

# Bibliotheken en mensen in armoede



Thuis  
in de bib

LOCUS

“Er wordt gewerkt  
tussen de boeken  
maar ook tussen  
en met de mensen.”



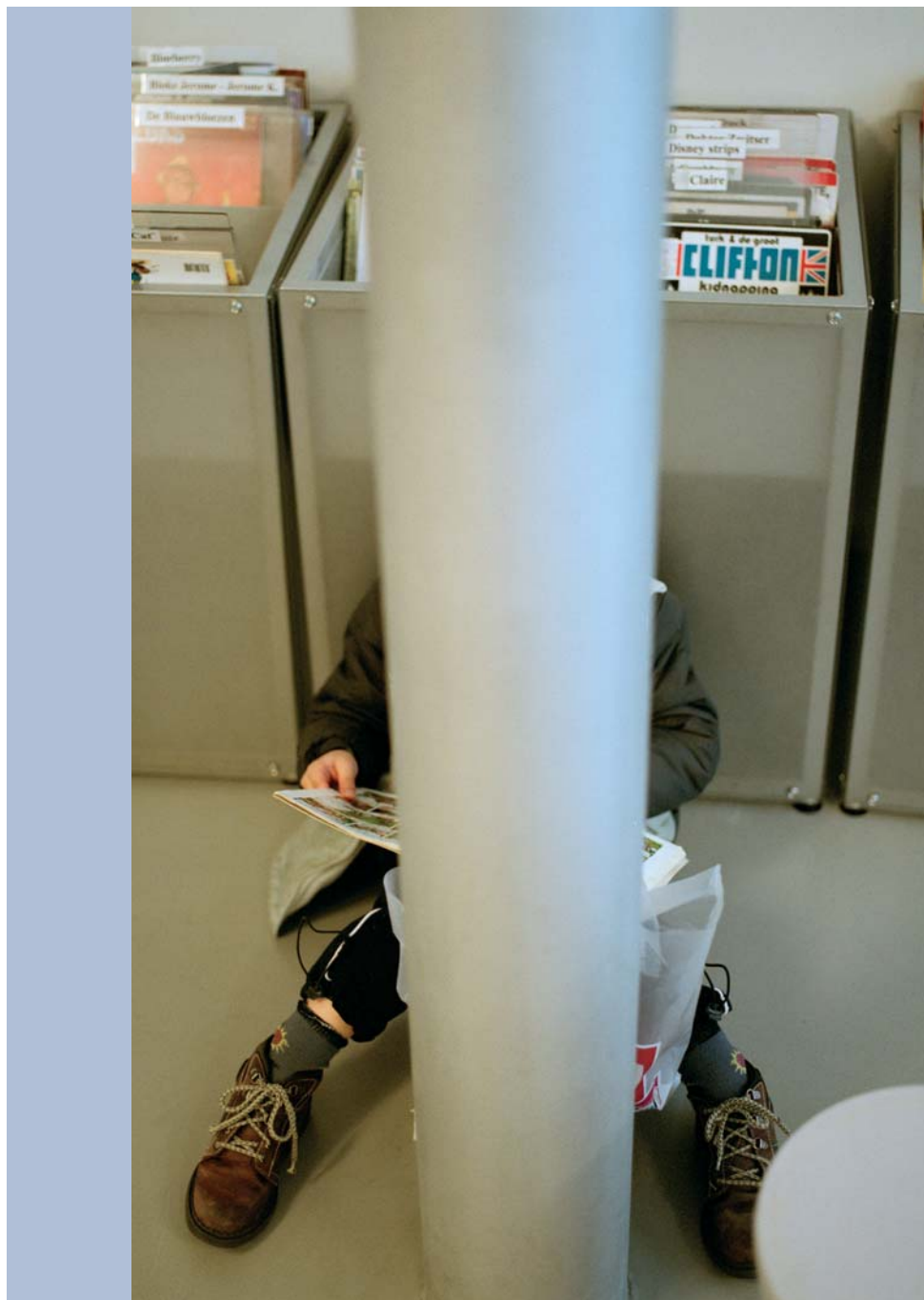
- 5 **Waarom** deze brochure?
- 6 Iedereen **thuis** in de bib
- 10 **Armoede**
- 15 Praktijk: **wArm welkom** in de bib in Puurs
- 18 **Drempels** voor mensen in armoede
- 26 Werk maken van een **toegankelijke bib**
- 42 **Globale aanpak** haalt mensen in armoede naar de bib
  - Interview met de bibliotheken van
  - Puurs en de Brugse Poort
- 50 Colofon

**Welzijnsschakel Puurs VZW (De Schakel)** is een vereniging waar mensen in armoede samen met vrijwilligers strijden tegen armoede en sociale uitsluiting. Ze zijn lid van Welzijnsschakels vzw en erkend als vereniging waar armen het woord nemen. De Schakel is in Puurs gevestigd, maar bereikt ook mensen in Bornem en Sint-Amands. De voorbije jaren zetten zij vooral in op cultuur- en vrijetijdsparticipatie en mobiliteit.

In het **Netwerk tegen Armoede** werken 58 verenigingen uit Vlaanderen en Brussel samen om armoede en sociale uitsluiting uit te bannen. In de verenigingen nemen mensen die in armoede leven er op alle niveaus het woord. Op basis van hun ervaringen en meningen maken de verenigingen en het Netwerk dossiers op en stappen daarmee naar de overheid, de betrokken diensten, het brede middenveld en de publieke opinie. Ook op juridisch vlak ondernemen zij acties. Het Netwerk tegen Armoede werkt evengoed aan de verbetering van de beeldvorming rond mensen in armoede en aan het wegwerken van vooroordelen.

## Waarom deze brochure?

Deze publicatie gaat over armoede. Nog al te vaak mijden mensen in armoede de bibliotheek. Terwijl de bib net een belangrijke rol kan spelen in het verbeteren van hun situatie. Daarom wil Locus samen met het Netwerk tegen Armoede en De Schakel, een vereniging waar armen het woord nemen, informatie over armoede en enkele goede praktijken bundelen. Deze publicatie richt zich in eerste instantie op de minder verstedelijkte bibliotheken. Armoede is er even schrijnend maar vaak minder zichtbaar. In de brochure vertellen mensen in armoede van De Schakel, in hun eigen woorden, welke drempels ze ervaren bij bibliotheekbezoek. Ook de aanbevelingen van het project wArm welkom in de bib, een samenwerking tussen De Schakel en de bibliotheek van Puurs, komen in deze brochure aan bod evenals de goede praktijken van andere bibliotheken.



## Iedereen thuis in de bib

Ruth Soenen

Aandacht voor maatschappelijk kwetsbare groepen vormt geen nieuw vraagstuk. Toch blijft dit sociale thema een actueel werkpunt. De bibliotheken die in de brochure aan bod komen, tonen aan dat het werken aan armoede een zaak van welzijnswerkers is maar dat ook bibliotheekpersoneel een belangrijke rol kan spelen.







Vele bibliotheken krijgen meer dan vroeger een verscheiden sociaal en etnisch-cultureel publiek over de vloer. De bibliotheken zijn verstedelijkte interieurs geworden. Toch zijn er gradaties in het verstedelijkt karakter van de bib. In de minder verstedelijkte bibliotheken beschikken ze vaak over minder kennis met betrekking tot het leven in armoede. De drempel voor mensen in armoede is er vaak hoger. In deze brochure worden vooral die bibliotheken op weg geholpen om mensen in armoede te bereiken. Welzijnswerkers kunnen de professionele gevoeligheid voor de leefwereld van armen verhogen bij bibliotheekprofessionals. Ze zijn specialisten op dit terrein. Ondertussen is er op de werkvloer van de verstedelijkte bibliotheek heel wat expertise opgebouwd. Het bibliotheekpersoneel wordt er willens nillens geconfronteerd met de problematiek van kwetsbare groepen en wordt gedwongen er professioneel mee om te gaan. Migrantenkinderen hebben er hun weg gevonden naar de bibliotheek, mensen zonder papieren surfen er op het internet en daklozen en prostituees kunnen er de toiletten gebruiken. Bibliotheekpersoneel dient vaardig te zijn in het werken met groepen uit minderheden én meerderheid. Ook het beheren van de interacties tussen al deze verschillende groepen is aan de orde. De aandacht voor verschil wordt er ingebed in een ruimer beleid waarbij de toegankelijkheid voor alle gebruikers er op vooruitgaat. De bibliotheek dient een stedelijk huis te zijn met fijne gastheren en gastvrouwen die de gasten, ongeacht rang of stand, verwelkomen.

Er is echter nog een wijziging opgetreden in de sociale identiteit van de bibliotheek. De bibliotheek had vroeger een duidelijke en uniforme identiteit. De 'boekery' was een plek van studie, stilte en concentratie voor opgeleide mensen. Maar bibliotheken evolueren: de inhoud van de collectie bestaat niet meer alleen uit boeken, bezoekers komen er ook surfen op het internet, spelen, knutselen en mensen ontmoeten. De taken van de professional zijn verschoven. Er wordt gewerkt tussen de boeken maar ook tussen en met de mensen. Een klein gebaar of wat small talk kan daarbij heel wat impact hebben op zo'n groot maatschappelijk vraagstuk als armoede.

De bibliotheek van vandaag is in beweging en het is er dus helemaal niet meer zo stil als vroeger. De communicatie van de meervoudige sociale identiteit van de bibliotheek van vandaag is een belangrijke opdracht voor het merk bibliotheek. Bijzonder voor het verhaal in deze brochure is dat zij in die communicatie ook mensen die in armoede leven ervan moeten overtuigen dat de bibliotheek niet meer de boekery van weleer is.



# Armoede

Zo goed als iedereen kan door omstandigheden arm worden. Een ongeval, ziekte of een faillissement kunnen tot een preciaire financiële situatie leiden. Wie in dergelijke situaties op een netwerk van familie en kennissen kan terugvallen en bovendien een goede opleiding heeft genoten, maakt een goede kans er weer bovenop te geraken.



