



Panteia

Research to Progress

Research voor Beleid | EIM | NEA | IOO | Stratus | IPM



Wegwijzers in informatie rond gezondheid, zorg en ondersteuning

**Een kwalitatief onderzoek naar huidige
en potentiële rollen van bibliotheken**

Mandy Goes, Sonja van der Kemp

Zoetermeer, 29 juni 2018

De verantwoordelijkheid voor de inhoud berust bij Panteia. Het gebruik van cijfers en/of teksten als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken is toegestaan mits de bron duidelijk wordt vermeld. Vermenigvuldigen en/of openbaarmaking in welke vorm ook, alsmede opslag in een retrieval system, is uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming van Panteia. Panteia aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.

The responsibility for the contents of this report lies with Panteia. Quoting numbers or text in papers, essays and books is permitted only when the source is clearly mentioned. No part of this publication may be copied and/or published in any form or by any means, or stored in a retrieval system, without the prior written permission of Panteia. Panteia does not accept responsibility for printing errors and/or other imperfections.

Inhoudsopgave

1	Samenvatting en conclusie	5
1.1	Aanleiding	5
1.2	Onderzoeksopzet	5
1.3	Beantwoording onderzoeksvragen	5
1.4	Concluderend	9
2	Inleiding	10
2.1	Aanleiding	10
2.2	Afbakening	10
2.3	Doel- en vraagstellingen	11
2.4	Opbrengsten	12
2.5	Leeswijzer	12
3	Context: Gezondheidsvaardigheden, complexe zorgvragen en ontwikkelingen binnen de bibliotheeksector	14
3.1	Inleiding	14
3.2	Gezondheidsvaardigheden	14
3.3	Complexe zorgvragen	15
3.4	Mogelijke rol voor bibliotheken	16
4	Overwegingen om een rol te vervullen	21
4.1	Perspectief niet-actieve bibliotheken	21
4.2	Perspectief actieve bibliotheken	22
4.3	Perspectief samenwerkingspartners actieve bibliotheken	24
5	Invulling van het aanbod: inventarisatie	26
5.1	Onderwerp van het aanbod	26
5.2	Doelgroep en doel	27
5.3	Rol of functie van de bibliotheek	28
5.4	Vorm van het aanbod	29
5.5	Partners	32
6	Invulling van het aanbod: verdieping	34
6.1	Bibliotheek Haarlemmermeer	34
6.2	Bibliotheek De Kempen	37
6.3	Bibliotheek De tweede verdieping – Nieuwegein	39
6.4	Bibliotheek Nijkerk	43
6.5	Bibliotheek Rivierenland	45
6.6	Randvoorwaarden vanuit het perspectief van bibliotheken	47
6.7	Randvoorwaarden voor een goede samenwerking vanuit het perspectief van partners	49
6.8	Bibliotheek en complexe zorgvragen	49
BIJLAGEN		51
	Onderzoeksverantwoording	51
	Literatuurlijst	53



1 Samenvatting en conclusie

1.1 Aanleiding

Mensen met vragen over gezondheid, zorg en ondersteuning zoeken op allerlei manieren naar de juiste informatie. Dat is een uitdaging wanneer informatie complex is en afkomstig van veel verschillende organisaties. Bovendien beschikt lang niet iedereen in Nederland over voldoende gezondheidsvaardigheden om überhaupt zelf hun weg te vinden. Is de bibliotheek met haar fijnmazige web een geschikte plek om informatie dichtbij mensen te brengen? In het kader van het programma Passend Zorgaanbod (OPaZ) van de directie Langdurige Zorg onderzocht Panteia in opdracht van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) en de Koninklijke Bibliotheek (KB) de huidige en potentiële rollen van bibliotheken als wegwijzers in informatie rond gezondheid, zorg en ondersteuning.

1.2 Onderzoeksopzet

In de periode februari tot mei 2018 inventariseerde Panteia de activiteiten van een twintigtal bibliotheken met aanbod op het gebied van gezondheid, zorg en ondersteuning. Daarin werd gekeken naar onderwerp, doel, doelgroep, vorm, rol of functie van de bibliotheek en samenwerkingspartners binnen het aanbod. Daarnaast sprak Panteia met vijf bibliotheken die geen actieve rol vervullen om een inkijk te krijgen in hun beweegredenen. Bij vijf 'actieve' bibliotheken spraken we met (adjunct)directeuren, projectleiders en samenwerkingspartners om inzicht te krijgen in het ontstaan van het aanbod, ervaren barrières, randvoorwaarden, resultaten en mogelijke toekomstige rollen van de bibliotheek rond complexe zorgvragen en passend zorgaanbod.

1.3 Beantwoording onderzoeksvragen

In onderstaande geven we antwoord op de centrale onderzoeksvragen.

Wat is de stand van zaken rondom verschillen in gezondheidsvaardigheden van mensen in Nederland?

Gezondheidsvaardigheden zijn vaardigheden die nodig zijn om informatie over gezondheid en ziekte te verkrijgen, begrijpen, beoordelen en gebruiken bij het nemen van gezondheidsgerelateerde beslissingen. Uit een Europese studie blijkt dat 27% van de Nederlanders over problematische en 2% over onvoldoende van deze vaardigheden beschikt. Dit is zorgelijk omdat het negatieve invloed heeft op de toegang tot en gebruik van gezondheidszorg, de interactie tussen zorgverlener en patiënt en op de omgang met ziekte en gezondheid.

In hoeverre zijn mensen in Nederland voldoende in staat om hun weg te vinden in informatie over gezondheid, zorg en ondersteuning?

Een derde van de Nederlanders is onvoldoende vaardig in het verkrijgen, begrijpen, beoordelen en gebruiken van informatie over gezondheid en ziekte. Daarnaast speelt bij een deel van de zorgvragers dat hun zorgvraag vanuit het zorgaanbod bezien complex te noemen is; het valt buiten het reguliere aanbod en kan hierin niet beantwoord worden of de benodigde informatie is erg ingewikkeld vanwege verschillende regelingen en organisaties die een rol spelen. Ondersteunende voorzieningen zijn daarom nodig. Enerzijds om gezondheidsvaardigheden te

verbeteren, anderzijds om mensen wegwijs te maken in (informatie over) het zorgsysteem en de mogelijkheden hierin.

Wat is er reeds bekend over de rol van bibliotheken in het gezondheidsvaardiger maken van burgers?

De wettelijke taakstelling van bibliotheken is onder andere het bieden van kennis en informatie alsook het bieden van mogelijkheden tot ontwikkeling en educatie. Bibliotheken organiseren in het kader van basisvaardigheden hieromtrent respectievelijk 7.100 en 32.000 activiteiten in verschillende domeinen waaronder gezondheid. Een derde van de bibliotheken heeft activiteiten rond basisvaardigheden op het gebied van gezondheid, zorg en welzijn. Het blijkt dat de rol echter verder ligt. We destilleerden vijf centrale rollen of functies die bibliotheken kunnen vervullen, te weten:

- 'Passief' informatiecentrum: informerend door het bieden van toegang tot informatie;
- 'Actief' informatiecentrum: informerend en adviserend door het bieden van toegang tot (geclusterde) informatie en hoe hierin een weg te vinden alsook door diverse vormen van voorlichting te bieden;
- Facilitator: ruimte bieden aan andere organisaties om activiteiten te organiseren gericht op het informeren en adviseren van hun doelgroep;
- Netwerk: organiseren van een ontmoetingsplaats en bekendheid en samenwerking met lokale organisaties om mensen met zorgvragen naar door te verwijzen;
- Non-formeel educatief centrum: het bieden van mogelijkheden aan inwoners om hun vaardigheden te verbeteren.

Waarom vervult de ene bibliotheek wel en de andere bibliotheek geen rol in het wegwijs maken van inwoners in informatie over gezondheid, zorg en ondersteuning?

De belangrijkste beweegredenen om geen actieve rol te vervullen is beperkte personele bezetting in combinatie met het uitblijven van een expliciete opdracht van de gemeente. Het vraagt van bibliotheken een investering waar zij niet direct de middelen voor hebben. Voor de bibliotheken die wel actief zijn, speelden de volgende overwegingen hierin mee:

- Past het bij de centrale functie als informatieverstrekker en speler in de aanpak van laaggeletterdheid?
- Biedt het thema kansen voor invullen van de nieuwe maatschappelijke functie?
- Zijn er partners waarmee samengewerkt kan worden?
- Zijn er lacunes in het aanbod in de lokale context?
- Heeft de bibliotheek de benodigde expertise om een rol te vervullen?
- Is er behoefte aan het grote bereik van de bibliotheek in het maatschappelijk middenveld?

Soms worden bibliotheken door anderen gevraagd en is dat de aanleiding om een rol te vervullen. Voor samenwerkingspartners spelen de volgende overwegingen en beweegredenen om verbinding te leggen met de bibliotheek:

- De relatie tussen laaggeletterdheid en gezondheid en de betrokkenheid en expertise van de bibliotheek bij het eerste;
- Bibliotheken zijn actief om zelfredzaamheid van inwoners te vergroten wat nauw verbonden is met het concept van positieve gezondheid;
- Gebruik kunnen maken van het fijnmazige web van de bibliotheek;
- Gebruik kunnen maken van de bibliotheek als laagdrempelige voorziening;
- Informatiefunctie van de bibliotheek en de mogelijkheden om collectief informatie te verspreiden;



- Kansen voor aanbod rond preventie door contact met inwoners buiten de zorgsector;
- Creëren van een breed netwerk voor groter bereik en bundeling van krachten.

Op welke wijze geven bibliotheken invulling aan hun rol?

Het aanbod van bibliotheken kan als volgt worden gekenmerkt:

<p style="text-align: center;">Onderwerp</p> <ul style="list-style-type: none"> • Leefstijl en welzijn • Specifieke aandoening of beperking • Opvoeden • Inclusieve samenleving • (naderend) overlijden 	<p style="text-align: center;">Vorm</p> <ul style="list-style-type: none"> • (Inloop)spreekuur • Cafés • Informatiebijeenkomst, lezingen of gespecificeerde collectie • Workshops en evenementen • Sociale kaart
<p style="text-align: center;">Doelgroep</p> <ul style="list-style-type: none"> • Iedereen • Specifieke ziekte/beperking • Mantelzorgers 	<p style="text-align: center;">Doel</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informeren • Wegwijs maken in informatie • Ontmoeten • Ondersteunen in omgang met aandoening of beperking

We zien dat het aanbod van bibliotheken breder is dan puur het wegwijs maken van inwoners in informatie. Bibliotheken vervullen in het aanbod veelal verschillende rollen tegelijkertijd, waarbij zij bijna allemaal in ieder geval een faciliterende en een netwerkrol vervullen. Als bibliotheken een rol als informatiecentrum vervullen, doen zij dit met een actieve insteek. Het vervullen van een rol als non-formeel educatief centrum gericht op het verbeteren van gezondheidsvaardigheden komt bij slechts een klein aantal bibliotheken voor en heeft er wellicht mee te maken dat de term gezondheidsvaardigheden niet geheel bekend is.

Op welke wijze en met wie werken bibliotheken samen?

Bibliotheken werken met de volgende partijen samen in het aanbod dat zij hebben rond gezondheid, zorg en ondersteuning:

- | | |
|-------------------------------|-------------------------------|
| • Eerstelijns gezondheidszorg | • Expertisecentrum |
| • Welzijnsorganisatie | • Woonzorgcentrum |
| • Ziekenhuis | • Ouderenbond- of organisatie |
| • GGD | • Stichting |
| • GGZ | • Patiëntvereniging |
| • CJG | • Gemeente |
| • Sociaal wijkteam | |

De samenwerking vindt veelal in netwerkvorm plaats; meerdere partijen die aan elkaar verbonden zijn en elkaar weten te vinden in het opzetten en uitvoeren van activiteiten. We zien twee verschillende soorten netwerken. Enerzijds een groep organisaties die zich gezamenlijk op één specifiek doel of thema richten. Anderzijds een netwerk waarvan niet alle organisaties onderling met elkaar verbonden zijn en partners meer één op één rond een bepaalde activiteit samenwerken. De bibliotheek neemt in ieder geval een faciliterende rol in dergelijke samenwerkingen, door het beschikbaar stellen van hun fijnmazige web en laagdrempelige voorziening waar de doelgroep gemakkelijk(er) binnenkomt. Daarnaast is zij ook vaak medeorganisator of -ontwikkelaar of verantwoordelijk voor

een belangrijk onderdeel van het aanbod. Een enkele bibliotheek heeft een rol als aanjager of coördinator.

Wat is er reeds bekend over wat het aanbod oplevert?

Monitoring van de opbrengsten van het aanbod vindt in beperkte mate plaats. Als er sprake is van monitoring dan is dit op het gebied van bereik en tevredenheid waarbij blijkt dat het bereik goed is en deelnemers het aanbod positief waarderen. Er wordt niet gekeken naar de impact van het aanbod op de deelnemers. Wel zien verschillende bibliotheken dat hun betrokkenheid bij dit onderwerp positieve impact op hun organisatie heeft doordat het een nieuwe dynamiek in de organisatie brengt, zij gaandeweg nieuwe expertise opbouwen en zij met het aanbod een sterkere positie in het lokale netwerk verwerven.

Welke aandachtspunten gelden er voor het bepalen of er in de lokale context een rol is weggelegd voor de bibliotheek?

Of de bibliotheek een rol kan of moet vervullen, ligt met name in de vraag of er in lokale context sprake is van een behoefte die niet door een ander wordt vervuld of kan worden vervuld. Daarnaast hangt het samen met of het bijdragen in het voorzien in deze behoefte past bij de functie van de bibliotheek als informatieverstrekker. En tot slot of de bibliotheek hiervoor voldoende expertise heeft of (eventueel door samenwerking met anderen) in huis kan halen. Het is daarbij van belang dat partijen in het veld, waaronder in ieder geval de gemeente, de bibliotheek ook als mogelijke partij zien.

Welke knelpunten kunnen er spelen en wat zijn werkzame mechanismen voor een goede invulling en uitvoering van een dergelijke rol?

Vanuit het perspectief van bibliotheken destilleerden we onderstaande randvoorwaarden voor de opzet, organisatie en uitvoering alsook samenwerking rond het aanbod:

- Voldoende passende personele bezetting wat betreft grootte van het personeelsbestand en diens capaciteiten en inhoudelijke kennis;
- Erkenning vanuit andere organisaties in de lokale context van de bijdrage die de bibliotheek kan leveren rond gezondheid, zorg en ondersteuning;
- Een gemeente die de rol van de bibliotheek in het vraagstuk onderstreept;
- Voldoende financiële middelen en prioritering om middelen voor dit vraagstuk in te zetten;
- Goede samenwerking wat betreft gebruik maken van elkaars kennis en expertise en mogelijkheden om de doelgroep te bereiken;
- Geïntegreerd aanbod waarin gemakkelijk naar elkaar kan worden doorverwezen en het ene aanbod het andere kan versterken;
- Kennis van de lokale context om aan te kunnen sluiten op de behoeften;
- Helder beleid en visie zonder flexibiliteit te verliezen om mee te kunnen bewegen met ontwikkelingen.

Vanuit het perspectief van samenwerkingspartner gelden de volgende randvoorwaarden:

- Voldoende financiële middelen voor het bekostigen van een vaste medewerker die een spilfunctie in de samenwerking vervult;
- Tijd en ruimte om een gemeenschappelijke taal te ontwikkelen zodat samenwerkingspartners elkaar goed begrijpen;
- Afstemming van rollen gekoppeld aan elkaars expertise en zorgen dat het aanbod dat er reeds lokaal aanwezig is wordt benut en enkel wordt versterkt.



Het niet kunnen waarborgen van deze randvoorwaarden, zorgt voor knelpunten die een goed aanbod in de weg kunnen staan.

1.4 Concluderend

Wat doen bibliotheken op het vlak van gezondheid, zorg en ondersteuning?

In dit rapport zijn diverse voorbeelden beschreven van het reeds bestaande aanbod van bibliotheken op het gebied van gezondheid, zorg en ondersteuning. Alhoewel er diverse voorbeelden zijn, is er nog veel ruimte voor verdere ontwikkeling en versterking van dit aanbod.

We zien dat veel bibliotheken wel iets met gezondheid doen, maar dat er nog bij weinig bibliotheken sprake is van een structureel en samenhangend aanbod. Het aanbod varieert sterk tussen bibliotheken, en is vaak afhankelijk van vragen of initiatieven van andere partijen (zoals de gemeente of zorgpartijen). Ook vervullen bibliotheken vaak vooral een faciliterende rol, en niet zozeer een trekkersrol.

Wat is de meerwaarde van de bibliotheek op dit terrein?

Bibliotheken zijn een (potentieel) waardevolle samenwerkingspartner voor gemeenten en partijen die zich bezig houden met gezondheid vanwege het bereik, locaties dichtbij de burgers en kennis van laaggeletterdheid. Daarmee kan de bibliotheek een (laagdrempelige) aanvulling zijn op andere bronnen van informatie of deze informatie op een laagdrempelige manier bij de burger brengen alsook vindbaar en doorzoekbaar maken.

Voor de bibliotheek zelf is inzetten op gezondheid een manier om invulling te geven aan de maatschappelijke rol en de positie in de samenleving te versterken.

Wat zijn de belangrijkste randvoorwaarden?

Steun van de gemeente – in financiële zin maar ook anderszins – is noodzakelijk om als bibliotheek een rol te kunnen vervullen is. Het ontbreken van een vraag van de gemeente wordt veelal gezien als belemmering. Ook kan de gemeente de bibliotheek betrekken in het zorgnetwerk. Nog niet altijd wordt aan de bibliotheek als partner gedacht.

Daarnaast is samenwerking met deskundige partijen op het gebied van gezondheid, zorg en ondersteuning van belang. De bibliotheek hoeft (en kan) zelf niet alle kennis op het gebied van zorg en gezondheid hebben. Daarvoor is het onderwerp te omvangrijk en complex. Samenwerken met deskundige partners is daarom essentieel. De ervaring van bibliotheken en partners is wel dat het door hun verschillende achtergrond tijd vraagt om elkaar te leren kennen en begrijpen. Een succesvolle samenwerking vraagt een actieve houding van alle betrokken partijen om kennis en ervaring te bundelen, het aanbod zo breed mogelijk bekend te maken en eventuele barrières voor gebruik van het aanbod te overwinnen.

2 Inleiding

2.1 Aanleiding

Een weg vinden in informatie en passende zorg

Het merendeel van de mensen met een zorgvraag wordt in Nederland goed bediend. Toch is het vinden van de juiste informatie over gezondheid en zorg voor burgers niet altijd gemakkelijk. En ook het vinden van zorgaanbod dat bij een specifieke vraag of behoefte past, is niet altijd eenvoudig. Dit is vooral voor mensen wiens zorgvraag buiten het reguliere aanbod valt en hierin niet kan worden beantwoord een uitdaging. Voor deze groep geldt in het bijzonder dat de benodigde informatie erg ingewikkeld is vanwege verschillende regelingen en organisaties die in hun situatie een rol spelen. Daarnaast is er een groep burgers die onvoldoende vaardig is om goed geïnformeerd gezondheidsbeslissingen te nemen; zij zijn onvoldoende gezondheidsvaardig. Ondersteunende voorzieningen zijn daarom nodig. Enerzijds om hun gezondheidsvaardigheden te verbeteren, anderzijds om mensen wegwijs te maken in (informatie over) het zorgsysteem en de mogelijkheden hierin (Buis, 2017).

