

De bibliotheken in Zuid- en Noord-Holland: maatschappelijke opgaven in de coronacrisis

**Maatschappelijke
opgaven:**

**themapublicatie
de bibliotheek in
de coronacrisis**

**Wij werken
aan de
toekomst van
bibliotheek**

Inhoudsopgave

Managementsamenvatting	4
Voorwoord	7
1. Inleiding	8
1.1 Aanleiding	8
1.2 Doelstelling en onderzoeksvragen.....	8
1.3 Onderzoeksmethode	8
2. De coronacrisis en relevante maatschappelijke thema's en doelgroepen voor de bibliotheek	9
2.1 Maatschappelijke thema's die extra naar voren komen door de coronacrisis	9
2.2 Welke rollen vervult de bibliotheek al binnen de aangehaalde thema's?	10
2.3 Doelgroepen	12
3. Thema's en doelgroepen in Zuid- en Noord-Holland	14
3.1 Zuid- en Noord-Holland: sterk stedelijke gebieden.....	14
3.2 Werk, werkloosheid en economie	14
3.3 (Nieuwe) kwetsbare groepen die geraakt worden door de coronacrisis.....	16
4. Ondernomen acties in coronatijd bij bibliotheken én buiten de bibliotheeksector	18
4.1 Activiteiten ondernomen door bibliotheken tijdens de coronacrisis.....	18
4.2 Inspirerende voorbeelden van activiteiten ondernomen door andere organisaties.....	22
5. Rollen die gemeenten in Zuid- en Noord-Holland innemen ten aanzien van corona	24
5.1 De rollen van gemeenten	24
5.2 Activiteiten binnen gemeenten	25
6. Wat kan de bibliotheekbranche meenemen naar de toekomst?	28
6.1 Wendbaar, veerkrachtig en creatief.....	28
6.2 Mogelijke acties om nu en in de toekomst in te spelen op trends en ontwikkelingen.....	30
Bronnen	32
Bijlage: maatschappelijke thema's gerelateerd aan de coronacrisis.....	33

Colofon

Themapublicatie maatschappelijke opgaven in de coronacrisis

Maatschappelijke opgaven in relatie tot het bibliotheeknetwerk in Zuid- en Noord-Holland

Opdrachtgever

Provincie Zuid-Holland en provincie Noord-Holland

Projectgroep Probiblio

Team Marktkennis:

Marlon Mendonça Dias, Adviseur Beleidsonderzoek

Berthy Nijhuis, Teamleider Marktkennis

Team Management & Organisatie:

René Kronenberg, Strategisch Adviseur

Team Educatie:

Floor Banning, Adviseur Basisvaardigheden

Team Marketing:

Iet Wiersma, Marketingadviseur







Voor vragen over deze publicatie kunt u terecht bij: onderzoek@probiblio.nl






Managementsamenvatting

Doelstelling onderzoek (hfst. 1)

Inzicht geven in welke maatschappelijke thema's extra spelen in de coronacrisis en welke rol de bibliotheek hierin kan nemen voor (potentiële) doelgroepen die (extra) geraakt worden op het gebied van maatschappelijke participatie en zelfredzaamheid. Hieronder volgt een samenvatting van de uitkomsten per onderzoeksvraag.

Welke maatschappelijke thema's, passend binnen de kernfuncties van bibliotheken, komen extra naar voren door de coronacrisis en welke doelgroepen vallen hieronder? (hfst. 2 en de bijlage)

					
Sociale cohesie en eenzaamheid	Werk, werkloosheid en schulden	Mentale en fysieke gezondheid	Taal- en digivaardigheden	Toegang betrouwbare informatie	Scholing en leerachterstanden
Laaggeletterden	Laaggeletterden	Laaggeletterden	Laaggeletterden	Laaggeletterden	Laaggeletterden
Achterstandswijken	Achterstandswijken	Achterstandswijken	Achterstandswijken	Achterstandswijken	Achterstandswijken
Vluchtelingen/ arbeidsmigranten	Vluchtelingen/ arbeidsmigranten	Kinderen (uit kwetsbare gezinnen)	Vluchtelingen/ arbeidsmigranten	Vluchtelingen/ arbeidsmigranten	Kinderen (uit kwetsbare gezinnen)
Jongeren	Jongeren/starters	Jongeren	Kinderen (uit laagtaalvaardige gezinnen)	Corona-critici	Jongeren
Ouderen	Werknemers in getroffen sectoren	Ouderen	Ouderen	Ouderen	
Thuiswerkers	Zzp'ers	Thuiswerkers	Thuiswerkers		
Alleenstaanden	Flexwerkers	Overvraagde zorgprofessionals			
Eénoudergezinnen	Ondernemers	Chronisch zieken			
	Werkzoekenden				

-  Reeds kwetsbare groepen worden harder geraakt en nieuwe kwetsbare groepen ontstaan. Onder kinderen, jongeren, ouderen en alleenstaanden neemt eenzaamheid toe. Daarnaast nemen sommige burgers corona minder serieus terwijl anderen de berichtgeving en het beleid hierop niet vertrouwen.
-  De crisis leidt tot sterke economische krimp en tot groei van werkloosheid en schuldenproblematiek. Naast al bestaande kwetsbare groepen, die nu nog harder geraakt worden, zien we dat de coronacrisis ook nieuwe groepen op dit thema kwetsbaar maken, zoals flexwerkers, zzp'ers en jongeren/starters.
-  Door corona loopt reguliere zorg achter, bewegen mensen minder en neemt stress toe door crisis gerelateerde problemen (financieel, werk, gezondheid, sociaal, thuiswerken). Kinderen en jongeren kampen vaker met gezondheidsproblemen door meer thuis zitten en beperkingen in sociale contacten.
-  Informatie over het virus, de maatregelen en beschikbare hulp is lastig voor laaggeletterden en minder digitaalvaardigen. Daarnaast versnellen de coronamaatregelen de digitalisering van de samenleving op vele gebieden, terwijl niet alle burgers kunnen aanhaken.
-  De versnelling in digitale ontwikkelingen heeft gevolgen voor het filteren en de betrouwbaarheid van informatie. Zo wordt veel nepnieuws verspreid over het virus en de maatregelen. Sommige burgers vertrouwen verstrekte informatie niet meer en negeren dit of zijn op zoek naar nieuwe bronnen.



Door de sluiting van onderwijsinstellingen tijdens lockdowns en de overgang naar thuisonderwijs komen leerlingen en studenten geïsoleerd thuis te zitten. Leraren missen direct contact met leerlingen en ouders krijgen opeens een rol als thuisonderwijzer. Daarnaast dreigen leerachterstanden.

Welke thema's en doelgroepen zien we meer dan gemiddeld in Zuid- en Noord-Holland? (hfst. 3)

Zuid- en Noord-Holland zijn de meest verstedelijkte provincies in Nederland. Uit onderzoek weten we dat de mate van stedelijkheid van invloed kan zijn op de verspreiding van een virus. Zo startte de tweede coronagolf in Amsterdam, Rotterdam en Den Haag. Verder zijn een aantal groepen, extra geraakt door corona, meer dan gemiddeld vertegenwoordigd in Zuid- en Noord-Holland, vooral in grotere steden: zzp'ers (met name Noord-Holland), laaggeletterden (met name Zuid-Holland), achterstandswijken en alleenstaanden/éénoudergezinnen.

Groot Amsterdam wordt economisch extra hard geraakt. Onder andere door de grote hoeveelheid getroffen zzp'ers, flexwerkers en uitzendkrachten en de aanwezigheid van hard getroffen sectoren zoals de luchtvaart, horeca en cultuur en recreatie. Twee sectoren waar qua werkgelegenheid nog steeds groei te zien is, zorg en welzijn en openbaar bestuur, zien we vooral terug in de arbeidsmarktregio's Haaglanden en Zuid-Holland Centraal, waardoor we daar een meer gemengd beeld zien van de gevolgen voor economie en werkgelegenheid.

Welke acties ondernemen bibliotheken en andere organisaties tijdens de coronacrisis? (hfst. 4)

Geconfronteerd met de eerste lockdown in maart zijn bibliotheken creatief aan de slag gegaan met oplossingen om doelgroepen te bereiken en dienstverlening te blijven uitvoeren. Voorbeelden zijn (zie hfst 4.1 voor meer):

Bibliotheek als uitleen- en informatieplek: materiaal vanuit huis reserveren en ophalen, bij mensen thuisbezorgen, actieve promotie van de online collectie, vervangen van spreekuren door telefonische hulplijnen, speciale (openings)tijden voor (activiteiten gericht op) risicogroepen.

Ontwikkelplek: veel online thuisactiviteiten en challenges voor kinderen en jongeren, online, telefonische en buitenluchtalternatieven voor leesbevordering, meer zomerscholen, uitlenen van laptops of tablets voor groepen die dat ontberen, studieplekken voor kinderen en jongeren die dat thuis niet hebben, telefonische hulplijn voor minder digitaalvaardigen, informatie over en hulp bij de corona-app.

Ontmoetingsplek: alternatieven voor de ontmoetingsfunctie zoals online lezingen, boekpresentaties, leesclubs en interviews met schrijvers, ouderen bellen hoe het gaat, video's aanbieden, telefoongesprekken over kunst en cultuur, activiteiten streamen en telefoonlijsten opzetten waarbij leden elkaar bellen over onderwerpen.

Inspiratie buiten de bibliotheeksector

Vaak betreft dit nieuwe online dienstverlening zoals interactieve digitale tours door musea, in 3D kunst bekijken, gestreamde theatervoorstellingen en muziekfestivals, [virtuele wandeltochten](#) door de natuur, [thuisonderwijstips](#) van onderwijzers op YouTube en online taalcoaching via [Kletsmaatjes](#).

Er zijn verschillende initiatieven geweest om informatie voor iedereen toegankelijk te maken. Zoals de tolken Nederlandse Gebarentaal bij persconferenties en websites met basisinformatie in begrijpelijke taal met afbeeldingen of animaties: [Pharos Corona](#), [Steffie.nl](#), [Stichting Lezen en Schrijven](#) en de [Rijksoverheid](#).

Ook op het gebied van wederdiensten zien we inspirerende voorbeelden op het gebied van online uitwisselen van hulpvragen en hulpaanbod: [Aandacht voor elkaar](#), [Coronahelpers](#) of [NLvoorelkaar](#) of acties als [Support Your Locals](#). Op [Recruiters for good](#) worden corona gerelateerde vacatures en werkzoekenden gematched.

Welke rol pakken gemeenten in de coronacrisis en met welke acties? (hfst. 5)

Voor bibliotheken is het nuttig om bewust te zijn van de rol die de gemeente aanneemt in de crisis en welke prioriteiten daarbij horen. Er zijn vier rollen te onderscheiden, waarbij gemeenten vaak meerdere rollen aannemen (zie hoofdstuk 5.2 voor voorbeelden van acties van verschillende typen gemeenten).

De economisch gedreven gemeente: neemt in de coronacrisis vooral financieel-economische maatregelen om het bedrijfsleven, zzp'ers en nieuwe werklozen te ondersteunen. Deze rol zien we bij gemeenten het meest.

De nieuw-communicerende gemeente: richt zich sterk op het informeren van de burger, gebruikmakend van nieuwe (online) communicatie- en PR-kanalen en meerdere talen. Ook belangenbehartigende activiteiten (publieksvriendelijke acties, pleidooien) vallen hieronder. Bijna alle gemeenten willen deze rol oppakken, maar ondervinden grote verschillen in succes hiermee.

De maatschappelijk betrokken gemeente: richt zich op kwetsbare groepen. Ook zorginstellingen, non-profit organisaties en aangepaste culturele activiteiten afhankelijk van inkomsten van bezoekers krijgen aandacht. Het aantal gemeenten dat deze rol als prioriteit oppakt is beperkter dan die van de economisch gedreven gemeente.

De eigenwijze gemeente: is kritisch, wil het kabinet scherp houden op diverse thema's en vaart een meer eigen koers. Deze gemeente zoekt en benut de beleidsruimte en praktische mogelijkheden voor lokale invulling van maatregelen en zoekt daarin soms 'de grens' op.

Wat kunnen bibliotheken vanuit de coronacrisis meenemen naar de toekomst? (hfst. 6)

De maatschappelijke waarde van de bibliotheek wordt, op een soms pijnlijke manier, benadrukt in deze crisis. De kwetsbare groepen die de bibliotheek al bedient, worden nu nog harder geraakt. Ook zijn er nieuwe doelgroepen naar boven gekomen die baat hebben bij de dienstverlening van de bibliotheek. Maar bibliotheken kunnen ook tijdelijk door de overheid gesloten worden indien coronabesmettingen oplopen; en als bibliotheken open zijn, gelden er allerlei beperkende maatregelen. Bovendien heeft de crisis een financiële impact op de bibliotheek die lang voelbaar zal zijn. Bibliotheken zijn in de crisis meer flexibel gaan werken en komen door het voortdurend inspelen en anticiperen op steeds veranderende omstandigheden met creatieve oplossingen. In de toekomst kan de bibliotheek deze flexibiliteit blijven omarmen. Aandachtspunten en kansen zijn:

Gemeenten: zijn ook een doelgroep in de coronacrisis. Ze maken zich zorgen om de eigen financiële begroting en het uitvoeren van nieuwe, extra taken. Tegelijkertijd moeten ze de coronacrisis in hun werkgebied managen. Ten aanzien van bibliotheken kan dit leiden tot veranderende prioriteiten en mogelijk afnemende subsidies. Tegelijkertijd draagt de bibliotheek bij aan een oplossing voor ontstane maatschappelijke problemen en kan daarmee meerwaarde bieden voor de gemeente. De coronacrisis laat dit zien. Dit is een belangrijk gegeven dat gebruikt kan worden in de communicatie en omgang tussen bibliotheken en gemeenten.

Maatschappelijke waarde: voor bibliotheken is het belangrijk de maatschappelijke meerwaarde in kaart te brengen en te communiceren naar belangrijke stakeholders, bijvoorbeeld via het jaarverslag of een apart rapport Maatschappelijke Waarde. Denk aan de gemeente maar ook (potentiële) samenwerkingspartners zoals het bedrijfsleven en maatschappelijke partners. Belangrijk vanwege misschien lagere subsidiegelden in 2021 en het creëren van een bredere financiële basis.

Medewerkers en organisatie: leerpunten uit de crisis dienen mee genomen te worden in het beleid om de organisatie blijvend zo in te richten dat zij zich snel aan kan passen aan een gewijzigde situatie, bijvoorbeeld die van een nieuwe (intelligente) lockdown, digitale ontwikkelingen die elkaar in rap tempo opvolgen en de opkomst van 'nieuwe' kwetsbare groepen. De hiervoor benodigde flexibiliteit in de organisatie en bij personeel stimuleert ook innovaties. Maar deze flexibiliteit vraagt ook veel van de medewerkers. Duidelijke communicatie, de juiste begeleiding, alertheid op stress, intercollegiaal contact en waardering zijn daarom belangrijk.

Bestaande leden en bezoekers vasthouden en nieuwe doelgroepen aantrekken: door de coronacrisis bestaat het risico dat een deel van de leden en bezoekers afhaken. Bibliotheken dienen zichtbaar en in contact met doelgroepen te blijven zowel fysiek, indien mogelijk, als digitaal. Deze inspanningen en de nieuwe digitale ontwikkelingen kunnen ook goed gebruikt worden om nieuwe doelgroepen aan te trekken.

De digitale bibliotheek in de lift: Het is nog urgenter geworden dan het al was om ontwikkelingen op dit vlak, ook op landelijk niveau, goed te organiseren. Veel voorbeelden komen voorbij in hoofdstukken 4 en 6.