Voor generatiearmen loopt dit meestal anders. Zij zijn in een arm gezin opgegroeid, hebben geen sterk netwerk en kenden vaak een moeizame en onafgewerkte schoolcarrière. Bijgevolg hebben kansarmen beperktere mogelijkheden voor persoonlijke ontplooiing. Vaak gaat dit gepaard met een administratie die niet helemaal in orde is,

een zwakkere gezondheid, een kwetsbaar zelfbeeld, moeite met lezen, rekenen of het verwerken van een hoop informatie tegelijk... Problemen versterken elkaar en dan wordt het moeilijk weer uit het dal te klimmen. Armoede is veel meer dan een tekort aan middelen, het is de onmogelijkheid te participeren.

*Een op tien Vlamingen leeft onder de risicodrempel om in armoede te belanden en probeert met minder dan 973 euro per maand de eindjes aan elkaar te knopen. Voor een gezin met 2 volwassenen en 2 kinderen betekent dit moeten rondkomen met 2.043 euro per maand. In totaal gaat het over ongeveer 650.000 mensen. Risicogroepen zijn ouderen, eenoudergezinnen en gezinnen zonder of met beperkte inkomsten uit arbeid en personen van allochtone afkomst. Uit een studie van de Koning Boudewijnstichting blijkt dat 30 tot 40 procent van de allochtonen onder de armoedegrens leeft. Armoede komt vaker voor in steden, maar ook in niet-stedelijke gebieden is het een reëel probleem.*



## Gevolgen voor cultuurparticipatie

Mensen in armoede - vooral ouderen, alleenstaanden en laaggeschoolden – komen maar zelden toe aan cultuurparticipatie. 74 procent van de laaggeschoolden stelt nog nooit een muziekovertred, theaterstuk of amateurvoorstelling te hebben bijgewoond, 66 procent heeft nog nooit een museum of galerie bezocht.

## De bibliotheek en armoede

Wie de optelsom van de problemen van mensen in armoede maakt, zal zich de vraag stellen of cultuur voor hen wel een prioriteit is. Brood op de plank of de schoolrekening betalen is immers veel belangrijker dan naar de bib gaan. Toch is dat maar gedeeltelijk waar. Cultuur vormt een belangrijke hefboom om de cirkel van armoede te doorbreken. Ook bibliotheken kunnen hieraan hun steentje bijdragen. Bibliotheken kunnen helpen het maatschappelijke isolement van mensen in armoede te doorbreken. Mensen in armoede hebben vaak het gevoel er niet bij te horen en hebben vaker een kleiner sociaal netwerk. Dit impliceert dat ze minder mensen kennen waarbij ze terecht kunnen voor informatie. Naar de bib komen, kan een eerste stap zijn in het ontmoeten van anderen en het doorbreken van hun sociaal isolement.

*Cijfers: steunpunt armoedebestrijding, Vlaamse armoedemonitor en armoedebareometer 2012, Koning Boudewijnstichting*

Veel mensen in armoede zijn laaggeschoold en hebben moeite met lezen. Ongeveer 10 procent van de jongeren verlaat het onderwijs met enkel een diploma lager onderwijs en 13 procent van de 15-jarigen kan als laaggeletterd worden beschouwd. Bij volwassenen loopt dit nog op tot 18 procent. Vaak hebben ze het gevoel met informatie overspoeld te worden en soms is hun inschatting van het belang van bepaalde informatie problematisch. Bovendien beschikken ze vaak niet over een internetverbinding of een krantenabonnement. De bib kan een rol spelen bij het toegankelijk maken en verwerken van informatie. In de bib kunnen ze ook hun interesses verdiepen en verbreden.

Daarom stimuleert de Vlaamse overheid de bibliotheken om mensen in armoede te betrekken met volgende beleidsprioriteiten: “De gemeente richt een laagdrempelige bibliotheek in, aangepast aan de hedendaagse noden. Concreet betekent dit dat de gemeente beschikt over een openbare bibliotheek die de cultuureducatie en de leesmotivatie stimuleert; inzet op de bevordering van e-inclusie bij moeilijk bereikbare doelgroepen en op de verhoging van informatiegeletterdheid en mediawijsheid; inzet op een aangepaste dienstverlening voor personen met beperkte mobiliteit en voor moeilijk bereikbare doelgroepen op cultureel, educatief en sociaaleconomisch gebied; inzet op samenwerking met onderwijsinstellingen”





“Isolement  
Vier muren  
Ijskoud in huis  
Zelfs in mijn hart  
tranen”

# Praktijk

## wArm welkom in de bib in Puurs

*Chris Van de Vreken, Themawerker De Schakel vzw*

De Schakel in Puurs is een welzijnsschakel en is ook erkend als Vereniging waar armen het woord nemen. Het is een vrijwilligersorganisatie waarin mensen met en zonder armoede-ervaring samenwerken in de strijd tegen armoede en uitsluiting. Sinds 2008 zet De Schakel uitdrukkelijk in op cultuur- en vrijetijds-participatie voor mensen in armoede. Er is al een hele weg afgelegd met de bibliotheek en het cultuurcentrum De Kollebloem in Puurs en het CC Ter Dilft in Bornem. De aanpak werkt: steeds meer mensen in armoede genieten van cultuur.

### Eerst was er Om-Armen

In 2009 vond er een studiedag plaats waarop medewerkers van De Schakel, de cultuurdiensten en het OCMW van de gemeenten Puurs, Bornem en Sint-Amands elkaar vonden. Uit deze ontmoeting ontstond het idee samen een armoedebestrijdingproject uit te werken. De groep kwam viermaal per jaar samen om te overleggen over de vrijetijdsparticipatie van mensen in armoede. Er werden afspraken gemaakt rond het aanbieden van tickets tegen voordeeltarieven aan mensen in armoede en er werden enkele sensibiliseringacties georganiseerd op 17 oktober, Werelddag van verzet tegen armoede. Er werden affiches opgehangen en geknoopte lakens uitgehangen en sobere maaltijden



aangeboden. Hierbij werden ook zoveel mogelijk organisaties en diensten betrokken, zoals de culturele centra en bibliotheken maar ook het dienstencentrum en de ombudsdiensten van de betreffende gemeenten. Zo groeide het enthousiasme en het draagvlak, wat uiteindelijk tot het grootser opgezette project Om-armen leidde.

Steven Defoor, directeur van CC De Kollebloem, stak zijn nek uit met een gewaagde keuze. Armoede werd een rode draad in de cultuurprogramma 2012-2013. Om-armen was nu meer dan een project over armoede of een project voor mensen in armoede. Het was nu in de eerste plaats een project van en mét mensen in armoede. De Schakel nodigde hen uit creatief aan de slag te gaan en hun kijk op zowel de wereld als op armoede weer te geven in woord en beeld. In een traject begeleid door het Centrum voor Basiseducatie maakten ze zo hun eigen 'dagboek' met knipsels, foto's, tekstjes en tekeningen gerelateerd aan hun ervaringen. Aan de deelnemers werd gevraagd om naar aanleiding van gedichtendag 2012 hun gedichten in

de bib voor te lezen. Hoewel dit met heel wat stress gepaard ging, waren de deelnemers erg trots op het resultaat. Het sterkte hen dat er erkenning was voor hun talenten, dat ze een podium en waardering van het publiek kregen. De bib in Puurs stapte mee in het project. Er werd een literair ontbijt met verhalen en muziek over armoede georganiseerd, evenals een tentoonstelling over straatmuzikanten. Met een brede waaier van theater-, muziek-, filmvoorstellingen en literaire activiteiten werd het thema onder de aandacht van een ruim publiek gebracht. CC De Kollebloem, de bib en De Schakel waren nu partners in een project. Veel cultuurprojecten worden van bovenaf gemaakt. Hier lag de nadruk op de samenwerking mét mensen in armoede. 'Om-armen' werd erkend als participatieproject voor kansengroepen. Bovendien wist cultuurcentrum De Kollebloem de Prijs voor Laagste drempel in de wacht te slepen. Het zijn mensen in armoede die de laureaat verkozen van deze prijs die door het Netwerk tegen Armoede voor het eerst werd uitgereikt in december 2012.

*“Armoede  
wordt bespreekbaar  
elkaar meer vertrouwen  
opgenomen worden in groep  
Schakel”*

## wArm welkom in de bib

Als gevolg van de nauwe en intense samenwerking met mensen in armoede, zijn zowel CC De Kollebloem als de bib meer en meer ook uitgegroeid tot 'hun' plek, een plek waar ze zich welkom voelen. De volgende stap bestond uit de samenwerking met de bibliotheken van Puurs, Bornem en Sint-Amands. Dit was niet eenvoudig. De Schakel stelde immers vast dat mensen in armoede heel wat weerstand hebben om de bib binnen te stappen. Mede wegens slechte ervaringen uit het verleden zijn de drempels hoog. Ze hebben vaak het idee dat de bib er niet voor hen is. Het imago van de 'boekery' als stille, muffe plek voor intellectuelen leeft nog sterk. Zo is er de angst buitengekeken te worden en is het vaak niet geweten dat je er ook terecht kan om de krant te lezen, dvd's of games te ontlenuen of dat je er gewoon mag rondsnuffelen en lezen - zonder dat het een cent kost. Ook de schrik voor boetes speelt. Heel wat mensen hebben negatieve ervaringen met boetes die tot torenhoge bedragen oplopen.

De Schakel startte een themagroep op, met een twintigtal medewerkers, om deze drempels in kaart te brengen en er meteen oplossingen voor te bedenken. Zo zag een eerste actie het licht. Onder het motto wArm welkom in de bib nodigden de drie bibliotheken mensen in armoede uit. In Sint-Amands vertelden de bibliotheekmedewerkers over hun favoriete boek, tijdschrift of dvd. In Bornem werkten bezoekers en medewerkers samen aan een etalage aan de hand van de geformuleerde interesses. In Puurs werd een ludieke quiz georganiseerd, was er veel informatie voorhanden over alles wat de bib te bieden

heeft, en werd er uitleg gegeven over het automatisch scansysteem. Kinderen en jongeren konden zich amuseren met spelletjes op de Wii. Dankzij de lange voorbereiding in de themagroep durfden de bezoekers vertellen waar ze het moeilijk mee hadden en konden ze veel vragen stellen. Voor de bibliotheekmedewerkers was het soms ontstellend te horen welke ideeën over de bib er bij mensen in armoede leefden. Deze ontmoetingsmomenten waren een echt succes omdat er –bij een kop koffie– tijd was voor persoonlijk contact en een informele babbel over hun interesses. Er werd niet onmiddellijk met reglementen of abonnementen geschermd en mensen konden vrijblijvend kennismaken met de vele voordelen van de bib.