Programma Ondersteuning Passend Zorgaanbod

Het programma Ondersteuning Passend Zorgaanbod (OPaZ), een initiatief van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, richt zich op het komen tot maatregelen die de zoektocht naar passend zorgaanbod in complexe situaties makkelijker en korter maakt. Een belangrijk aspect hierin is beschikbaarheid van informatie, waaronder informatie over de mogelijkheden voor zorg-op-maat per regio, inzicht in financieringsmogelijkheden en de ruimte die wetgeving biedt om zorg op maat te organiseren of een overzicht van partijen die een rol kunnen spelen voor een cliënt (Buis, 2017).

Vindbaarheid en toegankelijkheid van informatie verbeteren

Uit verkenningen van OPaZ blijkt dat de benodigde informatievoorzieningen te wensen overlaat als het gaat over complexe zorgvragen. OPaZ wil de toegankelijkheid en vindbaarheid van informatie daarom verbeteren en kijkt hierbij onder andere naar mogelijkheden van bibliotheken. Zij vormen namelijk een fijnmazig web met gemiddeld slechts 1,9 kilometer tussen burger en bibliotheek (CBS, 2017; Koninklijke Bibliotheek, 2017a). Samen met de Koninklijke Bibliotheek wordt bekeken of bibliotheken geschikt zijn om 'dicht bij huis' informatie te geven aan mensen met complexe zorgvragen. Vanuit dit kader heeft de directie Langdurige Zorg van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, Panteia gevraagd onderzoek te doen naar huidige en potentiële rollen van bibliotheken als wegwijzers in informatie rond gezondheid, zorg en ondersteuning.

2.2 Afbakening

Dit onderzoek richt zich op de informatiefunctie rond gezondheid, zorg en ondersteuning in brede zin, en waar mogelijk ook op de smallere focus waar het programma 'Ondersteuning Passend Zorgaanbod' (in vervolg aangeduid als OPaZ) zich op toelegt. Onderstaand lichten we het onderscheid tussen de brede en smalle benadering toe. De informatiefunctie vatten we breed op en omvat activiteiten, diensten, producten, instrumenten, (fysieke en digitale) documentatie en advisering.



Gezondheid, zorg en ondersteuning in brede zin

Een groot deel van de doelgroep bestaat uit mensen die in brede zin behoefte hebben aan informatie over gezondheid, zorg en ondersteuning. Het gaat bijvoorbeeld om informatie over zorg en welzijn, zorgverleners, psychische problematiek, het eigen risico binnen zorgverzekering maar ook om gezond leven. Het kunnen mensen zijn die (langdurig) ziek zijn of een beperking hebben. Het kan ook gaan om mensen die geen ziekte of beperking hebben. En in beide gevallen mogelijk ook om hun naasten en betrokken professionals. Activiteiten kunnen zich voor deze brede doelgroep dan ook richten op informatieverstrekking rond preventie, zorg, curatie en ondersteuning bij (het omgaan met) een (langdurige) ziekte of beperking.

Gezondheid, zorg en ondersteuning in smalle zin: complexe zorgvragen

Dit onderzoek komt voort uit het programma 'Ondersteuning Passend Zorgaanbod' dat zich richt op het komen tot maatregelen die de zoektocht naar passend zorgaanbod in complexe situaties makkelijker en korter maken. Van daaruit focussen we naast het hierboven beschreven brede kader, ook specifiek op complexe zorgvragen en de mogelijke informatiefunctie van bibliotheken hierin. Binnen OPaZ wordt een complexe zorgvraag gedefinieerd als een zorgvraag die niet 'past' in het systeem en de beschikbare mogelijkheden en waar het gangbare zorgaanbod geen goed passend antwoord biedt. Een belangrijke kanttekening is dat de zorgvraag vanuit het perspectief van de cliënt zelf helemaal niet ingewikkeld hoeft te zijn. Bovendien gaat het niet om specifieke doelgroepen of regelingen: mensen van alle leeftijden met uiteenlopende achtergronden hebben te maken met complexe zorgvragen. De zorg voor de cliënten waar het hier over gaat kan onder alle (zorg)wetten vallen (Wlz, Jeugdwet, Zvw en Wmo) en gerelateerd zijn aan diverse aanpalende domeinen (o.a. onderwijs, wonen en sociale zekerheid). Activiteiten voor deze doelgroep gaan om informatieverstrekking rond het vinden van de juiste hulp, zorg en ondersteuning bij complexe zorgvragen zowel voor de zorgvrager zelf als voor hun naasten en betrokken professionals.

2.3 Doel- en vraagstellingen

De doelstelling van het onderzoek is tweeledig, namelijk:

- *Inzicht verkrijgen in hoe openbare bibliotheken een functie vervullen in het wegwijs maken van inwoners in informatie over gezondheid, zorg en ondersteuning (D1);*
- *Aanbevelingen formuleren over welke rol openbare bibliotheken kunnen vervullen in het wegwijs maken van inwoners in informatie over gezondheid, zorg en ondersteuning (D2).*

Uit deze doelstelling komen de volgende onderzoeksvragen voort:

A. Gezondheid en welzijn van kwetsbare burgers (D1)

1. Wat is de stand van zaken rondom verschillen in gezondheidsvaardigheden van mensen in Nederland?
2. In hoeverre zijn mensen in Nederland voldoende in staat om hun weg te vinden in informatie over gezondheid, zorg en ondersteuning?

B. Bibliotheek en (gezondheids)zorg en welzijn (D1)

1. Wat is er reeds bekend over de rol van bibliotheken in het gezondheidsvaardiger maken van burgers?

2. Waarom vervult de ene bibliotheek wel en de andere bibliotheek geen rol in het wegwijs maken van inwoners in informatie over gezondheid, zorg en ondersteuning?
3. Op welke wijze geven bibliotheken invulling aan hun rol?
4. Op welke wijze en met wie werken bibliotheken samen?
5. Wat is er reeds bekend over wat de rol van bibliotheken in het wegwijs maken van inwoners in informatie over gezondheid, zorg en ondersteuning oplevert?

C. Aanbevelingen (D2)

1. Welke aandachtspunten gelden er voor het bepalen of er in de lokale context een rol is weggelegd voor bibliotheken in het wegwijs maken van inwoners in informatie over gezondheid, zorg en ondersteuning?
2. Welke knelpunten kunnen er spelen en wat zijn de werkzame mechanismen voor een goede invulling en uitvoering van een dergelijke rol?

2.4 Opbrengsten

Voorliggend onderzoek levert naast beantwoording van de onderzoeksvragen de volgende opbrengsten:

- een integraal beeld van hoe op dit moment reeds invulling wordt gegeven aan een rol voor bibliotheken in het wegwijs maken van inwoners in informatie over gezondheid, zorg en ondersteuning;
- tastbare en herkenbare voorbeelden van activiteiten en cases;
- aanbevelingen over hoe en onder welke voorwaarden bibliotheken die nog niet actief zijn een dergelijke rol kunnen gaan vervullen;
- aanknopingspunten voor het programma 'Ondersteuning Passend Zorgaanbod' voor maatregelen binnen de context van bibliotheken die de zoektocht naar passend zorgaanbod in complexe situaties makkelijker en korter maken.

2.5 Leeswijzer

Hoofdstuk 3 geeft een beeld van de context van het onderzoek wat betreft gezondheidsvaardigheden, complexe zorgvragen en ontwikkelingen in de bibliotheeksector. Hiermee geeft het zicht op de stand van zaken rondom verschillen in gezondheidsvaardigheden, de mate waarin Nederlanders voldoende zelfredzaam zijn en wat er reeds bekend is over de rol van bibliotheken in deze vraagstukken (onderzoeksvragen A1, A2 en B1). In hoofdstuk 4 tot en met 6 beschrijven we de resultaten van het veldwerk. Dit doen we aan de hand van het theoretisch kader (zie figuur op pagina 14), waarbij we in hoofdstuk 4 focussen op 'initiatief en motivatie voor aanbod rond gezondheid, zorg en ondersteuning' en in hoofdstuk 5 op 'aanbod: wat en voor wie?' en 'aanbod: hoe?'. In hoofdstuk 6 maken we hierin een verdiepingsslag en gaan we tevens in op randvoorwaarden en 'resultaten van het aanbod'.



Initiatief en motivatie voor aanbod rond gezondheid, zorg en ondersteuning

Aanbod: Wat en voor wie?

Onderwerp

Doelgroep

Doel

Aanbod: Hoe?

Vorm

Rol/functie bibliotheek

Partners

Resultaten van het aanbod

Voor de leesbaarheid van het rapport zullen we in het vervolg kortweg spreken van wegwijzers of wegwijzen wanneer we het hebben over de rol van bibliotheken in het wegwijzen maken van inwoners in informatie over gezondheid, zorg en ondersteuning.

3 Context: Gezondheidsvaardigheden, complexe zorgvragen en ontwikkelingen binnen de bibliotheeksector

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk lichten we de context van het onderzoek nader toe. We beschrijven ten eerste kort wat onder gezondheidsvaardigheden wordt verstaan en wat het belang ervan is. Ook geven we achtergrondinformatie over complexe zorgvragen en de behoeften aan informatievoorziening die hierbij spelen. Tot slot beschrijven we wat er op dit moment vanuit bestaande literatuur bekend is over mogelijke rollen die bibliotheken in deze vraagstukken kunnen vervullen.

3.2 Gezondheidsvaardigheden

Wat zijn gezondheidsvaardigheden?

Het geheel van vaardigheden dat nodig is om verantwoordelijkheid te kunnen nemen en keuzes te kunnen maken ten aanzien van gezondheid en ziekte wordt aangeduid met de term 'gezondheidsvaardigheden'. Het gaat om vaardigheden die nodig zijn om informatie over gezondheid en ziekte te verkrijgen, begrijpen, beoordelen en gebruiken bij het nemen van gezondheidsgerelateerde beslissingen (Van der Heide et al., 2013a; Fransen, Stronks & Essink-Bot, 2011, Rademakers, 2014). Gezondheidsvaardigheden kunnen worden gezien als een contextspecifieke vorm van geletterdheid; lees-, schrijf-, reken- en spreekvaardigheden en spraakbegrip in relatie tot gezondheid. Daarin wordt onderscheid gemaakt in drie vaardigheidsniveaus, te weten:

- *Functionele vaardigheden*; basale kennis van gezondheid door het lezen, schrijven en begrijpen van informatie.
- *Communicatieve of interactieve vaardigheden*; het vermogen vragen te kunnen stellen en actief informatie te zoeken.
- *Kritische vaardigheden*; informatie over ziekte en gezondheid analyseren en toepassen (Probiblio, 2017).

Hoe gezondheidsvaardig is Nederland?

Niet iedereen beschikt over voldoende gezondheidsvaardigheden. Uit een Europese studie blijkt dat 27% van de Nederlanders beschikt over problematische en 2% over onvoldoende gezondheidsvaardigheden (HLS-EU Consortium, 2012). Een groot deel van de Nederlandse bevolking heeft daarmee moeite om goed geïnformeerd gezondheidsbeslissingen te nemen.

Rol gezondheidsvaardigheden in gezondheidsuitkomsten

Er zijn drie manieren waarop gezondheidsvaardigheden de gezondheid van mensen beïnvloeden:

- Toegang tot en gebruik van gezondheidszorg: Mensen met lage geletterdheid en lage gezondheidsvaardigheden maken inadequaat gebruik van de gezondheidszorg. Zij gaan bijvoorbeeld vaker naar de huisarts of medisch specialist dan nodig lijkt voor hun gezondheidstoestand, en maken minder gebruik van preventieve programma's.
- Interactie zorgverlener en patiënt: Het gebrek aan kennis bij de patiënt over de ziekte en behandeling, passieve communicatie en schaamte staan het vervullen van een actieve patiëntenrol in de weg. Maar ook zorgverleners zijn



zich vaak niet bewust van de noodzaak de communicatie aan te passen, gebruiken vaak medische termen of geven teveel informatie.

- Omgaan met ziekte en gezondheid: Lage gezondheidsvaardigheden zijn gerelateerd aan weinig kennis over ziekte en minder goed voor de eigen gezondheid kunnen zorgen, bijvoorbeeld als het gaat om blijvend de instructies voor het innemen van medicijnen op te volgen.

Niet verrassend blijkt dat mensen met lage gezondheidsvaardigheden een slechtere gezondheid rapporteren en in het algemeen slechtere gezondheidsuitkomsten hebben dan mensen waar dit niet het geval is (Rademakers, 2014). Zij hebben bijvoorbeeld een grotere kans op vroegtijdig overlijden en vaker last van verschillende ziekten en aandoeningen als astma, diabetes, kanker, hartinfarcten en psychische problemen (Fransen, Stronks & Essink-Bot, 2011).

3.3 Complexe zorgvragen

Passend zorgaanbod bij complexe zorgvragen

Bij een ziekte of beperking wil een patiënt en diens omgeving die zorg ontvangen die het beste past en aansluit bij de behoeften. Nieuwe zorgwetten, zoals de Wmo, hebben meer ruimte voor het organiseren en financieren van zorg op maat geboden. Deze worden echter onvoldoende benut: er is meer duidelijkheid nodig en behoefte aan nieuwe werkwijzen om die ruimte te zien en daadwerkelijk te benutten. Pas dan kan er passende zorg worden geboden. Maar des te complexer de zorgvraag, des te moeilijker het is om passende zorg te organiseren (Buis, 2017). Complexe zorgvragen zijn vragen waar het gangbare en reguliere zorgaanbod geen goed antwoord biedt, bijvoorbeeld doordat de zorgvraag de grenzen van de sectoren overschrijdt en verantwoordelijkheden en/of bevoegdheden ingewikkeld zijn. De zorgvraag 'past' niet in de manier waarop zorg van oudsher wordt georganiseerd: in losse disciplines, in afzonderlijke wetten en gericht op specifieke doelgroepen. Ook is er vaak sprake van overstijging van verschillende domeinen: iemand heeft zorg nodig op verschillende leefgebieden of zorg die kennis uit verschillende disciplines vraagt.

Belang van en behoeften rond informatievoorziening

De zoektocht om op de juiste momenten toegang te hebben tot de juiste informatie is voor mensen met een reguliere zorgvraag al een uitdaging, laat staan voor mensen met complexe zorgvragen. Het vinden van de weg in het zorgsysteem is voor hen extra ingewikkeld. Een belangrijk aspect is een goede informatievoorziening. Uit onderzoek van De Jong (2017) blijkt dat hier veel terrein in te winnen is en dat er behoefte is aan personen, instanties of websites die hierin de weg kunnen wijzen. Meer specifiek gaat het om:

- Toegang tot informatie: er is behoefte aan het tegengaan van versnippering en zorgdragen voor een goede samenhang in de informatievoorziening waarbij de vindplaatsen voor specifieke expertise helder is;
- Uitwisselen van ervaringen en kennis: Professionals hebben behoefte aan het borgen en landelijk delen van succesvolle oplossingen en patiënten/cliënten aan het uitwisselen van ervaringen met andere cliënten t.b.v. steun en preventie;
- Informatievoorziening door gemeenten: Hoewel de gemeente vaak het startpunt is van de zoektocht, voorziet deze vaak onvoldoende in informatie over zorg en ondersteuning;
- Kennisniveau cliëntondersteuning: Cliëntondersteuners beschikken niet altijd over voldoende kennis, specialistische kennis of worden onvoldoende gefaciliteerd om hun kennis op peil te houden;

- Ruimte in wet- en regelgeving laten zien: De bedoeling van de decentralisaties moet meer worden toegelicht en daarin moet worden benadrukt waar de ruimte en de grenzen liggen zodat de praktijk wordt gestimuleerd deze te benutten;
- Huidige informatiebronnen: Er is veel informatie beschikbaar, maar het ontbreekt aan samenhang en overzicht van al die informatie.

3.4 Mogelijke rol voor bibliotheken

Roep om laagdrempelige hulp dichtbij huis

Om te zorgen dat mensen met complexe zorgvragen niet vastlopen in het systeem, niet van het kastje naar de muur worden gestuurd en ondanks de complexiteit van hun zorgvraag goed worden geholpen, is het van belang om op tijd te signaleren dat een bepaalde zorgvraag geen standaardaanpak vraagt maar maatwerk vereist. Niet in het minste om (onnodige) escalatie te voorkomen. Naast goede samenwerking vraagt dit om goede informatie, het liefst dichtbij huis (Buis, 2017). Daarnaast is het van belang om mensen met onvoldoende gezondheidsvaardigheden die 'moeite hebben met moderne media, niet alle gezondheidsinformatie op een rijtje hebben of de beste zorg voor zichzelf kunnen regelen' (Rademakers, 2014) te ondersteunen. Zeker ook omdat in sommige gevallen sprake kan zijn van beide knelpunten; dat wil zeggen een patiënt met een complexe zorgvraag die beschikt over onvoldoende gezondheidsvaardigheden.

Bibliotheken kunnen mogelijk een rol spelen in informatie rond gezondheid, zorg en ondersteuning. Het stelsel van openbare bibliotheken bestaat namelijk uit 154 basisbibliotheekorganisaties die samen ongeveer 770 vestigingen en een aantal overige distributiepunten en bibliobushaltes verzorgen.¹ Zodoende is de gemiddelde afstand tot een bibliotheek slechts 1,9 kilometer (CBS, 2017; Koninklijke Bibliotheek, 2017a). Bovendien zijn ongeveer 4 miljoen mensen lid van de bibliotheek en maken daarbovenop nog eens 2 miljoen mensen regelmatig gebruik van de bibliotheek zonder een abonnement te hebben.² Zodoende kunnen we spreken van een fijnmazig web waar veelvuldig gebruik van wordt gemaakt. Welke potentie ligt er bij bibliotheken wanneer het gaat om gezondheid, zorg en ondersteuning en het wegwijs maken van inwoners in informatie hierover?

Functies van de bibliotheek

Een bibliotheekvoorziening die een publieksfunctie vervult, moet volgens de Wet stelsel openbare bibliotheekvoorzieningen (Wsob) de volgende vijf functies vervullen die bijdragen aan de persoonlijke ontwikkeling en verbetering van de maatschappelijke kansen van het algemene publiek:

- Ter beschikking stellen van kennis en informatie;
- Bieden van mogelijkheden tot ontwikkeling en educatie;
- Bevorderen van lezen en het laten kennismaken met literatuur;
- Organiseren van ontmoeting en debat;
- Laten kennismaken met kunst en cultuur.³

Door de vergaande digitalisering van de samenleving, snelle maatschappelijke en economische veranderingen en een zich terugtrekkende overheid, zien bibliotheken

¹ <http://www.debibliotheken.nl/belangenbehartiging/positioneren-openbare-bibliotheek/feitencijfers/>

² <http://www.debibliotheken.nl/de-branche/netwerk/openbare-bibliotheken/>

³ <http://wetten.overheid.nl/BWBR0035878/2015-01-01>



zich echter genoodzaakt om zichzelf opnieuw uit te vinden (Sectorinstituut openbare bibliotheken, 2017). En dat gebeurt de afgelopen jaren volop.