Voorwoord

Coronadienstverlening door bibliotheken: veel verschillen om verschillende redenen

Terecht wordt in dit rapport gesteld dat bibliotheken zich wendbaar, veerkrachtig en creatief hebben getoond en blijven tonen in de coronacrisis. Er zijn enorme stappen gezet in de vernieuwing van de dienstverlening en de versteviging van de relaties met klanten, opdrachtgevers en partners.

In de maatregelen die zijn opgelegd door de Rijksoverheid wordt geen onderscheid gemaakt tussen bibliotheken onderling. Maar de diversiteit is natuurlijk groot en dat heeft grote gevolgen voor de mogelijkheden die bibliotheken – binnen de opgelegde beperkingen – aan hun bezoekers kunnen bieden.

Bibliotheken zijn door de Rijksoverheid aangemerkt als ‘doorstroomlocatie’ net zoals bijvoorbeeld musea. Men had vooral het uitlenen en inleveren van materialen voor ogen. Maar inmiddels telt Nederland heel veel bibliotheken die evenzogoed een verblijfsfunctie bieden. Ze hebben leslokalen en theater- en bioscoopzalen en delen het pand met partners van allerhande allooi.

Na elke persconferentie of toespraak moesten bibliotheken hun eigen puzzel leggen: kunnen we in onze vestiging wel of niet mensen laten werken aan de publiekscomputers, mogen we wel of niet groepen ontvangen, wat betekent het dat we het gebouw delen met partners die moeten werken met een ander protocol?

Bibliotheken werken in opdracht van en in samenspraak met hun gemeenten. Ook dat leidde tot verschillen tussen wat er lokaal geboden kon worden. De ene gemeente en veiligheidsregio nam andere besluiten dan de andere met als meest in het oog springende: wel of geen aansporing of toestemming om een afhaalbibliotheek in te richten. Leden van de bibliotheek vonden het lastig te begrijpen waarom bibliotheek x wel een afhaal-service bood en bibliotheek y niet. En dat zorgde voor ongemakkelijke situaties.

Een steeds groter aantal bibliotheken is voor de dienstverlening afhankelijk van de inzet van vrijwilligers. En dat zijn heel vaak mensen uit de groep die in de richtlijnen ‘kwetsbaar’ genoemd wordt. Dat betekent dat die bibliotheken onmiddellijk te kampen kregen met bezettingsproblemen. Er moesten pijnlijke keuzes worden gemaakt: bedanken we kwetsbare medewerkers / vrijwilligers, beperken we openingsuren, ga maar door.

De maatschappelijke en culturele waarde van bibliotheken is in deze coronacrisis onomstotelijk bewezen. Dit rapport illustreert dat. Ik hoop van harte dat lokale bestuurders hun voordeel doen met de *best practices* uit dit rapport.

Anne Rube

Interim Voorzitter VOB

1. Inleiding

1.1 Aanleiding

Probiblio, de ondersteuningsorganisatie van bibliotheken in de provincies Zuid- en Noord-Holland, is door de provincie Zuid-Holland gevraagd om meerdere onderzoeken uit te voeren naar maatschappelijke opgaven in relatie tot het bibliotheeknetwerk. Dit specifieke onderzoek is uitgevoerd in opdracht van zowel de provincies Zuid- én Noord-Holland en heeft de impact van de coronacrisis op de bibliotheek als thema. Voor bibliotheken werd het door coronamaatregelen veel lastiger om hun kernfuncties goed te vervullen en in contact te blijven met de samenleving en doelgroepen. Veel bibliotheken gingen na de eerste schrik hier creatief mee om en zijn in de nieuwe situatie oplossingsgericht aan de slag gegaan. Echter, het is duidelijk dat de coronacrisis en de bijbehorende maatregelen het werk van bibliotheken en de omringende lokale samenleving, waarbinnen iedere bibliotheek opereert, heeft veranderd en dat een deel van die verandering blijvend is. Denk aan het ontstaan van 'nieuwe' kwetsbare groepen als zzp'ers en starters, de digitale ontwikkelingen die nu nog sneller gaan maar ook nieuwe mogelijkheden bieden en aan manieren van werken en samenwerken die veranderen.

1.2 Doelstelling en onderzoeksvragen

Doelstelling: *Inzicht geven in welke maatschappelijke thema's extra spelen in de coronacrisis en welke rol de bibliotheek hierin kan nemen voor (potentiële) doelgroepen die (extra) geraakt worden op het gebied van maatschappelijke participatie en zelfredzaamheid.*

Onderzoeksvragen en hoofdstukken:

- Welke maatschappelijke thema's komen momenteel extra naar voren door de coronacrisis? (H2)
- Welke rol spelen bibliotheken binnen deze thema's en welke doelgroepen, relevant voor bibliotheken, vallen onder deze thema's? (H2)
- Welke thema's en doelgroepen spelen meer dan gemiddeld in/voor Zuid- en/of Noord-Holland? (H3)
- Welke speciale of extra acties hebben bibliotheken in Nederland en in Zuid- en Noord-Holland tijdens de coronacrisis ondernomen en wat zijn inspirerende voorbeelden buiten de bibliotheeksector? (H4)
- Welke rol pakken gemeenten in Zuid- en Noord-Holland in de coronacrisis en welke acties ondernemen gemeenten op genoemde thema's? (H5)
- Welke inzichten en acties kunnen bibliotheken vanuit de coronacrisis meenemen voor de toekomst? (H6)

1.3 Onderzoeksmethode

Om antwoord te krijgen op de onderzoeksvragen heeft Probiblio gekozen voor deskresearch. Hiervoor heeft Probiblio informatie verzameld uit onderzoeken, beleidsstukken, papers en artikelen met onderwerpen als coronavirus, de bibliotheek, crisis, coronamaatregelen, maatschappelijke participatie en kwetsbare groepen. Sinds de uitbraak van het coronavirus is er in korte tijd enorm veel gepubliceerd over corona en aan corona gerelateerde onderwerpen. Van krantenartikelen tot online nieuwssites tot wetenschappelijke onderzoeken. Hierbij hebben we gekeken naar de onderwerpen in hun algemeenheid als naar de specifieke situatie in Zuid- en Noord-Holland en dit aangevuld met eigen inzichten van onze experts.

2. De coronacrisis en relevante maatschappelijke thema's en doelgroepen voor de bibliotheek

Binnen het 'nieuwe normaal', volgend uit de coronacrisis, zien we allerlei ontwikkelingen die grote impact hebben op de maatschappij. In dit hoofdstuk kijken we naar maatschappelijke thema's die relevant zijn voor bibliotheken en die door de coronacrisis extra aandacht krijgen of nieuw naar voren komen en die invloed hebben op de zelfredzaamheid van burgers. We kijken naar de relatie tussen deze thema's en de rol van de bibliotheek en we geven een overzicht van doelgroepen vallend onder de behandelde thema's.

2.1 Maatschappelijke thema's die extra naar voren komen door de coronacrisis

Corona raakt ons allemaal. Van Terschelling tot Aruba. Jong en oud. Mensen met een beperking vaak nog harder dan anderen. Corona raakt ons in school en werk. In het gemis van een aanraking. En vooral: in ons gevoel van veiligheid en vertrouwen. Want geen eindexamen kunnen doen, een begrafenis in zeer kleine kring, niet op bezoek kunnen bij je man of vrouw in het verpleeghuis, als ondernemer ineens je levenswerk verliezen, of je baan – het is allemaal enorm ingrijpend.

Toch gebeurt er deze maanden ook veel goeds [.....] Bijzonder was ook hoe we in een paar maanden samen voor elkaar kregen dat de grootste beperkingen konden worden opgeheven. En bijzonder is de veerkracht van ondernemers die op allerlei creatieve manieren hun bedrijf draaiende hielden, van leraren die hun leerlingen online gingen begeleiden, en van ouders die plotseling werk en onderwijs thuis combineerden.

Bron: fragment uit de troonrede van 2020

Hieronder volgt een overzicht van maatschappelijke thema's die voor bibliotheken van belang zijn voor hun maatschappelijke rol en dienstverlening en die sterk beïnvloed worden door de coronacrisis. Het betreffen bestaande thema's waarmee de bibliotheek haar maatschappelijke waarde nog eens extra kan benadrukken en het zijn nieuwe thema's waarmee de bibliotheek haar maatschappelijke waarde juist kan versterken. In de bijlage zijn de gevolgen van de coronacrisis op deze maatschappelijke thema's verder uitgewerkt. Hieronder beperken we ons tot een korte opsomming.

Sociale cohesie en eenzaamheid

De coronacrisis raakt niet iedereen even hard. Reeds kwetsbare groepen worden harder geraakt en er ontstaan nieuwe kwetsbare groepen (zie ook onder en de bijlage) wat de sociale cohesie onder druk zet. Daarnaast nemen sommige burgers corona minder serieus terwijl anderen de berichtgeving en het beleid hierop niet vertrouwen. Door de genomen maatregelen en de daaruit voortvloeiende beperkingen in sociale interactie neemt ook eenzaamheid toe onder groepen als ouderen, kinderen/ jongeren en alleenstaanden.

Werk, werkloosheid en schuldenproblematiek

De crisis leidt tot een sterke economische krimp en daarmee, onder andere, ook tot een groei van de werkloosheid en een toenemende schuldenproblematiek. Naast al kwetsbare groepen op dit thema die nu nog harder geraakt worden, zoals laagopgeleiden, laaggeletterden en chronisch zieken, zien we dat de coronacrisis ook nieuwe groepen binnen dit thema onder de aandacht brengt, zoals flexwerkers, zzp'ers en jongeren, studenten en starters.

Mentale en fysieke gezondheid

Naast directe gevolgen van corona voor gezondheid zijn er veel indirecte gevolgen. Door pieken in coronaopnames loopt de reguliere zorg langdurig achter met de nodige gevolgen voor mensen met andere gezondheidsproblemen dan corona. We zien een afname qua bewegen en een toename van stress door problemen gerelateerd aan de coronacrisis (financieel, werk, gezondheid, sociaal, thuiswerken). Ook kampen kinderen en jongeren zowel fysiek als mentaal met toenemende gezondheidsproblemen door het vaker thuis zitten, minder beweging en minder sociale contacten.

Taal- en digivaardigheden

Informatie over het virus zelf, de coronamaatregelen en hoe en waar men hulp kan krijgen is lastig voor laaggeletterden en minder digitaalvaardigen door de overvloed aan, vaak online, informatie. Daar komt bij dat de coronamaatregelen de digitalisering van de samenleving op vele gebieden (sociaal, financieel, administratief, dagelijks leven) nog meer versnellen, terwijl niet alle burgers hierbij kunnen aanhaken.

Toegang betrouwbare informatie

De hierboven genoemde versnelling in de digitalisering van de samenleving heeft ook gevolgen voor het filteren en de betrouwbaarheid en geloofwaardigheid van informatie. Zo wordt er veel nepnieuws verspreid over het virus en de maatregelen. Maar er zijn ook veel mensen die de verstrekte informatie niet meer vertrouwen en op zoek zijn naar nieuwe of andere informatiebronnen of informatie maar negeren.

Scholing- en leerachterstanden

De sluiting van onderwijsinstellingen over de gehele linie van het onderwijssysteem tijdens de lockdown in de eerste golf en de overgang naar thuisonderwijs heeft veel impact gehad. Zowel op leerlingen en studenten die geïsoleerd thuis kwamen te zitten als op leraren die het directe contact met de leerlingen misten en ouders die opeens een rol als thuisonderwijzer kregen. Ook het feit dat veel stages in het praktijkonderwijs niet meer kunnen plaatsvinden heeft een nadelig effect. Er dreigen leerachterstanden op te treden.

2.2 Welke rollen vervult de bibliotheek al binnen de aangehaalde thema's?

In het begin van de coronaperiode zijn bibliotheken langere tijd gesloten geweest. Tijdens die periode en erna blijkt herhaaldelijk dat de maatschappelijke waarde van de bibliotheek, en de functies die de bibliotheek hierin vervult, gemist werden. Denk aan toegang tot informatie en een plek zijn voor ontmoeting, persoonlijke ontwikkeling, ontspanning en ondersteuning. Een voorbeeld hiervan zijn bezoekers in verschillende werkgebieden van bibliotheken in Zuid- en Noord-Holland die in die periode op de deur hebben geklopt met de vraag of ze echt niet naar binnen konden voor zaken als het gebruik van internet of hulp bij het maken van een printje of het opzoeken van informatie.

Met de ontwikkeling en verankering in de afgelopen jaren van de bibliotheek als maatschappelijk educatieve organisatie, is de bibliotheek binnen meer thema's actief dan ooit tevoren. De uitbreiding vindt vooral plaats op thema's die binnen het sociaal domein vallen, zoals werk en inkomen of participatie en zelfredzaamheid. In de bijlage, en samengevat in de vorige paragraaf, zien we welke impact de coronacrisis op deze thema's in het leven van (kwetsbare) doelgroepen heeft. In deze paragraaf gaan we in op de al bestaande rol van de bibliotheek binnen deze thema's. In hoofdstukken 4 en 6 is te lezen hoe deze bestaande rol uitgebreider door bibliotheken kan worden ingevuld, aangevuld met wat we als sector van de coronaperiode kunnen leren.

De complexe discussie rondom coronamaatregelen en bibliotheken:

Een motie van GroenLinks-voorman Jesse Klaver om buurthuizen en bibliotheken in elk geval ten dele open te houden, vanwege de belangrijke maatschappelijke functie van die instellingen, werd met algemene stemmen aangenomen [.....]

De minister-president is het met de Kamerleden eens dat buurthuizen en bibliotheken een belangrijke maatschappelijke rol vervullen, “maar juist die sociale functie brengt vele contacten en reisbewegingen met zich mee”, zei hij.

Fragmenten uit [artikel Trouw](#), 4 november 2020

Informatiefunctie

Dit thema is sterk verweven in de bibliotheekdienstverlening. Zowel de online als offline beschikbare boeken, kranten, tijdschriften, audio- en videocollectie voorzien bezoekers van een groot scala aan informatie. Naast het beschikbaar stellen van materialen, maken veel bezoekers gebruik van de mogelijkheid om zelfstandig informatie te vergaren aan de krantentafel of op een computer en de gevonden informatie te printen. Dit is een fijne uitkomst voor mensen die deze faciliteiten thuis niet tot hun beschikking hebben. Maar de informatiefunctie van de bibliotheek reikt verder. Bezoekers kunnen voor steeds meer zaken, waarbinnen mensen geacht worden hun weg te vinden, in de bibliotheek terecht. Zij krijgen daar hulp bij de zoektocht naar het antwoord en ontvangen advies. Dit gebeurt vaak tijdens de spreekuren die de bibliotheek en samenwerkende partners organiseren. Deze spreekuren gaan soms in op heel specifieke thema's waar mensen tegenaan kunnen lopen, zoals ADD, ADHD en autisme, dyslexie of schuldenproblematiek. Ook zijn er spreekuren in het teken van onderwerpen die voor meer mensen herkenbaar zijn, zoals hulp bij belastingaangifte of het kunnen stellen van vragen over digitale toepassingen.

Educatieve functie

Naast het toegankelijk maken van informatie en mensen daarin wegwijs maken, voorziet de bibliotheek in educatieve ontwikkeling en maatschappelijke versterking door middel van programma's en activiteiten. Voor veel doelgroepen is de bibliotheek een plek om te ontdekken, vragen te stellen, verder te leren en veel te kunnen oefenen, in groepsverband of één-op-één. Denk aan het ontdekken van een wereld vol verhalen, boeken en lezen. Of het krijgen van hulp bij schoolvakken en begeleiding bij huiswerk. Wat betreft het versterken van minimale vaardigheden om actief deel te kunnen nemen in de maatschappij biedt de bibliotheek ondersteuning bij taalvaardigheden, het leren omgaan met digitale apparatuur, het zelfstandig de weg vinden in de structuren van de digitale overheid en het opdoen van tips en adviezen met betrekking tot solliciteren.