Het resultaat bleef niet uit. Enkele mensen die al jaren geen voet in de bib hadden gezet, hernieuwden enthousiast hun lidmaatschap. De meeste bezoekers waren echter nog niet overtuigd dat de bib hen echt iets te bieden had. Misschien waren ze gewoon nog niet klaar om zelfstandig de stap naar de bib te zetten. Daarom richtte De Schakel een bibclub op. Sinds april 2012 trekken de mensen van de bibclub om de twee weken naar de bibliotheek. Lid worden mag, maar is niet verplicht. Wie wil, mag gewoon mee om wat rond te snuffelen, voor de gezelligheid, het gezelschap of een kop koffie. De Schakel wil met de club zoveel mogelijk mensen bereiken. Samen met de bib wordt gezocht naar manieren om mensen in armoede beter wegwijs te maken in het aanbod, om hen ertoe aan te zetten informatie op te zoeken op het internet, in tijdschriften of in boeken. Zodat ze echte bibliotheekgebruikers worden die het maximum halen uit wat de bib te bieden heeft.



# Drempels bij mensen in armoede

Voor mensen in armoede zijn er vaak hoge drempels om een bibliotheek binnen te stappen. Een groot deel van de weerstand heeft te maken met een gebrek aan kennis over de bibliotheek in al haar facetten. Een ander deel hangt nauw samen met de precare financiële situatie van mensen in armoede.

## Drempelvrees

Voor wie niet goed weet wat een bibliotheek is en wat je ervan kan verwachten, is het niet vanzelfsprekend om er binnen te stappen. Mensen in armoede voelen zich vaak minderwaardig en durven alleen al daarom de bib niet binnenstappen. Dit geldt ook voor mensen met weinig ervaring met bibliotheken, zoals sommige mensen met een migratieachtergrond. Door dit in groep te doen, samen en onder begeleiding van een organisatie, wordt de drempel al veel lager. Zo organiseren armoede- en migrantenverenigingen, het OCMW, het Onthaalbureau voor Anderstalige Nieuwkomers, het Centrum voor Volwasseneneducatie (CVO) en Basiseducatie groepsuitstappen naar de bib.

*“We kunnen samen gaan, om de twee weken.  
We kunnen het dan ook niet zo gemakkelijk vergeten.”*



## Negatieve ervaringen

Eén negatieve ervaring kan voldoende zijn om de bibliotheek links te laten liggen. Dergelijke negatieve ervaringen kunnen een grote impact hebben op mensen in armoede: ze voelen zich afgewezen, haken snel weer af en blijven weg. Het gedrag en de uitstraling van de medewerkers is bepalend voor hoe mensen de bib ervaren. Glimlach je naar iemand? Stap je erop af? Negeer je ze als je even iets anders doet aan de balie?

*“Ik ging gisteren naar de bibliotheek. Ik was er al jaren niet meer geweest. Er komt een medewerker voorbij, die niets zegt en gewoon achter een pc gaat zitten. Na vijf minuten wachten, moest ik haar zelf roepen. Ze antwoordde: Ja, voor wat is 't?”*

## Achterhaald imago

De tijd van de boekerij is al lang voorbij, maar het oude beeld overheerst nog. Saaie boekenrijen, verplichte stilte, een muffe en stoffige atmosfeer. Ze gaan ervan uit dat de bib er alleen voor ernstige en geleerde mensen is, en zeker niet(s) voor hen. De uitdaging bestaat eruit dit beeld te doorbreken en uit te pakken met alle aspecten van de bibliotheek, vooral dan zaken waarin mensen in armoede zich herkennen (herkenbare verhalen, makkelijk leesbare boeken...) of die hun leven aangenamer kunnen maken (internet, objectieve informatie, gratis kranten en tijdschriften...)

*“Meegaan naar de bib? Dat gaat niet. Ik heb ADHD en zo lang zwijgen en stilzitten, dat kan ik echt niet.”*

*“Amai, is daar gratis internet? Dat wist ik niet.”*

## Onbekend maakt onbemind

Heel wat mensen in armoede zijn ook zelf in een gezin in armoede opgegroeid en hebben thuis nooit een (voor)leescultuur gekend. Soms hebben ze zelfs helemaal niet leren lezen, laat staan dat ze regelmatig naar de bib gingen. Boeken zijn dus vaak een grote onbekende. Dit ‘niet bekend zijn met’ benoemen ze dan vaak als ‘geen interesse hebben’. Wie nooit of zelden leest en dus geen referentiekader heeft, kan ook moeilijk een keuze maken uit het grote aanbod.

*“Door zelf te leren lezen, snap ik stilletjes aan meer van boeken. Het gaat beter door het meer te doen.”*

*“Ik lees niet, ik kan daar niet meer over zeggen; dat gaat mij gewoon niet af.”*

*“Het gebeurt dat ik een boek aan het lezen ben en het niet begrijp. Ik lees het dan nog eens en dan begin ik het te begrijpen.”*

*“Ik kan niet goed lezen. Ik ben van de week toch naar de bib geweest en ik heb twee uur gelezen in een boek over uitvinders. Zelfs mensen die een grote uitvinding gedaan hebben, sterven soms in armoede.”*

## Onbekend systeem

Hoe schrijf je je in? Hoe kan je een boek vinden? Hoe werkt het ontlenen? Hoe kan je de ontleningstermijn verlengen? Het zijn vragen waarmee veel mensen in armoede worstelen. Naarmate de bib meer geautomatiseerd wordt, stijgt ook de drempel. Maar dankzij de automatisering heeft het bibliotheekpersoneel net de handen vrij en is er tijd om bezoekers te onthalen en hen vertrouwd te maken met de systemen in de bib.

*“Zelf een boek vinden, lukt nu. Maar ze hebben het mij wel een paar keer moeten uitleggen. Zelf boeken scannen, is nog moeilijk. Daarom ga ik op zaterdag altijd bij dezelfde medewerker, een rustgevend persoon, en die helpt mij dan.”*



## Onbekende medewerkers

Mensen in armoede staan vaak wantrouwig tegenover allerlei (overheids)diensten. Ze voelen zich dikwijls te klein om uitleg te vragen. Tegelijkertijd hebben ze ook argwaan tegenover onbekenden die hen aanspreken. Het helpt wanneer mensen in armoede de medewerkers van de bib kennen. De stap om hulp te vragen, wordt een stuk kleiner als ze bij een bekende terecht kunnen.

*“Hoe kan ik weten dat iemand in de bib werkt, als hij niet herkenbaar is? Als iemand me aanspreekt die ik niet kan thuisbrengen, dan trap ik het af. Wie is dat en waarom spreekt hij me aan?”*

*“Dat zijn toffe mensen. Ze willen ook echt naar ons luisteren. Als je hen kent, durf je meer open zijn en meer vragen stellen.”*

## Onbekend reglement

Mensen in armoede hebben veel vragen over het bibliotheekreglement, bijvoorbeeld over de ontleningstermijn en het aanvragen van verlengingen, over het reserveren van materialen, over het aantal exemplaren dat ze mogen ontlenen.

*“Mijn dochter reserveert een film, dat kost 50 cent. Nog geen half uur later komt er een telefoontje van de bib om te zeggen dat die film binnen is. Ik begrijp dat ze geen nieuw reglement kunnen maken voor mensen in armoede, maar soms zouden ze toch wat meer rekening kunnen houden met onze situatie.”*

*“Een termijn van drie weken is voor mij te kort om een boek uit te lezen.”*

*“Je mag tien boeken meenemen. Waarom zo veel? Ik weet dat je er geen tien moet nemen, maar ik vind dat zo aantrekkelijk als het toch mag. Maar hoe meer je er meeneemt, hoe hoger de boetes.”*



## Angst voor boetes

Omdat ze het reglement niet kennen of onvoldoende begrijpen, hebben mensen in armoede regelmatig schrik iets verkeerd te doen en vooral om een boete te krijgen. Een boete voelt bovendien aan als het zoveelste bewijs dat ze ‘minder’ zijn, dat ze het niet goed doen. Zo zakt de moed hen in de schoenen om het probleem aan te pakken. Jammer genoeg is de kans op een boete net groter bij mensen in armoede. Sommigen overleven van dag tot dag en hebben zo veel aan hun hoofd dat ze maar heel moeilijk kunnen plannen, organiseren en structureren. Ook de gezinssituaties zijn erg complex. Er zijn veel alleenstaande moeders, nieuw samengestelde gezinnen of kinderen die op internaat zitten. Zo wordt boeken op tijd terugbrengen een hele klus.

