

# ROL

## Coördinator Basisvaardigheden

## Coördinator Basisvaardigheden bibliotheek Recht uit 't Hart

Het MT heeft jou een half jaar geleden benaderd om het reeds bestaande digitaalhuis verder door te ontwikkelen tot een bredere dienstverlening op het gebied van basisvaardigheden. Je bent als coördinator Basisvaardigheden opnieuw de spin in het web. Je bent enthousiast en betrokken, maar daardoor ligt ook het gevaar voor een burn-out ligt op de loer. Zo kost het begeleiden van de vrijwilligers al bijvoorbeeld behoorlijk wat tijd. Je bent inmiddels met veel externe nieuwe partners in gesprek – je wil het veld goed leren kennen – maar niet elke partner is even bereidwillig. Het MT is op papier heel enthousiast, maar in de praktijk valt dat nogal tegen, zo blijkt bijvoorbeeld uit het aantal uren dat beschikbaar is voor de doorontwikkeling. Je hebt verder wel de vrije hand gekregen, enige eis is een financiële verantwoording achteraf.

*BELANG: je wilt van zoveel mogelijk nieuwe externe partners commitment en financiële ondersteuning. Ook wil je dat het digitaalhuis het centrum wordt van het maatschappelijke netwerk van de stad.*

# ROL

# Bibliotheek- medewerker

## Bibliotheekmedewerker Bibliotheek Recht uit 't Hart

Je bent een gedreven bibliotheekmedewerker, zit al jaren in het vak. Je vindt de veranderingen van de laatste jaren in de koers van de bibliotheek best lastig: jouw hart ligt bij de collectie. Waarom moet er nu zoveel andere activiteiten worden georganiseerd en moet jij aan de balie vragen beantwoorden over het digitaalhuis, daar ben je toch niet voor opgeleid? Met de komst van het nieuwe digitaalhuis zijn er ook nieuwe doelgroepen naar de bibliotheek gekomen. Je ziet dat ze andere klanten wegjagen, en dat het voor overlast zorgt in de bibliotheek. Daar heb je moeite mee. En nu nog uitbreiden, komt Vluchtelingenwerk en het buurthuis ook hier? Waar gaat dit naartoe? Bij het MT vind je weinig gehoor.

*BELANG: je wilt erkenning voor je zorgen, helderheid over je taken, en hulp bij het uitvoeren van je nieuwe taken.*

# ROL

## Bestuurder

## Bestuurder bibliotheek Recht uit 't Hart

Je hebt het initiatief genomen voor de maatschappelijke verbreding van het digitaalhuis. Aanleiding is dat er nieuwe subsidie beschikbaar is gesteld door de gemeente. Daarnaast wil je dat het digitaalhuis beter wordt geborgd in de organisatie. Je hebt daar wel ideeën over. Je hebt je meest bevoegen werknemer die ook het digitaalhuis heeft opgestart gevraagd voor de doorontwikkeling. Dat kan ze. Helaas zijn er niet veel extra uren beschikbaar, maar het is nu eenmaal belangrijk dat er volgende stappen worden gezet, voor iedereen.

*BELANG: Je wilt (nieuwe, andere) doelgroepen naar je bibliotheek halen, en je (verplichte) maatschappelijke functie als bibliotheek uitbreiden voor je bestaanszekerheid als bibliotheek.*

# ROL

# Gemeente- ambtenaar

## Gemeenteambtenaar

Je bent een jonge ambtenaar van een middelgrote gemeente. Jouw beleids-terrein is het sociaal domein. Je hebt onlangs de cursus 'Herkennen en Doorverwijzen' gevolgd. Dat leverde wel nieuwe inzichten op, maar wie de doelgroep over wie de bibliotheek het heeft nu precies is, vind je lastig in te schatten. De taalhuiscoördinator is een aantal maal langs geweest om over de doorontwikkeling van het digitaalhuis te praten, twee keer net op jouw vrije dag. Je hebt ook wel veel verschillende activiteiten op je to-do-lijstje.

*BELANG: Je wilt ondersteuning bieden voor het digitaalhuis, maar je hebt ook veel andere taken. Wat heb jij nog nodig van de anderen om een volgende stap te zetten?*



# ROL

## Beleidsmede- werker UWV

## Beleidsmedewerker UWV

Je werkt al een aantal jaar als beleidsmedewerker bij het UWV. Jullie zijn gevraagd om mee te denken over de doorontwikkeling van het digitaalhuis in de bibliotheek en daar een actieve rol in te spelen. Wat voor jullie precies de meerwaarde is, is jou niet duidelijk. Ook vind je dat het eigenlijk niet tot jullie kerntaken behoort. Het initiatief ligt wat jou betreft dan ook bij de bibliotheek, die weet toch ook veel meer van de doelgroep? Bovendien: jij hebt slechts vijf minuten per casus, je kunt ook geen wereldwonderen van het UWV verwachten.