Ontmoetingsfunctie






Uit dit alles blijkt ook de ontmoetingsfunctie van de bibliotheek. Veel mensen ontmoeten door middel van een activiteit anderen die met eenzelfde 'life event' te maken hebben, zoals de zoektocht naar een baan of passend vrijwilligerswerk. Daarnaast ontstaat sociaal contact tussen deelnemers van groepsactiviteiten vrijwel automatisch, de activiteit brengt mensen direct bij elkaar. Maar ook de dynamiek tussen deelnemer en vrijwilliger in maatjes-trajecten heeft een groot sociaal karakter. Daarnaast vinden er aan de lopende band spontane ontmoetingen plaats rondom de boekenkasten of binnen de muren van een specifieke activiteit waar mensen met dezelfde interesses of passies bij elkaar komen.

De bibliotheek als veilige thuishaven

Ook zijn er bezoekers die de bibliotheek binnenlopen zonder een directe informatie- of leerdoel. Voor hen is de bibliotheek een plek om gewoon even te zijn. Een ongedwongen plek waar je verblijft zonder ervoor te betalen en op zoek kunt gaan naar iets, of ter afleiding. En een stapje verder, voor sommige (kwetsbare) doelgroepen fungeert de bibliotheek als veilige haven, als afleiding van thuis bijvoorbeeld of een plek waar je even rustig jezelf kunt zijn of je zonder afleidingen kunt concentreren op werk of studie.

2.3 Doelgroepen

Om een praktisch overzicht te bieden hebben we in onderstaande tabel de in paragraaf 2.1 genoemde thema's naast elkaar gezet met daaronder per thema de doelgroepen die daaronder vallen.

					
Sociale cohesie en eenzaamheid	Werk, werkloosheid en schulden	Mentale en fysieke gezondheid	Taal- en digivaardigheden	Toegang betrouwbare informatie	Scholing en leerachterstanden
Laaggeletterden	Laaggeletterden	Laaggeletterden	Laaggeletterden	Laaggeletterden	Laaggeletterden
Achterstandswijken	Achterstandswijken	Achterstandswijken	Achterstandswijken	Achterstandswijken	Achterstandswijken
Vluchtelingen/ arbeidsmigranten	Vluchtelingen/ arbeidsmigranten	Kinderen (uit kwetsbare gezinnen)	Vluchtelingen/ arbeidsmigranten	Vluchtelingen/ arbeidsmigranten	Kinderen (uit kwetsbare gezinnen)
Jongeren	Jongeren/starters	Jongeren	Kinderen (uit laagtaalvaardige gezinnen)	Corona-critici	Jongeren
Ouderen	Werknemers in getroffen sectoren	Ouderen	Ouderen	Ouderen	
Thuiswerkers	Zzp'ers	Thuiswerkers	Thuiswerkers		
Alleenstaanden	Flexwerkers	Overvraagde zorgprofessionals			
Eénoudergezinnen	Ondernemers	Chronisch zieken			
	Werkzoekenden				

Figuur 1: Overzicht maatschappelijke thema's die spelen in de coronacrisis en bijbehorende doelgroepen die ook (potentieel) relevant zijn voor bibliotheken. Doelgroepen die bij meerdere thema's voorkomen zijn gemarkeerd met dezelfde kleur.

De genoemde thema's overlappen deels met elkaar. Zo kunnen kinderen uit kwetsbare gezinnen, door een tekortschietende ondersteuning thuis of door gebrek aan middelen zoals een laptop, een leerachterstand oplopen als ze noodgedwongen thuis moeten leren. Tegelijkertijd kunnen zij vaker te maken krijgen met een gespannen thuissituatie wat effect heeft op hun mentale gezondheid. Problemen met taal- en digivaardigheden beïnvloeden werk en inkomen, mentale en fysieke gezondheid en sociale cohesie en eenzaamheid (zie onze themapublicatie [Laaggeletterdheid](#), 2018). Bij de behandeling van deze thema's en mogelijke acties is het van belang de samenhang tussen thema's voor wat betreft doelgroepen in het oog te houden.

Leeswijzer hoofdstukken 3 tot en met 6

In figuur 1 hebben we per thema een symbool opgenomen. We gebruiken de symbolen in de rest van dit rapport om aan te geven onder welk thema of thema's een onderwerp valt.

Bekende doelgroepen

Het feit dat de coronacrisis sommige groepen harder raakt dan andere groepen zet de sociale cohesie onder druk. Sommige doelgroepen zijn al prioriteit voor veel bibliotheken, denk aan laaggeletterden, ouderen, jongeren, kinderen en inburgeraars. Door de coronacrisis zijn er nieuwe uitdagingen of problemen bij gekomen voor deze doelgroepen of zijn bestaande problemen verergerd. Denk aan laaggeletterden of anderstaligen die belangrijke informatie over het coronavirus en geïmplementeerde maatregelen niet goed tot zich kunnen nemen. Of aan ouderen die niet digitaalvaardig zijn maar die door de coronacrisis nog meer afhankelijk zijn geworden van digitale middelen voor het verkrijgen van belangrijke informatie, het afhandelen van administratieve zaken en voor sociale contacten.

Huishoudens met schulden dreigen nog verder in de problemen te komen en de opeenstapeling van problemen in achterstandswijken zoals onder andere gezondheid, schuldenproblematiek en werkloosheid neemt toe. Er zijn kinderen en jongeren die leerachterstanden dreigen op te lopen door tijdelijke sluitingen van onderwijsinstellingen en jongeren die zich afzetten tegen het 'nieuwe normaal'. Ook zien we een verhoging van het aantal kinderen en jongeren die met mentale en fysieke gezondheidsproblemen kampen ten gevolge van de coronacrisis (zie bijlage, punt 4).

Nieuwe doelgroepen

We zien ook nieuwe groepen, die voorheen niet in beeld waren als 'kwetsbaar', die nu door de coronacrisis met serieuze problemen worden geconfronteerd. Een goed voorbeeld zijn 'nieuwe werklozen' zoals: zzp'ers die geen opdrachten meer hebben en flexwerkers en werknemers in door de coronacrisis getroffen sectoren die hun werk verliezen. Of kleine ondernemers van wie het bedrijf in de problemen is gekomen. Een ander voorbeeld zijn mensen die vanwege de coronamaatregelen voor het eerst, of vaker, thuiswerken en die vanwege het thuiswerken met gezondheidsproblemen of andere uitdagingen kampen. Ook zien we groepen die al in beeld waren bij bibliotheken maar die nu met nieuwe problemen kampen zoals een toenemend aantal jongeren/ starters zonder werk of met schulden.

Ook degenen die niet geloven in de heersende berichtgeving over het coronavirus en/of in de genomen maatregelen, corona-critici, zijn een nieuwe groep direct gerelateerd aan de coronacrisis. Zij kunnen de sociale cohesie onder druk zetten door hun 'tegendraadse' activiteiten en zorgen soms ook voor nepnieuws. Echter, onder deze groep vallen ook burgers die, soms in positieve zin, voor een ander geluid zorgen en de discussie over belangrijke of onderbelichte onderwerpen op gang brengen.

Nieuwe ontwikkelingen

De coronacrisis leidt tot veel veranderingen waarvan sommige ook positief kunnen uitpakken. Het is van belang ook bewust te zijn van deze positieve ontwikkelingen en ervan te leren. Zoals nieuwe, vaak online, vormen van samenwerken en dienstverlening en versnelling van innovaties op digitaal en medisch gebied en in de dienstverlening. Er is meer bewustwording van grote vraagstukken zoals leefomgeving, milieu, gezondheid en duurzaamheid en de impact voor de toekomst van het wel of niet ondernemen van acties op deze vraagstukken. Verder zien we burgers en ondernemers die tijdens de coronacrisis nieuwe kansen of ontwikkelingen weten te benutten die door de crisis worden geboden. Hieruit kunnen positieve voorbeelden en leerpunten gehaald worden.

3. Thema's en doelgroepen in Zuid- en Noord-Holland

Het coronavirus en de tot nu toe besproken thema's spelen landelijk en de genoemde doelgroepen zien we overal in het land terug (zie hoofdstuk 2.1 en de bijlage voor uitwerking thema's en doelgroepen). Wel zijn er regionale verschillen die ertoe leiden dat een bepaald(e) thema of doelgroep in een specifieke regio sterker kan spelen c.q. vaker voorkomt dan gemiddeld landelijk. Voor Zuid- en Noord-Holland brengen we dat in deze paragraaf, voor zover mogelijk gezien beschikbare informatie en de snelle ontwikkelingen, op hoofdlijnen in kaart. Belangrijk om in het achterhoofd te houden is dat als thema's en doelgroepen hier niet genoemd worden, dat niet betekent dat deze thema's en doelgroepen niet voorkomen in Zuid- en Noord-Holland: alle genoemde thema's zijn relevant tijdens de coronacrisis en spelen ook in Zuid- en Noord-Holland.

3.1 Zuid- en Noord-Holland: sterk stedelijke gebieden

In 2019 woonde 49% van de inwoners in Nederland in (zeer) sterk stedelijk gebied. Voor Noord-Holland is dit 69% en voor Zuid-Holland 72%, waarmee dit de sterkst verstedelijkte provincies in Nederland zijn (bron: CBS). Waar in de eerste golf het coronavirus vooral Noord-Brabant en Limburg aan het begin hard trof, zagen we in september 2020 dat het virus in Zuid- en Noord-Holland snel om zich heen greep in de sterk stedelijke regio's Haaglanden, Rotterdam-Rijnmond en Amsterdam-Amstelland. Deze regio's vormden de start van de tweede coronagolf in Nederland. Gezien specifieke kenmerken van grote steden, waaronder hoge mobiliteit en een hoge bevolkingsdichtheid, zijn grootstedelijke regio's vatbaar voor een snelle verspreiding van een virus als deze éénmaal de kop opsteekt¹.

3.2 Werk, werkloosheid en economie



Werk en werkloosheid

Het UWV verwacht dat Groot Amsterdam (Aalsmeer, Amstelveen, Amsterdam, De Ronde Venen, Diemen, Haarlemmermeer, Ouder-Amstel, Uithoorn) op werkgelegenheid één van de hardst door de coronacrisis geraakte arbeidsmarktregio's word. In juni 2020 geeft het UWV hierover het volgende aan²:

In Groot Amsterdam werkt 34% van alle werknemers in een sector met grote of zeer grote krimp van werkgelegenheid (ruim 182 duizend werknemers). Landelijk gaat het om 32%. In Groot Amsterdam zijn luchtvaart, cultuur, sport & recreatie en horeca sterk vertegenwoordigd. Dit zijn juist de sectoren die snel geraakt werden door de coronacrisis. [...] Ook de uitzendbranche wordt getroffen. Ruim 9% van de Amsterdamse werknemers werkt via de uitzendbranche. In Groot Amsterdam werkt 18% in een sector waar nog sprake is van groei. Dat is lager dan het landelijk gemiddelde (23%).

Twee sectoren waar nog steeds sprake is van groei zijn het openbaar bestuur en zorg & welzijn. De arbeidsmarktregio Haaglanden kent daardoor een gemengd beeld en Zuid-Holland Centraal wijkt hierdoor zelfs positief af van het gemiddelde:

De regio Haaglanden kenmerkt zich door veel werk in het openbaar bestuur. [...] In deze regio zijn ook veel werknemers actief in de zorg en welzijn. In totaal werkt in de regio Haaglanden 27% in een van de sectoren waar nog steeds sprake is van groei. Maar voor deze regio geldt ook dat er relatief veel mensen werken via de uitzendbranche (11%), dus in een van de krimpsectoren. In totaal werkt zo'n 32% van de mensen in deze regio in sectoren met grote krimp. Het beeld voor deze regio is dus divers. Ook Zuid-Holland Centraal heeft veel werknemers die in de zorg & welzijn en het openbaar bestuur werken. Van alle werknemers werkt 28% in een groeiende sector en 27% in een sector met (zeer) grote krimp. In Zuid-Holland Centraal is het aandeel

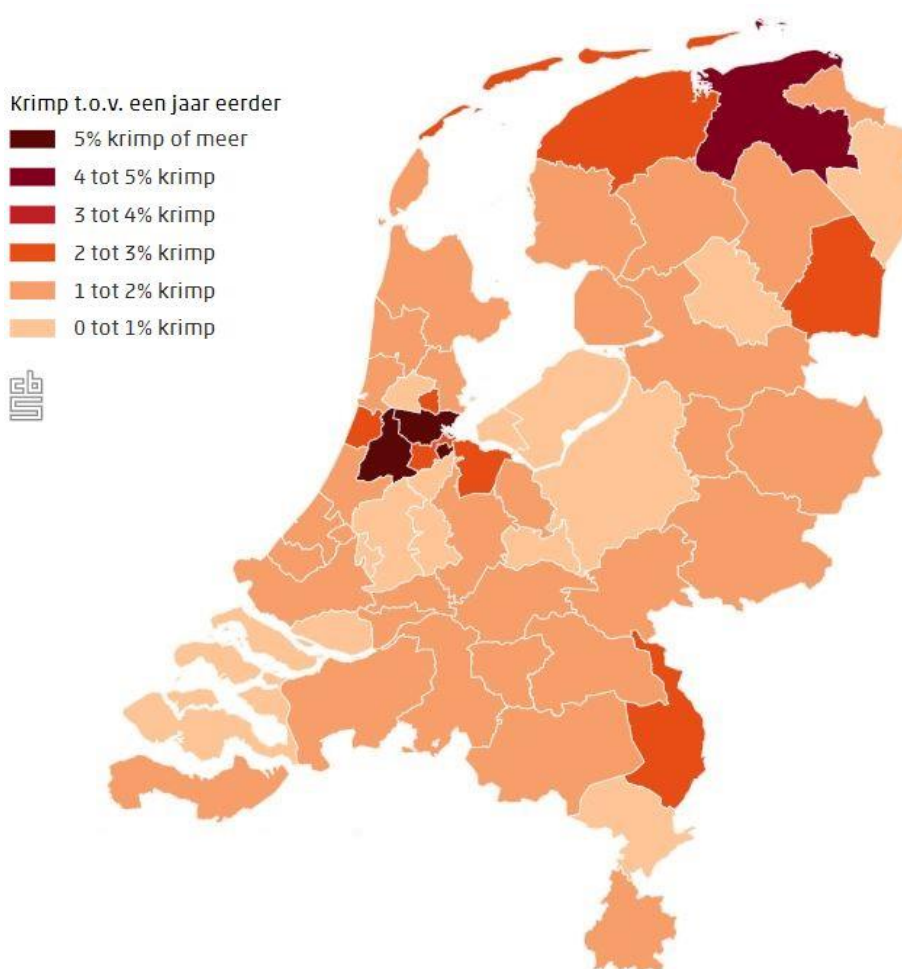
werknemers dat werkt via een uitzendbureau met bijna 7% lager dan gemiddeld.

Voor meer informatie over werkgelegenheid op lokaal niveau, zie de volgende publicaties van het UWV: [impact corona op werkgelegenheid](#) en [regionale verschillen werkgelegenheid](#)



Economie

Als we kijken naar de gevolgen voor de economie dan zien we de grootste economische krimp in het derde kwartaal van 2020 in Noord-Holland en dan met name in Amsterdam en Haarlemmermeer. Dit is goed te zien op de kaart onder, afkomstig van het CBS, waarin staat aangegeven hoe groot de economische krimp in het derde kwartaal van 2020 per arbeidsmarktregio is in vergelijking met 2019.