*“Ik moet nog 50 euro betalen voor twee boeken van de kinderen. Elke keer als ik langs de bib passeer, voel ik mij ambetant. Wil je geloven dat ik soms de straat oversteek om daar niet voorbij te moeten gaan. Ik wil dat wel graag in orde brengen, maar ik durf niet. Als dat van de baan zou zijn, zou ik weer binnen durven gaan.”*

*“Als de kinderen afwisselend bij mama en papa zijn, of in de week op internaat, dan is het zeer moeilijk om op te volgen waar de boeken precies zijn.”*

*“Daar heb ik wel grote schrik van, boetes. Een boek verliezen en dan moeten betalen.”*

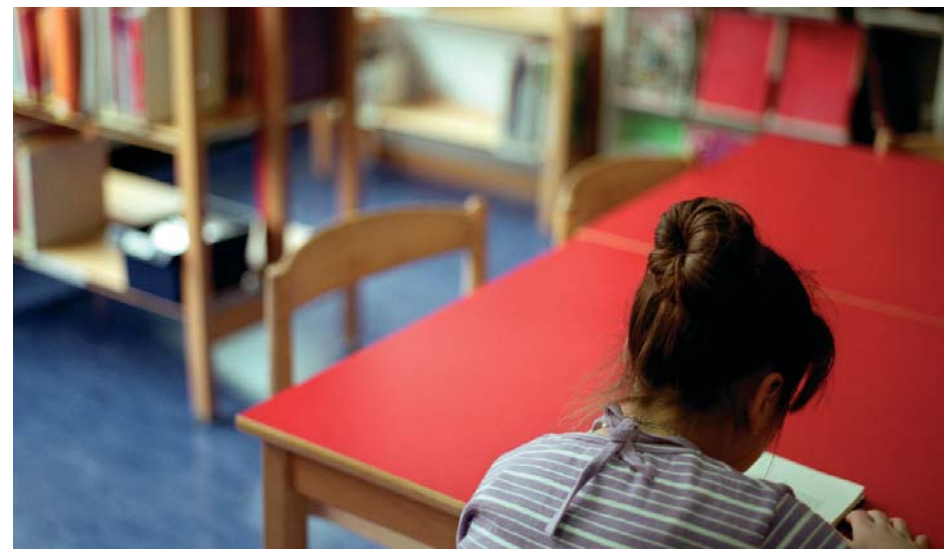
## Zo veel zorgen

Mensen in armoede leveren een dagelijkse strijd om te overleven. Als gevolg kunnen ze zich maar moeilijk losmaken van hun zorgen en problemen. Hierdoor is echt genieten van boeken en van lezen niet zo eenvoudig.

*“Als ik iets lees, weet ik op het einde toch niet meer wat er in staat. Beeldromanekes, ja, dat gaat wel.”*

*“Zet tien mensen in armoede bij elkaar. Er zullen er niet veel bij zijn die lezen. Wij kunnen dat niet onthouden. Wij zitten met veel te veel miserie in ons hoofd. Daar kan soms niks meer bij.”*

*“Ik kan mij niet concentreren op het verhaal in mijn boek omdat ik heel de tijd ook aan andere dingen denk. Dat verdwijnt nooit, al die zorgen. Ik lees nochtans graag.”*



## Schaamte over budgetbeheer Zo veel kosten

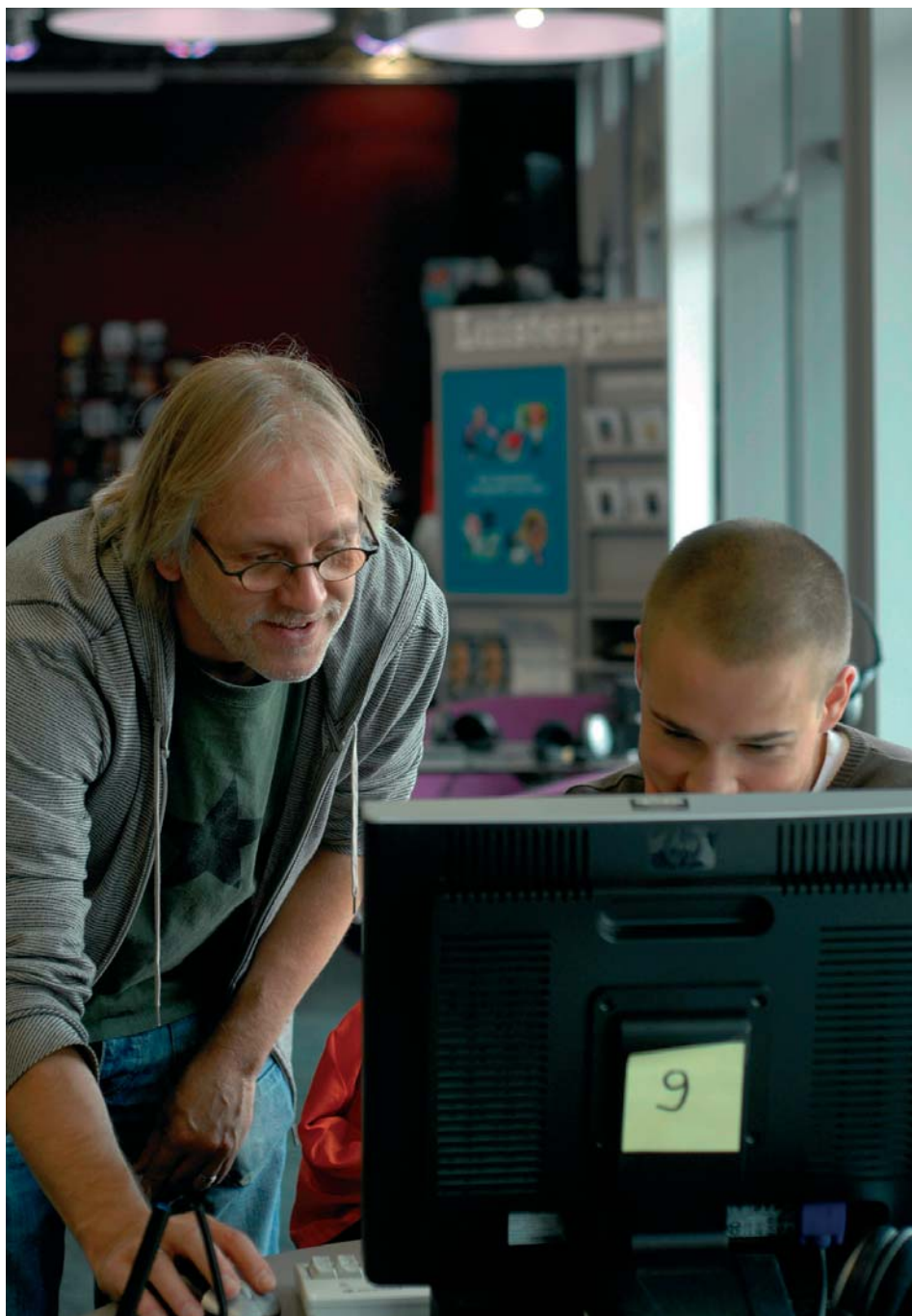
Mensen met schulden kunnen niet autonoom over hun geld beschikken. Het OCMW of een schuldbemiddelaar beheert dan hun budget. Dit is iets waarvoor ze zich schamen en het verklaart gedeeltelijk waarom ze zo bang zijn voor boetes.

*“Ik moet dan naar de bank, maar ik moet eerst naar de sociale dienst. Dat is moeilijk, ze moeten daar akkoord zijn om mij geld te geven.”*

*“Ik kan in de bib toch moeilijk gaan zeggen dat ik bij het OCMW zit voor budgetbeheer en dat ik niet zelf kan beslissen wat ik met mijn geld doe, dat ik altijd eerst toestemming moet krijgen.”*

Wie maar weinig geld heeft, is niet geneigd te betalen voor zaken die niet van levensbelang zijn. Mensen besparen liever op ontspanning en vrije tijd dan op boterhammen. Bij mensen met een beperkt budget komt een boete natuurlijk harder aan dan bij iemand zonder geldzorgen.

*“Het lidgeld voor een heel jaar is niet zo verschrikkelijk hoog, maar je kunt het wel voor iets anders gebruiken.”*



# Werk maken van een toegankelijke bib



Een bib heeft veel verschillende gebruikers. Verschillen op het vlak van taal, sociale en culturele achtergrond kunnen de behoeften van gebruikers beïnvloeden. Bovendien heb je binnen bepaalde doelgroepen ook heel wat verschillen. Dé arme of dé allochtoon bestaat immers niet.

Sommige mensen worden arm na een faillissement, andere zijn het van generatie op generatie en nog andere komen hier toe als vluchteling en beginnen onderaan de sociale ladder. Maar maatschappelijk kwetsbare mensen delen de drempelvrees een bib binnen te stappen.

Anderstaligen, laaggeletterden, slechtzienden, senioren met computerfobie, alleenstaande moeders die even geen boetes kunnen betalen... lopen soms in een boog om de bib heen, terwijl de bib net hen zou kunnen helpen aansluiting te

vinden bij de informatiemaatschappij. Moet de bib zich dan op al deze groepen afzonderlijk richten om toegankelijk te zijn? Natuurlijk niet, de bib kan en moet zich niet in alle kenmerken van alle subdoelgroepen verdiepen. Vaak hebben deze groepen wel behoeften gemeen en kunnen enkele doordachte maatregelen voor heel wat mensen al een wereld van verschil maken. Door niet op de eigenschap (arm of anderstalig) te focussen, maar op de drempel (niet goed kunnen lezen) en na te gaan wie deze drempel nog ervaart, vergroot de toegankelijkheid voor alle gebruikers. Zo vergroot de kwaliteit van de dienstverlening voor iedereen. Communiceren in helder en eenvoudig Nederlands is bijvoorbeeld zowel goed voor anderstaligen als voor slechthorenden, senioren en laaggeletterden. Het merendeel van de tips in deze brochure komt dan ook alle bibliotheekklanten, ongeacht hun herkomst of leefsituatie, ten goede.



## SAMENWERKEN

### ...met een lokale armoedevereniging

Aangezien veel mensen in armoede zich voor hun situatie schamen, blijft armoede vaak verborgen. Armoede brengt uitsluiting met zich mee en heel wat mensen in armoede leven bijgevolg redelijk geïsoleerd en hebben slechts een beperkt sociaal netwerk. Hen bereiken of aanspreken via de klassieke informatiekanaalen is verre van eenvoudig. Daarom is het voor een bibliotheek interessant met een lokale armoedevereniging samen te werken. Mensen in armoede voelen zich er veilig en ze staan zo niet alleen. In een welzijnsschakel of een vereniging waar armen het woord nemen, wordt gewerkt aan veerkracht en aan meer kansen om maatschappelijk te participeren. Heel wat armoedeverenigingen zijn al actief op het vlak van cultuur- en vrijetijdsparticipatie. Bovendien kunnen ze de nodige ondersteuning en omkadering bieden.

Als eerste stap gaat een expliciete samenwerking rond toeleiding misschien wat ver. Maar armoedeverenigingen organiseren heel wat activiteiten: groepsvergaderingen, filmvoorstellingen, lezingen, bijeenkomsten met een kop koffie. Waarom zouden die niet af en toe in de bib kunnen plaatsvinden, zodat mensen in armoede op een laagdrempelige manier de bib leren kennen?