*BELANG: Je wilt dat de bibliotheek verantwoordelijkheid neemt voor het project, jij hebt andere kerntaken die belangrijker zijn. Wat zou jou helpen om gemotiveerd deel te nemen aan het digitaalhuis? Wat heb jij daarvoor nodig?*

# ROL Welzijnswerker

## Welzijnswerkster Voor & Met Elkaar (VME)

Je bent een doorgewinterde welzijnswerkster, je werkt al jaren met deze doelgroep. Jullie hebben zelf jaren geleden al een programma ontwikkeld voor laaggeletterden (vooral nieuwkomers) met als doel ze uiteindelijk beter te kunnen laten deelnemen in de maatschappij. Nu zijn deze taken – plus de bijbehorende subsidies – bij het digitaalhuis komen te liggen, tegen jullie zin. Je hebt nu een paar keer met de coördinator gesproken over de nieuwe activiteiten die men wil ontwikkelen, maar je vindt dat het initiatief bij de bibliotheek ligt.

*BELANG: Je wilt je eigen activiteiten blijven uitvoeren, binnen jullie eigen organisatie. Wat heb jij nodig om gemotiveerd deel te nemen aan het digitaalhuis? Welke stappen zou je zelf kunnen zetten?*

**ROL**

Vrijwilliger  
Vluchtelingenwerk

## Vrijwilliger Vluchtelingenwerk

Je werkt al jaren als vrijwilliger bij Vluchtelingenwerk. Onlangs is jouw leidinggevende benaderd door iemand van de bibliotheek om te kijken of zij met jullie kunnen samenwerken. Je leidinggevende heeft het echter heel druk en daarom voer jij nu de gesprekken met de bibliotheek. Vluchtelingenwerk ziet wel de meerwaarde van een samenwerking, maar je leidinggevende heeft jou meegegeven dat je scherp in de gaten moet houden dat het niet van jullie eigen subsidie af gaat.

*BELANG: Je wilt nieuwkomers graag doorverwijzen naar het digitaalhuis. Daar kunnen ze meedoen in taalgroepjes, materialen lenen en een taalcoach krijgen. Dan kun jij je op andere zaken focussen. Wat heb jij nodig om gemotiveerd deel te nemen aan het digitaalhuis?*

# ROL





# ROL

## Taalvrijwilliger

## MARIJKE ZWALUW

### Taalvrijwilliger

Je bent al jaren een actieve vrijwilliger, op verschillende gebieden. De laatste jaren ben je Taalmaatje geweest, tot grote tevredenheid van jou én de laaggeletterden. Onlangs ben je per mail voor het nieuw opgerichte digitaalhuis gevraagd (verplicht) een aanvullende cursus te doen. Daar heb je eerlijk gezegd niet zo'n zin in, je hebt toch een goede opleiding en jarenlange ervaring? Zo hoeft het voor jou niet meer, dan ga je wel op zoek naar ander vrijwilligerswerk.

# ROL

## Burger/klant

## JANNY BLEEKVELD

### Burger/klant

Je bent een autochtone vrouw van vijftig jaar. Je hebt alleen de lagere school afgerond en je hebt moeite met lezen en schrijven. Je hebt jarenlang in de horeca gewerkt en je man deed eigenlijk altijd jullie administratie. Sinds je man is overleden loop je vast, je bent door een reorganisatie je baan kwijtgeraakt en je krijgt steeds meer brieven van instanties die je niet goed begrijpt. Soms helpt je buurvrouw je. Solliciteren vind je heel moeilijk. Je bent door de dienst sociale ondersteuning van de gemeente doorverwezen voor een cursus Digisterker. En die is geloof je in de bie, die ambtenaar had het over een digitaalhuis? Je bent uitgenodigd om een keer mee te praten tijdens een vergadering van het digitaalhuis.

# ROL

## Communicatie- medewerker

## **FREEK JANSEN**

### **Communicatie- en marketingmedewerker o.a. Bibliotheek Recht uit 't Hart**

Je bent een jonge, enthousiaste communicatiemedewerker, je hebt onlangs de opleiding Communicatie afgerond. Je hebt meerdere bibliotheken onder je hoede. Je probeert je tijd zo goed mogelijk te verdelen, maar dat is niet gemakkelijk. Eén van de bibliotheken gaat het digitaalhuis uitbreiden, zo komen er ook activiteiten op het gebied van werk en inkomen, juridisch advies, gezondheid en dergelijke en ze hebben jou gevraagd om de communicatie daaromtrent te doen. Je hebt een sterke campagne voor ogen met korte filmpjes en mooie flyers. Je wordt wel eens moe van de vraag om 'meer inhoud': het gaat toch vooral om een pakkende campagne? De doelgroep ken je vooral vanuit de media.

# ROL

Medewerker  
Leerwerkloket

## **EMIR ABDI**

### **Medewerker Leerwerkloket (UWV, ondernemers, onderwijs, gemeente)**

Jullie zijn als Leerwerkloket voorstander van het digitaalhuis: alles om meer mensen aan werk te helpen. Jullie hebben het echter je handen vol aan de activiteiten die jullie met het Leerwerkloket ontwikkelen en uitvoeren. Het initiatief voor activiteiten en jullie bijdrage m.b.t. het digitaalhuis ligt wat jullie betreft dan ook bij de bibliotheek.