Figuur 2: [economische krimp](#) (bron, CBS)

3.3 (Nieuwe) kwetsbare groepen die geraakt worden door de coronacrisis

Hieronder benoemen we groepen die door de coronacrisis (extra) geraakt worden en die in Zuid- en of Noord-Holland extra voorkomen. Voor iedere groep geven we met een symbool aan (zie hoofdstuk 2.3) onder welke thema('s) de desbetreffende groep valt.



Laaggeletterden

Eén van de groepen die al in beeld is bij bibliotheken en die extra geraakt wordt door de coronacrisis betreft laaggeletterden. De provincie Zuid-Holland is absoluut gezien de provincie met de meeste laaggeletterden in Nederland, in totaal rond de 700.000 laaggeletterden van 16 jaar en ouder. Dat is ruim een kwart van het totaal aantal

laaggeletterden in Nederland van 16 jaar en ouder (zie ook onze themarapportage *Laaggeletterdheid Zuid-Holland, 2018*). Vooral de arbeidsmarktregio's Haaglanden en Rijnmond hebben een hoog percentage laaggeletterden met resp. 18% en 16% van de bevolking tussen de 16 en 65 jaar (in Nederland als geheel is dit percentage 12%, bron: geletterdheidinzicht.nl). In de regio's Drechtsteden (Zuid-Holland) en Groot Amsterdam (Noord-Holland) is dit percentage met 14% ook hoger dan gemiddeld in Nederland.



Zzp'ers

Noord-Holland is de provincie met de meeste zzp'ers in Nederland. Per 1.000 inwoners zijn er hier in 2019 93 zzp'ers, waarbij Amsterdam de kroon spant met 123 zzp'ers. Voor Nederland als geheel is dit 72 zzp'ers per 1.000 inwoners. Zuid-Holland komt op een derde plaats met 71 zzp'ers (Utrecht is nummer 2 met 82). Echter, we zien dat in Zuid-Holland het aantal zzp'ers het snelst stijgt tussen 2015 en 2019, nl. met 27%; in Nederland is dit 22%. Van de 10 gemeenten met meeste zzp'ers per 1.000 inwoners in Nederland bevinden 9 zich in Noord-Holland. Voor meer informatie over aantallen zzp'ers per provincie tussen 2015 en 2019 zie het volgende artikel [met infographics van de kvk](#). Samenvattend zien we dat deze groep, die hard wordt geraakt door de coronacrisis, de afgelopen jaren flink is gegroeid in heel Nederland en dat zzp'ers met name in Noord-Holland sterk vertegenwoordigd zijn.



Inwoners in achterstandswijken

In deze wijken doen zich meerdere problemen tegelijk bovengemiddeld voor zoals armoede, werkloosheid, (nachtelijke) geluidsoverlast, geweld, criminaliteit, verslavingsproblematiek en medische problemen en een hoger dan gemiddeld sterftecijfer. Alle genoemde maatschappelijke thema's (zie hoofdstuk 2.1) die spelen in de

coronacrisis zien we al sinds jaar en dag in verhoogde mate terug in deze wijken. De meeste achterstandswijken treffen we aan in de G4, waarmee deze wijken een duidelijk aandachtspunt voor zowel Zuid- als Noord-Holland zijn. Maar ook in een aantal kleinere, provinciale, steden treffen we deze problematiek aan, zoals in Zuid-Holland in Dordrecht en Schiedam en in Noord-Holland in Zaanstad en Alkmaar. In de [leefbarometer](#) is tot op buurtniveau te zien wat de beoordeling van de leefbaarheid is; dit is een goede indicator van waar achterstandswijken zich bevinden.

Doordat in achterstandswijken verschillende kwetsbare groepen en maatschappelijke problemen op lokaal niveau samenkomen zijn veel inwoners van deze wijken kwetsbaarder voor een crisis zoals de huidige coronacrisis (maar eerder ook de kredietcrisis). Veel van de onderwerpen die vallen onder de eerder benoemde thema's, spelen een belangrijke rol in deze wijken, zoals laaggeletterdheid, werkloosheid, schuldenproblematiek, informatieachterstanden en gezondheidsproblemen. Ook wordt de sociale cohesie door het bestaan van deze

wijken onder druk gezet. Er is een kloof tussen veel inwoners van deze wijken en de gemiddelde Nederlander op het gebied van onder andere inkomen, werk, gelijke kansen en gezondheid. Deze sociaal-economische en gezondheidsverschillen tussen arm en rijk lijken verder toe te nemen door de coronacrisis². Onder andere doordat inwoners van deze wijken het nog moeilijker krijgen, terwijl er elders groepen burgers zijn die goed weten om te gaan met de crisis of zelfs nieuwe kansen benutten die door de crisis geleverd worden. Pharos signaleert in het [artikel](#) “Meer migranten sterven tijdens corona-epidemie – inclusief onderzoek nodig” dat groepen in sociaal ongunstige situaties, zoals mensen in armoede, daklozen, gevangenen en verslaafden, steeds meer problemen ondervinden door de coronamaatregelen. Deze problemen doen zich bovengemiddeld voor in achterstandswijken.



Alleenstaanden en éénooudergezinnen

Alleenstaanden en mensen uit éénooudergezinnen lopen een groter risico op eenzaamheid. In de coronacrisis, waarin sociale contacten door de maatregelen beperkt worden, speelt dit nog sterker. In grote steden als Amsterdam, Rotterdam en Den Haag zijn er aanmerkelijk meer alleenstaanden en éénooudergezinnen dan gemiddeld in Nederland. De koploper op provinciaal niveau is echter Groningen (met name door veel studenten in de stad Groningen en veel alleenstaande ouderen in het landelijk gebied). Op de tweede plaats komt Noord-Holland en op de derde plaats Zuid-Holland. Hiernaast volgt een overzicht van het percentage éénpersoonshuishoudens en éénooudergezinnen in Zuid- en Noord-Holland met daaronder de 10 gemeenten in deze provincies met het hoogste percentage (de percentages betreffen het percentage van het totaal aantal huishoudens en niet van het totaal aantal inwoners).

Provincie/ gemeente	Eénpersoons- huishouden	Eénoouder- huishouden	Totaal
Nederland	38,3%	7,3%	45,7%
Groningen (PV)	45,5%	6,5%	52,0%
Noord-Holland	42,5%	8,1%	50,6%
Zuid-Holland	40,0%	8,4%	48,4%
10 Steden Noord- en Zuid-Holland met hoogste aandeel:			
Delft			63,4%
Amsterdam			63,3%
Leiden			59,8%
Rotterdam			58,7%
Den Haag			57,0%
Diemen			55,3%
Vlissingen			52,3%
Zandvoort			51,5%
Haarlem			51,5%
Schiedam			51,4%

Figuur 3: percentage éénpersoonshuishoudens en éénooudergezinnen in Nederland, Groningen en Zuid- en Noord-Holland, bron: CBS

4. Ondernomen acties in coronatijd bij bibliotheken én buiten de bibliotheeksector

Toen in maart 2020 de bibliotheekdienstverlening voor een periode stil dreigde te vallen wisten bibliotheken, na de eerste schrik, snel te schakelen. In dit hoofdstuk kijken we naar voorbeelden hoe bibliotheken in Zuid- en Noord-Holland en landelijk, zijn omgegaan met de coronacrisis in relatie tot de thema's en doelgroepen benoemd in hoofdstuk 2. Dit hoofdstuk is geen compleet overzicht van alle acties die ondernomen zijn, maar geeft een inkijk in de uitbreiding van de bibliotheekdienstverlening naar nieuwe programmavormen en nieuwe mogelijkheden om doelgroepen te bereiken. We kijken ook verder dan de muren van een bibliotheek en halen relevante voorbeelden van organisaties uit andere sectoren naar voren.

Het sluiten van bibliotheken is een schande die elke politicus zich moet aanrekenen, degenen die de kaalslag veroorzaken en degenen die het laten gebeuren. Bibliotheken zijn, net als ziekenhuizen, vitale organen. Het is de enige plek waar iedereen gratis wijzer wordt.

Toine Heijmans, fragment uit een [column](#) in de Volkskrant, 5 november 2020

4.1 Activiteiten ondernomen door bibliotheken tijdens de coronacrisis

Op landelijke schaal is er gezocht, geëxperimenteerd en ruimhartig gedeeld wat de mogelijkheden zijn van het doorzetten van (een gedeelte) van de bibliotheekdienstverlening in een periode dat de bibliotheekvestiging zelf gesloten was of (deels) heropend. In de totstandkoming van dit hoofdstuk hebben we ons gebaseerd op de gedeelde ervaringen van bibliotheken en onderstaande dossiers. In deze dossiers is meer te lezen over de bibliotheeksector en andere sectoren (hoofdstuk 4.2) tijdens de coronaperiode.

Meer voorbeelden lezen over de bibliotheeksector en andere sectoren tijdens de coronacrisis (links):

- Dossier Koninklijke Bibliotheek: de bibliotheek in coronatijd
- Dossier Basisvaardigheden op 1,5 meter afstand
- Handreiking de Bibliotheek *op school* po en COVID-19, vo en mbo
- Verschillende protocollen m.b.t. de heropening van bibliotheken
- Coronaplatform van de Boekmanstichting
- Coronadossier sociaal domein van Movisie
- Inspiratievideo 'De bibliotheek in 2020: veerkrachtig en dichtbij'



4.1.1 De bibliotheek als uitleen- en informatieplek

Bibliotheken ondernamen snel actie op het doorzetten van het uitlenen van materialen tijdens de periode dat bibliotheekvestigingen gesloten waren. Dit gebeurde in verschillende scenario's, bijvoorbeeld via het online of telefonisch reserveren van materialen die vervolgens opgehaald konden worden bij een uitdeelloket in de buitenlucht of bij mensen thuis werden bezorgd. Onderzoek onder 55 nationale bibliotheken wijst uit dat driekwart van deze bibliotheken (75%) een afhaal-service op hebben gezet¹.

De online collectie wordt tijdens de coronaperiode actief in de spotlight gezet door bibliotheken. De ThuisBieb-app maakt het gratis lenen van e-books en luisterboeken voor veel mensen mogelijk, of zij nu lid zijn van de bibliotheek of niet. Ook is er in de coronaperiode meer gecommuniceerd over de online Bibliotheek en de Luisterbieb, bijvoorbeeld via de campagne [#ikleesthuis](#). De uitingen van de #ikleesthuis campagne hebben miljoenen mensen bereikt en had effect: in de maanden maart, april en mei lag het aantal e-book uitleningen bij

de online Bibliotheek 70% hoger dan in dezelfde periode vorig jaar en dat van luisterboeken ruim 130%¹.

Bibliotheeken hebben daarnaast vaak de spreekuren, waarin over verschillende thema's informatie wordt verstrekt, vervangen door een telefonische hulplijn. Hier kon men nu terecht met vragen over bijvoorbeeld het leren van de Nederlandse taal of een digitale toepassing.

Ook wanneer de bibliotheekvestiging zelf weer open is, vaak met beperkte openingstijden, staat zowel de uitleenfunctie als de kennis- en informatiefunctie doorgaans voorop. Bezoekers kunnen vaak wel terecht voor gebruik van de collectie maar in mindere mate nog voor deelname aan activiteiten. Verschillende bibliotheken richtten een venstertijd voor risicogroepen in. Bibliotheek Rotterdam bijvoorbeeld maakte voor mensen uit een kwetsbare doelgroepen inzichtelijk welke tijdstippen behoren tot de rustige momenten in een vestiging. Daarnaast zijn er bibliotheken die speciale openingstijden hanteren voor een specifieke vorm van dienstverlening, zoals DOK Delft met een vast moment voor taalmaatjes en Taalvisite gezinnen.

4.1.2 De bibliotheek als ontwikkelplek

De programmering van de bibliotheek heeft een innovatieve vlucht genomen naar de digitale wereld. Talloze lezingen, activiteiten, spreekuren, oefengroepen en begeleiding één-op-één voor uiteenlopende doelgroepen zijn in 2020 online georganiseerd. Iets wat voor de komst van corona nog niet of nauwelijks ondernomen werd, bleek dankzij een hoog niveau van creativiteit en snel schakelen goed op poten te kunnen worden gezet.



Voor kinderen en jongeren

Online thuisactiviteiten en challenges

In de aangepaste online dienstverlening werd vanuit veel bibliotheken extra aandacht geschonken aan kinderen en jongeren die in een thuisonderwijsperiode zaten. Om hen te (blijven) binden aan de bibliotheek werd er een scala aan thuisactiviteiten en *challenges* gedeeld. Zoals een online workshop rapteksten schrijven, georganiseerd door Bibliotheek Rotterdam of de [leeschallenge](#) van Bibliotheek de Boekenberg. Bibliotheek aan den IJssel lanceerde [#thuisopdrachten](#) voor allerlei verschillende doelgroepen bestaande uit boekentips, leuke filmpjes en opdrachten om thuis uit te voeren. Vanuit een samenwerking tussen Bibliotheek de Boekenberg, de Tekenmeisjes en Probiblio ontstond Buiten Biebs, op avontuur met boeken. Dit zijn tien opdrachten, gekoppeld aan tien verschillende boeken, en zijn de aanleiding om buiten avonturen met boeken te beleven.

Ook konden kinderen vanuit huis het dynamische duo de [Biebboys](#) (Bibliotheek Gelderland Zuid) volgen via de tientallen video's die ze online deelden. Van Biebboys kon er thuis ook gemakkelijk overgeschakeld worden naar de [Biebbouwers](#). In de Biebbouwersvideo's worden jonge kijkers uitgedaagd om deel te nemen aan een Minecraft-opdracht en een originele inzending te doen. Ook ontstond er een thuiseditie van het bekende programma [Scoor een boek!](#), waarbij het hele gezin betrokken wordt en de bibliotheek een rol speelt, zoals Bibliotheek Kennemerwaard en Bibliotheek Waterland.

Leesbevordering

Voor de jongste doelgroep en hun ouders kwamen alternatieven voor voorleesbijeenkomsten in de bibliotheek, zoals [BiebStart Online](#) vanuit Bibliotheek Kennemerwaard. Daarnaast werd op grote schaal de VoorleesExpress (of vergelijkbare voorleestrajecten) omgegoten naar een online variant, waarbij voorleesvrijwilligers digitale middelen inzetten om op afstand samen met gezinnen in verhalen en boeken te duiken. Bibliotheken ondernamen daarbij soms de actie om voorleestasjes bij deelnemende gezinnen thuis af te leveren of [digitale voorleestassen](#) samen te stellen. Deze digitale voorleesinzet is een mooie oplossing in een situatie waarbij het alternatief bestaat uit helemaal géén voorleesmomenten voor laagtaalvaardige gezinnen. Veel bibliotheken concludeerden namelijk wel dat het betrekken van ouders bij een VoorleesExpress-traject op afstand moeilijk is. BoekStartcoaches die niet langer binnen de muren van het CJG actief kunnen zijn, hebben nieuwe manieren

gezocht. De BoekStartcoaches van Bibliotheek Rotterdam hebben een wekelijks telefonisch BoekStartcoachuur ingericht. Ouders kunnen daar met vragen over voorlezen terecht. Door middel van een filmfragment over het belang van voorlezen aan jonge baby's stellen de BoekStartcoaches zich voor aan jonge ouders en leggen ze de link naar het BoekStartkoffertje en het telefonische spreekuur.

Ook leesconsulenten kunnen voor een lange tijd niet bij alle scholen met een Bibliotheek *op school* terecht. Daar is inventief op ingespeeld met leesbevorderende activiteiten buiten de schoolmuren, zoals op het schoolplein. Daarnaast konden kinderen in sommige werkgebieden van bibliotheken online gebruikmaken van hulp bij het kiezen van een boek. Bibliotheek Zuid-Hollandse Delta verzorgde een online variant van [Dokter Leesplezier](#), kinderen kunnen met deze dokter bellen via Skype.