“Misschien kunnen we af en toe eens vergaderen in de bib. Of er dingen gaan opzoeken, bijvoorbeeld voor onze uitstappen deze zomer.”



### ...met het Centrum voor Basiseducatie

De korte opleidingen, workshops en lezingen rond specifieke thema's die de bib organiseert en de cursussen van de Centra voor Basiseducatie sluiten perfect op elkaar aan. Een Centrum voor Basiseducatie heeft drie formules om met bibliotheken samen te werken.

- Het reguliere opleidingsaanbod wordt in de bib georganiseerd: Nederlands als tweede taal, maatschappijoriëntatie, ICT, wiskunde, Nederlands voor Nederlandstaligen en Alfabetisering in het Nederlands als tweede taal.

- Op vraag van en in samenwerking met de bib stelt een Centrum voor Basiseducatie een cursuspakket samen op maat van een specifieke doelgroep. Het centrum zet hiervoor een deel van haar lessen in, het Departement Onderwijs en Vorming verzorgt onder bepaalde voorwaarden de financiering. Dit aanbod op maat bevindt zich nog in de experimentele fase.
- De bib geeft een Centrum voor Basiseducatie opdracht een specifieke cursus te organiseren en staat zelf in voor de financiering.

#### Bib Haacht gaat samenhuizen

Begin 2012 onderging de bibliotheek van Haacht een ingrijpende transformatie. Zo kwam er niet alleen een fors uit de kluiten gewassen vleugel bij, de bib ging ook samenhuizen met het Centrum voor Basiseducatie. De bibliotheek bevindt zich op het gelijkvloers, basiseducatie en een open leercentrum betrekken de eerste verdieping. Ze hadden gehoopt dat ook het Centrum voor Volwassenenonderwijs mee zou intrekken, maar dat kon wegens budgettaire redenen jammer genoeg niet.

De containerklassen op dezelfde campus blijven echter wel behouden. Maar belangrijker nog dan een gebouw te delen, is de inhoudelijke samenwerking tussen de bib en basiseducatie. Een van de belangrijkste aspecten hiervan is de open computerruimte die op bepaalde momenten van de week omgevormd wordt tot open leercentrum. Zowel medewerkers van de bibliotheek als van basiseducatie helpen en begeleiden er de bezoekers.

### ...met collega's van (lokale) overheidsinstanties

Andere voor de hand liggende partners zijn de gemeente of het OCMW/Sociaal Huis. Zij bereiken ook mensen die niet in een armoede-organisatie verenigd zijn, zoals mensen van allochtone origine of senioren in armoede. Denk bijvoorbeeld aan de integratiedienst, het ont-haalbureau, het dienstencentrum, een

zelforganisatie van migranten ... Een eenvoudige samenwerking kan bestaan uit het afstemmen van het aanbod, het naar elkaar doorverwijzen en het gezamenlijk promoten van het aanbod. Maar samenwerking kan ook een stap verder gaan zoals projecten voor samenhuizen met partnerorganisaties of het initiatief Taalpunten.

#### Bib Brugse Poort haalt speltheek in huis

Bibliotheken stellen steeds vaker spelmaterialen ter beschikking, maar weten niet altijd hoe ze hiermee moeten omgaan of wat de mogelijkheden zijn. De speltheek kan hierbij helpen. Bovendien beschikt men over een ruime ervaring met doelgroepgericht werken en opvoedingsondersteuning. In de Gentse wijk Brugse Poort huizen de speltheek en de bib nu samen. Dankzij deze samenwerking stappen nu meer kansarme en allochtone ouders en kinderen de bib binnen en maken ze kennis met het aanbod.



#### Taalpunten in de Antwerpse bibliotheken

In een Taalpunt vinden nieuwkomers, anderstaligen en laaggeletterde volwassenen boeken en dvd's om hun Nederlands te oefenen en te verbeteren. Antwerpen startte met de Taalpunten om nieuwkomers en anderstalige volwassenen te ondersteunen op twee belangrijke domeinen: taalontwikkeling of Nederlands leren enerzijds, maatschappelijke oriëntatie en inburgering anderzijds. Maar ook klanten die boeken in eenvoudig Nederlands willen lezen, kunnen in een Taalpunt terecht. Bibliotheken in Vlaams-Brabant namen ondertussen het initiatief over. De provincie ondersteunt het initiatief.

## VAN DE BIB EEN VERTROUWDE PLEK MAKEN

Mensen in armoede kennen de bib vaak niet of niet zo goed. Vaak hebben ze het gevoel dat ze er niets te zoeken hebben. De uitdaging bestaat eruit mensen in armoede ervan te overtuigen dat de bib er voor iedereen is, dus ook voor hen. Iedereen moet zich er welkom voelen.

### ...door een welkomstmoment

Een welkomstmoment voor mensen in armoede is geen 'klassieke' rondleiding. Het is een heel laagdrempelig ontmoetingsmoment. Hierbij is het belangrijk niet alleen over de bib en het aanbod te vertellen, maar ook naar de vragen van de mensen te luisteren.

Een ontmoetingsmoment kan slechts slagen als mensen in armoede voldoende tijd hebben zich goed voor te bereiden, samen ervaringen uit te wisselen en voorstellen te doen om de drempel naar de bib te verlagen. Zo weet de bibliotheek ook wat zij van het ontmoetingsmoment verwachten en wat hun interesses zijn.

Een goede voorbereiding is het halve werk.

*“Weet je wat ik goed zou vinden? Een ‘probeerdag’ waarop alles wordt uitgelegd. Dan is het niet zo erg dat je nog niet alles weet of dat je iets verkeerd doet.”*

### ...door bekendmaking van het aanbod

Een zithoek, gratis kranten en tijdschriften, een speelhoek voor de kinderen en een gratis kop koffie vind je al in sommige bibliotheken. Maar veel mensen kennen dit aanbod niet en weten niet dat ze hiervoor geen lid moeten zijn. Door dit aanbod bekend te maken, weten mensen in armoede dat ze de bib vrijblijvend kunnen binnenstappen, zonder verplichting om meteen lid te worden. Zo kunnen ze op hun eigen tempo met de bib kennismaken en de sfeer opsnuiven.

*“Tof dat je daar een krant gratis kan gaan lezen, en dan nog gratis koffie ook!”*

### ...door vertrouwde gezichten

Voor mensen in armoede is het belangrijk de medewerkers van de bib te (her)kennen. Een onbekende aanspreken, vinden ze vaak heel moeilijk. Hulp vragen aan of een probleem aankaarten bij iemand die ze niet kennen, is nog veel moeilijker. Dit is het gevolg van de sociale uitsluiting waarmee ze vaak geconfronteerd worden: neerbuigende of afkeurende reacties, het gevoel er niet bij te horen, ... Daarom is het van cruciaal belang dat de bib al haar medewerkers en vrijwilligers inschakelt op een ontmoetingsmoment voor mensen in armoede. Iedereen moet immers overtuigd zijn van het belang van een laagdrempelige werking en van de participatie van mensen in armoede - een voorwaarde om zichzelf en de bib echt open te stellen.

Een vaste contactpersoon in de bib kan al een groot verschil maken. Door een medewerker die ze vertrouwen en bij wie ze met vragen of problemen terechtkunnen, wordt de drempel al aanzienlijk verlaagd. Deze medewerkers kunnen voor de bezoekers herkenbaar zijn met een badge of een T-shirt. Ook een bord met de foto's en namen van de medewerkers op een goed zichtbare plaats kan helpen.



*“De mensen stonden heel erg open voor ons, ze stonden niet boven ons. En nu ik hen ken, durf ik er makkelijker binnenstappen.”*

*“Nu weet ik ook: ah, naar die mevrouw kan ik stappen om iets te vragen. Ik heb wel liefst altijd dezelfde persoon. Je kijkt dan toch of iemand er vriendelijk uitziet.”*

*“Ik vond het super goed dat de mensen ons in een rij stonden op te wachten met een badge op.”*



## EEN VRAAGGERICHTE BIB

In een vraaggerichte bibliotheek staat niet de collectie maar de bezoeker centraal. Het uitgangspunt is dat hij een antwoord op zijn vragen krijgt. Alles wordt zo makkelijk mogelijk gemaakt om zelf antwoorden te vinden, zowel in de collectie als via andere bronnen die hij op de computer in de bib kan raadplegen. Bij vragen of behoefte aan ondersteuning staan er bibliotheekmedewerkers klaar. Vraaggericht werken heeft wel gevolgen voor de collectie, voor de inrichting en, niet onbelangrijk, voor de manier van werken van het personeel.



### ROB screent de bib

ROB staat voor 'risicoanalyse openbare bibliotheken'. De Delphi-bibliotheken ontwikkelden ROB om de werking van de bib te screenen.

Het uitgangsprincipe is eenvoudig: bij elk bibliotheekbezoek legt de klant een bepaald traject af. Hoe dat verloopt, is afhankelijk van verschillende factoren. Sommige hebben met de klant zelf te maken: sociale vaardigheden, informatievaardigheden, beschikbare tijd, doel van het bezoek. Andere hebben met de bib te maken: hoe toegankelijk is het gebouw? Hoe is de collectie opgesteld? Is het personeel makkelijk aanspreekbaar? Spreken medewerkers klanten actief aan en krijgen ze hulp bij het zoeken?

ROB wil inzicht geven in de risico's en obstakels die een succesvol traject in de weg staan; zo kunnen voorwaarden gecreëerd worden die een optimale kans op succes bieden.



### Inrichting

Is de bewegwijzering in de bib duidelijk? Is de onthaalbalie zichtbaar? Is het reglement makkelijk te vinden? Voor veel mensen die er weinig of niet komen, is de bib een doolhof met eigen codes en gebruiken. Ook de opstelling van de kasten of de nummering kan minder geoefende bibgebruikers afschrikken. Een goed onthaalbeleid en een doordachte inrichting hebben een grote impact op het toegankelijke imago van de bib.