Toekomstscenario: bibliotheek anno 2025

Begin 2014 schetst het Sectorinstituut openbare bibliotheken met het rapport 'Bibliotheek van de toekomst' het volgende scenario van de bibliotheek anno 2025. Lezen, leesbevordering en promotie van lees- en literaire cultuur behoort blijvend tot het hart van de dienstverlening van de bibliotheek. Daarnaast biedt de bibliotheek toegang tot allerlei informatiebronnen en bemiddeling tussen aanbieders en vragers van informatie op het gebied van bijvoorbeeld zorg en gezondheid. Ook heeft zij zich ontwikkeld naar een 'leven-lang-leren'-platform waar mensen kunnen samenkomen, kennis kunnen delen en vaardigheden kunnen verwerven, met name waar het gaat om 21st century skills.⁴ Tot slot vervult de bibliotheek een toenemende rol rond het bieden van een lokale dynamische ontmoetingsplaats en werkt mede daarin steeds meer samen met andere lokale partners.

Signalen evoluerende bibliotheek anno 2018

Bibliotheken zitten midden in een transitie van klassieke uitleenbibliotheek naar brede maatschappelijke bibliotheek. Dit is een tendens die reeds een aantal jaar geleden is ingezet en in rap tempo doorgaat. Er is een lichte teruggang in het aantal vestigingen alsook in het aantal leden en fysieke uitleningen van de bibliotheek (Koninklijke Bibliotheek, 2017a). Tegelijkertijd is er een toename in het bereik van kinderen en niet-leden. Maar bovenal zijn er duidelijke tekenen van de verbreding van de maatschappelijke en educatieve functies van bibliotheken. Zo worden in en door de bibliotheek bijna honderdduizend activiteiten per jaar georganiseerd. Na een daling van de bezoekersaantallen van 74 miljoen in 2010 naar 60 miljoen in 2013, stabiliseert dit de daaropvolgende jaren naar circa 63 miljoen. De bijna honderdduizend activiteiten richten zich op lezen en literatuur (45.000), maar ook op ontwikkeling en educatie (32.000) en kennis en informatie (7.100) (Koninklijke Bibliotheek, 2017a). Het gaat om een diversiteit aan activiteiten op het gebied van basisvaardigheden (taal-, reken- en digitale vaardigheden) binnen verschillende levensdomeinen waaronder gezondheid (Koninklijke Bibliotheek, 2016).

Uit de meest recente BOP-enquête (2017) blijkt dat 29% van de 129 ondervraagde bibliotheken op enige wijze producten of diensten biedt rond basisvaardigheden gezondheid, zorg en welzijn. Het merendeel van het aanbod richt zich op het bieden van informatie over deze thema's (24%), gevolgd door informatiebijeenkomsten door zorgverleners (16%) en voorlichting en ondersteuning rondom voeding en dieet (12%). In mindere mate is er aanbod in de vorm van voorlichting en ondersteuning rondom mentale of psychische problematiek (9%), inloopspreekuren van zorgverleners (8%), sport en bewegingslessen (5%) en voorlichting en ondersteuning bij aanmelden voor zorgverzekering (2%). Bovendien geeft 5% van de bibliotheken aan andere producten of diensten te bieden (Koninklijke Bibliotheek, 2017b).

Rol voor de bibliotheek rond geletterdheid en gezondheidsvaardigheden

Op basis van de position paper van Probiblio (2014) en diens publicatie 'Gezondheidsvaardigheden, taal en de bibliotheek' (Probiblio, 2017) kan de bibliotheek

⁴ 21st century skills is een verzamelterm voor een aantal algemene competenties die belangrijk zijn in de huidige kennis- en netwerksamenleving, zoals kritisch denken, creatief denken, informatievaardigheden en mediawijsheid. Deze competenties zijn niet nieuw, maar wel erg bruikbaar in de 21^e eeuw.

de volgende rollen vervullen in het ondersteunen van mensen met lage gezondheidsvaardigheden of lage geletterdheid rond gezondheid en zorg:

- Preventie door het bevorderen van (gezondheids)vaardigheden middels het bieden van *programming, cursussen, lesmateriaal en taalcoaching*; mensen doen kennis op, kunnen vragen stellen en ervaringen delen alsook hun vaardigheden om gezondheidsinformatie te begrijpen en gebruiken verbeteren;
- *Informatie verzamelen en aanbieden middels kennisdossiers en/of voorlichtingen*; voor inwoners en partners vervaardigt de bibliotheek in begrijpelijke taal kennisdossiers en/of maakt de lokale gezondheidsinformatie toegankelijk voor burgers. Ook kunnen inhoudelijke experts voorlichting geven over (de veranderingen) in het zorgstelsel;
- *Collectie aanbieden, fysiek en digitaal*; de bibliotheek stelt de (digitale) collectie over gezondheid laagdrempelig beschikbaar zodat patiënten, mantelzorgers en vrijwilligers zich kunnen informeren;
- *Loketfunctie bieden*; de bibliotheek biedt onderdak aan een zorgloket of een zorgspreekuur, of vervult zelf de verwijfsfunctie naar zorgaanbod en zorgorganisaties.

Er worden diverse voorbeelden gegeven van hoe bibliotheken invulling geven aan deze rollen. Zo wordt er in het kader van de eerste rol met *Kunt u dat nog een keer uitleggen?* informatie gegeven over medicijnen en gesprekken met de dokter, worden er cursussen gezondheidsvaardigheden aangeboden, gespecialiseerde collectie rond mantelzorg en is er tal van lesmateriaal (bijvoorbeeld methode Succes!, programma Gezonde Taal! en Steffie.nl) in bibliotheken beschikbaar. Wat betreft de tweede rol werken verschillende bibliotheken samen met gezondheidsorganisaties om een digitaal of fysiek informatiepunt te bieden. Het bieden van een collectie, de derde rol, is de kerntaak van elke bibliotheek. Wanneer het gaat om de laatste rol bieden bibliotheken partnerorganisaties ruimte om een spreekuur te houden.

Rol voor de bibliotheek rond gezondheid, zorg en ondersteuning: breed perspectief

Binnen de focus van OPaZ gaat het niet per se om mensen met ofwel beperkte geletterdheid ofwel beperkte gezondheidsvaardigheden. Het gaat om een brede doelgroep bestaande uit mensen van alle leeftijden, achtergronden en opleidingsniveaus alsook mensen van allerlei niveaus van geletterdheid en gezondheidsvaardigheden. De gemene deler in de doelgroep is dat zij een zorgvraag hebben die niet 'past' in het systeem en diens beschikbare mogelijkheden. Enerzijds geldt er binnen OPaZ dus een bredere doelgroep: het gaat immers niet enkel om mensen met beperkte geletterdheid of gezondheidsvaardigheden. Anderzijds is het een smallere groep: het gaat om een kleinere groep mensen met complexe zorgvragen.

Zodoende kan op basis van een brede inventarisatie naast bovenstaande rollen ook gedacht worden aan het volgende:

- *Community health professionals*; getrainde bibliotheekmedewerkers die programma's en ondersteuning bieden rond o.a. voeding en gezond gedrag⁵;
- *Gezondheidsscreening bieden*: ruimte bieden aan zorgverleners om bezoekers te screenen op gezondheidsstatus en het bieden van ondersteuning hierop⁶;

⁵ <https://www.brookings.edu/blog/up-front/2017/03/30/how-public-libraries-help-build-healthy-communities/>

⁶ <http://publiclibrariesonline.org/2016/05/health-happens-in-libraries-part-i-public-libraries-promote-health-literacy/>



- *Informatie en ondersteuning rond zorgverzekering*; bieden van informatie over en ondersteunen van burgers in het gebruik van en de keuze voor het afsluiten van een zorgverzekering⁷;
- *Toegang bieden tot medische bibliotheek*; bezoekers mogelijkheden bieden om bronnen uit de medische bibliotheek te raadplegen⁸.

Typologie van rollen of functies voor de bibliotheek

Op basis van bovenstaande komen we op een vijftal (of combinatie van meerdere van genoemde) rollen of functies die een bibliotheek kan vervullen, namelijk:

- **'Passief' informatiecentrum: informierend**
De bibliotheek biedt bezoekers toegang tot informatie. Het gaat om het bieden van toegang tot een brede bibliotheekcollectie, eventueel toegang tot de (digitale) collectie van de medische bibliotheek en toegang tot IT-faciliteiten om (zelfstandig) informatie in te winnen. De doelgroep wordt gevormd door het brede publiek, patiënten en mantelzorgers en het doel is informeren en eventueel advisering rond het vinden van informatie in de collectie.
- **'Actief' informatiecentrum: informierend en adviserend**
Naast het bieden van toegang tot informatie, clustert de bibliotheek deze naar een kennisbank waar bezoekers actief worden geadviseerd om hierin hun weg te vinden. Daarnaast biedt de bibliotheek voorlichtingen rond gezondheid, zorg en ondersteuning alsook het financiële aspect hierin. Dit kan gaan om lezingen, workshops, cursussen of trainingen. De doelgroep bestaat uit het brede publiek, patiënten en mantelzorgers en het doel is om hen te informeren en adviseren.
- **Facilitator: ruimte bieden voor informeren en advisering door derden**
De bibliotheek biedt ruimte aan andere organisaties om activiteiten te organiseren op een laagdrempelige plek dichtbij diens doelgroep. Activiteiten kunnen bestaan uit het geven van voorlichting middels lezingen, workshops, cursussen of trainingen, het bieden van lotgenotencontact of het doen van gezondheidsscreening. Ook kan een loketfunctie worden ingericht waar bezoekers met hun vragen terecht kunnen bij deskundigen. De doelgroep bestaat in eerste instantie uit professionals die door de faciliteiten van de bibliotheek het brede publiek, patiënten en mantelzorgers kunnen bereiken. Het doel vanuit de bibliotheek is deze professionals faciliteren.
- **Netwerk: ontmoetingsplaats en doorverwijzing**
De bibliotheek organiseert laagdrempelige ontmoeting voor patiënten en mantelzorgers om ervaringen te delen en elkaar te ondersteunen. Daarnaast is de bibliotheek op de hoogte van relevante organisaties en faciliteiten in de buurt waar nauwe samenwerking mee is. Door deze samenwerking kan de bibliotheek haar bezoekers 'warm overdragen'. De doelgroep wordt gevormd door patiënten en mantelzorgers. Het doel vanuit de bibliotheek is om patiënten en mantelzorgers te helpen een netwerk op te bouwen dat hen kan helpen waar het gaat om gezondheid, zorg en ondersteuning.
- **Non-formeel educatief centrum: verbeteren van vaardigheden**
De bibliotheek biedt non-formeel educatief aanbod⁹ gericht op het verbeteren van geletterdheidsvaardigheden en gezondheidsvaardigheden. Enerzijds gaat het om het bieden van de collectie, namelijk digitaal en papieren materiaal

⁷ <http://publiclibrariesonline.org/2016/05/health-happens-in-libraries-part-i-public-libraries-promote-health-literacy/>

⁸ <http://goscl.com/wp-content/uploads/SCLWPublicLibrariesinWalesHealthWellbeingand-Social-Benefits2012.pdf>

⁹ Non-formeel educatief aanbod is georganiseerd leren zonder gericht te zijn op het behalen van een erkend diploma of certificaat en in een omgeving die niet per se als leeromgeving is ingericht.

waar bezoekers zelfstandig mee aan de slag kunnen. Anderzijds gaat het om het bieden van non-formele educatie in een diversiteit aan lesvormen. De doelgroep wordt gevormd door het brede publiek, patiënten en mantelzorgers die onvoldoende geletterd en/of gezondheidsvaardig zijn en het doel is om deze vaardigheden te verbeteren.



4 Overwegingen om een rol te vervullen

Welke redenen spelen er voor bibliotheken om een rol te vervullen in het wegwijs maken van inwoners in informatie over gezondheid, zorg en ondersteuning? Waarom heeft de ene bibliotheek deze rol wel duidelijk opgepakt, en de andere bibliotheek niet? Om hier antwoord op te geven maken we in deze paragraaf een vergelijking tussen bibliotheken met en bibliotheken zonder aanbod. We putten hiervoor uit de inventarisatie onder niet-actieve bibliotheken en uit de case studies onder de actieve bibliotheken en gaan daarmee in op 'initiatief en motivatie voor aanbod rond gezondheid, zorg en ondersteuning' zoals opgenomen in het theoretisch kader.



4.1 Perspectief niet-actieve bibliotheken

Een vijftal bibliotheken die geen rol als wegwijzer vervullen zijn benaderd om te achterhalen wat hierin meespeelt. Doorvragend bleek echter dat al deze bibliotheken toch op een bepaalde manier reeds min of meer actief zijn op het gebied van gezondheid of dat zij plannen hebben om actief te worden. Desalniettemin gaven zij een goede inkijk in de achterliggende redenen om geen actieve rol als wegwijzer te vervullen.

Redenen en afwegingen om geen rol te vervullen

Waarom heeft 71% van de bibliotheken geen aanbod op het gebied van gezondheid, zorg en ondersteuning (Koninklijke Bibliotheek, 2017b)? Uit de interviews met vijf van dergelijke bibliotheken blijkt dat hier twee (samenhangende) hoofdredenen voor zijn, te weten:

- Er is te weinig personele bezetting om dit vraagstuk op te pakken;
- Er is geen opdracht vanuit de gemeente om een rol in het thema te vervullen.

Ook speelt bij sommige mee dat er geen eerdere ervaring met deze thematiek is. Niet alleen nu, maar ook in het verleden is er geen aanbod geweest. Er kan daardoor niet worden voortgeborduurd op eerdere kennis, expertise of een netwerk. Aanbod moet vanaf de grond af worden opgebouwd en vergt daardoor veel inspanning. Inspanning

waar vanwege de beperkte personele bezetting en het uitblijven van een opdracht van de gemeente geen ruimte voor is. Tot slot is ook de hulpvraag van de doelgroep voor de bibliotheek niet voldoende inzichtelijk. Vanuit deze beweegredenen krijgt het thema binnen deze bibliotheken geen prioriteit en wordt er in beperkte mate invulling aan gegeven.

Mogelijkheden voor een rol

De bibliotheken die we spraken zien een ontwikkeling van de bibliotheek naar een meer welzijnsgerichte organisatie waar ook het thema gezondheid binnen past. Van daaruit bieden ook zij activiteiten aan, zij het beperkt. Dat wil zeggen dat het veelal gaat om het faciliteren van aanbod door anderen. De activiteiten waar de bibliotheek verder gaat dan een faciliterende rol, vinden slechts incidenteel plaats. Het gaat bijvoorbeeld om het faciliteren van thematische spreekuren of informatieavonden, wekelijks een ruimte bieden aan een patiëntenorganisatie of het faciliteren c.q. (incidenteel) organiseren van workshops, cursussen of lezingen.

De mogelijke rollen voor de bibliotheek als wegwijzer zien zij als volgt:

- Het zijn van een doorverwijspartner naar gespecialiseerde organisaties of activiteiten;
- Het bieden van informatie, o.a. via de fysieke en digitale collectie;
- Het faciliteren van activiteiten van gespecialiseerde organisaties;
- Het ondersteunen van inwoners in het verbeteren van hun basisvaardigheden ten behoeve van het begrijpen van (gezondheidsgerelateerde) informatie.

Deze rollen komen nauw overeen met de rollen die we uit het deskresearch destilleerden.

4.2 Perspectief actieve bibliotheken

Directeuren en projectleiders van vijf actieve bibliotheken zijn gevraagd naar de achtergrond van hun actieve rol op het gebied van gezondheid, zorg en ondersteuning. Dit geeft inzicht in de afwegingen en beweegredenen die voor hen gelden en het belang dat het aanpakken van het thema voor hun positionering heeft.

Redenen en afwegingen om initiatief te nemen

Hoe zijn de bibliotheken die een rol vervullen in het wegwijs maken van inwoners in informatie of die in zijn algemeenheid actief zijn op het thema gezondheid, zorg en ondersteuning hiertoe gekomen? Welke overwegingen speelden hierin mee? Uit de case studies met een vijftal bibliotheken destilleren we het volgende:

- **Past het bij de centrale functie van de bibliotheek?**

De centrale functie van de bibliotheek is die van lokaal informatiecentrum waarin op een objectieve manier informatie wordt beheerd, toegankelijk gemaakt en ontsloten. Het bieden van informatie rond gezondheid, zorg en ondersteuning is volgens de bibliotheken een inhoudelijke invulling van hun centrale functie. Bibliotheek De Kempen zet dit nog scherper neer; hier moet de rol die de bibliotheek vervult altijd verbonden zijn aan diens collectie en gericht zijn op het verrijken van informatie.

Daarnaast behoren activiteiten rond laaggeletterdheid en begrijpelijke informatie tot de kernactiviteiten van veel bibliotheken. De actieve bibliotheken zien hierin een duidelijke koppeling met gezondheid omdat het hier sterk op van invloed is. Vanuit de expertise die de bibliotheek rond laaggeletterdheid en begrijpelijke informatie heeft, kan zij een bijdrage leveren aan de opgave en uitdagingen van partijen in het veld.



- **Biedt het thema kansen voor de nieuwe maatschappelijke functie van de bibliotheek?**

De afgelopen jaren hebben bibliotheken ondervonden dat zij op zoek moesten naar een nieuwe rol die verder ging dan het zijn van een 'boekenbibliotheek'. Hiervoor zijn zij op zoek gegaan naar wat hun rol kan zijn en op welke thema's zij zich kunnen profileren. Uit deze zoektocht bleek dat het thema gezondheid hier kansen voor bood.

- **Zijn er samenwerkingspartners?**

Het kunnen samenwerken met partners die actief zijn op het thema gezondheid, zorg en ondersteuning is een centrale afweging voor bibliotheken om (ook) een rol te vervullen binnen dit thema of te fungeren als wegwijzer hierin. Samen met partners wordt bekeken waar de doelen en dromen van de afzonderlijke organisaties elkaar raken en waar zij elkaar kunnen vinden en versterken. Dit geeft aanleiding tot activiteiten waar de bibliotheek en partners gezamenlijk in optrekken en waarin beide datgene oppakken wat past bij diens organisatie.

- **Zijn er lacunes in het aanbod in de lokale context?**

Bibliotheken kijken goed naar de lokale context en de behoeftes die in de lokale gemeenschap spelen. Welke partijen zijn waar reeds actief op? Welke behoefte wordt er nog niet vervuld? En waar zijn lacunes wanneer je dit afzet tegen maatschappelijke ontwikkelingen en vraagstukken? De actieve bibliotheken ontdekten dergelijke lacunes en namen initiatief om deze lacunes aan te vullen door waar passend zelf een rol te vervullen.

- **Heeft de bibliotheek de benodigde expertise om een rol te vervullen?**

Het uitgangspunt voor het vervullen van een rol is dat het past bij dat waar de bibliotheek goed in is en wat zij van daaruit kunnen bijdragen en betekenen. Daarnaast speelt de vraag of de bibliotheek daadwerkelijk de aangewezen partij is om een rol te vervullen. Wanneer er andere partijen zijn die het al (kunnen) doen of die er meer expertise op hebben, dan is er geen centrale rol weggelegd voor de bibliotheek. In dat geval kan de bibliotheek een dergelijke partij faciliteren of ondersteunen vanuit haar rol als informatiecentrum.