Zomerschool

Meer dan voorheen waren kinderen in de zomerweken thuis. Dat gegeven werd gecombineerd met de vraag hoe de bibliotheek kan bijdragen aan het vergroten van een kansrijke start van het nieuwe schooljaar voor leerlingen met een lees- of taalachterstand. Het antwoord bleek te liggen in de Zomerschool, die vaak ontstaat als samenwerking tussen gemeente, bibliotheek en het onderwijs. Gedurende de zomervakantieweken wordt de bibliotheek de plek voor schoollessen en creatieve activiteiten. Sommige bibliotheken waren hier ook voor de coronaperiode al actief mee, maar voor andere bibliotheken vormde deze periode een impuls om een Zomerschool te organiseren. Zoals Bibliotheek de Bollenstreek, die dit jaar de Zomerschool heeft ingezet als voortraject van de VoorleesExpress, waarvoor een lange wachtlijst was ontstaan.

Helpende hand bij thuisonderwijs en thuis leren

Naast alle activiteiten hebben sommige bibliotheken in de periode van thuisonderwijs veel betekend door het bieden van faciliteiten voor gezinnen waar die thuis afwezig waren. De meest voorkomende actie was het uitlenen van laptops of tablets (bijvoorbeeld Bieb voor de Zaanstreek en Bibliotheek De Groene Venen). Ook hebben bibliotheken rustige en ruim opgezette studieplekken aangeboden voor kinderen en jongeren die thuis niet genoeg de rust konden vinden om aan school te werken (bijvoorbeeld Bibliotheek aan den IJssel).



Het digitale Taalhuis

Het Taalhuis in de bibliotheek was de plek vol levendige groepsactiviteiten met talloze ontmoetingen tussen taalleerders en taalvrijwilligers of tussen taalleerders onderling. Toen de bibliotheekvestigingen sloten, en de doelgroep laagtaalvaardige volwassenen nog kwetsbaarder werd, is er op grote schaal omgeschakeld naar online taalcoaching. Veel Taalhuizen pakten dit op, maar al snel bleek de grote uitdaging om laagtaalvaardigen te begeleiden naar online programmering. Lage digitale vaardigheden of beperkte toegang tot digitale apparatuur en internet vormden een belemmering voor deze online programmering. Ook het sociale aspect tijdens online oefenmomenten bleek een aandachtspunt.

Niet alleen van taalleerders vroeg online taalcoaching een omschakeling, ook taalvrijwilligers moesten in een relatief korte tijd wegwijs worden in het werken met videobelprogramma's, online materialen en begeleiding bieden aan deelnemers om online actief te worden. Vertrouwde aanpakken werden herzien om de kwaliteit van een online activiteit te bewaken. Al snel werd duidelijk dat de rol van online taalcoach niet paste bij elke vrijwilliger. Ondertussen hebben sommige Taalhuizen apart ingezet op het werven van online taalcoaches.

Mensen uit allerlei rangen en standen van de samenleving komen elkaar bij de bibliotheek tegen. Die functie van de bibliotheek is door de coronamaatregelen sterk onder druk komen te staan. We zijn enorm inventief gebleken op digitaal vlak, maar we moeten niet beweren dat online ontmoetingen hetzelfde effect hebben als een fysieke samenkomst.

Frans Bergfeld (Probiblio), in een [interview](#) met Anne den Dool



Digitale vaardigheden op afstand

Ook veel activiteiten om digitale vaardigheden te versterken werden op afstand georganiseerd. Het Informatiepunt Digitale Overheid en het digi-spreekuur van een aantal bibliotheken werd omgebouwd naar een telefonische hulplijn, waar mensen met vragen over digitale toepassingen en online zaken terecht kunnen. Van iedereen wordt tijdens de coronacrisis verwacht zich meer online te begeven voor werkzaken, sociaal contact, regelzaken en praktische dingen: een grote uitdaging voor de doelgroep minder digitaalvaardigen. Om hen meer wegwijs te maken in wat er op hen afkwam, hebben sommige bibliotheken instructievideo's of digitale masterclasses over digitale dagelijkse handelingen georganiseerd. Bibliotheek Rijn en Venen legde via de Digilijn mensen uit hoe online te shoppen of online contact te leggen met een bekende.

Wanneer we specifiek inzoomen op het coronavirus en digitale toepassingen, vervult de bibliotheek op landelijke schaal een rol rondom de app CoronaMelder. Inwoners kunnen bij de bibliotheek terecht voor toegang tot betrouwbare informatie over de app om vervolgens zelf tot een weloverwogen keuze te komen om de coronamelder wel of niet in gebruik te nemen. Ook biedt de bibliotheek hulp bij installatie van de app.



4.1.3 De bibliotheek als ontmoetingsplek

Waar de uitleenfunctie van de bibliotheek grotendeels intact bleef, is de bibliotheek als plek om te verblijven of voor een spontane ontmoeting of gesprek in veel gevallen in haar mogelijkheden sterk beperkt door de coronacrisis. Hiervoor werden wel enkele alternatieven in het leven geroepen. Het praatje werd door veel bibliotheken telefonisch gefaciliteerd voor ouderen. Naast het voeren van een alledaags gesprek is er door sommige bibliotheken een specifieke dienstverlening per telefoon ingericht, om inwoners bijvoorbeeld te voorzien van informatie en gesprekken over kunst (18% van 55 deelnemende bibliotheekorganisaties aan een enquête hebben aangegeven video's of telefoongesprekken over kunst en cultuur aan te bieden²). Bibliotheek Kennemerwaard maakt het bijvoorbeeld mogelijk dat inwoners elkaar telefonisch weten te vinden voor het delen van inspirerende kunstquotes, kunstwerken of gedichten.

Maar de bibliotheek wist op nog meer manieren voor bezoekers een online ontmoetingsplek te creëren. Denk aan lezingen, boekpresentaties, interviews met schrijvers en leesclubs. Een mooi voorbeeld hiervan is [Ontmoet schrijvers online](#), een initiatief van een paar bibliotheken in Zuid-Holland en Probiblio, waarbij bibliotheken bekende schrijvers digitaal ontvangen.

Een aanvulling op digitaal programmeren, is het streamen van activiteiten. Deelnemers volgen de activiteit live via een scherm, soms kan een klein gedeelte van de deelnemers offline aansluiten, afhankelijk van de heersende maatregelen op dat moment. Een voorbeeld is de OBA met een livestream evenement over een terugblik op de Amerikaanse verkiezingen (*the day after*).

Het telefonische contact met ouderen die al een tijdje niet bij ons waren langs geweest bijvoorbeeld, beviel ontzettend goed. We hadden gedacht dat deze slapende leden zich zouden realiseren dat ze al die tijd geld hadden uitgegeven aan een bibliotheekabonnement dat ze niet gebruikten, maar niets was minder waar. Het was een mooi moment om hen bij te praten over de laatste ontwikkelingen van de bibliotheek, zoals de opening van een nieuwe vestiging.

Iris de Boer (de Bibliotheek Gouda), in een [interview](#) met Anne den Dool

4.2 Inspirerende voorbeelden van activiteiten ondernomen door andere organisaties

In veel sectoren zien we de afgelopen maanden talloze initiatieven om dienstverlening van instellingen en organisaties beschikbaar te stellen en doelgroepen te blijven bereiken. In deze paragraaf stippen we ter inspiratie een aantal interessante voorbeelden aan uit sectoren buiten de bibliotheekbranche.



4.2.1 Aanbod of dienstverlening online in plaats van offline

Musea met gesloten deuren en tentoonstellingen zonder bezoekers, dat bracht veel musea op het idee om bezoekers via een digitale tour toegang te geven tot de collectie. Er werden 360-graden foto's gedeeld, interactieve digitale tours georganiseerd, podcasts opgenomen of korte (video)posts op sociale media die een kijkje in de keuken gaven.

Veel theaters maakten het mogelijk om aangepaste voorstellingen thuis vanaf het beeldscherm te beleven. Dit gold ook voor de muziekindustrie, concerten werden gestreamd zodat fans op afstand mee konden genieten. Ook sommige (muziek)festivals en feesten waren afgelopen festivalseizoen online te bezoeken, zoals Oerol of het Amsterdams Dance Event (ADE).

In de filmindustrie was er al een groot digitaal aanbod zoals online platforms waar je tegen betaling toegang krijgt tot de film, zoals [Picl](#). Bioscopen en filmhuizen maakten daar tijdens de coronacrisis veel gebruik van. Daaromheen werden regelmatig online nabesprekingen georganiseerd, om contact te kunnen blijven maken met het publiek. Niet alleen de cultuursector laat mensen thuis genieten van het moois wat organisaties te bieden hebben. [Natuurmonumenten](#) brengt in samenwerking met Google natuur bij mensen thuis. Zo zijn er virtuele wandeltochten te maken door 19 verschillende natuurgebieden.

Ook het onderwijs schoot mensen thuis te hulp en kennis en ervaringen werden online ruimhartig gedeeld, zoals het YouTube kanaal [Geflipt](#) waar leerkrachten thuisonderwijs tips delen met ouders.

En het project [Kletsmaatjes](#) van Het Begint met Taal speelt in op de grote behoefte onder mensen die de Nederlandse taal leren en willen blijven oefenen met spreken en contact maken. Deze behoefte is gegroeid in een periode waarin taallessen soms niet door konden gaan en taalleerders minder mogelijkheid hebben om met anderen een gesprekje aan te knopen. Kletsmaatjes maakt een vorm van taalcoaching mogelijk die volledig online plaatsvindt. Het voordeel daarbij is dat er een nieuwe groep vrijwilligers wordt aangesproken die zich specifiek aanmelden voor een online traject en beschikken over de benodigde digitale vaardigheden.



4.2.2 Stapje naar kwetsbare doelgroepen toe

Veel organisaties hebben zich verplaatst in kwetsbare groepen. Zaken zoals minder personen in één ruimte en exclusieve openingstijden voor specifieke doelgroepen hebben we veel teruggezien in de winkelbranche, zoals het 'ouderenuurtje' in de supermarkt.

Ook nam de behoefte toe om anderen op afstand te laten weten dat je aan elkaar denkt en een hart onder de riem te steken. Hier speelde het [platform cor.omapost.nl](#) goed op in door het makkelijk mogelijk te maken van het versturen van een kaartje naar grootouders. Ook kun je ervoor kiezen om post te versturen naar een onbekende, door gekoppeld te worden aan een ouder persoon die wel een kaartje kan gebruiken.

Omdat informatie over het coronavirus en de getroffen maatregelen in Nederland voor elke burger toegankelijk moet zijn, ontstonden er verschillende initiatieven van informatieverspreiding in toegankelijke taal. Zoals de tolken Nederlandse Gebarentaal die bij persconferenties aanwezig zijn. Of de websites waar betrouwbare basisinformatie (waar iedereen ten minste van op de hoogte zou moeten zijn) in begrijpelijke taal, en ondersteund door zo veel mogelijk afbeeldingen of animaties, wordt weergegeven. Dit is beschikbaar gesteld via

[Corona.Steffie.nl](https://corona.steffie.nl) en [Stichting Lezen en Schrijven](https://stichtinglezenenschrijven.nl). Aanvullend werden er informatie-sheets en informatiefilmpjes in andere talen opgesteld en verspreid door [Pharos](https://pharos.nl) en de [Rijksoverheid](https://rijksoverheid.nl).

Een andere kant van de informatiestroom die met de aantocht van het coronavirus ook om de hoek is komen kijken, zijn berichten over het virus en de verspreiding die gestoeld zijn op onjuiste informatiebronnen of onjuiste aannames. Wereldwijd is er veel aandacht voor het 'factchecken' van nieuws dat over covid-19 verspreid wordt. Daarnaast zijn er campagnes op sociale media om in actie te komen tegen de verkeerde informatie en adviezen die gedeeld worden.



4.2.3 Wederdiensten voor elkaar

Op landelijk en lokaal niveau ontstonden er verschillende initiatieven om er voor elkaar te kunnen zijn en wederdiensten uit te wisselen. Overzichten van (digitale) activiteiten en het online uitwisselen van hulpvragen en hulpaanbod werden op verschillende platforms inzichtelijk gemaakt, zoals '[aandacht voor elkaar](#)', '[corona helpers](#)' of '[NLvoorelkaar](#)'. Specifiek gericht op de horecasector ontstond er de beweging [Support Your Locals](#) waarmee mensen werden opgeroepen om boodschappen en maaltijden bij lokale horeca ondernemers in te slaan. Dit ging gepaard met allerlei horecaplekken die drankjes en eten in bezorg- of afhaalvorm aanboden.

Veel goederen of materialen waren op de plek waar ze oorspronkelijk goed benut zouden worden opeens overbodig, door stilgevallen sectoren of dienstverleningen. Massaal werden deze overschotten beschikbaar gesteld voor plekken waar het beter benut zou worden. Denk aan vliegtuigmaaltijden die werden uitgedeeld voor zorgpersoneel. Of de vele bloemstukken die vanuit de bloemenindustrie voor een spotprijs werden verkocht. Ook waren er particulieren die hun voorraad beschermingsbrillen of mondkapjes beschikbaar hebben gesteld aan de zorg.

Vanuit deze gedachte is bijvoorbeeld ook het platform [Recruiters for good](#) ontstaan. Niet om overshotten van materialen aan te bieden, maar om corona-gerelateerde vacatures en werkzoekenden aan elkaar te matchen. Dit platform is specifiek voor werkzoekenden die door de coronacrisis hun baan zijn verloren en specifiek voor organisaties die noodvacatures open hebben staan. Andere organisaties die tijdelijk minder werkaanbod hebben voor medewerkers lossen dat op door medewerkers beschikbaar te stellen binnen andere sectoren. Zo liet de Efteling weten de ouderenzorg te gaan ontlasten door langdurig medewerkers beschikbaar te stellen voor werkzaamheden als het zetten en schenken van koffie en thee, het serveren van maaltijden en bewoners gezelschap te houden.

5. Rollen die gemeenten in Zuid- en Noord-Holland innemen ten aanzien van corona

Bibliotheken zijn net als inwoners en organisaties in gemeenten afhankelijk geweest van de besluitvorming van de overheid rondom de coronacrisis. In dit hoofdstuk kijken we naar wat voor soort gemeenten in deze coronatijd er te onderscheiden zijn (paragraaf 5.1) en wat zij hebben ondernomen rondom welke thema's gericht op welke doelgroepen (paragraaf 5.2).

Burgemeesters: coronacrisis verergert tweedeling in maatschappij

De coronacrisis veroorzaakt in achterstandswijken een exponentiële groei van problemen als onderwijsachterstand, armoede, huiselijk geweld, werkloosheid en ondermijnende criminaliteit. De tweedeling in de maatschappij en de kansenongelijkheid nemen toe.

Dat stellen de burgemeesters van vijftien grote en middelgrote steden in een manifest dat zij vanochtend overhandigen aan het kabinet.

Bron: fragment uit [artikel](#) NOS, 16 juni 2020

5.1 De rollen van gemeenten

Gemeenten zie je in tijden van de coronapandemie verschillende rollen aannemen die hieronder zijn gecategoriseerd. Tussen de categorieën of rollen zit soms overlap, wat betekent dat een gemeente meerdere rollen kan vervullen in de lokale gemeenschap.