# ROL

## Wethouder

## TANJA VERMEULEN

### Wethouder PvdA

Je bent een jonge wethouder in een middelgrote gemeente. Participatie en het bestrijden van eenzaamheid is een van de speerpunten van je beleid. Dat kun je natuurlijk op veel manieren bewerkstelligen, het digitaalhuis is daar een onderdeel van. Binnenkort staat er geloof je ergens een afspraak in je agenda met iemand van de bibliotheek. Die wil geloof je met jou verder praten over de uitgebreide maatschappelijke rol van de bibliotheek. Prima hoor, linksom of rechtsom: uiteindelijk gaat het erom dat alle burgers mee kunnen doen aan het arbeidsproces.

# ROL

## Beleidsmedewerker subsidies Arbeidsregio

## **RAYMOND VAN DER STAL**

### **Beleidsmedewerker subsidies Arbeidsregio**

Om meer mensen aan het werk te helpen, subsidiëren jullie het digitaalhuis. Daarvoor hebben jullie duidelijke regels en kaders opgesteld, het is wel de bedoeling dat aan het eind van het jaar er een duidelijke verantwoording (met financiële onderbouwing) ligt hoe het digitaalhuis heeft bijgedragen aan de het vergroten van de werkgelegenheid in de regio.

# ROL

Directeur  
Taalschool

## **CHRISTEL VERPAALEN**

### **Directeur Taalschool Startblok**

Jullie vinden het digitaalhuis een goed initiatief en jullie haken dan ook graag aan. Het is voor jullie een goedkope manier om een lokaal te huren en daarbij kunnen jullie uitstekend de koppeling maken tussen de activiteiten die jullie zelf ontwikkelen en die de bibliotheek onderneemt. Er is toch maar mooi sprake van een win/win-situatie.

# ROL

# Vrijwilliger OuderenDigivaardig

## **BEN VAN DEN ENDEN**

### **OuderenDigivaardig**

Jullie voeren in opdracht van de bibliotheek de Klik & Tik-cursussen uit bij het nieuwe digitaalhuis. Nu is er gevraagd om ook mensen met schulden te begeleiden. Dat doen de vrijwilligers met veel plezier. Maar andere partners moeten wel begrijpen dat SeniorenWeb dat alleen kan doen, als het ook de vrije hand krijgt in het ontwikkelen en uitvoeren van de cursussen en begeleiding. De expertise ligt immers bij de senioren, niet bij zo'n dame van de bibliotheek, gemeente of een welzijnswerker.



Doekaart#1

**AMBITIE**

## **Doekaart #1: AMBITIE**

In iedere samenwerking is het de uitdaging een gezamenlijke ambitie te formuleren.

Een gezamenlijke ambitie beschrijft kansen, problemen en uitdagingen die de partners alleen niet kunnen oplossen. Belangrijke vragen over het formuleren van een gedeelde ambitie zijn: 'Waarom willen we eigenlijk een doorontwikkeling van het digitaalhuis?' 'Bereiken we samen meer dan ieder voor zich?', 'Wat is voor ieder van de partners betekenisvol?' 'Hoe zorgen we dat we elkaar echt begrijpen?'

Wat is volgens de werkgroep de gezamenlijke ambitie? Formuleer deze in twee zinnen en schrijf die aan het eind van de poster. Dit is jullie stip op de horizon!

**10 minuten**

Doekaart#2

**BELANGEN**

## Doekaart #2: BELANGEN

Schrijf je eigen belang (van je rol dus) eens op. Probeer er vervolgens in een gesprek achter te komen wat ieders individueel belang is om deel te nemen aan het digitaalhuis. Dat betekent goed luisteren en doorvragen. Wat heeft de ander nodig om mee te doen? Wat heb jij van de ander nodig? Wie houdt er nog kaarten de borst? En bij wie ligt volgens jullie de regie?

Formuleer drie concrete afspraken met elkaar voor de komende tijd waaraan iedereen zich kan en wil houden.

**10 minuten**

Doekaart#3

# RELATIES

## Doekaart #3: RELATIES

De spelleider legt de overige rollenkaarten op tafel. Kies een rol die de samenwerking volgens jou echt vooruit helpt. Neem (even) die rol voor je rekening en breng ook zijn/haar belang, motief om mee te doen, in deze extra vergadering. Wat is iemands grootste wens of zorg voor de samenwerking? Wat heb je nodig van de ander?

Er is nog één lege kaart: wie ontbreekt er nog om het project echt te doen slagen?

**10 minuten**

Doekaart#4

**PROCES**

## Doekaart #4: PROCES

Schrijf de gezamenlijke ambitie op het eindpunt van de poster:  
oftewel de stip op de horizon.

Welke stappen zijn er nog te zetten richting die ambitie?

- Welke middelen kun je inzetten?
- Welke successen zijn er te behalen?
- Welke uitdagingen kom je onderweg tegen?

Visualiseer de stappen in metaforen/illustraties/kernwoorden.

**5 minuten**



Doekaart#5

# INZICHTEN

## Doekaart #5: INZICHTEN

Formuleer nu jullie drie belangrijkste inzichten.  
Schrijf deze op.

**5 minuten**