- **Is er behoefte aan een groot bereik in het maatschappelijk middenveld?**

Wanneer organisaties op zoek zijn naar een locatie waar zij op laagdrempelige wijze in contact kunnen komen met inwoners, dan stelt de bibliotheek hiervoor haar ruimte beschikbaar. Zij is hier een goede partij voor; van oudsher bereikt de bibliotheek namelijk een groot deel van het maatschappelijk middenveld doordat zij wordt ervaren als laagdrempelige lokale voorziening.

Belang voor bibliotheken om een rol te vervullen

Het vervullen van een rol op het gebied van gezondheid, zorg en ondersteuning is voor bibliotheken van belang omdat dit hen kansen biedt om bij te dragen aan het oplossen van maatschappelijke problematiek. Ze kunnen hiermee hun meerwaarde laten zien en aantonen dat zij een brede maatschappelijke functie kunnen vervullen en op alle levensterreinen iets te bieden hebben. Een functie die verder gaat dan het zijn van een 'huis met boeken', maar gaat om inwoners toegang tot informatie en ondersteuning in het vinden van informatie te bieden. In de toenemende gedigitaliseerde maatschappij met een veelheid aan (complexe) informatie, ook op het gebied van gezondheid, is hier volgens de bibliotheken steeds meer behoefte aan. Door hier als bibliotheek op in te spelen kan zij haar rol verbreden en verdiepen. Daarnaast is het een uitwerking van de aanpak van laaggeletterdheid waar bibliotheken een centrale rol in vervullen aangezien geletterdheid en gezondheid nauw met elkaar samenhangen. Tot slot kan de initiële rol die de bibliotheek op dit gebied vervult een katalysator zijn om deze rol te verbreden en/of om ook op andere

(aanverwante) terreinen betrokken te worden. Zodoende bestendigt de bibliotheek haar meerwaarde in het maatschappelijk veld.

4.3 Perspectief samenwerkingspartners actieve bibliotheken

Wat zijn voor samenwerkingspartners redenen en afwegingen om met de bibliotheek samen te werken waar het gaat om informatie rond gezondheid, zorg en ondersteuning? Welke belang hebben de partners bij de samenwerking? Uit de gesprekken met samenwerkingspartners van actieve bibliotheken blijkt dat hierin het volgende meespeelde:

- **Relatie tussen laaggeletterdheid en gezondheid**

Bibliotheken vervullen een belangrijke rol en hebben expertise op het gebied van laaggeletterdheid. Zo hebben verschillende bibliotheken een Taalhuis waarin laaggeletterden worden doorverwezen naar lokaal informeel, non-formeel en formeel taalaanbod¹⁰. Dat is een belangrijk aspect in het sterker maken van kwetsbare doelgroepen, ook als het gaat om gezondheid en is daarmee ondersteunend aan de taak van de partners.
- **Breed perspectief op gezondheid: positieve gezondheid**

Het concept positieve gezondheid staat voor 'het vermogen om met de fysieke, emotionele en sociale levensuitdagingen om te gaan en zoveel mogelijk eigen regie te voeren'¹¹ en zelf keuzes te maken. Het gaat daarmee verder dan (enkel) een medische benadering van gezondheid. Bibliotheken leggen zich steeds meer toe op het stimuleren van zelfredzaamheid van inwoners en kunnen van daaruit een belangrijke rol vervullen in een samenwerking met partners die het concept van positieve gezondheid omarmen.
- **Fijnmazig web van de bibliotheek**

Sommige partners hebben een groot werkgebied waar zij echter niet overal fysieke plekken hebben waar hun cliënten hen gemakkelijk kunnen bereiken. De locaties van bibliotheken zijn meer wijdverspreid en kunnen partners een locatie bieden om dicht bij hun doelgroep te kunnen komen.
- **Bibliotheek als laagdrempelige voorziening**

De bibliotheek geldt voor veel inwoners als laagdrempelige voorziening waar zij relatief gemakkelijk kan komen. Daarnaast werken veel bibliotheken nauw samen met scholen. De bibliotheek staat dicht bij de burger en heeft een groot netwerk. Zo kan de bibliotheek een belangrijke ingang naar de kwetsbare doelgroep zijn. Een ingang waar partners graag gebruik van maken.
- **Informatiefunctie van de bibliotheek**

De bibliotheek is de plek voor het vinden van informatie en dat is ook van oudsher de rol van de bibliotheek. Inwoners weten de bibliotheek daarvoor te vinden en die is daarmee een belangrijke ingang om collectief informatie te bieden, waar zorgverleners dat veelal slechts individueel per patiënt of cliënt kunnen. Waar het gaat om ouderen speelt dat zij langer thuis wonen en professionele hulp verder weg is dan als men in een instelling woont. Toch kunnen zij wel behoefte hebben aan hulp of een plek waar ze informatie kunnen vinden of laagdrempelig vragen kunnen stellen. De bibliotheek is vanuit haar rol rond informatievoorziening een dergelijke plek.

¹⁰ Informeel leren is onbedoeld leren als 'bijproduct' van andere activiteiten (bijvoorbeeld mantelzorg verlenen); non-formeel leren is georganiseerd leren zonder gericht te zijn op het behalen van een erkend diploma of certificaat en in een omgeving die niet per se als leeromgeving is ingericht; formeel leren is systematisch en gestructureerd leren binnen een omgeving die is ontworpen om te leren, met als doel het behalen van erkende diploma's of certificaten.

¹¹ www.alesisgezondheid.nl/content/positieve-gezondheid



- **Kansen voor aanbod rond preventie**

Door samen te werken met bibliotheken kunnen zorgorganisaties op een laagdrempelige manier actief zijn op het gebied van preventie. Zij kunnen via de bibliotheek met inwoners in contact komen die potentieel hun toekomstige patiënten zijn. Door met de bibliotheek laagdrempelige en collectieve activiteiten en informatie te verzorgen kunnen zij waar mogelijk voorkomen dat inwoners patiënten worden.

- **Breed netwerk voor groter bereik en bundeling van krachten**

Het waarborgen en bevorderen van een goede gezondheid bij inwoners bestaat uit verschillende aspecten, waaronder zorg, participatie en educatie. Door gezamenlijk op te trekken en gebruik te maken van elkaars expertise, netwerk en faciliteiten kan je al deze aspecten afdekken en meenemen in een effectieve aanpak. Daarnaast zorgt een samenwerking met meerdere partijen voor een goede en gewichtige uitstraling naar bestuurders en bedrijven toe.

5 Invulling van het aanbod: inventarisatie

Uit de meest recente BOP-enquête (Koninklijke Bibliotheek, 2017b) blijkt dat 29% van de 129 ondervraagde bibliotheken op enige wijze producten of diensten biedt rond basisvaardigheden gezondheid, zorg en welzijn. Hoe ziet dit aanbod eruit? Hiervoor hebben we een twintigtal bibliotheken benaderd voor een telefonische enquête. Aan de hand van onderstaand theoretisch kader hebben we het aanbod van deze bibliotheken geïnventariseerd wat betreft het 'wat en voor wie?' en het 'hoe?'.



5.1 Onderwerp van het aanbod

De inhoudelijke thema's van het aanbod kunnen worden gegroepeerd naar leefstijl en welzijn, een specifieke aandoening of beperking, opvoeden, inclusieve samenleving en (naderend) overlijden. De thema's leefstijl en welzijn en een specifieke aandoening of beperking komen het meest voor. In het eerste geval gaat het meer specifiek over voeding, sport en bewegen, over- en ondergewicht, slapen, eenzaamheid, stress en vitaliteit. In het tweede geval gaat het voornamelijk om een visuele handicap en dementie/Alzheimer, maar ook om hooggevoeligheid of -sensitiviteit, diabetes, tinnitus, autisme, reuma, dyslexie, chronische ziekte en terugkeer naar de werkplek na een ingrijpende ziekte.

Bij opvoeden gaat het om aanbod rond moederschap, pubers en babyreflexologie. Ook zijn er bibliotheken die zich bezig houden met het onderwerp inclusieve samenleving, dat wil zeggen dat zij zich hard maken om een samenleving te creëren waarin toegankelijkheid van faciliteiten voor alle inwoners, dus ook minder validen, wordt gewaarborgd. Tot slot is er aanbod rond het thema overlijden en meer specifiek over voltooid leven en omgaan met verlies en rouw.

De meeste bibliotheken hebben aanbod op een veelvoud aan onderwerpen. Er zijn echter ook een aantal bibliotheken die rond een specifiek onderwerp actief zijn, zoals bibliotheek Nijkerk die divers aanbod rond het thema slapen heeft of bibliotheek de Kempen die zich volledig heeft toegelegd op het onderwerp dementie.



5.2 Doelgroep en doel

De doelgroep en het doel van het aanbod hangen nauw met elkaar samen, maar ook met het onderwerp van het aanbod. Het loopt zowel tussen als binnen bibliotheken uiteen van specifiek tot (zeer) algemeen. Dat laatste betekent dat een bibliotheek zich niet zozeer op één doelgroep of doel richt, maar dat zij zich breed oriënteert. Regelmatig wordt genoemd dat het aanbod zich niet op een specifieke groep mensen richt, maar dat het voor alle inwoners in de gemeente is met als algemeen doel hen te informeren over gezondheid of om hen wegwijs te maken in deze informatie.

Voorbeeld: Inloopsprekuren voedingsadvies, Bibliotheek Rivierenland

Iedereen is welkom om naar het inloopsprekuren van de voedingsdeskundige te komen waar zij vragen kunnen stellen over voeding, overgewicht en ondergewicht. Het doel van het spreken is om mensen toegang te bieden tot informatie en het subdoel is om hen mogelijk bewust te maken en te stimuleren tot gedragsverandering. Er wordt op een laagdrempelige manier advies gegeven en het is aan de bezoeker zelf of hij/zij daar iets mee doet. De bibliotheek faciliteert het spreken; zij biedt de ruimte en neemt het op in haar promotionele activiteiten.

Maar er is ook aanbod dat verbonden is aan een specifieke aandoening of beperking, zoals blindheid, autisme, dementie of een burn-out en zich daarmee specifiek richt op mensen met deze aandoening. Het doel van dergelijke activiteiten is om de doelgroep te informeren en ondersteunen in het omgaan met hun aandoening of beperking, alsook om hen elkaar te laten ontmoeten.

Voorbeeld: Autismen en Gesprek, Bibliotheek West-Achterhoek

In deze activiteit kunnen volwassenen die op één of andere manier te maken hebben met autisme in gesprek met ervaringsdeskundigen om ervaringen uit te wisselen over wat iemand met autisme bezig houdt. Het is gericht op ontmoeting en het bieden van informatie. De bibliotheek werkt samen met Stichting RondomAutisme; de bibliotheek biedt de faciliteiten en de promotie en de stichting verzorgt de inhoud van het aanbod.

Tot slot is er aanbod dat gericht is op de omgeving van deze mensen. In sommige gevallen is dit gebundeld in dezelfde activiteit, dat wil zeggen dat een activiteit zich zowel richt op de mensen met de aandoening of beperking zelf, als hun omgeving. Maar er is ook aanbod dat zich puur richt op mantelzorgers om hen in hun rol als mantelzorger te ondersteunen. Veelal is dit niet gespecificeerd naar een bepaalde aandoening of beperking; het gaat om mantelzorgers in het algemeen onafhankelijk voor wie zij mantelzorg verlenen. Enkel in het geval van mantelzorgers voor mensen met dementie is er specifiek aanbod.

Voorbeeld: Café Doodgewoon, Bibliotheek Veenendaal

Het café is gericht op mensen die weten dat zij binnenkort zullen overlijden en diens mantelzorgers. Het is een laagdrempelige bijeenkomst in cafévorm waar de doelgroep met elkaar in gesprek gaan en ervaringen uitwisselen. Het doel van de activiteit is om palliatieve zorg bespreekbaar te maken en informatie te verstrekken. Het wordt georganiseerd door een bundeling van sociale organisaties die inhoudelijke kennis van specifieke dodelijke aandoeningen hebben. De bibliotheek biedt faciliteiten en een bibliotheekmedewerker biedt (praktische) ondersteuning vooraf alsook tijdens het café.

Er is weinig tot geen aanbod dat expliciet als doel heeft om de gezondheidsvaardigheden van bezoekers te verbeteren. Wel lijkt veel aanbod rond actief informeren zich daar impliciet op te richten. Dat wil zeggen dat het er geen cursussen gezondheidsvaardigheden zijn, maar dat in thematische activiteiten er wel aandacht voor is. Daarnaast zien we dat verschillende bibliotheken aangeven actief te zijn op het stimuleren van basisvaardigheden als lezen en schrijven wat nauw verwant is met functionele gezondheidsvaardigheden.

Tot slot geeft de inventarisatie geen directe aanwijzingen dat het aanbod zich naast meer reguliere informatievoorziening zich ook richt op het ondersteunen van inwoners bij (beantwoording van) complexe zorgvragen. Bovendien valt op dat de vraag naar activiteiten rond het 'wegwijs maken van inwoners in informatie over gezondheid, zorg en ondersteuning' breed wordt opgevat. Bibliotheken noemen niet alleen activiteiten die zich in meer of mindere mate expliciet hier op richten, maar ook activiteiten die in zijn algemeenheid gerelateerd zijn aan gezondheid, zorg en ondersteuning. In het laatste geval gaat het niet zozeer over het toegang bieden tot informatie en mensen helpen om hierin datgene te vinden wat ze zoeken. Het gaat ook om het overdragen van informatie en activiteiten die mensen ondersteunen in hun gezondheid en zorgvragen, zonder dat het wegwijs maken in informatie hier het centrale uitgangspunt is.

5.3 Rol of functie van de bibliotheek

Uit de contextstudie destilleerden we de volgende rollen die bibliotheken in zouden kunnen nemen waar het gaat om het wegwijs maken van inwoners in informatie over gezondheid, zorg en ondersteuning¹²:

- 'Passief' informatiecentrum: toegang bieden tot informatie;
- 'Actief' informatiecentrum: geclusterde informatie bieden en hierover adviseren, het organiseren van voorlichtingen;
- Facilitator: ruimte bieden voor informeren en advisering door derden
- Netwerk: ontmoetingsplaats voor doelgroep bieden en doorverwijzing naar relevante voorzieningen en activiteiten van partners
- Non-formeel educatief centrum: activiteiten organiseren gericht op het verbeteren van basis- en gezondheidsvaardigheden

Hoewel in de inventarisatie niet expliciet is gevraagd welke van bovengenoemde rollen de bibliotheken vervullen, kunnen we hier op basis van de verkregen informatie wel een inschatting van maken.

¹² Zie paragraaf 2.4 voor een toelichting op deze rollen of functies.



Bijna alle bibliotheken vervullen verschillende van deze rollen tegelijkertijd. De uitzondering daarop is één bibliotheek die enkel een faciliterende rol inneemt. Bij bibliotheken die rollen combineren gaat het met name om een faciliterende en een netwerkrol; bijna alle bibliotheken geven aan op deze manier een rol te spelen in het wegwijs maken van inwoners rond gezondheid, zorg en ondersteuning. Zo zijn zij betrokken bij activiteiten van andere organisaties door aan hen ruimte beschikbaar te stellen, praktische ondersteuning te bieden en een bijdrage te leveren aan promotionele activiteiten. Ook worden er activiteiten georganiseerd gericht op ontmoeting tussen lotgenoten en zijn verschillende bibliotheken betrokken bij de lokale sociale kaart en het ontsluiten ervan.

De rol van de bibliotheek als informatiecentrum raakt het meest aan de oorspronkelijke rol van de bibliotheek. Het valt dan ook op dat deze rol beduidend minder vaak voor lijkt te komen. Als er sprake is van deze rol, dan gaat het vooral om een actieve insteek. Dat wil zeggen dat zij niet enkel een collectie in huis hebben, maar dat zij die expliciet inzetten voor en verbinden aan activiteiten en aanbod. Dit laat zien dat de meeste bibliotheken hun rol al breder zien dan het 'plat' toegang bieden tot informatie.

Tot slot gaat de rol van een non-formeel educatief centrum gericht op het verbeteren van gezondheidsvaardigheden van de bezoekers voor slechts een klein deel van de bibliotheken op. Wanneer expliciet wordt gevraagd op welk type gezondheidsvaardigheden het aanbod van de bibliotheek is gericht, blijkt dat de term niet geheel bekend is. Dat geldt met name voor de uitsplitsing naar functionele, interactieve en kritische gezondheidsvaardigheden. Functionele gezondheidsvaardigheden worden veelal verward met puur het bieden van informatie, terwijl het erom gaat dat een persoon zelf in staat is om informatie te lezen en begrijpen. Rond interactieve gezondheidsvaardigheden denkt men vooral aan in hoeverre een activiteit gericht is op interactie tussen bezoekers onderling of tussen bezoekers en een professional. Het gaat minder om bezoekers ondersteunen en stimuleren in hun vermogen om vragen te stellen en actief informatie op te zoeken, de eigenlijke definitie van interactieve gezondheidsvaardigheden, te verbeteren.

5.4 Vorm van het aanbod

Het aanbod kan grofweg worden ingedeeld in vijf vormen die we onderstaand nader uitwerken. Bij de meeste bibliotheken worden verschillende vormen voor verschillende onderwerpen ingezet. Dat wil zeggen dat bijvoorbeeld rond reuma een inloopspreekuur wordt aangeboden, en rond chronische ziekte een workshop.

- **(inloop)sprekuren: vraagbaak**

Dit is een loket voor inwoners waar zij één op één vragen kunnen stellen aan een professional. Het zijn loketten van specialistische organisaties die hiervoor de laagdrempelige plek van de bibliotheek opzoeken. Voorbeelden zijn inloopsprekuren van de sportservice, van een welzijnsorganisatie bemand door een sociaal werker of van een voedingsdeskundige voor voedingsadvies.

Voorbeeld: Spreekuur ONS welzijn, Bibliotheek NOBB

Elke maand is er op maandag een twee uur durend spreekuur van de welzijnsorganisatie in Oss en omgeving. Het spreekuur vindt plaats in de bibliotheek vanwege diens centrale plek en laagdrempelige voorziening. Iedereen kan binnenlopen en vragen stellen rond sociaal werk.

- **Cafés: ontmoetingsplaats**

Dit zijn ontmoetingsplekken voor lotgenoten waar zij elkaar kunnen leren kennen, ervaringen kunnen delen en elkaar kunnen ondersteunen rond een handicap, ziekte, levensfase of zorgvraag die zij met elkaar gemeen hebben. Het gaat zowel om aanbod gericht op de patiënt zelf, als om aanbod gericht op diens mantelzorgers of om een combinatie van beiden. Voorbeelden zijn het Oogcafé (gericht op slechtzienden), Café doodgewoon (gericht op palliatieve zorg), Alzheimercafé of Autisme en Gesprek.