De economisch gedreven gemeente (met stip op één)



Deze gemeenten hebben in de coronaperiode vooral financieel-economische maatregelen genomen, gericht op partijen als het lokale bedrijfsleven, zzp'ers en nieuwe werklozen in de gemeente. Deze gemeenten houden een pleidooi voor deze doelgroepen en proberen daadwerkelijk acties te ondernemen, waar deze doelgroepen en organisaties financieel profijt van hebben en die de lokale economie ondersteunen. Dit is de rol die veruit het vaakst door gemeenten wordt opgepakt. Ook het landelijk overheidsbeleid is sterk gericht op financieel-economische ondersteuning; denk aan de TOZO en NOW regelingen. Gemeenten voeren de TOZO regelingen uit.

De maatschappelijk betrokken gemeente



Deze gemeenten hebben in de coronaperiode diverse activiteiten ondernomen, zoals aangepaste culturele activiteiten die passen binnen de anderhalvemetersamenleving, naastenzorg en gemaksverhogende activiteiten. Maar ook activiteiten gericht op eenzame burgers, jongeren, ouderen, alleenstaanden, éénuoudergezinnen en mensen met een dagbesteding. Ook zorginstellingen (dankzegging aan de zorgprofessionals) en non-profit organisaties die afhankelijk zijn van inkomsten van bezoekers, krijgen de aandacht van de maatschappelijk betrokken gemeente. Denk bijvoorbeeld aan de gemeente Breda waarin een nieuw [theaterstuk](#) over de impact van corona is bedacht en uitgevoerd. Dit was een samenwerking tussen de Grote Kerk en diverse Bredase culturele partners, mogelijk gemaakt door de gemeente.

Deze rol is soms lastig op te pakken voor gemeenten: vaak ontbreekt het aan de nodige extra middelen hiervoor (vooral financiële steun) en moeten er, moeilijke, keuzes gemaakt worden. Gemeenten hebben ook niet het antwoord op alle nieuwe maatschappelijke vragen die door corona opkomen. Ze volgen de richtlijnen vanuit de

landelijke overheid en het RIVM, die vooral gaan over gezondheid, veiligheid en economie, en niet zozeer over de kwaliteit van leven. Bovendien verandert het landelijk beleid aangaande corona(maatregelen) regelmatig.

De bibliotheek heeft zich ontzettend snel aangepast op de coronasituatie met diensten zoals de mogelijkheid om boeken te reserveren en af te halen en 'Bieb voor jezelf'. Zo konden onze inwoners in deze ongewone tijd gelukkig volop blijven lezen. En daar mogen we best trots op zijn. Dit is lang niet in alle gemeenten gelukt.

Wethouder De Bruijn, gemeente Voorschoten, [Voorschoten Online](#)

De nieuw-communicerende gemeente



Deze gemeenten hebben in de coronaperiode vooral ingezet op communicatie met de burger. Denk daarbij aan nieuwe communicatie- & PR-activiteiten in crisistijd, zoals het gebruik van nieuwe media en kanalen en van verschillende talen. Ze hebben zich ingezet met belangenbehartigende activiteiten (publieksvriendelijke acties, oproepen/pleidooien) en hebben zich in sommige gevallen als regisseur ontpopt in de lokale samenleving.

Bijna alle gemeenten in de provincies Zuid- en Noord-Holland hebben deze rol willen oppakken en zich toe-eigenen. Communiceren en informeren valt ook onder de rol die de gemeente van oudsher heeft. Maar de ene gemeente pakt die rol in de huidige crisis met verve en actuele ervaring (zie ook paragraaf 5.2), en bij de andere gemeente blijft die rolinvulling nieuw en onwennig.

De eigenwijze gemeente



Deze rol zien we minder vaak bij gemeenten. Dit zijn gemeenten die in de coronaperiode een meer eigen koers bewandelen. Denk daarbij aan activiteiten waarbij de grenzen van beleidsruimte en praktische mogelijkheden zijn gezocht en benut voor lokale invulling. Activiteiten die 'op de rand' van de wet- en regelgeving en van de adviezen van het RIVM zijn ondernomen, activiteiten die naast digitaal toch ook fysiek zijn of worden aangeboden en activiteiten die vóór corona niet mogelijk waren, maar door corona wel. Het zijn gemeenten die de instelling hebben: wij nemen 'geen halve maatregel in de anderhalvemetersamenleving'. Het zijn kritische gemeenten die het kabinet scherp willen houden op diverse thema's, zoals het [pleidooi](#) van vijftien gemeenten voor onorthodoxe maatregelen in achterstandswijken tijdens corona (zie ook citaat met bron bij de inleiding van dit hoofdstuk).

5.2 Activiteiten binnen gemeenten

De gemeenten hebben dus in de coronatijd verschillende gedaantes aangenomen en daarbij verschillende activiteiten opgepakt. In deze paragraaf hebben we ter illustratie een aantal van deze activiteiten opgenomen om hier een idee bij te krijgen.

In de coronatijd hebben we gezien dat de overheid en dus de gemeenten vooral focussen op de economie en financiën en het nemen van ondersteunende maatregelen richting bepaalde doelgroepen op dat gebied. Daarnaast zien we dat gemeenten zich zorgen maken om 'bestaande' kwetsbaren die door corona nóg meer zichtbaar worden. Voor de gemeenten zijn de 'nieuwe' kwetsbaren door corona vaak jongeren.

Financieel-economische activiteiten (met stip op één)



Er zijn door de overheden, zoals gemeenten, vele financieel-economische activiteiten ondernomen:

- Extra regelingen voor zelfstandige ondernemers (incl. zzp'ers): uitvoering van de TOZO-regeling 1 en 2 (tijdelijke overbrugging).
- NOW-regeling (tijdelijk overbrugging voor werkbehoud).
- Financiële injecties gemeenten: bijvoorbeeld tijdelijk geen handhaving op parkeren in gemeente Oss.
- Extra en nieuwe ruimte voor terrassen voor de horeca (in gemeente Rotterdam).
- In sommige gemeenten werden richting burgers en ondernemers geen belastingen geheven en ook geen aanslagen, aanmaningen en dwangbevelen. Het innen van belastingen werd [opgeschort](#). Voorbeeld hiervan is de Zuid-Hollandse gemeente Noordwijk.
- In veel gemeenten worden burgers opgeroepen om de lokale economie te ondersteunen (oproep vanuit gemeente: ondersteun je lokale winkels en bedrijvigheid).
- Lokale samenwerking in gemeenten die werd gestimuleerd en financieel ondersteund door de gemeente en de betrokken provincie.

Maatschappelijke activiteiten



Gemeenten hebben tijdens corona diverse maatschappelijke activiteiten ondernomen, maar dit is op cultureel gebied en voor (sport)verenigingen wel beperkt gebleven. Men ging eerder over op 'sluiting' dan creatief denken wat er nog mogelijk was binnen de kaders. Denk aan 'anderhalvemeteractiviteiten', zoals in sport en beweging, muziek, dans en meer, waar creatieve oplossingen een optie kunnen zijn in plaats van sluitingen. Mooi voorbeeld van een ondernomen activiteit op dit gebied door een gemeente is het [Vakantie-doeboek](#) in gemeente Ede.

We zien wel aardig wat gemeenten die zich sterk hebben gemaakt voor zorgmedewerkers en voor kwetsbare doelgroepen zoals zieken, dak- en thuislozen, multiprobleemgezinnen (vaak in achterstandswijken), eenzame ouderen, mensen die al vóór corona in armoede leefden en jongeren. Zo werd in deze tijd van crisis soms 'het onmogelijke mogelijk': er werden in dit kader activiteiten georganiseerd als het beschikbaar stellen van vele tablets en laptops aan ouderen en kinderen (zoals in de gemeenten Gouda, Delft, Helmond, Hoorn), het verplaatsen van nachtopvang naar hotels en het versnellen van aanvragen bij de gemeente. In sommige gemeenten heeft men geëxperimenteerd met het gratis thuis laten bezorgen van ID-kaarten, paspoorten en reisdocumenten, bijvoorbeeld in de Noord-Hollandse gemeente Alkmaar.

Communicatie en informatie



Door corona bezigen gemeenten nog meer overheidscommunicatie dan normaal. Deze communicatie- en informatiefunctie hebben veel gemeenten, met wisselend succes, stevig opgepakt, want dit biedt concrete mogelijkheden voor actie. Hieronder volgen voorbeelden van (nieuwe) communicatie en informatie van gemeenten:

- Gemeenten boden niet alleen de reguliere communicatieactiviteiten aan, maar men zocht ook naar nieuwe wegen om burgers te bereiken, zoals social media meer benutten om het bereik te vergroten, nieuwe telefonische hulplijnen, nieuwe websites, etc.
- In verband met de multiculturele samenleving is binnen sommige gemeenten de communicatie ook in verschillende talen uitgevoerd.
- De burgemeester in gemeente Vijfheerenlanden, provincie Zuid-Holland, belt nabestaanden waarvan een gezinslid is overleden.

- De gemeenten hebben diverse pleidooien gehouden om burgers te beïnvloeden ('oproepen tot'). Bijvoorbeeld de oproep tot het ophouden met hamsteren (in het begin van de coronacrisis de run op supermarkten), de oproep tot het ondersteunen van lokale ondernemers en de lokale economie, de oproep tot steun van de zorgprofessionals, de roep om acceptatie van handhavers, en de lokale beslissingen zoals de tijdelijke verplichting van mondkapjes in Amsterdam en Rotterdam.
- In sommige gemeenten zijn onder de bevolking gedegen onderzoeksprogramma's opgezet waarmee men de gemoedtoestand n.a.v. corona onder burgers monitort en daarover communiceert. Voorbeelden hiervan zijn de gemeenten Den Bosch, Breda, Eindhoven en Hardenberg.
- De informatie vanuit gemeenten over de Corona-app.

Wat opvalt is dat gemeenten er vaak voor kozen om bijeenkomsten af te gelasten of fysiek en coronaproof door laten gaan in plaats van deze publieksactiviteiten digitaal te verzorgen. Fysieke contacten en overleggen werden soms digitaal geregeld, maar ook daar zie je na verloop van tijd de digitale moeheid toeslaan. Het lijkt er ook op dat er in gemeenten weinig (nieuwe) virtuele activiteiten zijn georganiseerd. Met andere woorden: de publieksactiviteiten van gemeenten zijn in het algemeen op een laag pitje komen te staan; voor de schermen viel het stil, achter de schermen draaide de organisatie door.

Burgers en inwoners van gemeenten zijn overigens niet altijd tevreden over de communicatie en informatie vanuit gemeenten ten tijde van corona¹. De VNG heeft zich daarvoor ook opgeworpen en [ondersteuning](#) aangeboden richting gemeenten.

De eigenwijze gemeente:



Er is een aantal gemeenten in de provincies Zuid- en Noord-Holland dat deze eigen koers heeft willen varen. Voorbeelden van acties van deze gemeenten zijn:

- de gemeente Delft die met een officiële 'politiek geitenpaadje' werkt om digitale besluitvorming mogelijk te maken (zie dit [artikel](#)) – dit is inmiddels *bon ton* geworden in gemeenteland;
- de gemeente Rotterdam, die van de nood een deugd maakte door in de eerste coronagolf snellere terrasprocedures mogelijk te maken en daarna, ook in het najaar, door te gaan met [deregulering](#) op dat vlak;
- het eerder aangehaalde [pleidooi](#) van vijftien gemeenten, waaronder een aantal gemeenten in Zuid- en Noord-Holland, voor onorthodoxe maatregelen in achterstandswijken tijdens corona;
- Een voorbeeld buiten Zuid- en Noord-Holland zijn de gemeenten [Twenterand](#) en [Zutphen](#) die in respectievelijk mei en oktober 'gewoon' fysieke raadsvergaderingen hebben gehouden, terwijl de meeste gemeenten deze fysieke raadsvergaderingen annuleerden en/of deels overstapten op digitaal.

6. Wat kan de bibliotheekbranche meenemen naar de toekomst?

Eenzijds liggen er kansen voor de bibliotheek: de maatschappelijke waarde van de bibliotheek is in deze periode overduidelijk. De kwetsbare groepen die de bibliotheek al bedient, blijken in deze crisis hard geraakt te worden. Verschillende doelgroepen hebben vanwege de coronacrisis (nog sterker) behoefte aan ondersteuning op het gebied van digitale- en taalvaardigheden, het vinden van een baan, omgaan met schuldenproblematiek, scholing en leerachterstanden, toegang tot informatie over bijvoorbeeld gezondheid en het verhelpen van eenzaamheid. Ook zijn er potentieel nieuwe doelgroepen naar boven gekomen die baat kunnen hebben bij de dienstverlening van de bibliotheek.

Anderzijds zijn er uitdagingen: bibliotheken kunnen voor langere of kortere periode door de overheid gesloten worden wanneer de coronabesmettingen oplopen. Indien bibliotheken wel geopend zijn, mogen er minder mensen naar binnen dan voorheen, moet er altijd afstand gehouden worden, is er wellicht een tekort aan personeel en vrijwilligers en zijn er nog allerlei extra maatregelen van toepassing. Bepaalde activiteiten zijn hierdoor moeilijker te organiseren, samenwerken wordt ingewikkelder, doelgroepen zijn soms moeilijker te bereiken en sommige doelgroepen blijven vanwege hun gezondheid liever zoveel mogelijk thuis. Bovendien heeft de coronacrisis de nodige financiële impact op de bibliotheek.

Hoe kan de bibliotheek in deze complexe situatie haar dienstverlening verder versterken en met welke partners werkt ze daarvoor het beste samen? In dit laatste hoofdstuk wordt beschreven hoe de bibliotheek succesvol kan anticiperen op ontwikkelingen rond de coronacrisis en misschien ook op nieuwe crisissen in de toekomst.

6.1 Wendbaar, veerkrachtig en creatief

De afgelopen maanden hebben ons geleerd dat bibliotheken ontzettend veerkrachtig en wendbaar zijn. Veel Zuid- en Noord-Hollandse bibliotheken hebben in 2020 slimme en creatieve oplossingen bedacht om hun publiek zo goed mogelijk van dienst te zijn, ondanks de maatregelen. Veel Bibliotheken zijn meer flexibel gaan werken: ze moeten voortdurend inspelen en anticiperen op steeds veranderende omstandigheden.

Medewerkers en organisatie

De online ontwikkelingen in combinatie met het door de situatie vereiste flexibeler werken heeft tot een aantal innovaties in de dienstverlening en in de manier van werken geleid bij bibliotheken. Dit biedt ook kansen voor de toekomst. Leerpunten uit de crisis kunnen gebruikt worden om een organisatie zo in te richten dat deze zich snel aan kan passen aan een gewijzigde situatie, bijvoorbeeld die van een nieuwe (intelligente) lockdown, digitale ontwikkelingen die elkaar in rap tempo opvolgen en de opkomst van 'nieuwe' kwetsbare groepen. De hiervoor benodigde flexibiliteit in de organisatie stimuleert ook innovaties. Innovatieve ontwikkelingen zoals we die tijdens de crisis hebben gezien bij bibliotheken (zie hoofdstuk 4) hebben tot gevolg dat de transitie van de bibliotheek niet alleen verteld maar ook gezien wordt. Dit kan personeel aantrekken dat interesse heeft in deze nieuwe (digitale) ontwikkelingen en dienstverlening wat vervolgens deze ontwikkelingen binnen de bibliotheek weer versterkt.

Het ontwikkelen van beleid op het flexibel werken in een veranderende organisatie is belangrijk met aandacht en keuzes voor onder andere hybride werken (thuis/op kantoor – online/offline), het zorgen voor een goed ICT-systeem en bijbehorende apparatuur inclusief laptops en smartphones voor medewerkers, het ontwikkelen van digitale vaardigheden van medewerkers, het serieus werk maken van de digitale bibliotheek en innovaties daarin, bepaalde medewerkers of managers een voortrekkersrol laten nemen (aanjagers) en het bevorderen van intercollegiaal contact.