### De bib van Middelkerke

Wie de bibliotheek van Middelkerke binnenkomt, wordt bijna automatisch naar de onthaalbalie gezogen. Medewerkers zitten niet verstopt achter de balie, maar staan recht voor een makkelijker contact. Wanneer ze samen met de bezoeker iets willen opzoeken op de computer, komen ze achter hun balie uit. Over de bewegwijzering en de plaatsing van materialen is goed nagedacht, werken worden niet zomaar frontaal geplaatst.

## Een persoonlijke aanpak werkt

De bib kan een belangrijke rol spelen bij de oplossing van heel wat problemen en het verlagen van drempels. De moeilijkste stap is problemen bespreekbaar maken. Daarom is het zo belangrijk een open en vertrouwenwekkende sfeer te creëren. Een persoonlijke aanpak en mensen zelf benaderen werkt. Voor een beter inzicht kan de bib samenwerken met partners die expertise hebben over moeilijk bereikbare doelgroepen, zoals een vereniging waar armen het woord nemen, de integratiedienst, het OCMW of het onthaalbureau.

*“Ik heb meer tijd nodig om een boek te lezen. Het is niet gemakkelijk om dat toe te geven, maar nu weten ze dat in de bib. Het staat in hun computer. Ik mag mijn boek langer houden.”*

*“Ze hebben mij goed geholpen om boeken over uitvinders te zoeken. Als wij zeiden wat ons interesseert, gingen ze daar samen met ons van alles over opzoeken.”*

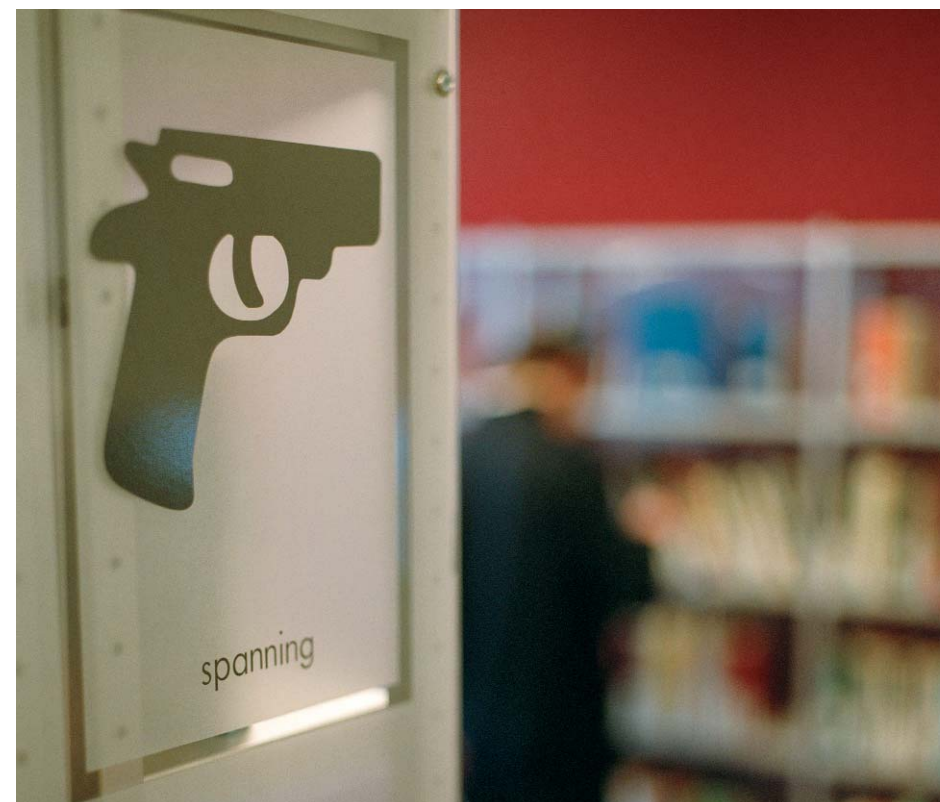
### De beslissingsboom van de Delphi-bib

De West-Vlaamse Delphi-bibs hebben een draaiboek uitgewerkt waarin wordt vastgelegd wat van een medewerker op het vlak van vraagbehandeling wordt verwacht. Het begint allemaal bij het tonen dat je een klant gezien hebt wanneer hij binnenkomt. Dat is de start van een hele beslissingsboom. Stap ik erop af of niet? Wil de klant niet geholpen worden, geen probleem. Wil hij wel geholpen worden, dan stelt zich een reeks van nieuwe vragen. Wat zoekt hij precies? Waar praten we? Tussen de rekken, aan een tafel, in een spreekkamer? Ben ik de geknipte persoon om de vraag te beantwoorden of is een collega beter op de hoogte? Kan ik meteen een kwalitatief antwoord geven? Of heb ik wat tijd nodig en vraag ik de klant morgen terug te komen?

## Collectie

Bibs die met een gespecialiseerde partner samenwerken, zullen veel leren over de onderwerpen waarvoor mensen in armoede de meeste interesse hebben. In de themagroep van De Schakel zijn dat bijvoorbeeld gezondheid, reizen, opvoeding, kleding, spiritualiteit, sport, (huis)dieren, eten en koken, wonen, hobby's. Ze lezen graag echt gebeurde verhalen, avonturenromans, boeken over het thema armoede, en

strips. Bij de organisatie van een ontmoetingsmoment kan hiermee rekening gehouden worden. Ook een etalage of thematafel maken met 'Makkelijk lezen-boeken', 'Luisterboeken', 'Grote Letter-boeken', 'Wablieft-kranten' is zinvol. Heel wat volwassen lezers en jongeren hebben kleine of grote moeilijkheden met lezen, en ze weten vaak niet dat de bib een uitgebreid aanbod in huis heeft dat bij hun behoeften aansluit.



## KINDEREN BETREKKEN

Het bieden van een betere toekomst aan hun kinderen is voor de meeste mensen in armoede een belangrijk - zo niet het belangrijkste - doel in hun leven. Kinderen zijn een belangrijke motor tot verandering. Zij zetten hen ertoe aan hun eigen leven in handen te nemen.

Een ontmoetingsmoment wordt daarom best op een zaterdag georganiseerd, zodat ook kinderen die op internaat zitten erbij kunnen zijn.

Ook initiatieven als Boekbaby's worden erg op prijs gesteld. Met dit project worden ouders aangemoedigd samen met hun kleine kinderen van boeken te genieten. Wanneer ouders met hun baby van 6 maand het consultatiebureau van Kind en Gezin bezoeken, krijgen ze een babypakket met een informatiebrochure en boekentips. Wanneer hun baby 15 maand is, ontvangen ze een tweede brochure over het belang en plezier van voorlezen. Momenteel loopt in 49 gemeenten een intensief Boekbaby's-project. Via dit project krijgen gezinnen nog eens twee boekjes, en op 15 maand een uitnodiging om in de plaatselijke bibliotheek een tweede boekenpakket af te halen.

“*Het is zo belangrijk, voor de kinderen ook. Dat ze van kleins af in contact komen met boekjes, dat je ze kunt voorlezen en zo.*”

“*Voor mijzelf zou ik het niet doen. Maar voor mijn zoon wil ik dat probleem met die boete wel oplossen. Anders kan hij ook niet meer naar de bib.*”



## BOETEBELEID

Een van de belangrijkste redenen waarom mensen in armoede niet naar de bib gaan, is de angst voor boetes. Niet alleen omdat ze financieel zwaar wegen, maar vooral omwille van het stigma dat eraan vast hangt. Ze ervaren een boete als een bewijs dat ze er niets van terechtbrengen, dat ze niet goed bezig zijn. Verenigingen waar armen het woord nemen, leren hen plannen en organiseren om boetes te voorkomen.

De bib kan hierbij helpen. Omdat het woord boete zoveel negatieve connotaties oproept, is het beter over een extra bijdrage te spreken. Belangrijker is dat er snel wordt gereageerd bij boetes. Hoe sneller er afspraken worden gemaakt, hoe beter. Ook mensen in armoede stellen voor snel in te grijpen en een duidelijk en haalbaar afbetalingsplan op te stellen. Hierbij is een vertrouwenspersoon, misschien nog meer dan bij andere problemen, erg belangrijk. Dit kan zowel een vaste contactpersoon in de bib zijn als een vertrouwenspersoon in de vereniging waar armen het woord nemen.

De bib moet in elk geval duidelijk communiceren: het bedrag van de boete en de materialen waarover het gaat, moeten al in de eerste herinneringsbrief vermeld worden. Zo voorkomt de bib dat mensen wegblijven omdat ze denken dat ze een heel hoog bedrag zullen moeten betalen. Wanneer kinderen te laat zijn met het terugbrengen van materialen, moeten ook de ouders op de hoogte gebracht worden.

“*Het bedrag van de boete zou op de brief moeten staan. Nu durf je soms niet gaan, omdat je bang bent dat het al heel erg is. Terwijl het misschien nog maar over een klein bedrag gaat.*”

“*Kinderen moffelen die boetebrieven soms weg. Als je het te weten komt, is het al te laat.*”

“*Ik heb met de bib geregeld dat ik ook verwittigd word via mail als mijn zoon zijn materiaal moet binnenbrengen. Het is nodig dat ik dat mee in het oog kan houden.*”

“*De boete zou niet zo snel mogen oplopen. Waarom blokkeren ze pas vanaf 10 euro? Ze zouden boetes direct moeten innen.*”



## DUIDELIJKE EN INTELLIGENT VERSPREIDE INFORMATIE

Mensen in armoede hebben heel wat vragen over het lidmaatschap, de kostprijs voor de ontlending van materialen, de bedragen van de boetes, de ontlendingstermijnen, de mogelijkheden tot verlenging, het automatisch scannen. Als ze zich daar vooraf over kunnen informeren, wordt de stap naar de bib al iets makkelijker gezet. Een overzichtelijke folder in duidelijke taal is van cruciaal belang. Hierbij moeten moeilijke woorden en vakjargon vermeden worden en moet het reglement in mensentaal omgezet worden. Misschien kan je vooraf advies over de leesbaarheid en verstaanbaarheid vragen aan mensen in armoede zelf of aan een gespecialiseerde organisatie met ervaring inzake helder taalgebruik, bijv. Wablieft - Centrum voor Duidelijke Taal. Denk eraan dat het weinig zin heeft een folder enkel in de bib aan te bieden als mensen daar (nog) niet komen.