Voorbeeld: Alzheimer Trefpunt, Bibliotheek Velsen

Elke maand vindt er in de bibliotheek een avond plaats voor mensen met beginnende Alzheimer en hun partners. De avond is bedoeld om lotgenoten te ontmoeten en met elkaar te praten over hoe je kunt omgaan met Alzheimer. Het wordt georganiseerd door afdeling Midden Kennemerland van Stichting Alzheimer Nederland en is opgebouwd als programma waar elke maand een onderdeel van wordt verzorgd, bijvoorbeeld rond wanneer het vergeetachtigheid is en wanneer dementie, welke (ondersteunings-) mogelijkheden (hulpmiddelen en woningaanpassingen) er zijn, hoe mantelzorg in te richten en hoe verder te gaan na diagnose. De bibliotheek biedt de ruimte om de avond te organiseren.

- **Informatiebijeenkomsten, lezingen of gespecificeerde collectie: informatieoverdracht**

Dit aanbod is primair gericht op het informeren van bezoekers door het organiseren van bijeenkomsten of lezingen rond een bepaald gezondheidsvraagstuk, zoals tinnitus, afvallen of dementie. Ook kan een bibliotheek haar collectie bundelen rond een dergelijk onderwerp. In geval van dementie gaat het aanbod een stap verder, namelijk het bieden van themacollecties om de geheugens van mensen met dementie te stimuleren.

Voorbeeld: Themacollecties voor ouderen in zorginstellingen, Bibliotheek Veenendaal

Bibliotheek Veenendaal biedt aan zorginstellingen voor ouderen materiaal uit haar collectie bestaande uit boeken met foto's en ander materiaal. Zorginstellingen zetten het materiaal in om de herinneringen van licht dementerende ouderen te activeren en een gesprek te kunnen openen. Voor het creëren van de themacollecties werkt de bibliotheek samen met historische verenigingen en archieven en faciliteert zorginstellingen om de collectie te gebruiken in hun contact met ouderen.



- **Workshops en evenementen: activeren**

Dit aanbod richt zich op het activeren van deelnemers/bezoekers. Dat kan gaan om hen te laten deelnemen aan activiteiten of om hen te stimuleren tot een bepaalde gedragsverandering die bevorderlijk is voor hun gezondheid en welbevinden. Voorbeelden zijn een workshop met oefeningen om beter te kunnen slapen, een bijeenkomst om mensen met een burn-out in beweging te brengen, een evenement waarin diverse activiteiten op het gebied van positieve gezondheid plaatsvinden en worden gepromoot en een reeks bijeenkomsten om chronisch zieken in hun kracht te zetten.

Voorbeeld: Zet een stap, Bibliotheek Nijkerk

Tijdens een serie workshops voor chronisch zieken wordt gewerkt met de spelvorm 'Zet een stap'. Het doel is om hen in hun kracht te zetten, hen minder afhankelijk te maken van hun zorgverleners en hen verantwoordelijkheid laten nemen over hun eigen gezondheid. In het spel worden ze 'uitgebeend' om zelf actief te worden en daadwerkelijk een stap te zetten. De bibliotheek werkt hierin samen met de lokale welzijnsorganisatie en eerstelijns gezondheidszorg.

- **(digitale) sociale kaart: aanbod in beeld**

Een sociale kaart geeft informatie over formele en informele organisaties en activiteiten die lokaal beschikbaar zijn rond onder andere zorg en welzijn, wonen, kinderen en jeugd of sport. Een aantal bibliotheken is actief om deze kaart te vullen met het aanbod van dat lokaal beschikbaar is en om bezoekers hier wegwijs in te maken, door te verwijzen en/of te activeren om gebruik te maken van dit lokale aanbod.

Voorbeeld: SamenWel!, Bibliotheek Rivierenland

Bibliotheek Rivierenland is de trekker in het beheren en doorontwikkelen van het platform SamenWel! en werkt hierin nauw samen met GGD Gelderland-Zuid en ziekenhuis Rivierenland. Het is een website ondersteund door diverse media als Facebook, YouTube, de lokale omroep en digitale schermen bij onder andere huisartsen. Het brengt in kaart wat voor aanbod er in de lokale omgeving is rond gezond leven en stimuleert de bewoners middels aansprekende filmpjes om aan deze gezondheidsbevorderende activiteiten deel te nemen. Het richt zich op alle volwassenen in Rivierenland met als specificatie laaggeletterden.

Een klein aantal bibliotheken richt zich op een bepaald onderwerp en geeft hier op verschillende manieren invulling aan. Zo heeft bibliotheek Nijkerk divers aanbod rond het thema slapen, heeft bibliotheek de Kempen zich volledig toegelegd op het onderwerp dementie en organiseert verschillende activiteiten en draagt bibliotheek Breda bij aan het bewerkstelligen van een inclusieve samenleving.

Voorbeeld: Breda Doet Mee, Bibliotheek Breda

Bibliotheek Breda is één van de partners in het netwerk 'Breda Doet Mee', bestaande uit onder andere de gemeente, UWV, maatschappelijke en zorginstellingen en ouderenzorg alsook de doelgroep zelf. Het netwerk wil er voor zorgen dat iedereen in de stad kan meedoen, ondanks een fysieke of psychische beperking. Dat zij net als ieder ander alle dingen kunnen doen zij willen en dat zij nergens buitengesloten worden. Hiervoor bundelt en deelt het netwerk informatie en kennis, verzorgt doorverwijzingen en organiseert allerlei soorten activiteiten zoals lezingen of een stadswandeling. Ook kijken ze naar de toegankelijkheid van gebouwen in de gemeente en mogelijke verbeteringen hiertoe. Tot slot wordt momenteel gestart met het ontwikkelen van pleinen en gebundelde informatie.

5.5 Partners

Alle bibliotheken zeggen dat zij in hun aanbod samenwerken met partners. Geen van de bibliotheken trekt dus alleen op in de rol van wegwijzer. Het gaat om de volgende (soort) partners:

- Eerstelijns gezondheidszorg
- Welzijnsorganisatie
- Ziekenhuis
- GGD
- GGZ
- CJG
- Sociaal wijkteam
- Expertisecentrum
- Woonzorgcentrum
- Ouderenbond of -organisatie
- Stichting
- Patiëntenvereniging
- Gemeente

Zoals eerder gezegd hebben de meeste bibliotheken aanbod op een veelvoud aan onderwerpen. Dit heeft te maken met de diversiteit aan partners waar zij mee samenwerken. Zo wordt er samengewerkt met partners (stichtingen, patiëntenverenigingen, expertisecentra) die gespecialiseerd zijn in een bepaalde aandoening of beperking, resulterend in een activiteit gericht op deze aandoening of beperking. Ook wordt er samengewerkt met organisaties die zich richten op een bepaalde leeftijdsgroep.

Samenwerking in de vorm van een netwerk

De samenwerking met partners vindt veelal in de vorm van een netwerk plaats. Dat wil zeggen dat meerdere partijen aan elkaar verbonden zijn en elkaar weten te vinden in het opzetten en uitvoeren van activiteiten. Hierin zijn twee vormen te onderscheiden, namelijk een netwerk in de vorm van een groep organisaties die op meerdere vlakken en in meerdere vormen met elkaar samenwerkt gericht op een gezamenlijk meer specifiek doel of thema. Het netwerk komt op regelmatige basis samen om voortgang te bespreken en elkaar te blijven vinden. Zij organiseren in gezamenlijkheid aanbod en ondersteunen en versterken elkaar op inhoud en expertise, beschikbare faciliteiten of het bereiken van de doelgroep. Zo participeren bibliotheek Nieuwegein en bibliotheek de Kempen respectievelijk in het gemeentelijke netwerk rond positieve gezondheid en de dementievriendelijke gemeente.



Voorbeeld: Informatieve koffieochtend iZi 65+, Bibliotheek Den Haag

In de koffieochtend worden ouderen in een mini-lezing geïnformeerd over afwisselende thema's. Dit is onderdeel van het project Ouderen in de Wijk, waarin de bibliotheek een spilfunctie in het netwerk van aanbieders vervult. De partners werken samen om kwetsbare ouderen te bereiken, hen uit hun mogelijk eenzame situatie te halen en hen weerbaarder te maken door het bieden van informatie. In gezamenlijkheid worden thema's gekozen waarvan wordt gedacht dat de ouderen hier te weinig van afweten. In het netwerk wordt vervolgens een specialist gezocht die hier over kan vertellen.

Daarnaast zijn er netwerken die niet zozeer gebundeld zijn of een gezamenlijk gespecificeerd doel of thema hebben. Dat wil zeggen dat zij niet allen onderling met elkaar verbonden zijn. Het lijkt eerder dat de bibliotheek zelf contact heeft gelegd met afzonderlijke organisaties vanuit de wens om bepaald aanbod op te zetten. Of andersom; dat afzonderlijke organisaties contact hebben gelegd met de bibliotheek. Het uitgangspunt in deze samenwerkingen is individueel aanbod waarvoor partners elkaar opzoeken om door samen te werken dit specifieke aanbod te kunnen versterken. Dit wordt weerspiegeld door de diversiteit aan onderwerpen van aanbod binnen één enkele bibliotheek. Daarin valt tevens op dat het overkoepelende onderwerp gezondheid, zorg en ondersteuning binnen deze bibliotheken niet bij één centrale medewerker is belegd maar versnipperd is.

Voorbeeld: Divers aanbod van Bibliotheek West-Achterhoek

Binnen bibliotheek West-Achterhoek vinden drie activiteiten plaats waar geen overlap is in onderwerp, doelgroep of partners. De informatiebijeenkomst rond tinnitus is gericht op mensen met tinnitus en overig geïnteresseerden en wordt samen met Stichting Hoor mij georganiseerd. De activiteit 'Autisme en Gesprek' richt zich op mensen met autisme en hun omgeving en wordt samen met Stichting RndomAutisme georganiseerd. Het Oogcafé wordt samen met de Oogvereniging georganiseerd zodat blinden en slechtzienden elkaar kunnen ontmoeten en ervaringen kunnen uitwisselen.

Rol van de bibliotheek in de samenwerking

In een samenwerkingsverband nemen bibliotheken in ieder geval een faciliterende rol in. Het gaat bijvoorbeeld om het bieden van een ruimte aan een andere organisatie om hun activiteit plaats te kunnen laten vinden. Die rol moet niet worden onderschat. De reden om de faciliteiten van de bibliotheek in te zetten is namelijk vaak dat de bibliotheek als laagdrempelige plek wordt gezien waar de doelgroep gemakkelijker bereikt kan worden. Bovendien zien we dat de bibliotheek in de helft van de gevallen dat de bibliotheek onderdeel is van een netwerk en daarin één van de partners is.

Veelal zien de bibliotheken hun rol ook als medeorganisator of -ontwikkelaar van het aanbod. Of zij zijn verantwoordelijk voor een aspect van het aanbod, bijvoorbeeld het leveren van hun digitale of fysieke collectie. Een enkeling heeft een leidende of trekkende rol, bijvoorbeeld in het organiseren van lezingen waarvoor zij voor de inhoud de samenwerking met zorgorganisaties opzoeken. Daarnaast heeft een tweetal bibliotheken een trekkende rol waar het gaat om het onderhouden en ontsluiten van de lokale sociale kaart.

6 Invulling van het aanbod: verdieping

Uit de twintigtal bibliotheken in de inventarisatie, selecteerden we vijf bibliotheken voor een verdiepend inzicht. Hiervoor spraken we met directeuren en projectleiders binnen deze bibliotheken en met één of meer van hun samenwerkingspartners. In de gesprekken gingen we dieper in op het initiatief en de motivatie voor het opzetten van het aanbod, het aanbod zelf alsook diens resultaten. Maar vooral ging het om wat er op de achtergrond van het concrete aanbod speelt als het gaat om belemmerende en bevorderende factoren. En tot slot welke toekomstige mogelijkheden bibliotheken en hun samenwerkingspartners zien waar het gaat om de rol van bibliotheken rond complexe zorgvragen.

In onderstaande geven we eerst een korte beschrijving per case. Vervolgens gaan we dieper in op de randvoorwaarden voor de rol van bibliotheken rond gezondheid, zorg en ondersteuning en het bewerkstelligen van een goede samenwerking hierin. Zodoende gaan we in op alle aspecten van onderstaand theoretisch kader.



6.1 Bibliotheek Haarlemmermeer

Initiatief en motivatie

In het Visieplan Sociaal Domein van de bibliotheek staat als missie: *"De bibliotheek Haarlemmermeer verrijkt het leven met boeken, kennis, taalprogramma's en ontmoetingen voor lees- en leesplezier, zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie."* De bibliotheek wil een rol spelen bij maatschappelijke problematiek en gezondheid is daar een belangrijk aspect van. Het geeft de bibliotheek een meerwaarde als de informatiefunctie van de bibliotheek wordt uitgebreid. Het bereik van de bibliotheek is groot: een derde van de inwoners is lid van de bibliotheek. Meerwaarde van de bibliotheek als informatiepunt ligt in haar onafhankelijkheid en laagdrempeligheid en dat mensen anoniem binnen kunnen komen voor informatie.



De inzet van de bibliotheek op het gebied van gezondheid is door verschillende partijen gestimuleerd:

- De bibliotheek kreeg vanuit externe partijen de vraag om hun aanbod te faciliteren.
- De gemeente heeft betrokkenheid van de bibliotheek gevraagd in lokale samenwerking omtrent de Wmo. De bibliotheek was in beeld bij de gemeente omdat ze al aanbod hadden.
- De bibliotheek ziet zelf het belang van het onderwerp en heeft daarom in juli 2016 een coördinator hiervoor ingezet om de initiatieven te versterken en meer te structureren. Daarvoor waren activiteiten meer losstaand en ondergebracht bij afzonderlijke medewerkers zonder gestuurde samenhang of overkoepelend geheel. De betrokkenheid van de bibliotheek wordt gefinancierd middels subsidies, waaronder vanuit de gemeente, en fondsen.

Invulling van het aanbod

De bibliotheek Haarlemmermeer vervult verschillende rollen als het gaat om gezondheid, zorg en ondersteuning, namelijk die van 'actief informatiecentrum' (informerend en adviserend), 'facilitator' (ruimte bieden voor informeren en adviseren door derden) en 'netwerk' (ontmoetingsplaats en doorverwijzen). Onderstaand geven we een inkijk in twee reeds gerealiseerde concrete activiteiten:

- **Spreekuur Sportservice**

Het spreekuur sportservice is gericht op alle inwoners van Haarlemmermeer. Voornaamste doel is persoonlijke ondersteuning geven bij het vinden van een passend beweegaanbod, of hulp bieden bij het maken van juiste sportkeuzes die aansluiten bij mogelijkheden. Men wordt bovendien aangespoord om te bewegen. Sportservice helpt mensen te achterhalen wat hun mogelijkheden (nog) zijn. Ook zoeken ze bijvoorbeeld uit waar plek voor iemand is.

De rol van de bibliotheek is, naast het bieden van ruimte voor het spreekuur, het geven van bekendheid aan het spreekuur via de kanalen van de bibliotheek en het koppelen aan andere activiteiten van de bibliotheek. De medewerkers van sportservice komen bijvoorbeeld bij koffieochtenden lezingen geven.

- **Jan en Alleman**

De bibliotheek heeft samen met Stichting Meerwaarde, de welzijnsorganisatie die de spil vormt van het sociaal domein in Haarlemmermeer, in 2017 workshops georganiseerd met als uitgangspunt dat iedereen deel moet kunnen nemen aan kunst en cultuur. Dit gebeurde onder de titel 'Jan en Alleman'. Het initiatief hiervoor lag bij Stichting Meerwaarde. Deelnemende organisaties uit zorg en welzijn en hun cliënten en inwoners van Haarlemmermeer werkten gezamenlijk aan een aantal kunstzinnige activiteiten met als hoofddoel elkaar beter te leren kennen. Het proces van ontmoeten en samen werken was hierbij belangrijk. Het uitgangspunt is dat dit bijdraagt aan een inclusieve samenleving. Aan de vier workshops werkten in totaal 100 mensen mee en 150 mensen werkten mee aan de eindpresentatie. Bij de eindpresentatie van Jan en Alleman waren 200 à 220 mensen aanwezig.

Bevorderende en belemmerende factoren

De volgende factoren zijn bevorderend geweest voor het aanbod van de bibliotheek:

- Actief zijn in het netwerk is op twee manieren van belang. Ten eerste voor de specifieke kennis van het netwerk, die de bibliotheek zelf niet heeft. En ten tweede om de doelgroep van de activiteiten te bereiken.
- Voor de meeste mensen is de bibliotheek laagdrempelig: de bibliotheek heeft een gevarieerde groep gebruikers en heeft locaties in de verschillende dorpskernen.

- De bibliotheek heeft de mogelijkheid om verschillende activiteiten (en daarmee doelgroepen en domeinen) met elkaar te verbinden.
- De bibliotheek heeft een rol in de relatie tussen laaggeletterdheid en gezondheid.
- De bibliotheek heeft een netwerk bij scholen, waar organisaties in zorg en welzijn gebruik van kunnen maken.
- Een goede kennismaking is van groot belang. Er zijn, samenhangend met het doel en de historie van de organisaties, verschillen in de taal die de organisaties spreken. Het ontwikkelen van een gemeenschappelijke taal is essentieel voor een goede samenwerking. De organisaties die gaan samenwerken moeten de tijd hiervoor krijgen.

Daarnaast ervaren de betrokkenen nog de volgende belemmeringen:

- De bibliotheek wordt door sommige partijen en vooral door de doelgroep nog niet altijd gevonden als aanbieder van informatie over gezondheid. De veranderende rol in de samenleving moet nog beter bekend worden binnen de samenleving.
- Het aanvragen van subsidies en sponsoring kost erg veel tijd, waardoor sommige veelbelovende projecten stranden.
- Voor (autochtone) laaggeletterden is de bibliotheek niet laagdrempelig.
- Het is lastig om de verbinding te maken met de curatieve zorg, omdat zij nog weinig aandacht hebben voor preventie. Bij Jan en Alleman is projectbudget ingezet voor de inzet van zorginstellingen, maar dat is geen structurele oplossing.
- De prioriteiten en activiteiten die opgepakt kunnen worden hangen af van de ruimte die de partijen krijgen in de financiering en taakstelling die ze meekrijgen van de subsidiegever.

Resultaten

De resultaten van de activiteiten worden niet structureel gemonitord. Wel ziet de bibliotheek dat met de activiteiten mensen uit de doelgroep bereikt worden die het aanbod waarderen. Voor de bibliotheek zelf dragen de activiteiten bij aan het werkplezier van de werknemers en leiden ze tot een andere dynamiek binnen de bibliotheek.

Toekomstperspectief

Er liggen bij de bibliotheek plannen om een gezondheidsplein te starten met inloopsprekuren met steeds een wisselend centraal thema. Deze plannen moeten nog nader worden uitgewerkt.

Een mogelijkheid voor de toekomst zou kunnen zijn om een gezondheidsnetwerk op te bouwen, om integraal informatie te kunnen bieden. De bibliotheek is bezig met het opzetten van de 'werkbieb'. Dit is een netwerk van alle instanties die te maken hebben met werken. De bibliotheek vormt daar de centrale plek als één portal waar mensen informatie kunnen inwinnen en waar ze kunnen worden doorverwezen naar specifieke organisaties.

