die steeds weer een oplossing moeten vinden voor elke klant. 'Sommige mensen weigeren bijvoorbeeld hun handen te ontsmetten, bijvoorbeeld omdat ze dat buiten al hebben gedaan of omdat ze allergisch zijn voor het middel dat we gebruiken. Dan trekken we ze maar handschoenen aan. We merken dat een steeds grotere groep Nederlanders de maatregelen maar onzin vindt. We blijven naar manieren zoeken om ook die bezoekers goed te begeleiden.'

De versoepelde maatregelen die op 1 juli zijn ingegaan, hebben op SCHUNCK nauwelijks invloed, aldus Uijlenbroek. 'Met name in onze wijkvestigingen pasten al geen dertig bezoekers, laat staan honderd. Er mag dan wel steeds meer ruimte komen voor grotere evenementen, maar voor ons ligt daar momenteel geen grote wens. Bovendien komt de zomer eraan – een periode waarin het, ondanks ons vakantieprogramma, toch een stuk rustiger is. Wel organiseren we bijvoorbeeld een speurtocht door het museum en de stad. Dankzij de verschillende branches die in onze organisatie verenigd zijn, kunnen we zo'n programma vrij gemakkelijk op poten zetten.'

Fysiek afsluiten

Uijlenbroek is blij dat veel vormen van dienstverlening die de afgelopen maanden een online vorm hebben gekregen toch nog fysiek kunnen afsluiten. 'Denk bijvoorbeeld aan de VoorleesExpress. Ik ben enorm trots dat zoveel vrijwilligers het traject waarbij ze voorlezen aan taalarme gezinnen digitaal hebben voortgezet. Een belangrijk onderdeel van dat traject is een bezoek aan de bibliotheek, waar de vrijwilliger uitlegt waar wat staat en hoe het allemaal in zijn werk gaat. Die bezoeken plannen we nu allemaal individueel in, vlak voor de zomervakantie, zodat de kinderen ook tijdens de vakantie kunnen doorgaan met lezen.'

Hoewel Uijlenbroek blij is dat de vestigingen van SCHUNCK weer open zijn, blijft ze ook op haar hoede. 'We hebben veel redenen voor goede hoop, maar soms komt de andere kant van de medaille weer boven te liggen. Het virus is tenslotte nog niet weg, en als we met zijn allen niet voorzichtig genoeg zijn, kan het zo weer de kop opsteken. In andere landen zien we nu hoe hele steden weer in quarantaine moeten. We kunnen er nog niet vanuit gaan dat over een tijdje alles weer terug bij het oude is.'

Dat leidt er soms toe dat van een evenement zowel een fysieke als een digitale variant moet worden voorbereid. 'Dat geldt bijvoorbeeld voor de Week van Lezen & Schrijven, die in september plaatsvindt.'

Daar bereiden we nu twee scenario's van voor. Bij het doorlopen van het programma realiseerden we ons telkens weer hoe moeilijk die anderhalve meter afstand het ons bij veel onderdelen maakt. Vanzelfsprekendheden als het vertonen van een documentaire in een filmzaal vervallen opeens.'

'Bij het doorlopen van het programma realiseerden we ons telkens weer hoe moeilijk die anderhalve meter afstand het ons bij veel onderdelen maakt'

Basisvoorziening

Ook financieel ziet het er de komende tijd allemaal wat anders uit. Uijlenbroek: 'De gemeente zal weliswaar niet beknibbelen omdat we minder boeken hebben uitgeleend, maar misschien wel omdat ze de eigen gemeentelijke begroting voor de komende jaren simpelweg niet rond krijgt. Omdat de gemeentelijke subsidie voor alle onderdelen van SCHUNCK, inclusief de bibliotheek, al een aantal jaar niet geïndexeerd is, hebben we inmiddels wel geleerd met steeds minder geld dezelfde dienstverlening uit te oefenen. Maar op een gegeven moment is de rek er natuurlijk uit. Net als thuis geldt: als je gezonde financiën hebt, kun je het wel aan als de wasmachine stukgaat. Maar als de magnetron, de droger én de auto tegelijkertijd de geest geven, wordt het een stuk ingewikkelder. De bibliotheek is echt een basisvoorziening. Juist nu zijn we nodig om mensen te helpen: niet alleen bij het lenen van boeken, maar ook bijvoorbeeld bij het vinden van een nieuwe baan. Die belangrijke functies willen we absoluut voor alle inwoners bereikbaar houden.'

Dit interview is onderdeel van de serie *Vooruitblikkende bibliotheken tijdens de coronacrisis*. Anne van den Dool (KB) vroeg hiervoor directeuren en experts in bibliotheekland naar specifieke thema's die speelden bij de maatregelen rondom het coronavirus. Alle interviews zijn terug te lezen op de [website van de VOB](#).