Het is belangrijk om rekening te houden met het feit dat de benodigde veerkracht van organisaties, het meer flexibel werken, veel van medewerkers vraagt. Dit is goed te zien in de coronacrisis waarin dit extra is uitgegroot. Veel mensen vinden het lastig dat de situatie steeds verandert en voelen zich hierdoor onzeker. Daarnaast hebben ze misschien te maken met zorgen over hun gezondheid of die van hun naasten, vereenzaming of juist overprikkeling en stress door het thuiswerken. De balans tussen werken en thuis vervaagt wat lastig kan zijn. De juiste begeleiding van medewerkers, intercollegiaal contact en alert zijn op signalen van stress kunnen problemen op langere termijn voorkomen.

Een mooi voorbeeld tijdens de coronacrisis: toen de bibliotheken in november 2020 opnieuw voor twee weken gesloten werden, besloot een aantal bibliotheken haar medewerkers voor twee dagen met betaald verlof te sturen. Zodat zij daarna weer met frisse energie aan de slag konden met het opzetten van haal- en brengdiensten of online activiteiten. Andere bibliotheken stuurden medewerkers een kaart of pakketje met een opsteker of bedankje toe. Allemaal manieren om de waardering voor medewerkers uit te spreken.

Gemeenten

Ook gemeenten worden geraakt door de coronacrisis. Ze maken zich zorgen over de eigen financiële begroting en de toekomst van hun bestaansrecht. In zijn algemeenheid hebben ze nu te maken met wegvallende inkomsten, bijvoorbeeld belastingen (toeristenbelastingen of op evenementen), in combinatie met een toename van uitgaven voor bijvoorbeeld de volksgezondheid. Tegelijkertijd moeten ze de coronacrisis in hun werkgebied managen (zie hoofdstuk 5). In combinatie met andere ontwikkelingen, waaronder het feit dat er vanuit de rijksoverheid taken zijn overgeheveld naar gemeenten, heeft dit ook gevolgen voor bibliotheken vanwege veranderende prioriteiten bij gemeenten en mogelijk afnemende subsidies in de toekomst.

Dit bibliotheek levert op veel gebieden een toegevoegde maatschappelijke waarde en daarmee meerwaarde voor de gemeente. In de coronacrisis is dit ook weer sterk naar voren gekomen. Dit is een belangrijk gegeven dat gebruikt kan worden in de communicatie en omgang tussen de bibliotheek en de gemeente.

Maatschappelijke waarde

De Zuid- en Noord-Hollandse bibliotheken hebben aangetoond hoe waardevol hun kernfuncties zijn en wat voor centrale maatschappelijke rol ze vervullen, juist in deze soms ingewikkelde tijd. Desondanks bestaat de vrees dat in 2021 de subsidiegelden voor bibliotheken lager uitvallen. In combinatie met het wegvallen van een deel van de inkomsten, brengt dit de nodige risico's met zich mee.

Op verschillende vlakken draagt de bibliotheek bij aan een oplossing voor ontstane problemen, zoals eerder in deze publicatie uiteengezet (zie paragraaf 2.2 en 4.1). Het is belangrijk voor bibliotheken om deze maatschappelijke meerwaarde in kaart te brengen, bijvoorbeeld in het jaarverslag en/of een apart rapport Maatschappelijke Waarde. Vervolgens kunnen bibliotheken dit doelgericht gebruiken in de communicatie richting overheid en gemeenten en andere belangrijke (potentiële) partners en stakeholders zoals het bedrijfsleven en maatschappelijke partners. Het doel hiervan is het aantonen van de maatschappelijke waarde van de bibliotheek en het realiseren van een bredere financiële basis. (Landelijke) PR rond de bijdrage van bibliotheken aan de maatschappij draagt hier ook aan bij.

Zichtbaar blijven onder bestaande leden en bezoekers en nieuwe doelgroepen aantrekken

Het is van belang dat bibliotheken zichtbaar blijven richting partners, maar de zichtbaarheid naar de gebruikers van de bibliotheek is net zo belangrijk. De vertrouwde dienstverlening van bibliotheken is in coronatijd overduidelijk veranderd. Voor veel leden en bezoekers betekent dit dat het gebruikelijke wekelijkse of maandelijkse bibliotheekbezoek er anders uit is komen te zien. Een deel van de bezoekers zal vanwege het deels wegvallen van de fysieke verblijfs- en ontmoetingsfunctie van de bibliotheek zelfs helemaal zijn weggebleven. Het is belangrijk om het contact met deze groepen te behouden en zichtbaar te blijven, fysiek en digitaal. En om

er voor te zorgen dat het snel weer een gewoonte wordt om de bibliotheek te bezoeken. In hoofdstuk 4.1 zijn verschillende voorbeelden voorbij gekomen die laten zien hoe bibliotheken hun dienstverlening hebben aangepast aan de nieuwe situatie. Naast een oplossing voor de huidige situatie en nieuwe mogelijkheden voor bestaande doelgroepen biedt dit ook kansen voor de toekomst. Zo zijn sommige nieuwe vormen van (online) dienstverlening blijvend in te zetten na de coronacrisis en kunnen hiermee ook nieuwe (kwetsbare) doelgroepen bereikt worden zoals starters op de arbeidsmarkt, ‘nieuwe’ werklozen, zzp’ers en jongeren die met nieuwe problemen kampen ten gevolge van de crisis.

De digitale bibliotheek in de lift

De digitale bibliotheek maakt het mogelijk op het netvlies van leden en bezoekers te blijven als bibliotheek en om nieuwe doelgroepen aan te trekken. De coronacrisis heeft duidelijk gemaakt hoe belangrijk de online dienstverlening van bibliotheken is. In tijden waarin mensen gevraagd wordt zoveel mogelijk thuis te blijven, is het online aanbieden van collectie en toegang tot informatie nog belangrijker geworden. Dit maakt dat het nog urgenter is dan het al was om ontwikkelingen op dit vlak (op landelijk niveau) goed te organiseren. Zodat de bibliotheek kan voldoen aan de toenemende behoefte van mensen om zich thuis bezig te houden. Denk aan:

- Digitaliseren van Taalcafés;
- Online programmering via een streamingskanaal;
- Online platform voor communities ter aanvulling op de bibliotheek als fysieke ontmoetingsplek: KennisCloud.

6.2 Mogelijke acties om nu en in de toekomst in te spelen op trends en ontwikkelingen

Op welke trends en ontwikkelingen kunnen bibliotheken vanuit hun informatiefunctie, educatieve en maatschappelijke functie en/of ontmoetingsfunctie inspelen, nu ten tijde van corona en in de toekomst? Per thema volgen hieronder suggesties voor mogelijke acties die bibliotheken kunnen ondernemen. Soms nieuw, soms uitgewerkt door één of meerdere bibliotheken tijdens de crisis (zie hoofdstuk 4), en blijvend relevant.



Sociale cohesie en eenzaamheid

- Bevorderen van lokale samenwerking in tijden van crisis. Een mooi voorbeeld daarvan is een Lokale Denktank van verschillende lokale partijen in [Maastricht](#), waar de bibliotheek aan deelneemt.
- Bevorderen van netwerken en contact door het organiseren van (digitale) speeddates tussen bijvoorbeeld studenten die nieuw in de stad zijn of pas gepensioneerd of tussen werkzoekenden en werkgevers.
- Maatjesprojecten faciliteren waarbij welzijnsorganisaties en/of de gemeente met bibliotheken samenwerken.
- Digitaal koffie-uurtje voor ouderen, in samenwerking tussen bibliotheek en welzijnsorganisaties.
- Telefonisch contact onderhouden met kwetsbare doelgroepen, zoals kwetsbare ouderen. Door bibliotheekmedewerkers of door een telefoonboom tussen mensen onderling te faciliteren (bibliotheek belt a, a belt b, b belt c, enzovoort).
- Inzet van gastvrouwen en -heren in de bibliotheek om mensen te ontvangen, op maatregelen te wijzen en wegwijs te maken.
- Samenwerking met het Rode Kruis op informatievoorziening rond het burgerhulpverleningsnetwerk Ready2Help en voorlichting richting bijvoorbeeld laaggeletterden en minder digitaalvaardigen.



Taal- en digitale vaardigheden

- Digitale taalcoaching of taalcoaching in de buitenlucht, één op één of in groepsverband.
- Telefonische spreekuren voor mensen met vragen over het leren van de Nederlandse taal, digitale toepassingen of de digitale overheid.

- Webinars of uitlegvideo's over verschillende digitale handelingen, zoals: het invullen van een online formulier, online een aankoop doen of videobellen.
- Begeleiden en ondersteunen van vrijwilligers in het organiseren van online taalactiviteiten of cursussen digitale vaardigheden.



Werkloosheid en schuldenproblematiek

- Lokale banenmarkt (online of als fysiek evenement) waarbij de bibliotheek samenwerkt met de gemeente, UWV of uitzendbureaus.
- Community voor zzp'ers of werkzoekenden faciliteren, fysiek of via een digitaal platform als KennisCloud.
- Netwerkbijeenkomsten zoals Walk & Talk organiseren met cursussen voor werkzoekenden en de mogelijkheid ervaringen uit te wisselen met andere werkzoekenden via de bibliotheek.
- Stageplekken en werkervaringsplekken bij de bibliotheek openstellen, in samenwerking met het onderwijs.



Mentale en fysieke gezondheid

- Programma's om thuis fysiek en/of mentaal fit te blijven voor kwetsbare groepen, zoals via het online Digi-Taalhuis aangeboden wordt.
- Corona- of vaccinatiespreekuur, bijvoorbeeld gelinkt aan het IDO, in samenwerking met de GGD.
- Programma's rondom mindfulness en het voorkomen van stress, voor studenten of werkenden.
- Psychosociale hulp waarbij de bibliotheek samenwerkt met welzijnsorganisaties of het Rode Kruis.
- De bibliotheek inrichten als een prettige plek om te verblijven, een plek om even te zijn en te ontspannen.



Scholing en leerachterstanden

- Zomerschool voor leerlingen die een leerachterstand hebben opgelopen.
- Bieden van werk- en studieplekken (indien nodig op basis van reservering) in de bibliotheek.
- Uitleenen van tablets, laptops en andere devices in samenwerking met bijvoorbeeld de gemeente, goede doelen of welzijnsorganisaties.
- Stageplekken in de bibliotheek organiseren in samenwerking met opleidingen en de gemeente.
- Het uitvoeren van online activiteiten door leesconsulenten van de bibliotheek.
- Het opzetten van Digichallenges rond schoolopdrachten.



Toegang tot betrouwbare informatie

- Haal- en brengdiensten van collectie voor kwetsbare groepen (of voor nieuwe doelgroepen, die bijvoorbeeld vanwege een volle agenda geen tijd hebben voor een bibliotheekbezoek).
- Nepnieuws bestrijden door betrouwbare informatie te verstrekken of door te verwijzen naar betrouwbare bronnen; de bibliotheek kan hierin een gidsfunctie nemen.
- Gespreksplatformen opzetten over actuele maatschappelijke kwesties, zoals nu bijvoorbeeld nepnieuws rond het coronavirus, de aanpak van het virus door de overheid, wel of niet vaccineren of de balans tussen werken en privé bij thuiswerken.
- Experimenteren met burgerkastjes en deze – in samenwerking met de gemeenten – beschikbaar stellen om het distributienetwerk van de bibliotheek fijnmaziger te maken en de noodzaak tot verplaatsen te verkleinen. Bijvoorbeeld door als bibliotheek aan te haken bij [minibiebcastjes](#). Mooi voorbeeld is in Rotterdam waar de bibliotheek [minibiebs](#) ondersteunt.

Bronnen

Hoofdstuk 3:

- ¹ J.M.D, Galema (2010), *Epidemieën zijn moeilijk beheersbaar*.
- ² K. van Brakel, F. Kalkhoven, M. de Vries en S. Wagenaar, *Coronacrisis: regionale verschillen in impact op werkgelegenheid*, UWV arbeidsmarktinformatie, 4 juni 2020.
- ³ A. Hiemstra, T. Moons en E. Smulders (juli 2020), *Impact coronacrisis op aanpak van gezondheidsverschillen*, Pharos.

Hoofdstuk 4:

- ¹ *Leeslust tijdens coronacrisis aangewakkerd door #ikleesthuis*, CPNB (2020).
- ² Koninklijke bibliotheek: *Dossier Koninklijke Bibliotheek: de bibliotheek in coronatijd* en dan het artikel "Rozet: Kunsttelefoon" onder de kop "Nederlandse bibliotheken zoeken naar oplossingen".

Hoofdstuk 5:

- ¹ S. Plantinga, Totta Research, *Burgers ontevreden over corona-communicatie vanuit gemeente*, 27 maart 2020.

Bijlage:

- ¹ Lisette Kuyper en Kim Putters (18 mei 2020), *Zicht op de samenleving in coronatijd: Eerste analyse van de mogelijke maatschappelijke gevolgen en implicaties voor beleid*, Sociaal en Cultureel Planbureau.
- ² Claire Boonstra (18 april 2020), *Corona & Onderwijs – drama of kans?*.
- ³ *Onderzoek impact coronamaatregelen op kinderen en jongeren*, 29 juni 2020, iresearch i.o.v. JOGG.
- ⁴ Milou Dekkers (18 mei 2020), *Corona: leerachterstand door afstand?*
- ⁵ Thijs Bol (30 april 2020), *Sociale ongelijkheid in thuissscholing tijdens de corona-crisis*, UVA.

Bijlage: maatschappelijke thema's gerelateerd aan de coronacrisis



1. Sociale cohesie en eenzaamheid

De uitwerking van de coronacrisis op de sociale cohesie gaat twee kanten op. We zien aan het begin van de crisis dat burgers, bedrijven en instellingen zich vaak goed aan de maatregelen hielden. Ook talloze snel opgerichte burgerinitiatieven om boodschappen te doen voor kwetsbaren, onbekenden te bellen die eenzaam zijn of initiatieven die vraag en aanbod aan vrijwillige inzet bij elkaar brengen, ondersteunen de sociale cohesie¹.

Maar naarmate de maatregelen langer duren komt de sociale cohesie ook onder druk te staan. Een voorbeeld zijn jongeren en studenten die hun energie kwijt moeten en hun sociale contacten tijdens corona sterk zien teruglopen. Een gevolg zijn bijeenkomsten en feesten, waar corona maatregelen soms genegeerd worden. Er zijn groepen die niet geloven in het nut van de maatregelen of twijfelen aan het bestaan van het virus en die steeds sterker van zich laten horen via demonstraties en (sociale) media. De toenemende ongelijkheid tussen burgers die hard en minder hard door de coronacrisis geraakt worden, zet de sociale cohesie ook onder druk.

Verder hebben de coronamaatregelen een beperkende invloed op activiteiten en voorzieningen waar mensen elkaar kunnen ontmoeten: afgelaste dagbestedingsactiviteiten en ontmoetingsplekken als buurthuizen, bibliotheken, (sport)verenigingen en horeca¹ maar ook familiebezoek aan verpleeghuizen dat aan voorwaarden onderhevig is. Daarnaast werken veel mensen thuis. Dit alles beperkt sociale interactie met risico op meer eenzaamheid onder bijvoorbeeld ouderen, mensen met gezondheidsproblemen, jongeren en alleenstaanden.

Deze gevolgen van de coronacrisis stapelen zich boven op de maatschappelijke veranderingen waarvan men al eerder vreesde dat deze de sociale cohesie onder druk zetten: de toenemende diversiteit in de samenleving, de afbrokkeling van voorheen verbindende instituties zoals kerkgenootschappen of vakbonden, de groeiende individualisering, toenemende polarisatie van opvattingen, flexibilisering van de arbeidsmarkt en digitalisering¹.