Dit zou ook mogelijk zijn voor gezondheid en zorg, zowel waar het gaat om reguliere als om complexe zorgvragen. Noodzaak is wel dat medewerkers en eventuele vrijwilligers basiskennis hebben van (informatie rond) gezondheid en van de sociale kaart. De bibliotheek zelf heeft geen specialistische kennis om zorgvragen te beantwoorden, maar kan mensen wel begeleiden om dat antwoord te vinden. Daarvoor moeten in het netwerk voldoende organisaties en deelnemers verenigd zijn om volwaardig te kunnen doorverwijzen naar professionals met inhoudelijk gespecialiseerde kennis, vooral waar het gaat om complexe zorgvragen.



6.2 Bibliotheek De Kempen

Initiatief en motivatie

Bibliotheek De Kempen heeft als missie 'De bibliotheek is de springplank tot participatie en zelfontplooiing met extra aandacht voor basisvaardigheden.' Activiteiten van de bibliotheek moeten altijd iets te maken hebben met informatie en informatievaardigheden, waarbij de rol van de bibliotheek ligt in het zijn van informatievoorzieners en verbinder. Als het gaat om zorgvragen ziet de bibliotheek zich puur als verwijzer naar zorgprofessionals. Daarvoor maakt men gebruik van de lokale sociale kaart.

Sinds 2012 heeft de gemeente Bladel initiatief genomen tot het worden van een dementievriendelijke gemeente. Het doel hiervan is taboedoorbreking en kennisdeling rond dementie. De bibliotheek is, samen met andere partijen, door de gemeente gevraagd of zij een rol konden spelen bij het streven naar een dementievriendelijke gemeente. Dit sloot goed aan bij de interesse en motivatie van een medewerker van de bibliotheek. De bibliotheek neemt sinds de oprichting in 2014 deel aan het netwerk voor de dementievriendelijke gemeente.

Het aanbod van de bibliotheek wordt voor 90% vanuit gemeentelijke subsidies bekostigd. Veelal wordt hiervoor, in overleg met de gemeente, de innovatiereserve van dit budget gebruikt. Daarnaast beschikt de bibliotheek in samenwerking met welzijnsorganisaties over een klein aanvullend budget.

Invulling van het aanbod

Bibliotheek De Kempen vervult een rol als 'actief informatiecentrum' (actief aanbod van informatie), 'facilitator' (ruimte beschikbaar stellen) en 'netwerk' (ontmoetingsplaats en doorverwijzing) rondom het specifieke thema dementie. Zij vervult een rol in de volgende concrete activiteiten:

- **Dementheek**

Doel van de Dementheek is vooral een plek te zijn waar informatie over dementie makkelijk toegankelijk is en waar mantelzorgers en vooral ook familie van dementerenden alle informatie bij elkaar kunnen vinden. Doelgroep van de Dementheek zijn begeleiders, mantelzorgers en mensen die last hebben van het geheugen. Het aanbod wordt gefinancierd door de gemeente. Daarnaast heeft de bibliotheek innovatiereserve van de bibliotheek ingezet, in overleg met de gemeente. De bibliotheek werkt voor de Dementheek samen met welzijnsorganisaties, zorginstellingen waaronder woonzorgcentra, thuiszorg, de dorpsondersteuner en met cultuur- en educatie-instellingen.

- **Programma Geheugensteun**

Maandelijks vindt er een bijeenkomst plaats met wisselende thema's gerelateerd aan geheugenproblemen. Het is gericht op mensen die door afasie, een beroerte, dementie of anderszins problemen met hun korte- en langetermijngeheugen hebben. Het doel is om elkaar te ontmoeten, ervaringen te delen en van elkaar te leren. De bibliotheek werkt in dit aanbod gelijkwaardig samen met welzijnsorganisaties en heeft een faciliterende rol, maar biedt ook informatief en activerend materiaal uit haar collectie en bundelt die in herinneringskoffers.

- **Alzheimercafé**

In het Alzheimercafé ontmoeten koppels van mensen met dementie en hun mantelzorgers elkaar met als doel elkaar te ontmoeten en ondersteunen. Het Alzheimercafé vindt niet plaats in de bibliotheek, maar in een commercieel café of een gemeenschapshuis en wordt georganiseerd door een welzijnsorganisatie. De

bibliotheek verzorgt vanuit haar dementheek de materialen die in het café worden gebruikt.

Bevorderende en belemmerende factoren

Bevorderende factoren voor het creëren van een aanbod zijn:

- Het inzetten van een netwerker, die verbindingen kan leggen in de lokale gemeenschap.
- De samenwerking met welzijns- en zorginstellingen is essentieel om de doelgroep te vinden en het aanbod te matchen aan de doelgroep. Experts uit het veld zijn ook nodig bij het ontwikkelen van de aanpak en selecteren van informatie voor de bezoekers.
- Het is van belang dat de gemeente aan de bibliotheek denkt als partij die een rol kan vervullen en die rol steunt. Dat is bijvoorbeeld van belang bij het verkrijgen van subsidie.
- Vanwege het open gebouw en de gemoedelijke uitstraling is de bibliotheek zeer toegankelijk. Ook heeft de bibliotheek informeler dan de gemeente en heeft daardoor een lagere drempel.
- Voor de ouderenzorgorganisatie die initiatieven onderneemt in het kader van dementievriendelijke gemeente is de bibliotheek een partner die dicht bij de burger staat en een groot netwerk heeft, wat helpt bij het bereiken van de doelgroepen. Inmiddels zijn er ook andere activiteiten in samenwerking, zoals het project Kempenlef, met als doel ervoor te zorgen dat ouderen langer thuis kunnen blijven wonen door verschillende doelgroepen te betrekken en handvatten te bieden. De bibliotheek heeft vooral een rol in het beschikbaar stellen van ruimte en betrokkenheid bij de praktische organisatie. Ook wordt de bibliotheek betrokken bij het vinden van de doelgroep.
- De ouderenzorgorganisatie merkt dat er veel behoefte is aan het vinden van informatie over dementie. De Dementheek biedt informatie en advies en voorziet daarmee in de behoefte.
- De partijen in het netwerk dragen gezamenlijk bij aan de bekendheid van de Dementheek.

Factoren die belemmerend kunnen werken zijn:

- Dat initiatieven voor een belangrijk deel samenhangen met personen die zich ervoor willen inzetten, maakt ook dat het kwetsbaar is.
- De ontwikkeling van materialen voor de Dementheek kostte meer tijd en moeite dan voorzien. De bibliotheek heeft in het netwerk gezocht naar oplossingen, door andere partijen te vragen aanbod te ontwikkelen en aan te laten sluiten. Positief effect hiervan was dat het netwerk werd vergroot.
- Als er vooraf geen duidelijke visie is op het aanbod, kan dat tot discussie leiden over de keuzes die zijn gemaakt. Het is dus belangrijk om vooraf een goede visie te hebben.

Resultaten

De activiteiten worden binnen het netwerk nabesproken in het 6-wekelijkse overleg, maar er zijn geen echte structurele resultaatmetingen. Wel is er inzicht in het bereik van het aanbod. Zo trok een informatiebijeenkomst rond de impact van dementie op partners meer dan 100 belangstellenden en namen vijf verzorgers uit de thuiszorg deel aan een bijeenkomst met uitleg over de herinneringskoffers.

Toekomstperspectief

De bibliotheek wil nog meer toegroeien naar educatief centrum en een versterking van het netwerk. Een optie is om de bundeling van informatie die heeft plaatsgevonden



voor de Dementheek ook op andere ziektebeelden toe te passen. De bibliotheek ziet zichzelf bij uitstek als startpunt voor een zoektocht naar informatie en antwoorden op reguliere, maar ook complexe zorgvragen. Ook de ouderenzorgorganisatie waar de bibliotheek mee samenwerkt onderstreept dit. De bibliotheek kan informatie bundelen ten behoeve van de zoektocht naar goede en passende zorg, waar men zich kan oriënteren en geholpen kan worden in het verkrijgen van inzicht in mogelijke oplossingen of aanbod. Daar is echter ook de grens van de rol van de bibliotheek: de bibliotheek kan geen adviserende rol vervullen in het kiezen van bepaald soort zorg. Dat is een taak voor gespecialiseerde zorgprofessionals waar de bibliotheek als eerste informatieloket wel naar kan doorverwijzen.

Bovenstaande staat in contrast met het perspectief van de gemeente die aangeeft dat in iedere dorpskern een inlooplocatie voor informele zorg is. Vrijwilligers bemannen dit loket en geven informatie over ondersteuning en gezondheid. Deze loketten zijn gevestigd bij reguliere zorgorganisaties. Dit zijn professionele organisaties waar naast een formeel loket ook een loket voor informele zorg is. Dit is een structureel aanbod. Mede door de aanwezigheid van deze loketten is er vanuit het perspectief van de gemeente niet zozeer een rol voor de bibliotheek weggelegd als het gaat om het wegwijs maken van mensen in informatie rond gezondheid, zowel wat betreft meer reguliere en complexe zorgvragen.

6.3 Bibliotheek De tweede verdieping – Nieuwegein

Initiatief en motivatie voor aanbod zorg en ondersteuning

Bibliotheek De tweede verdieping in Nieuwegein is in transitie, op zoek naar een nieuwe rol en maatschappelijke waarde. In 2009/2010 heeft een reorganisatie plaatsgevonden, gekoppeld aan het nieuwe beleid, en sinds 2011 is de bibliotheek bezig met het uitvoeren van het aanbod. De beleidsvisie van de Bibliotheek Nieuwegein is: *'De bibliotheek van deze tijd stimuleert en ondersteunt de kennisverwerving, de (zelf)redzaamheid en de zelfontplooiing van de inwoners van Nieuwegein en bevordert daarmee de participatie van inwoners in de (lokale) samenleving. De bibliotheek versterkt de lokale beleving/verankering en draagt hierdoor bij aan het welzijn van en de verbinding tussen inwoners van Nieuwegein.'* De bibliotheek heeft voor de invulling van de maatschappelijke rol een verkenning uitgevoerd, waarbij gezondheid ook als thema naar voren kwam. In Nieuwegein speelden verschillende problemen op het gebied van gezondheid van de bevolking. Dit was aanleiding om een aanbod te ontwikkelen.

De bibliotheek wil innovatief zijn en vooruit denken. De bibliotheek kiest voor informatieoverdracht via activiteiten in de 'bibliotheekcommunities', aangevuld met relevante lokale informatie. Het gaat om het bieden van objectieve informatie zowel fysiek als via de digitale weg. Interactieve en gepersonaliseerde gezondheidsinformatie is een speerpunt: het is één van de centrale thema's waarover de bibliotheek lokale informatie geeft en voorziet van context en duiding. De bibliotheek streeft naar een samenhangend aanbod met als uitgangspunt het concept positieve gezondheid. De bibliotheek probeert uit te dragen dat gezond leven leuk is, dat het niet over ziekte gaat maar over het ontwikkelen van veerkracht en bloei. De bibliotheek werkt samen in een lokaal en regionaal netwerk.

In eerste instantie heeft de bibliotheek haar initiatieven en experimenten op het gebied van (gezondheids)zorg gefinancierd vanuit haar eigen reguliere budget. Zij hebben hierin risico's genomen en geïnvesteerd om zo activiteiten te kunnen starten

en resultaten te kunnen boeken waarmee vervolgens financiering vanuit extra gemeentesubsidie (onder andere vanuit het sociaal domein) en andere bronnen kon worden bewerkstelligd.

Invulling van het aanbod

De bibliotheek vervult een rol als 'actief kennisinstituut', als 'facilitator' en als 'netwerk'. De bibliotheek heeft voor het aanbod op het terrein van gezondheid extra subsidie van de gemeente gekregen vanuit het sociaal domein. Activiteiten die nu plaatsvinden of worden ontwikkeld of in het verleden plaatsvonden zijn bijvoorbeeld:

- **Lokale gezondheidsinformatie op Nieuwegeingezond.nu**

Voor de website Nieuwegeingezond.nu, die draait om een gezonde leefstijl, is in 2016 een nieuw concept ontwikkeld. Hierin ligt de focus op verhalen van en voor Nieuwegeiners over een gezonde leefstijl. Naast deze persoonlijke verhalen staan columns van lokale gezondheidsprofessionals centraal en is er een lokale gezondheidsagenda toegevoegd. De gezondheidsinformatie wordt laagdrempelig, informeel en dicht bij de doelgroep aangeboden. Om het websiteconcept door te ontwikkelen en een programmering met gezondheidspartners op te zetten is in 2016 een gezondheidsredacteur aangetrokken. Deze redacteur ontsluit gezondheidsinformatie voor Nieuwegeingezond.nu op een voor alle doelgroepen begrijpelijke en aantrekkelijke manier.

- **Virtuele dossiers**

De virtuele dossiers van het Nieuwegeinplein gaan over actuele en lokale onderwerpen. Vaak zijn vragen vanuit de Nieuwegeinse samenleving het startpunt voor de ontwikkeling van een objectief dossier. Hierin wordt het onderwerp van verschillende kanten belicht. Voor een dossier worden zowel betrokkenen als deskundigen geraadpleegd. De informatie wordt in tekst en beeld aangeboden, waarbij de nadruk ligt op context, duiding en objectiviteit. Er zijn bijvoorbeeld gezondheidsdossiers, met thema's rond diabetes en mantelzorg. Binnen de jeugddossiers is er een dossier 'kinderen en voeding'.

- **LocalConnect**

Bibliotheek De tweede verdieping heeft met lokale partners in zorg en welzijn een innovatief concept ontwikkeld: een digitale infrastructuur voor betrouwbare en doelgroepgerichte stadsinformatie. LocalConnect is een onafhankelijke informatievoorziening voor de stad, gedragen door een netwerk van non-profitorganisaties. Het systeem bestaat uit een netwerk van beeldschermen op drukbezochte locaties in de stad - zoals wachtkamers van gezondheidscentra, buurtpleinen en de bibliotheek. Hierop wordt lokale, relevante en doelgroepgerichte informatie getoond. Partners leveren informatie voor de schermen aan. De bibliotheek presenteert deze informatie op een korte, bondige en visueel aantrekkelijke manier en voorziet deze van context en duiding. De beeldschermen worden vanuit de centrale bibliotheek voorzien van informatie op het gebied van o.a. gezondheid, lifestyle, welzijn, opvoeding en cultuur. (bron: website van bibliotheek de tweede verdieping)

- **Lijfstyle event**

De bibliotheek is eens in de twee jaar mede-organisator van het Lijfstyle event, waarbij een week lang activiteiten worden aangeboden door de bibliotheek en haar partners vanuit het gedachtegoed van 'positieve gezondheid'. Het veerkrachtmodel dat men hanteert heeft een aantal pijlers: fysieke gezondheid sociale contacten, zingeving in het leven, doelen in het leven, welzijn, meer dan fit zijn etc. Het is gericht op allee inwoners van Nieuwegein. Doel is inwoners kennis te laten maken met verschillende gezondheidsonderwerpen en gezondheidsprogramma's en ze informatie geven over verschillende thema's. De bibliotheek is mede-organisator. De bibliotheek verzorgt de communicatie en informatievoorziening, zijn programmeur en aanbieder van



activiteiten. De bibliotheek werkt al een aantal jaren samen met gezondheid en welzijnspartners in een 'Lijfstyle netwerk'. Daar zitten o.a. gezondheidscentra, GGD, sportaanbieders, huisartsen en welzijnswerk in.

- **Interactief gezondheidsplein en *health checks* (opening sept 2018)**

In 2018 is uit een evaluatie van Nieuwegeingezond.nu en de virtuele dossiers gebleken dat men informatie liever op een interactieve en visuele manier en in een gepersonaliseerde vorm aangereikt krijgt. Dit inzicht is verwerkt in het concept van het interactieve gezondheidsplein en de *health checks* waar de bibliotheek momenteel met de partners in het netwerk aan werkt. Op lange termijn zal de bibliotheek naar aller waarschijnlijkheid stoppen met de Nieuwegeingezond.nu en de virtuele dossiers en de lokale gezondheidsinformatie via het nieuwe concept worden verspreid. De doelen van het nieuwe concept en de partners die hierin samenwerken zijn:

- Informatie en voorlichting geven over gezondheids- en welzijnsonderwerpen
- Doorverwijzen naar het (lokale) gezondheids- en welzijnsaanbod
- Doorverwijzen naar het behandelaanbod van de klinieken van de Hogeschool Utrecht
- Deelnemers – bijvoorbeeld uit de bibliotheekcommunity rondom anderstaligen/laaggeletterden – gezondheidsvaardigheden in de praktijk laten oefenen.

Bevorderende en belemmerende factoren

De betrokkenen noemen een aantal factoren die bevorderend zijn geweest voor het vervullen van een rol op het gebied van gezondheid, zorg en ondersteuning:

- Met de reorganisatie is het personeelsbestand van de bibliotheek aangepast op de nieuwe rol.
- Van oudsher heeft de bibliotheek een groot bereik in het maatschappelijk middenveld.
- De gemeente is een belangrijke partner voor de bibliotheek. De bibliotheek speelt hierop in door aan te sluiten bij de maatschappelijke vraagstukken die spelen bij de gemeente. De bibliotheek heeft zich daarmee een positie weten te verwerven in het netwerk van de gemeente.
- Samenwerking met zorgaanbieders is essentieel voor inhoudelijke kennis en het bereiken van andere doelgroepen. Veel communiceren en overleggen is hiervoor van belang.
- Een stevige koers van de bibliotheek is van belang in combinatie met in de uitvoering laten zien welke rol de bibliotheek kan vervullen. Naast een stevige koers is ook flexibiliteit om in te spelen op ontwikkelingen van belang.
- Voor de gemeente heeft de bibliotheek meerwaarde als deskundige partij op het gebied van informatie en informatieverstrekking. Ze kunnen informatie op een toegankelijke manier vertalen en overbrengen op bewoners. De bibliotheek is een laagdrempelige plek om bewoners te trekken. De bibliotheek heeft een groot bereik in de gemeente.
- Het werken met 'communities' ofwel een bepaalde doelgroep zoals statushouders, 55-plussers en ouders van kinderen van nul tot vier jaar. In de communities kan vraaggericht gewerkt worden (deelnemers leveren input voor over welke lokale gezondheidsonderwerpen ze op welke manier meer informatie willen krijgen) en kan de informatie op een interactieve manier (bijvoorbeeld in de vorm van tests, rollenspellen of een stadssafari) worden overgedragen passend bij de doelgroep. In de community raken deelnemers met elkaar verbonden en kunnen zij elkaar blijvend helpen.