Denk na over plaatsen in de buurt waar mensen in armoede wel regelmatig over de vloer komen. Is er een armoedevereniging of een welzijnsschakel? Eventueel kan je ook folders leggen in de wachtlokalen van OCMW, sociaal huis, gemeentediensten, dienstencentra, bij lokale huisartsen, bakkers, apothekers, ...

“Ze zouden de belangrijkste info in een foldertje moeten zetten en dat aan alle nieuwe leden geven: een foto van alle medewerkers, info over het reglement, een plattegrond van de bib, de prijs, de openingsuren...”

“De bibliotheekfolder zou op verschillende plaatsen moeten liggen, bijvoorbeeld ook op het OCMW.”

### Communicatie voor iedereen - Stad Antwerpen

Antwerpen is een zeer diverse stad. Om alle bewoners te laten participeren en te informeren, moet de stad in haar communicatie rekening houden met die verschillen. Het was echter niet wenselijk specifiek communicatiemateriaal te maken voor alle doelgroepen afzonderlijk en aparte brochures te ontwerpen voor senioren, mensen in armoede, minderheidsgroepen, ... Daarom voerde de stad een onderzoek naar de drempels die moeilijk bereikbare doelgroepen ervaren. Ze ondervroeg jongeren, senioren, mensen in armoede, mensen met een handicap en mensen van allochtone afkomst. Hieruit werden heel concrete tips en aanbevelingen gedistilleerd om de communicatie voor deze groepen toegankelijker te maken. Een belangrijk pluspunt hierbij is de meerwaarde voor alle gebruikers en dat de communicatie voor alle Antwerpenaren duidelijker wordt. De brochure kan je op de volgende website downloaden: [http://www.antwerpen.be/docs/Stad/Bedrijven/Sociale\\_zaken/SZ\\_Emanc/communicatie\\_iedereen.pdf](http://www.antwerpen.be/docs/Stad/Bedrijven/Sociale_zaken/SZ_Emanc/communicatie_iedereen.pdf)

## ZELF DE STAP NAAR MENSEN IN ARMOEDE ZETTEN

Van mensen in armoede wordt verwacht dat ze zelf stappen zetten: naar diensten en instanties, naar hulpverlening, enz. Wat mensen in armoede missen, zijn mensen, diensten, organisaties, hulpverleners die ook eens de stap naar hen zetten. Als je dat doet en erin slaagt een positief contact te leggen, kan je lange tijd op hun enthousiasme rekenen.

Heel wat armoedeverenigingen hebben een ontmoetingsruimte waar mensen samenkomen voor een kop koffie, wat gezelschap, een babbel. Ze stellen het erg op prijs als je daar ook eens binnenstapt. Ook wie aan een activiteit van een armoedevereniging deelneemt, of dat nu de jaarlijkse tombola, een soepverkoop, een pannenkoeknamiddag of een sobere maaltijd is, kan op positieve reacties rekenen. Loop zelf eens binnen om mensen in armoede persoonlijk uit te nodigen voor een activiteit in de bib.

### Bib Puurs: meedenken met mensen in armoede

De medewerkers van de Puurse bib maken er een punt van om ook mensen in armoede over hun wensen en behoeften te bevragen. Wat eerst gewoon een aandachtspunt was, evolueert nu naar een automatisme. Wanneer ze activiteiten organiseren, gaan ze na of en hoe ze mensen in armoede erbij kunnen betrekken. Dit kan gaan van de praktische organisatie van de digitale week, tot het uitnodigen van mensen in armoede op een boekenverkoop.

## ARMOEDE BESPREEKBAAR DURVEN MAKEN

Bibliotheekverantwoordelijken hebben enige schroom om het thema armoede in de kijker te zetten. Het is, zeker in onze rijke regio, niet evident. 17 oktober is de werelddag van verzet tegen armoede: een geschikt moment om armoede in de kijker te plaatsen met een etalage, een themastand, een lezing, een literatuurlijstje voor de bibbezoeker, een infostand over armoede, een scholenactiviteit.



*Interview met  
de bibliotheken  
van Puurs en  
de Brugse Poort*

## **Globale aanpak haalt mensen in armoede naar de bib**

Puurs is een groene en welvarende gemeente. Het centrale plein -waar ook de bibliotheek ligt- is rustig, bijna vredig. Het contrast met de dichtbevolkte migrantenbuurt de Brugse Poort in Gent is groot. Groentewinkels, bakkers, theehuizen en Turkse interieurwinkels liggen broederlijk zij aan zij op de drukke as van de Bevrijdingslaan. Kinderen spelen en schreeuwen er op straat en op het voetpad loopt een bonte mengeling van shoppende Turkse en Marokkaanse huisvrouwen, hippe stedelingen en armere buurtbewoners. Toch zijn er overeenkomsten: in beide gemeenten proberen de bibliotheken mensen in armoede te bereiken.

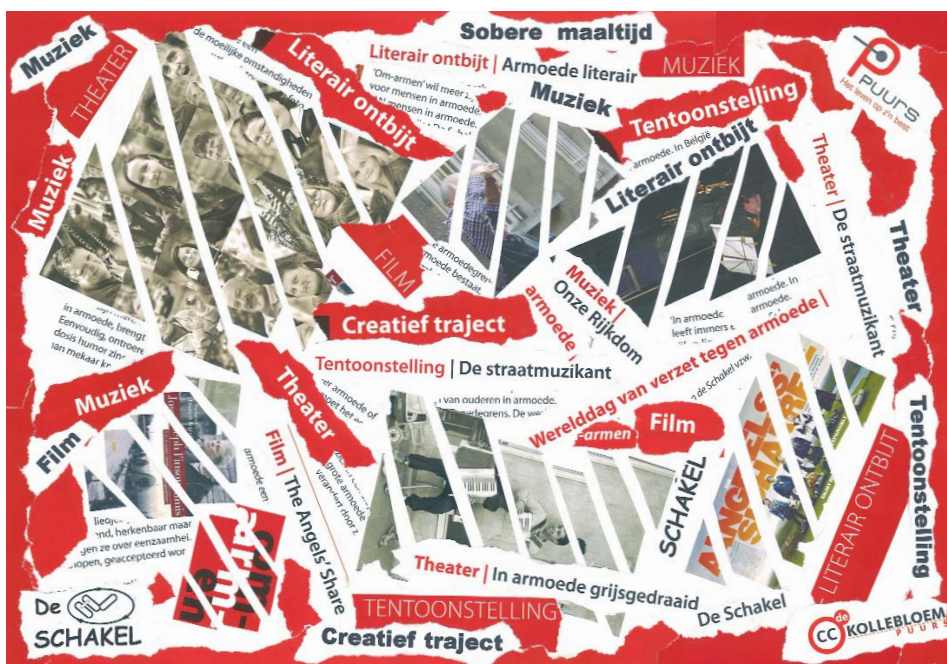


Wat hebben mensen in armoede aan de bib?  
Welke rol kan de bib spelen in het doorbreken van armoede?

ERNA: De bibliotheek haalt mensen uit hun sociaal isolement. Ze krijgen opnieuw het gevoel dat ze deel uitmaken van de maatschappij. Dat is erg motiverend voor hen, maar ook voor de bibmedewerkers. Dit is een snel resultaat. Andere effecten, zoals de veerkracht van mensen versterken en hen ondersteunen bij de ontwikkeling van hun competenties, zijn een werk van lange adem. Het is echter belangrijk in het begin de lat niet te hoog te leggen.

DAV: Het belangrijkste is dat je mensen bereikt die anders nooit een voet in de bib zouden zet-

ten. Je kan je niet voorstellen hoeveel vooroordelen er nog zijn over de bib en hoeveel weerstand dit oproept - een duffe plek waar enkel intellectuelen welkom zijn. Onze bib wil een ontmoetingsplek zijn. Mensen komen zo op een heel laagdrempelige manier in contact met de collectie en de diensten van de bib. We organiseren activiteiten en combineren functies in het gebouw. We delen ons gebouw met de spelotheek. Die belangrijke eerste stap is aartsmoeilijk. Mensen mogen ook naar de bib komen om een strip te lezen. Hoog- of laaggeschoold, ontspanning is een recht. Bibliotheekbezoek mag vrijblijvend zijn en hoeft niet per se gekoppeld te worden aan bijvoorbeeld Nederlands leren.



Veel bibliotheken organiseren acties om mensen in armoede te bereiken, maar klagen dat ze toch niet komen. Bij jullie lukt het wel. Wat zijn de succesfactoren?

ERNA: Je werkt best samen met lokale partners. Het armoedeproject hebben we met de lokale welzijnsschakel, het cultuurcentrum en het OCMW georganiseerd. Verder staat of valt alles met de kwaliteit van je netwerk. Het is belangrijk te investeren in die contacten. Eenmalig samenwerken is onvoldoende en je denkt best goed na voor je eraan begint. Dit betekent ook dat je takenpakketten en doelstellingen herbe kijkt. Wij vragen ook een sterk engagement van de partners; als ze er niet evenveel tijd en energie in steken, stoppen we het project. Anders leidt het enkel tot ontgoocheling en werkt het demotiverend voor je personeel. Een valkuil bij het werken met organisaties is echter dat je mensen die niet in een vereniging georganiseerd zijn, over het hoofd ziet.

DAV: Moeilijk bereikbare doelgroepen in je bib krijgen, is geen sinecure. Daarom steken wij veel tijd in het lokale netwerk. De spelotheek in ons gebouw gebruikt regelmatig de polyvalente zaal. Zo krijgen wij veel allochtone moeders en kinderen over de vloer. Maar je hoeft niet per se met andere organisaties samen te huizen om dit te bereiken. Het cultuurcentrum Circa organiseert in de bib workshops voor jongeren om zelf games te ontwerpen. Die jonge gasten komen zo in contact met projecten die anders alleen een middenklassepubliek bereiken. Grote voordeel is dat je met relatief weinig moeite resultaat kan halen. Bibliotheken vergeten hun grootste troef: hun centrale ligging. Dit is een bonus voor het aangaan van partnerschappen. Maar je moet vooral bereidwillig zijn, actief meedenken over activiteiten en je flexibel opstellen, bijvoorbeeld eens openhouden buiten de openingsuren. Het is ook belangrijk te beseffen wat je grenzen en beperkingen zijn.