2. Taal- en digivaardigheden

Mensen met lage taalvaardigheden en/of beperkte digitale basisvaardigheden hebben moeite om belangrijke informatie met betrekking tot het coronavirus en de daaruit volgende maatregelen, tot zich te nemen. Daarnaast is er heel veel informatie beschikbaar en het is voor deze groep lastig om hieruit informatie te filteren die voor hen relevant is. Ook vinden ze het vaak lastig om hulp te vragen en/of te ontvangen die nodig kan zijn in deze crisis en om belangrijke sociale contacten op afstand te onderhouden.

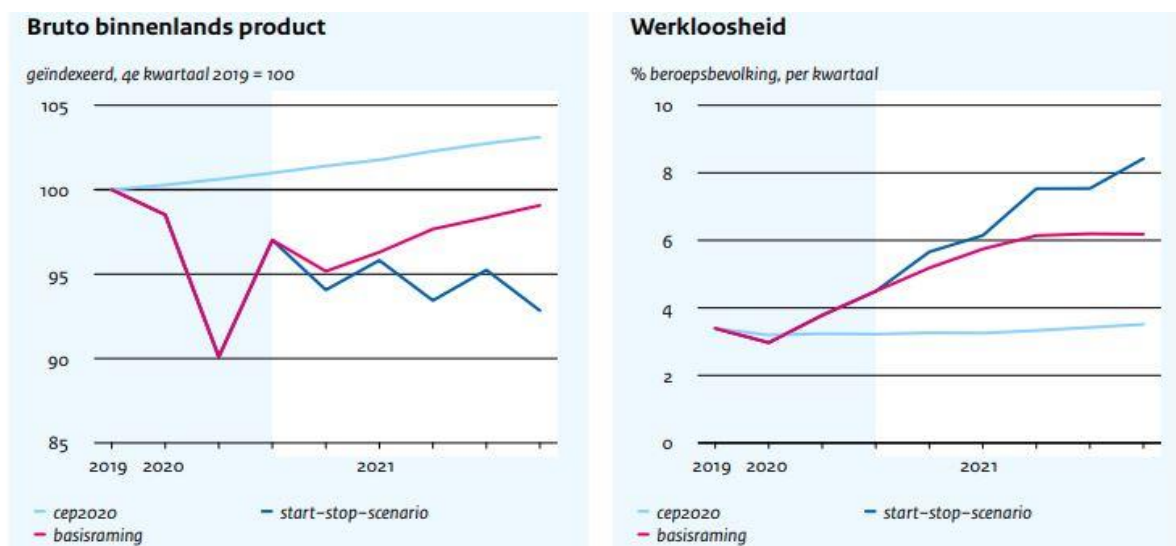
Daarnaast zien we dat door de coronacrisis de digitalisering van de samenleving in een nog grotere versnelling raakt. Taal- én digitaalvaardige burgers kunnen de nieuwe digitale versnelling bijhouden, en bovendien ook profiteren van de nieuwe kansen die boven komen. Zoals werk dat sneller, efficiënter en op afstand wordt gedaan. Of activiteiten die nu vaker en sneller vanuit huis, coronaproof, geregeld worden, waaronder online boodschappen doen, sociale contacten onderhouden of een afspraak maken voor een coronatest.

Aan de andere kant dreigen meer burgers nu (verder) digitaal achter te raken. Ze hebben bijvoorbeeld moeite met het helpen van kinderen bij online thuisonderwijs, informatie zoeken over corona en de laatste maatregelen, online boodschappen doen of online sociale contacten onderhouden. Allerlei initiatieven gericht op deze doelgroep zijn periodiek afgeschaald, zoals hulp bij de belastingaangifte, online afspraken maken en het contact met de digitale overheid. Hierdoor wordt het voor deze mensen nog lastiger volwaardig te participeren in de samenleving. Dit geldt zeker in een situatie waarin de omvang van het aanbod van informatie zo groot is als nu. Voor mensen bij wie bijvoorbeeld emoties als onzekerheid en angst de boventoon voeren, kan alle beschikbare informatie als belangrijk en een houvast worden gezien, waardoor een 'informatie-overload' dreigt.



3. Werk, werkloosheid en schuldenproblematiek

Onderstaande CPB prognoses (nov. 2020) tonen de gevolgen van de coronacrisis op de economie en op werkloosheid. De lichtblauwe lijn in de grafieken was de verwachting van de economische ontwikkeling en werkloosheid vlak voor het instellen van de coronamaatregelen. We zien 2 scenario's, een basisraming met een verder milde ontwikkeling van het virus en één waar er nog meerdere golven volgen, het start-stop-scenario.



Figuur 4 en 5: prognose economische groei en werkloosheid CPB, bron: [novemberraming economische vooruitzichten 2021](#)

De basisraming toont dat de ontwikkeling van het bruto binnenlands product (bbp, een maatstaf voor economische groei), naar een aanvankelijk scherpe daling en stijging in kwartaal 1 en 2 2020, weer groeit en eind 2021 iets onder het niveau van eind 2019 zit. In het tweede scenario zien we in 2021 verschillende kleinere pieken en dalen waarbij de trend negatief is: eind 2021 zitten we nog steeds ver onder het niveau van 2019. Ook de verwachtingen voor werk zijn somber. In maart 2020 was het werkloosheidscijfer nog 2,9% (bron: [CBS](#)). Sindsdien stijgt dit percentage: in het milde scenario naar 6,1% eind 2021 en in het tweede golf scenario naar ruim 8%. Het CPB geeft aan dat de coronacrisis hierbij een zwakke plek in de samenleving raakt:

Jongeren, zzp'ers, flexwerkers en kwetsbare groepen dragen een disproportioneel deel van de economische klap. De uitdaging is om onderliggende ongelijkheid aan te pakken, zodat een volgende crisis een sterkere samenleving treft"

Bron: www.cpb.nl/macro-economische-verkenning-mev-2021

Zo zien we 'nieuwe' werklozen in de vorm van zzp'ers, flexwerkers en mensen werkzaam in sectoren die het nu moeilijk hebben (zoals horeca, cultuur, detailhandel, toerisme, transport). Of starters die niet aan werk komen door de gekrompen arbeidsmarkt. Verder dreigen meer huishoudens in financiële problemen te komen. Een onderzoek uitgevoerd door SchuldenLabNL en Deloitte schat in dat het aantal huishoudens met schulden zal stijgen van 1.3 miljoen in 2019 naar tussen de 1.6 miljoen (*best-case scenario*) en 2.5 miljoen (*worst-case scenario*) in 2021². Hiervan betreft circa 41% problematische schulden. De samenstelling van deze huishoudens met schulden verandert deels in deze periode met een groter aandeel zzp'ers, flexwerkers, schoolverlaters en 35-minners dan voorheen terwijl tegelijkertijd bestaande kwetsbare groepen harder worden geraakt.



4. Mentale en fysieke gezondheid

Het duidelijkste gevolg van het coronavirus op de gezondheid is wanneer men ziek wordt ten gevolge

van een besmetting. Een neveneffect is dat ten tijde van een piek in ziekenhuisopnamen de zorg overbelast raakt waardoor reguliere zorg achterblijft. Dit heeft ook op langere termijn gevolgen: oversterfte, aandoeningen die verergeren, en achterstanden in de reguliere zorg die weggewerkt moeten worden.

Eerder zagen we dat de coronamaatregelen gevolgen hebben voor (nieuwe) groepen op werk en inkomen, wat kan leiden tot extra stress en zelfs depressie. Ook werken veel meer mensen thuis, wat sommigen goed aangaat maar anderen problemen oplevert. Door het gebrek aan goede werkstoelen, tafels en/of verlichting voor thuiswerken, door minder beweging, door meer eenzaamheid of door het meer moeite hebben met het gescheiden houden van werk en privé.

Ook onder kinderen zien we toenemende gezondheidsproblemen. Een [onderzoek](#) van het Emma Kinderziekenhuis, uitgevoerd onder kinderen tussen de 8 en 18 jaar, laat zien dat vergeleken met 2018 kinderen en jongeren tijdens de lockdown van voorjaar 2020 aangeven zich minder gezond te voelen en minder contact te hebben met leeftijdgenoten. Er is een stijging van 5% in slaapproblemen, van 7% in boosheid, van 10% in somberheid en van maar liefst 15% in angstklachten. Het percentage kinderen met dusdanig ernstige angstklachten dat er op zijn minst hulp aangeboden zou moeten worden, verdubbelde van 8 naar 16%.

Bovenstaande zijn slechts een paar voorbeelden van hoe het coronavirus en de genomen maatregelen effecten hebben op de mentale en fysieke gezondheid en hoe deze effecten ook verschillen tussen groepen, afhankelijk van zaken zoals leeftijd, gezondheid, inkomen, werk en gezinssituatie.

Huisartsen: “kwetsbare mensen nog verder in verdrukking door corona”

Het gaat om een groep die vaak informatie over het virus en de maatregelen niet begrijpt. Ook gaan ze bij klachten te laat naar de huisarts, omdat ze bang zijn besmet te raken. Soms komen ze helemaal niet meer buiten, waardoor hun gezondheid nog verder achteruitgaat.

Bron: fragment uit [artikel](#) NOS, 6 november 2020



5. Scholing en leerachterstanden

De sluiting tijdens de eerste coronapieak van kinderopvang en onderwijsinstellingen over de gehele linie van het onderwijssysteem (van primair onderwijs tot volwassenonderwijs) was de start van het thuisonderwijs voor veel huishoudens in Nederland. Een periode waarin de onderwijssector in rap tempo overging naar het organiseren van onderwijs op afstand en digitale onderwijsprogramma's onmisbaar bleken. Leerlingen of studenten en ouders kregen veel voor hun kiezen: iedereen in huis aanwezig, zoeken naar een nieuwe structuur van de dag, het thuis in bezit moeten zijn van digitale apparatuur, de benodigde digitale vaardigheden om met de apparaten en digitale leeromgevingen om te gaan en specifiek voor ouders; het vervullen van de thuisonderwijzer rol.

De overgang naar wekenlang thuisonderwijs (en in het geval van beroeps- en hoger onderwijs de gedeeltelijk doorlopende situatie van thuisonderwijs en het niet kunnen doen van stages) heeft effect op de ontwikkeling van leerlingen en studenten. Sinds de beginperiode van het coronavirus worden er vanuit verschillende disciplines zorgen geuit over de te verwachten leerachterstanden³. Een volledige conclusie van ontstane leerachterstanden echter (nog) niet te trekken. De kwaliteit van thuisonderwijs is afhankelijk van veel factoren die elkaar wederzijds beïnvloeden waardoor een dergelijke conclusie eerst onderzoek op grote schaal over een langere periode vereist. Daarnaast blijkt dat een periode van thuisonderwijs juist veel mogelijkheden creëert voor persoonlijke ontwikkeling, terwijl wanneer er wordt gesproken over een leerachterstand er alleen ingegaan wordt op didactische voortgang. Alleen ingaan op de didactische vaardigheden schetst dus een eenzijdig beeld. Kijkend naar scholing- en leerachterstand n.a.v. van de thuisonderwijsperiode vallen de volgende zaken op:

- Veel scholen hebben te maken met leerlingen en studenten met wie ze wekenlang moeilijk of geen contact hebben: veelal scholieren uit een nieuwkomersgezin of een gezin uit een achterstandswijk⁴.
- Een [onderzoek](#) van de onderwijsinspectie onder 900 scholen constateert bij een klein deel van de basisschoolleerlingen een verminderde cognitieve ontwikkeling, welbevinden, motivatie en concentratie.
- Onderzoeksbureau Oberon doet [onderzoek naar de gevolgen van covid-19](#) voor het primair en voortgezet onderwijs, bestaande uit zes peilingen die tot en met april 2021 worden afgenomen.
- Het Interstedelijk Studenten Overleg (ISO) onderzocht de opgelopen [studievertraging](#). In 2020 zijn er 54.000 meer studenten dan in 2018 die aangeven een achterstand te hebben in het studieprogramma. Oorzaken die het vaakst meespelen zijn het wegvallen van lessen en van laboratorium- en practicum-onderwijs, afwezigheid van de benodigde faciliteiten thuis, en het tot stilstand komen van een stage.
- De schoolsluiting en het thuisonderwijs hebben gevolgen gehad voor de kansengelijkheid in het onderwijs. Situaties waar al extra aandacht naar uitging, zijn vaak ook de situaties waar thuisonderwijs niet optimaal kan plaatsvinden. De zorgen over een opgelopen leerachterstand in deze situaties zijn vergelijkbaar met die van een tot stilstand gekomen leerontwikkeling tijdens de zomervakantie⁵. Scholen en instellingen kunnen subsidie aanvragen om leerlingen en studenten extra ondersteuning te bieden vanwege leerachterstanden ten gevolge van de coronacrisis.
- Binnen het voortgezet onderwijs zien we verschillende reacties op de coronamaatregelen. Open dagen voor scholieren werden alternatief georganiseerd met vloggende leerlingen, talkshows en virtuele rondleidingen. Op sommige scholen zijn alle leerlingen overgegaan naar het volgende jaar. Andere scholen hebben een zomerprogramma georganiseerd voor leerlingen die door corona achterstanden hebben opgelopen. Het centraal examen is dit jaar niet doorgegaan. De resultaten van de schoolexamens vormden de basis voor het diploma. Ook de centrale CITO-eindtoets binnen het primair onderwijs ging niet door.



6. Toegang tot betrouwbare informatie

Met de intrede van het coronavirus kwam er een grote stroom van nieuws- en informatievoorziening op gang. Berichtgeving over de verspreiding van het virus, de symptomen van het virus, de getroffen maatregelen en het effect op de samenleving is de hele dag door via elk mediaplatform te volgen. Bedolven raken onder alle beschikbare informatie ligt hierdoor op de loer, juist voor kwetsbare doelgroepen die niet altijd over de vaardigheden beschikken om te filteren tussen alle informatie die beschikbaar wordt gesteld.

Naast de problemen die mensen met lage taal- of digivaardigheden hebben met het tot zich nemen van de overvloed aan informatie, is ook het tot ons nemen van betrouwbare informatie een aandachtspunt. Hierbij is [Mediawijsheid](#) belangrijk: de vaardigheden om beschikbare media (digitaal en analoog) veilig en slim in te zetten, zodat de eigen kwaliteit van leven wordt vergroot en iemand optimaal kan deelnemen aan de wereld om zich heen. De coronaperiode bevestigt hoe belangrijk mediawijsheid is. Het afgelopen jaar bleek dat onrust en onzekerheid onder nieuwszoekers en -lezers nepnieuws in de hand werkt en het kritisch beoordelen van informatie op betrouwbaarheid voor sommige doelgroepen moeilijk(er) was. Sommige nieuwsberichten over het bestrijden van het coronavirus of verminderen van klachten zijn later door artsen en de WHO op waarheid ontkracht, net als theorieën over de verspreidingsmogelijkheden van het virus en ziekenhuissituaties die niet op waarheid gestoeld waren.

Tegelijkertijd bleek dat (politieke) vertegenwoordigers in de samenleving niet altijd een voorbeeldrol spelen, terwijl mensen soms juist zoeken naar een persoon die als baken kan dienen tijdens een onrustige periode. Denk bijvoorbeeld aan de Amerikaanse president Trump die qua corona zijn eigen denkbeelden erop na hield en deze ook stevig verspreidde. Wereldwijd is er veel aandacht voor het 'factchecken' van nieuws dat over het coronavirus verspreid wordt. Verschillende organisaties voelen zich hier verantwoordelijk voor en komen in actie tegen verkeerde informatie of adviezen die door platforms of vertegenwoordigers verspreid worden.