Daarnaast hebben ook belemmeringen een rol gespeeld (of doen dat nog steeds) bij het vervullen van de rol:

- Voor de financiering van activiteiten heeft de bibliotheek in eerste instantie zelf vanuit haar reguliere budget moeten investeren en risico's moeten nemen om de activiteiten te kunnen starten om daarmee financiering voor de verdere aanpak te kunnen bewerkstelligen.
- Andere partijen die alleen de klassieke rol van de bibliotheek kennen, denken niet altijd aan de bibliotheek als samenwerkingspartner. Het meekrijgen van de gemeente in het zien van een bredere rol voor de bibliotheek is daarin cruciaal. Daarnaast heeft de bibliotheek netwerken tot haar kerntaak gemaakt.
- Het verkrijgen van financiering van andere partijen dan de gemeente kost veel inspanning.
- De aanpak van bibliotheek Nieuwegein is anders dan de profilering van bibliotheken op landelijk niveau. Daardoor moet(zij) zich vaak verantwoorden en uitleg geven over hun visie en manier van werken.
- Vanuit het perspectief van de gemeente is er een ontwikkeling in de samenwerking tussen lokale organisaties, maar zou deze nog beter kunnen werken. Daarbij is durf en ondernemendheid van de betrokken organisaties van belang. Ook zouden de partners in het netwerk nog beter naar elkaar kunnen doorverwijzen.
- Voor de financiering van activiteiten heeft de bibliotheek zelf moeten investeren om de activiteiten te kunnen starten en daarmee financiering voor de verdere aanpak te kunnen bewerkstelligen.
- Het verkrijgen van financiering van andere partijen dan de gemeente kost veel inspanning.
- De vijf bibliotheekfuncties die zijn vastgelegd in de Wet stelsel openbare bibliotheekvoorziening werken belemmerend, doordat bibliotheken zich daar soms te strikt aan houden en daardoor niet de rol vervullen die mogelijk zou zijn. Door investering in de relatie tussen de gemeente en de bibliotheek is in Nieuwegein een bredere rol voor de bibliotheek gevonden. De gemeente heeft bovendien een rol om de bibliotheek een plek in de samenwerking te geven. Steun van de gemeente voor de rol van de bibliotheek is verder cruciaal in verband met de benodigde financiering.
- Vanuit het perspectief van de gemeente is er een ontwikkeling in de samenwerking tussen lokale organisaties, maar zou deze nog beter kunnen werken. Daarbij is durf en ondernemendheid van de betrokken organisaties van belang. Ook zouden de partners in het netwerk nog beter naar elkaar kunnen doorverwijzen.

Resultaten

De bibliotheek monitort het aantal deelnemers aan activiteiten, maar niet de tevredenheid of effecten. Zo bereikte in 2016 nieuwegeingezond.nu 2801 bezoekers, deden 82 mensen mee aan de gezondheidsquizen, bezochten respectievelijk 41 en 35 mensen de startbijeenkomst van de Diabetes Challenge en de Diabetes Corners en deden 22 kinderen en hun ouders mee aan de workshop Gezonde voeding. Het is wel de bedoeling om monitoring rondom de effecten samen met de Hogeschool Utrecht op te pakken. Resultaat is wel dat de bibliotheek een positie heeft verworven binnen het lokale netwerk op het gebied van gezondheid, en daarin een rol vervult als informatieverstrekker.

Toekomstperspectief

De bibliotheek focust niet op zorgbemiddeling of op zorg zelf, maar vervult wel een centrale rol in de informatiebemiddeling in de gemeente Nieuwegein. Dit houdt in dat



zij ondersteunt in het vindbaar en doorzoekbaar krijgen van informatie over bijvoorbeeld de Wmo ten behoeve van adequate doorverwijzing. De doorverwijzing van inwoners met (zorg)vragen gebeurt door de gemeente zelf of door de lokale welzijnsorganisaties. Op dit moment is de bibliotheek zelf niet direct betrokken om inwoners concreet wegwijs te maken in informatie en zorgaanbod. Dat laat zij eerder aan samenwerkingspartners over. Ook voor de toekomst ziet de bibliotheek niet dat een dergelijke rol voor haarzelf is weggelegd. Wel ziet zij een rol om inwoners te ondersteunen om krachtiger en sterker te worden waarmee zij in staat worden gesteld om de vragen die zij hebben ook daadwerkelijk beantwoord te krijgen. En daarnaast een faciliterende rol in de vorm van de bibliotheek die inwoners inzicht geeft in de mogelijkheden die er in Nieuwegein zijn wat betreft organisaties en aanbod die mogelijk hun (zorg)vraag kunnen beantwoorden. Dit kan zowel gelden voor meer reguliere alsook complexe zorgvragen.

De gemeente ziet als rol voor de bibliotheek op het gebied van complexe zorgvragen vooral om informatie te ontsluiten en om met gebruik van de sociale kaart burgers naar de juiste professionals door te verwijzen. Het daadwerkelijk beantwoorden van de vragen is geen logische rol voor de bibliotheek; dat is een specialisme van zorgprofessionals.

6.4 Bibliotheek Nijkerk

Initiatief en motivatie

Bibliotheek Nijkerk heeft als missie om de wereld van inwoners in de gemeente Nijkerk te verrijken. Zij verzamelt hiervoor informatie en kennis en deelt deze in de vorm van ontmoetingen, boeken en andere bronnen. Zo kunnen inwoners zich blijven ontwikkelen en wordt hun wereld groter. Drie à vier jaar geleden werd de bibliotheek in het kader van het plan voor Positief Nijkerk gevraagd om een centrale rol te spelen in het bieden van gezondheidsinformatie aan inwoners. Los daarvan verzorgt de bibliotheek met haar collectievorming al langere tijd een rol op het thema en vervult zij een spilfunctie in het beheren van de sociale kaart van Nijkerk. De motivatie om als bibliotheek een rol te vervullen rond gezondheid, zorg en ondersteuning ligt erin dat het past bij de centrale rol van de bibliotheek, namelijk het beschikbaar stellen van informatie. Daarnaast is het sterk gelinkt aan de functie van de bibliotheek op het gebied van laaggeletterdheid en begrijpelijke informatie.

De activiteiten van bibliotheek Nijkerk rond (gezondheids)zorg worden bekostigd vanuit de reguliere gemeentelijke subsidie alsook het innovatiebudget wat door Rijnbrink beschikbaar is gesteld. Voor komend jaar is er ook aanvullend projectbudget vanuit de gemeente beschikbaar gesteld.

Invulling van het aanbod

Bibliotheek Nijkerk vervult een rol als 'actief informatiecentrum' (bieden van toegang tot informatie), 'facilitator' (ruimte beschikbaar stellen), als 'netwerk' en als 'non-formeel educatief centrum' (verbeteren van (gezondheids(vaardigheden)) en is onder andere op de volgende concrete initiatieven actief:

- **Beheren van digitale sociale kaart**

In de digitale sociale kaart wordt in beeld gebracht welke organisaties er in de gemeente Nijkerk zijn en wat zij (aan activiteiten) te bieden hebben voor welke doelgroepen. Bibliotheek onderhoudt de kaart, zorgt dat het actueel is en blijft en verwijst bezoekers ernaar door. Zij werkt daarin samen met alle organisaties in de

gemeente die aanbod op het sociaal domein hebben die in de sociale kaart kan worden opgenomen.

- **'Zet een stap'**

'Zet een stap' is een spelvorm dat wordt ingezet in de workshopreeks in het kader van project begrijpelijke gezondheidsinformatie. De workshop bestaat uit drie bijeenkomsten en is gericht op chronisch zieken. Het doel is om hen in hun kracht te zetten, hen minder afhankelijk te maken van hun zorgverleners en hen verantwoordelijkheid laten nemen over hun eigen gezondheid. In het spel worden ze 'uitgebeend' om zelf actief te worden en daadwerkelijk een stap te zetten. De bibliotheek werkt hierin samen met de lokale welzijnsorganisatie en eerstelijns gezondheidszorg.

- **Gebundeld aanbod rond het thema slapen**

Uit de workshopreeks 'Zet een stap' bleek dat niet goed kunnen slapen een centraal thema voor diens deelnemers was. Van daaruit is samen met de gezondheidscentra en welzijnsorganisaties een themamaand rond slapen georganiseerd bestaande uit lezingen, workshops en een informatiemarkt.

Bevorderende en belemmerende factoren

Bevorderende factoren voor het creëren van een aanbod zijn:

- Goede samenwerkingspartners zodat je meer verweven bent met de samenleving en mensen gemakkelijker kunt bereiken.
- Ruimte en geduld om de samenwerking goed op te bouwen en te zorgen dat men elkaar kan vinden in elkaars doelen, visie, werkwijze en taal. Het opbouwen van een netwerk moet daarin gezien worden als een doel op zich, waar concrete resultaten en activiteiten in een later stadium uit voortvloeien.
- Aanbod dat aansluit bij wat de bibliotheek aan andere activiteiten biedt zodat aanbod elkaar kan opvolgen.
- Bibliotheekmedewerkers die kennis hebben van het onderwerp en weten hoe zij resultaten kunnen boeken, die kunnen netwerken en kunnen zorgen voor gestroomlijnd aanbod.

Factoren die belemmerend kunnen werken zijn:

- Prioriteiten bij zorgverleners liggen met name bij het verlenen van zorg en zij hebben weinig ruimte om hun primaire taak te verbreden naar een rol waar de bibliotheek samenwerking met hen zoekt.
- Onvoldoende tijd en aandacht om te investeren in een gemeenschappelijke taal en werkwijze of het ontbreken van een bibliotheekmedewerker die deze basiskennis al heeft of kan ontwikkelen.
- Het ontbreken van een gedeelde visie op of definitie van gezondheid tussen de verschillende samenwerkingspartners.
- Beperkte financiële middelen om te investeren in netwerken en lobbyen of om concrete activiteiten te kunnen ontplooiën.
- Wanneer partijen in het werkveld de bibliotheek enkel in haar klassieke rol kennen, werkt dat belemmerend wanneer de bibliotheek een bredere rol wil vervullen.
- Het verschil in werktempo tussen de bibliotheek die meer ad hoc werkt en een experimenterende werkstijl heeft en zorginstellingen die veelal meer voorbereiding treffen bij een nieuw initiatief en meer hiërarchisch werken.

Resultaten

Er hebben drie 'Zet een stap'-workshopreeksen plaatsgevonden. Daar is de themamaand slapen uit voortgekomen bestaande uit twee lezingen en drie workshops die door 168 mensen werden bezocht. Twee van de workshops worden door de grote



belangstelling nogmaals aangeboden. Uit de evaluatie onder de bezoekers van de slaapmaand (n=12) blijkt dat zij positief zijn over mate waarin de opzet van de workshop of lezing ervoor zorgde dat zij betrokken bleven bij diens inhoud. De lengte, inhoud en moeilijkheidsgraad geven zij een ruim voldoende en zij zijn positief over de mate waarin het aansloot op hun interesse en zij nieuwe dingen hebben geleerd. Tot slot geeft meer dan de helft aan dat zij de tips al hebben toegepast en dat een derde dat de activiteit hen heeft geholpen hun slaap te verbeteren.

Uit de evaluatie met de gezondheidscentra blijkt dat de wijze van samenwerking als zeer zinvol wordt gezien, dat twee keer per jaar een thema-maand voldoende en haalbaar wordt gevonden en dat het belangrijk is om informatie uit de activiteiten vast te leggen om ook later te kunnen raadplegen. Ook wordt gezien dat de bibliotheek voor een deel uitvoerend is, maar dat zij gaandeweg ook steeds meer inhoudelijke expertise opbouwt. Ook de tevredenheid over het aanbod onder de doelgroep zelf is hoog. Er is echter geen zicht op de impact van het aanbod op de doelgroep.

Toekomstperspectief

Bibliotheek Nijkerk wil samen met haar partners twee keer per jaar een themamaand organiseren waarin diverse activiteiten plaatsvinden, te beginnen met het thema voeding. Daarnaast zet zij verder in op het ondersteunen van gezondheidscentra in het bieden van begrijpelijke gezondheidsinformatie. Ook wil zij blijven investeren om deze professionals toe te rusten dat zij over hun handelingsverlegenheid om mensen met onvoldoende basisvaardigheden hierop aan te spreken.

Op het gebied van complexe zorgvragen ziet de bibliotheek alsook de samenwerkingspartner enkel een rol om hen te ondersteunen om een weg te vinden in informatie over de zorg die bij hen zou kunnen passen en mogelijke plekken waar zij antwoord op hun vraag zouden kunnen vinden. Het ligt niet in de rol van de bibliotheek om zelf een behandeling of interventie op te starten of om het inhoudelijke gesprek aan te gaan en te adviseren. Het vergt namelijk individueel maatwerk, terwijl de bibliotheek meer collectief georiënteerd is. De bibliotheek moet zich bij complexe zorgvragen dan ook beperken tot het bieden van informatie. Dat kan in mensen zitten, door bijvoorbeeld gezondheidscentra een plek in de bibliotheek voor een spreekuur of iets dergelijks geven, maar ook in de collectie van de bibliotheek. Daarnaast kunnen de informatiespecialisten binnen de bibliotheek bezoekers wegwijs maken in bronnen, websites en partijen.

6.5 Bibliotheek Rivierenland

Initiatief en motivatie

De missie en visie van de bibliotheek ligt nadrukkelijk in het bieden van gelijke kansen voor alle burgers door het bevorderen van diens persoonlijke ontwikkeling en sociale cohesie. Vanuit hier heeft de bibliotheek aanbod rond basisvaardigheden, biedt het inwoners haar collectie en fungeert het als 'public third place'. Dit laatste houdt in dat zij 'waardevol maar waarde vrij' ruimte biedt voor ontmoeting, culturele voeding en een werkplek. De bibliotheek ziet voor zichzelf dus een sterk maatschappelijke functie. Daar schaarst zij ook het tegengaan van gezondheidsverschillen onder wat deels voortkomt uit verschillen in het al dan niet voldoende beheersen van basisvaardigheden. De bibliotheek heeft dan ook op eigen initiatief het thema opgepakt en speelt daarmee in op ontwikkelingen in de maatschappij.

Tot 2016 was er sprake van meer incidenteel aanbod in de vorm van bijvoorbeeld spreekuren. Vanaf 2016 kreeg dit met de opstart van SamenWel! een meer structureel

karakter. Met dit aanbod verdiept de bibliotheek haar rol als informatieknoppunt door zowel offline als online informatie te ontsluiten. Directe aanleiding voor SamenWel! was dat er partners waren die met de uitdaging van het informeren en bereiken van laaggeletterden aan de slag wilden en de mogelijkheid om hiervoor subsidie te verkrijgen.

Invulling van het aanbod

Bibliotheek Rivierenland vervult een rol als 'passief informatiecentrum' (bieden van toegang tot informatie), 'facilitator' (ruimte beschikbaar stellen) en 'non-formeel educatief centrum' (verbeteren van (gezondheids(vaardigheden)) en is onder andere op de volgende concrete initiatieven actief:

- **SamenWel!**
SamenWel! is een website ondersteund door diverse media als Facebook, YouTube, de lokale omroep en digitale schermen bij onder andere huisartsen. Het verzamelt het aanbod dat er in de lokale omgeving is op het gebied van gezond leven. Middels laagdrempelige en aansprekende filmpjes stimuleert het inwoners om aan deze gezondheidsbevorderende activiteiten deel te nemen. Het richt zich op alle volwassenen in Rivierenland met als specificatie laaggeletterden. Bibliotheek Rivierenland is de trekker in het beheren en doorontwikkelen van dit platform en werkt hierin nauw samen met GGD Gelderland-Zuid en Ziekenhuis Rivierenland.
- **Inloopspreekuur voedingsadvies**
Tijdens het inloopspreekuur kunnen inwoners de voedingsdeskundige vragen stellen over voeding, overgewicht en ondergewicht. Het spreekuur is er op gericht mensen toegang te bieden tot informatie over deze onderwerpen. Het subdoel is om bezoekers bewust te maken en te stimuleren tot gedragsverandering. De bibliotheek faciliteert het spreekuur; zij biedt de ruimte en neemt het op in haar promotionele activiteiten.

Bevorderende en belemmerende factoren

Bevorderende factoren voor het creëren van een aanbod zijn:

- Aanbod dat voortkomt uit vragen uit de lokale gemeenschap.
- Samenwerking met partners zodat een breed pallet aan expertise beschikbaar is en gebruik kan worden gemaakt van elkaars netwerk en bereik van de doelgroep.
- Investeren in relaties met partijen in het werkveld door contacten te leggen, te netwerken, te lobbyen en geduld te hebben.
- Het aanstellen of aantrekken van een projectleider die het initiatief trekt en coördineert.
- Potentie van huidig personeel benutten waar het raakt aan het aanbod en het verbinden aan en zien als verlengde van hun oorspronkelijke taakstelling.
- Een bibliotheekdirecteur die het initiatief op het thema ondersteunt, hier ruimte voor biedt en die naar buiten toe de visie van de moderne bibliotheek uitstraalt.
- Aanbod dat wat betreft diens proces aansluit op ander aanbod van de bibliotheek of samenwerkingspartners zodat ontsluiting, doorstroom en doorverwijzing van aanbod gemakkelijk is.
- Een sterke innovatiecultuur in de organisatie die uitgaat van 'gewoon doen' en waar ruimte is om dingen uit te proberen.
- Het aanbod, zowel bij aanvang als doorlopend, testen bij de doelgroep zodat het goed aansluit op hun behoeften.

Factoren die belemmerend kunnen werken zijn:

- Partijen die enkel de klassieke rol van de bibliotheek kennen, werkt belemmerend omdat je hierdoor continu moet uitleggen waarom de bibliotheek een rol vervult.



- Onvoldoende beschikbaarheid van tijd en geld staat geslaagd en sterk gepositioneerd aanbod in de weg.
- Wanneer zorg- en welzijnspartijen in de lokale context van de bibliotheek de functie van de bibliotheek op het gebied van gezondheid, zorg en ondersteuning niet begrijpen, kunnen zij de bibliotheek ervaren als een bedreiging en concurrent.

Resultaten

Van februari 2017 tot april 2018 heeft SamenWel! op meer dan 60 locaties in de regio posters en flyers liggen, zijn de filmpjes op meer dan 50 plaatsen te zien, wordt het aanbod van 117 organisaties uit tien gemeenten ontsloten en kent de website 3.200 unieke bezoekers. De filmpjes (53 stuks) worden via YouTube ingesloten in websites en behaalden 6.721 weergaven. Het bereik van SamenWel! via de lokale omroep is nog niet gemeten. In 2018 zal daarnaast ook het aantal deelnemers die via SamenWel! bij het aanbod terecht zijn gekomen worden gemeten. Verdere activiteiten rond gezondheid en welzijn, trokken in 2017 gemiddeld acht bezoekers.

Toekomstperspectief

Rond SamenWel! heeft bibliotheek Rivierenland recent subsidie gekregen om het platform ook binnen bedrijven te implementeren. Dit houdt in dat bedrijven het platform zichtbaar maken of dat zij hun werknemers of klanten direct naar SamenWel! of de activiteiten die hierop vermeld staan verwijzen.