Bibmedewerkers zijn geen welzijnswerkers. Daarom is een netwerk belangrijk, zo kan je goed doorverwijzen als je met een ernstige welzijnsproblematiek geconfronteerd wordt. Mensen die niet in een vereniging georganiseerd zijn, kan je bereiken via gerichte activiteiten, zoals een kleutervoorstelling op zaterdagochtend, en door slim promotie te voeren. Dus niet alleen met flyers in de bib maar ook bij de bakker of via een oproep in de streekkrant en op de lokale radio.

#### Heeft dit gevolgen voor het personeel?

Davv: Het heeft verregaande gevolgen. Je kan moeilijk in een netwerk stappen en alleen maar diensten vragen. Je moet ook kunnen geven, anders werkt het niet. Ik probeer aanwezig te zijn op buurtactiviteiten en er een handje te helpen. Is buurtsport een taak van een bibmedewerker? Nee. Vertrekt dit vanuit de collectie? Nee. Maar de buurtwerkers en de jongeren kennen mijn gezicht en stappen met minder schroom de bib binnen. Dit betekent dat een medewerker verschillende competenties moet hebben én combineren die vroeger niet vereist waren: een topcollectie samenstellen, vaardig netwerken en een beetje sociaal assistent zijn. Dat is niet eenvoudig. Maar je krijgt er veel voor terug. De waardering van de bezoeker doet deugd, maar dat merk je enkel als je je niet verstopt in de backoffice of achter de balie.

ERNA: Eigenlijk moeten we terug naar de bib van vroeger. Bibmedewerkers waren op hun manier informatiemakelaars en belangrijke spilfiguren in de lokale gemeenschap. We mogen het back-officewerk wat meer in vraag stellen. In Puurs

hebben we de backofficeruimten bewust terug in de bib geplaatst. Er is meer contact met de gebruikers en de betrokkenheid en persoonlijke voldoening voor de medewerkers is veel groter. Sindsdien hebben we minder ziekteverzuim.

#### Wat is het nut van prijsdifferentiatie in het bereiken van mensen in armoede?

ERNA: Mensen in armoede hebben erg veel schrik van boetes. Vaak leidt hun kwetsbare positie er ook toe dat ze boetes laten oplopen, waardoor ze soms voor een gigantisch bedrag staan. Er waren mensen die niet meer langs de bib durfden te lopen omdat er nog een boete openstond. Mensen in armoede denken dat niemand anders boetes heeft en dat het aan hen te zien is als ze een boete hebben. Ze schamen zich ervoor. Het lidgeld is voor sommigen te hoog (nvdr: net aangepast van 7 naar 10 euro). Toch geloven we niet dat alles gratis maken de oplossing is. De armoedevereniging vraagt ook altijd een kleine bijdrage voor activiteiten. Mensen hebben hun trots en willen geen voorkeursbehandeling. Ik vind ook dat je als bib geld mag vragen voor je diensten. We hebben daarom twee systemen: een basisabonnement met basisdienstverlening en een voordeelabonnement voor wie meer of langer wil ontlenen. Wie meer krijgt, betaalt ook meer. Maar dat belet natuurlijk niet om kwetsbare doelgroepen financieel tegemoet te komen. Financiële drempels analyseren is nuttig, maar toeleiding is succesvoller om mensen te bereiken dan enkel het prijs- en boetebeleid aan te passen.

Davv: Bij ons is alles gratis: de inschrijving en de ontleningen. Veel mensen weten immers nog

niet goed wat een bib is en wat ze ervan kunnen verwachten. Voor boetes is dat anders. Mensen zijn gelijk voor de wet. Maar het is een moeilijke discussie, want het zijn vaak de sociaal zwakkeren die boetes opstapelen. Bij ons wordt er over prijsdifferentiatie gediscussieerd. Het is belangrijk inkomsten te genereren. Een idee is om de basisdienstverlening gratis te houden en verschillende formules te hanteren voor mensen die meer wensen.

#### **Zijn er grenzen aan laagdrempeligheid? Kan het te gezellig worden in de bib?**

**Dav:** Het mag niet te gezellig worden. Je blijft een bibliotheek, je kan niet alle maatschappelijke problemen oplossen. Een open huis worden, mag niet leiden tot overlast. Die grens is flinterdun. Bij ons is de speltheek een meerwaarde, maar de klanten maken soms lawaai. Andere bezoekers ervaren dit als overlast. Het is schipperen tussen de diverse gebruikers en hun verwachtingen. Daarom is het belangrijk dat je zoekt naar gemeenschappelijke doelstellingen als je met partners samenwerkt.

**ERNA:** Je netwerk kan je helpen bij overlast. Als je mensen in de bib haalt via het netwerk, weet je wie er binnenkomt. Bij problemen val je terug op dat netwerk om ze samen op te lossen. Contact en dialoog met de gebruikers en verenigingen is broodnodig.

**Moelijk bereikbare doelgroepen in de werking betrekken kost tijd en moeite. Sommigen vinden dit geen taak voor de bib. Hoe verantwoorden jullie dit naar het beleid?**

**ERNA:** Verantwoording blijft moeilijk. In Puurs zijn er relatief weinig mensen in armoede of weinig mensen van allochtone origine. Soms wordt de vraag wel eens gesteld of al die moeite wel gerechtvaardigd is voor zo'n klein deel van de bevolking. Het is een moeilijke opdracht om de maatschappelijke meerwaarde van de bib aan te tonen. Ons bestuur is niet onder de indruk van de ontleeningcijfers. Je moet sterk verankerd zijn in de lokale samenleving: partners en inwoners moeten de waarde van de bib eerst voelen voor ze die bij het bestuur verdedigen. We werken aan dit draagvlak door in te zetten op een ruim netwerk. We werken samen met het Davidsfonds, de Vereniging voor Ecologisch Leven en Tuinieren, de welzijnschakel, scholen, dagcentra,... en we willen dit nog uitbreiden.

**Dav:** De maatschappelijke relevantie wordt momenteel in vraag gesteld en de bibliotheek moet zichzelf heruitvinden. De digitalisering en de concurrentie op de mediamarkt is moordend. En we kunnen niet concurreren met internet en digitale televisie. We moeten onszelf in vraag durven stellen zonder ons klassieke publiek te verliezen. De middenklasse zorgt voor het draagvlak. We mogen hun wensen en verlangens niet negeren want als zij het nut van de bib niet meer verdedigen, kunnen we opdoeken. We moeten onze inspanningen dus niet alleen op maatschappelijk kwetsbare groepen richten. Beide sporen moeten worden bewandeld.

**ERNA:** Ik geloof in mede-eigenaarschap. We richten ons te veel op het aanbod en niet op de vraag. Je publiek mag participeren in de aankoop van de collectie en de dienstverlening. De bib is er voor hen. Mede-eigenaarschap gaat

verder dan toeleiden en drempels verlagen. Mensen in armoede komen hier koffie drinken en af en toe iets ontlenen, maar ze hebben nog niet het gevoel dat de bib echt van hen is. Nu is het een winkel. Er is geen verbondenheid. Dus vinden ze de bib niet zo belangrijk. De collectie wordt door het personeel aangekocht, maar sluit niet altijd aan bij de interesses van de mensen. We laten daarom nu schoolklassen nieuwe boeken kiezen. Aan gebruikers geven we een bon voor een boekenwinkel waarmee ze een boek voor de bib kunnen kopen. Ze worden onze ambassadeurs en voelen zich verbonden.

**Dav:** Bibs zijn als eilanden in een archipel. Ze werken onvoldoende samen. Via IBL kan je collecties delen. Zo komen er tijd en middelen

vrij om te investeren in een maatschappelijk relevante werking. We kijken nog teveel naar op de populaire cultuur. In gezinnen met een beperkte leescultuur wordt er meer televisie gekeken. Die kinderen nemen in de bib boeken en dvd's mee van Bumba, Piet Piraat en Disney. Zo krijgen ze wel een boek in hun handen en dat is vaak de eerste stap. Bibliotheken moeten echter kiezen. Momenteel zet men in op infrastructuur en grote gebouwen. We moeten ons minder op de collectie en meer op de mensen richten. Als we de beschikbare middelen anders inzetten, lukt dat. Bibliotheken zouden proactief met dit soort voorstellen naar buiten kunnen komen om hun belang, functie en relevantie in de maatschappij zichtbaar te maken.



## Colofon

### Thuis in de bib.

Bibliotheken en mensen in armoede.

Een uitgave van LOCUS, steunpunt voor lokaal cultuurbeleid.

[www.locusnet.be](http://www.locusnet.be)

Redactie	Hilde De Brandt, Carolien Patyn, Chris Van de Vreken, Filip Vandenberghe, Bart Van Moerkerke, Lucy Vereertbrugghen
Coördinatie en eindredactie	Lucy Vereertbrugghen
Fotografie	Carol Verstraete: front en p. 7, 26, 30, 33, 34, 35, 42, 45, 46 Koen Broos: p. 3, 6, 10, 13, 18, 20, 23, 25, 31, 37, 38 de schakel: p. 8, 14, 28, 49 collage van Bea: p. 44 <i>Uit 'Samen Cultuur. Dagboek van mensen met armoede-ervaring', De Schakel Puurs.</i>
Gedichten	leesgroep De Schakel: p. 14 en 16
Productie en vormgeving	mdmedia & partners, Gent - <a href="http://www.mdmedia.be">www.mdmedia.be</a>
Druk	Sint-Joris, Oostakker
Verantwoordelijke uitgever	Wim Vanseveren p.a. LOCUS vzw Priemstraat 51, 1000 Brussel
Met dank aan	De mensen van De Schakel, de bibliotheken van Puurs en de Brugse Poort en alle vermelde bibliotheken.

WD D/2013/12347/4  
ISBN 9789081446082





LOCUS