Wat betreft de rol in het wegwijs maken van inwoners in informatie rond gezondheid, zorg en ondersteuning, ziet de bibliotheek zelf alsook haar samenwerkingspartners deze vooral rond reguliere zorgvragen en het bieden van informatie waarmee inwoners antwoord kunnen krijgen op hun informatievragen of te weten kunnen komen bij welke organisaties zij hiervoor terecht kunnen. Daarin kan de bibliotheek vooral ook een rol spelen rondom preventie aangezien inwoners meestal pas bij zorgorganisaties in beeld komen wanneer er sprake is van ziekte. Complexe zorgvragen vergen echter specifieke kennis die de bibliotheek niet heeft. In combinatie met de kwetsbare burgers waar het bij deze vragen om gaat en het maatwerk dat het vergt, kan de bibliotheek geen rol vervullen om inwoners daadwerkelijk antwoorden op hun vragen te geven. Wel kan de bibliotheek hen toegang tot informatie geven, een overkoepelend beeld geven van welke organisaties wie zouden kunnen helpen en daar mogelijk naar doorverwijzen, spreekuren met specialisten faciliteren en cursussen rond basisvaardigheden bieden. Daarbij moet wel rekening worden gehouden met dat het vinden van goede informatie bij complexe zorgvragen erg moeilijk is. De bibliotheek kan hierin mogelijk enkel doorverwijzen naar websites en informatiebronnen die betrouwbaar zijn gebleken. Het bepalen van deze betrouwbare bronnen zou landelijk moeten worden aangepakt omdat deze ook op landelijk en niet op regionaal niveau opereren. Eventueel daaraan gekoppelde informatievoorziening over lokale activiteiten zou echter met lokale partners moeten plaatsvinden.

6.6 Randvoorwaarden vanuit het perspectief van bibliotheken

Op basis van case studies, kunnen we de volgende randvoorwaarden destilleren die volgens de bibliotheken nodig zijn om hun rol op het gebied van gezondheid, zorg en ondersteuning goed te kunnen vervullen:

- **Voldoende passende personele bezetting**
Zowel de grootte van het personeelsbestand als diens inhoud speelt een rol. Enerzijds moet de bibliotheek voldoende medewerkers beschikbaar kunnen stellen,

maar gaat het bovenal ook om het inzetten van medewerkers die de benodigde capaciteiten en inhoudelijke kennis hebben. Zij moeten beschikken over netwerkvaardigheden, verbindingen kunnen leggen in de lokale gemeenschap en ondernemend zijn. Wat betreft inhoudelijke kennis gaat het vooral om basiskennis van de problematiek en het werkveld en niet zozeer om diepgaande kennis van (gezondheids)zorg. Deze kennis wordt namelijk ingebracht door samenwerkingspartners.

- **Erkenning van de bijdrage die de bibliotheek kan leveren**

Voor het kunnen vervullen van een rol op het gebied van gezondheid, is het van belang dat het netwerk niet enkel de klassieke rol van de bibliotheek ziet, maar dat zij op de hoogte zijn van de nieuwe maatschappelijke functie van de bibliotheek en deze erkennen als waardevolle bijdrage. Vooral de gemeente is een belangrijke partij om deze boodschap uit te dragen; zowel in woorden, maar ook in daden door de bibliotheek financiering te bieden om een bijdrage te kunnen leveren.

- **Ondersteuning vanuit de gemeente**

Steun van de gemeente voor de rol van de bibliotheek is een randvoorwaarde omdat de gemeente de belangrijkste bron voor de financiering van de activiteiten is. Maar ook omdat de gemeente kan sturen op de mate waarin de bibliotheek wordt betrokken in netwerken op het gebied van gezondheid. Hier is een wisselwerking tussen een actieve rol van de gemeente om de bibliotheek te betrekken (de gemeente vraagt de bibliotheek om een bijdrage te leveren) en een actieve rol van de bibliotheek om te laten zien dat de bibliotheek een rol kan en wil spelen bij de maatschappelijke thema's die voor de gemeente van belang zijn.

- **Voldoende financiële middelen en prioritering**

Financiering is essentieel, met name voor bibliotheken die voorop lopen. Bibliotheken worden veelal gefinancierd uit gemeentelijke gelden waarin deels is vastgelegd wat zij met deze gelden moeten doen. Daarbij moet de bibliotheek een duidelijke keuze maken om een deel van dit budget te investeren in het vraagstuk en/of andere geldbronnen aantrekken. Daarbij is het van belang om verder te kijken dan de traditionele (gemeentelijke) subsidiebronnen en ook te koersen op bijvoorbeeld gelden binnen het sociaal domein. Omdat het voor bibliotheken deels pionieren is, is het van belang om in geldstromen ruimte te laten voor innovatie en netwerkvorming.

- **Goede samenwerking**

Samenwerking met andere partijen is van belang wanneer het gaat om inbrengen van alle benodigde expertise en inhoudelijke kennis. Daarnaast is het cruciaal voor het bereiken van doelgroepen die men afzonderlijk niet zou bereiken. Door samen te werken wordt het publieksbereik vergroot. Samenwerking kost tijd, geld en behoeft continue aandacht. Voor het bereiken van een goede samenwerking is het nodig om de eigen agenda enigszins los te kunnen laten om zo tot gezamenlijke doelen en daadwerkelijke resultaten te kunnen komen. Daarnaast is het cruciaal dat de partijen elkaars werkvisie en werkwijze kennen en elkaar 'verstaan'.

- **Geïntegreerd aanbod**

Geïntegreerd aanbod draagt bij aan een zo groot mogelijk bereik en effect van het aanbod. Dan kan namelijk gemakkelijk van het ene aanbod naar het andere (vervolg)aanbod doorverwezen worden en kunnen zij elkaar versterken. Daarnaast laat geïntegreerd aanbod zien dat het voortkomt uit een samenwerking en niet enkel door één organisatie wordt geboden. Dat geeft het een krachtiger en betrouwbaarder beeld voor zowel deelnemers als stakeholders.



- **Kennis van de lokale context**

De bibliotheek en/of diens netwerk moet heel goede kennis hebben van de lokale situatie en in staat zijn om ook de latente behoefte van bewonersgroepen in kaart te krijgen. Alleen dan kan aanbod daar voldoende op aansluiten en datgene bereiken wat het beoogt.

- **Helder beleid en visie zonder flexibiliteit te verliezen**

Je moet een stevige koers hebben en daaraan vasthouden. Tegelijkertijd moet je als organisatie ook flexibel mee kunnen bewegen met ontwikkelingen. Hoe concreter het doel dat je vooraf voor ogen hebt, hoe meer je jezelf betreft vastlegt en niet meer kunt inspelen op voortschrijdend inzicht. Er moet een balans kunnen zijn tussen doelgerichtheid en procesgerichtheid, zeker ook in relatie tot het belang van netwerken en samenwerken.

6.7 Randvoorwaarden voor een goede samenwerking vanuit het perspectief van partners

Uit paragraaf 4.3 blijkt dat samenwerkingspartners groot belang hechten aan de samenwerking die ze hebben met de bibliotheek. Wat is er volgens hen nodig om deze samenwerking goed te laten verlopen?

- **Voldoende financiële middelen**

De invulling van de samenwerking in de vorm van concrete activiteiten voor inwoners in het werkgebied, hangt sterk af van financiële middelen. Het is van belang dat hierin ruimte is voor het bekostigen van een vaste medewerker die een spilfunctie in de samenwerking vervult.

- **Dezelfde taal spreken**

Samenhangend met de doelen, historie en kennis van organisaties, verschillen zij doorgaans in de taal die zij spreken; zij gebruiken andere begrippen en hebben andere uitgangspunten. Bibliotheekmedewerkers zijn anders opgeleid dan medewerkers in zorg en welzijn. Om een goede samenwerking op te bouwen is het essentieel om een gemeenschappelijke taal ontwikkelen zodat men elkaar goed begrijpt.

- **Elkaars expertise en aanbod benutten**

Een essentiële randvoorwaarde is lokale afstemming van wat voor rollen er liggen; wie doet wat en waar kun je elkaar aanvullen? Door goed naar de lokale situatie te kijken en welk aanbod hierin reeds is, kan worden afgestemd waar nog behoefte aan is. Zo kan worden gewaarborgd dat er geen dubbel aanbod komt. Dat is belangrijk omdat dit juist voor verwarring bij inwoners kan zorgen en zodoende afbreuk kan doen aan vertrouwen in het aanbod. Daarnaast is van belang om elkaars expertise, netwerk en mogelijkheden te respecteren en er daadwerkelijk gebruik van te maken.

6.8 Bibliotheek en complexe zorgvragen

De activiteiten die bibliotheken ondernemen op het terrein van gezondheid, zorg en ondersteuning liggen in veel gevallen op het terrein van leefstijl en preventie. De bibliotheken vervullen op dit moment nog geen duidelijke rol in het wegwijs maken van mensen met complexe zorgvragen, maar zien hiervoor de volgende rollen:

- Het integraal en gebundeld bieden van informatie over onder andere het lokale aanbod en organisaties op het gebied van gezondheid, zorg en ondersteuning;
- Het begeleiden van bezoekers om met die informatie een antwoord op hun vraag te vinden, dat wil zeggen dat zij inzicht krijgen in welke organisaties of welk aanbod antwoord kan geven op hun vraag;

- Ondersteunen in het goed vindbaar en doorzoekbaar maken van (gemeentelijke) informatie, bijvoorbeeld rond de Wmo;
- Het versterken van inwoners zodat zij beter in staat zijn om de vragen die zij hebben beantwoord te krijgen;
- Het doorverwijzen van bezoekers naar passende partijen en aanbod;
- Het faciliteren van gesprekken met gezondheidsspecialisten;
- Het bieden van cursussen basisvaardigheden.

De rol voor de bibliotheek ligt daarmee dus niet in het zelf beantwoorden van de zorgvragen en zeker niet in het beantwoorden van complexe zorgvragen. Dat vergt namelijk individueel maatwerk alsook gespecialiseerde kennis die de bibliotheek niet heeft en niet hoeft te hebben.

Ook samenwerkingspartners zoals gemeenten en zorgorganisaties zijn doorgaans van mening dat de bibliotheken zich moeten beperken tot het vervullen van een rol als 'informatiemakelaar' en het verwijzen van bezoekers op basis van de sociale kaart. Bibliotheken beschikken volgens hen namelijk niet over de kennis om zelf vragen te beantwoorden of te adviseren over het zorgaanbod. In sommige gevallen is er in de gemeente al een ander (laagdrempelig) informatiepunt opgezet door de gemeente, waardoor er geen toegevoegde waarde van een rol van de bibliotheek wordt gezien.

Essentiële voorwaarden die voor het vervullen van een rol van bibliotheken rond complexe zorgvragen gelden zijn:

- Een sterke samenwerking in een dekkend netwerk van diverse organisaties zodat volwaardig kan worden doorverwezen naar passend aanbod en professionals met inhoudelijk gespecialiseerde kennis;
- Een goed en toegankelijk overzicht van de volledige lokale sociale kaart rond lokaal aanbod en organisaties;
- Bibliotheekmedewerkers die voldoende op de hoogte zijn van de sociale kaart.



BIJLAGEN

Onderzoeksverantwoording

Vorbereidende fase

In de voorbereidende fase hebben we een groslijst van bibliotheken opgesteld die wel en bibliotheken die niet actief zijn als wegwijzer. Hiervoor is gebruik gemaakt van de resultaten van de BOP-enquête zoals gerapporteerd in 'Dienstverlening openbare bibliotheken rondom basisvaardigheden voor volwassenen 2016'. Daarin werd de vraag gesteld 'Voor welke basisvaardigheden biedt uw bibliotheek producten en diensten?' en kon als beantwoording onder andere de categorie 'gezondheid, zorg en welzijn' wel of worden aangevinkt al naargelang de betreffende bibliotheek hier actief aanbod op heeft. Dit gaf inzicht in welke bibliotheken op dat moment niet (92) en wel actief (37) waren als wegwijzer. Uit de lijst van niet actieve bibliotheken is een vijftal uit verschillende regio's geselecteerd voor raadpleging in de oriënterende fase. De lijst met actieve bibliotheken is aangevuld met bibliotheken waarvan bekend is dat zij momenteel actief zijn om zodoende een groslijst van 'actieve' bibliotheken te vormen. Aan de hand van de volgende selectiecriteria zijn hieruit 20 bibliotheken geselecteerd:

- Aantal: de bibliotheek biedt meer dan één activiteit aan;
- Type aanbod: de bibliotheek biedt niet enkel aanbod van online cursussen, maar (ook) 'fysiek' aanbod in de vorm van bijvoorbeeld een spreekuur, lezing, sociale kaart, lotgenotencafé of speciale collectie;
- Thema aanbod: de bibliotheek biedt niet enkel aanbod op preventie (van ziekte of beperking of algemene preventieve gezondheid), maar (ook) aanbod rond een huidige ziekte of beperking of rond complexe zorgvragen.

Oriënterende fase

In de oriënterende fase is door deskresearch inzicht verkregen in de betekenis van de participatiesamenleving in relatie tot gezondheidsvaardigheden en complexe zorgvragen en een typologie van mogelijke rollen die bibliotheken hierin kunnen vervullen opgesteld. De resultaten hiervan zijn verwerkt in de contextschets zoals opgenomen in hoofdstuk 3.

De in de voorbereidende fase geselecteerde 20 actieve en 5 niet-actieve bibliotheken zijn benaderd voor de oriënterende gespreksronde, waarbij respectievelijk 18 en 4 bibliotheken daadwerkelijk hebben deelgenomen. Eén van de niet-actieve bibliotheken bleek tijdens de belronde toch aanbod te hebben en is daarom meegenomen in de groep van actieve bibliotheken. Bij de eerste groep is bekeken op welke wijze actieve bibliotheken invulling geven aan hun rol wat betreft:

- Welke activiteiten zij bieden met welk doel en voor welke doelgroep;
- In hoeverre in het aanbod aandacht is voor het bevorderen van gezondheidsvaardigheden, dat wil zeggen functionele, interactieve en kritische gezondheidsvaardigheden;
- Welke rol (coördinator, partner, facilitator of anderszins) de bibliotheek in het aanbod inneemt;
- In welke vorm het aanbod plaatsvindt;
- Of en met welke partijen er wordt samengewerkt.

Bij de tweede groep, de bibliotheken zonder aanbod, is geïnventariseerd wat voor hen de redenen zijn om geen aanbod op het onderwerp te verzorgen: loopt men tegen bepaalde belemmeringen aan of zijn er andere redenen waarom deze bibliotheken niet actief zijn op het onderzoeksthema?

De volgende bibliotheken zijn in de inventarisatie als actieve bibliotheken benaderd:

- Bibliotheek Hoeksche Waard
- Bibliotheek West-Achterhoek
- Bibliotheek Nijkerk
- Bibliotheek Rivierenland
- Bibliotheek Bibliocenter
- Bibliotheek NOBB
- Bibliotheek Breda
- Bibliotheek De Kempen
- Bibliotheek Zuid-Kennemerland
- Bibliotheek Haarlemmermeer
- Bibliotheek Waterland
- Bibliotheek Velsen
- Bibliotheek Salland
- Bibliotheek Den Haag
- Bibliotheek AanZet
- Bibliotheek Nieuwegein
- Bibliotheek Veenendaal
- Bibliotheek Hoorn
- Westfrieze Bibliotheken
- Bibliotheek Spijkenisse

Verdiepende fase

Naar aanleiding van de uitkomsten van de oriënterende gespreksronde onder 20 bibliotheken zijn op basis van onderstaande selectiecriteria vijf bibliotheken geselecteerd voor het uitvoeren van een verdiepende case study. Het gaat om bibliotheek Nijkerk, De Kempen, Nieuwegein, Haarlemmermeer en Rivierenland omdat diens aanbod:

- Gericht is op het wegwijs maken van inwoners in informatie en aanbod rond gezondheid, zorg en ondersteuning;
- Op eigen initiatief is ontstaan of waar de bibliotheek in ieder geval een belangrijke rol in het ontstaan van het aanbod heeft gehad;
- Bestaat uit verschillende activiteiten.

Tevens is rekening gehouden met de spreiding van de geselecteerde bibliotheken wat betreft ligging. Tot slot is meegenomen of de geselecteerde bibliotheken naar schatting dekkend zijn wat betreft de geformuleerde typologie van rollen¹³.

Per bibliotheek zijn intern betrokkenen (directeur en/of coördinator) en één of meerdere samenwerkingspartners geïnterviewd. De eerste groep is bevraagd rond:

- De visie op de rol van de bibliotheek;
- Het ontstaan en het belang van het aanbod voor de bibliotheek;
- Barrières die spelen/speelden bij het opzetten en uitvoeren van het aanbod;
- Randvoorwaarden om als bibliotheek een rol te kunnen vervullen op het onderzoeksthema;
- Samenwerking binnen alsook organisatie, inhoud en effect van het aanbod;
- Mogelijke rollen voor de bibliotheek in het kader van complexe zorgvragen.

Samenwerkingspartners bestonden uit gemeenten, een ziekenhuis, de lokale GGD, een ouderenzorgorganisaties, een welzijnsorganisatie en een gezondheidsspecialist die als ZZP-er door met name GGD's wordt ingehuurd. Zij zijn bevraagd rond:

- Het ontstaan en het belang van de samenwerking met de bibliotheek;
- Barrières die spelen/speelden bij het opzetten en uitvoeren van het aanbod;
- Randvoorwaarden waar een bibliotheek aan moet voldoen om een rol te kunnen vervullen op het onderzoeksthema;
- Organisatie (waaronder invulling van de samenwerking), inhoud en effect van het aanbod;
- Mogelijke rollen voor de bibliotheek in het kader van complexe zorgvragen.

¹³ De typologie is passief informatiecentrum, actief informatiecentrum, facilitator, netwerk en educatief centrum. Zie voor een toelichting paragraaf 3.4.



Literatuurlijst

- Buis, E. (2017). Programmaplan Ondersteuning Passend Zorgaanbod. Het verschil maken bij complexe zorgvragen. Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, Directie Langdurige zorg.
- De Jong, A. (2017). Informatievoorziening als ondersteuning voor een Passend Zorgaanbod. Waar ligt de informatiebehoefte bij complexe zorgvragen? Loenen a/d Vecht: Corion.
- Fransen, M. P., Stronks, K., & Essink-Bot, M. L. (2011). Gezondheidsvaardigheden: stand van zaken. Amsterdam: AMC, Universiteit van Amsterdam.
- Heide, I. van der, Uiters E., & Zantinge E. M. (2013a). Wat zijn gezondheidsvaardigheden? In: Nationaal Kompas Volksgezondheid. Bilthoven: Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu, 2013a.
- HLS-EU Consortium (2012). Comparative Report On Health Literacy In Eight EU Member States. The European Health Literacy Survey HLS-EU, online publication: <http://www.health-literacy.eu>
- Koninklijke Bibliotheek (2017a). Trends in het stelsel van openbare bibliotheken. Rapportage voor de midterm review Wsob. Den Haag: Koninklijke Bibliotheek.
- Koninklijke Bibliotheek (2017b). Dienstverlening openbare bibliotheken rondom basisvaardigheden voor volwassenen. Onderzoeksresultaten BOP-enquête Basisvaardigheden 18+, 2016. Den Haag: Koninklijke Bibliotheek.
- Probiblio (2014). Position paper. De bibliotheek, vanzelfsprekend actieve partner binnen het sociaal domein. Hoofddorp: Probiblio.
- Probiblio (2017). Gezondheidsvaardigheden, taal en de bibliotheek. Hoofddorp: Probiblio.
- Rademakers, J. (2014). Kennissynthese Gezondheidsvaardigheden: Niet voor iedereen vanzelfsprekend. Utrecht: Nivel.
- Sectorinstituut openbare bibliotheken (2014). Bibliotheek van de toekomst. Knooppunt voor kennis, contact en cultuur. Den Haag: Sectorinstituut openbare bibliotheken.