

# Werken met een Ontwikkelplein?

Deze handreiking biedt inspiratie, een denkraam, strategische overwegingen en praktische handvatten



Wij werken aan de toekomst van bibliotheken

# Inhoud

*Introductie pagina 3*

*Leeswijzer pagina 4*

*De kracht van het Ontwikkelplein pagina 5*

*1. Oriëntatiefase pagina 7*

*2. Voorbereidingsfase pagina 11*

*3. Realisatiefase pagina 13*

*4. Borging pagina 15*

*Bijlage 1: Het communicatieplan pagina 18*

Deze handreiking is gemaakt voor bibliotheken door de adviseurs van Probiblio.  
Dit document is tot stand gekomen met input van Kelly Oostlander ([Kelly Denken en Doen](#)),  
Bibliotheek Hengelo en Bibliotheek de Boekenberg. Kelly Oostlander heeft het concept voor  
Het Ontwikkelplein bedacht en het eerste Ontwikkelplein, in Bibliotheek AanZet, vormgegeven.  
Bekijk ook haar website: [Het Ontwikkelplein \(k-dd.nl\)](#)

Heb je vragen over deze handreiking of wil je verder praten over jullie lokale proces? Neem contact  
op met: [basisvaardigheden@probiblio.nl](mailto:basisvaardigheden@probiblio.nl)

# Introductie

**Deze handreiking is voor bibliotheken die geïnteresseerd zijn in, aan de slag willen of binnenkort starten met het inrichten van één plek waar praktische ondersteuning en aanbod rondom persoonlijke ontwikkeling samenkomen.**

In deze handreiking spreken wij over 'Het Ontwikkelplein'; er zijn echter verschillende namen voor dit concept denkbaar. Wees je er bewust van dat je niet perse vast hoeft te houden aan deze naam. Hoe je de plek ook noemt, de kern is dat de bibliotheek één plek inricht waar maatschappelijke hulp en non-formeel leeraanbod bij elkaar komt. Hiermee creëer je er een herkenbare, overzichtelijke en structurele plek voor inwoners en stimuleer je kennisuitwisseling tussen professionals.

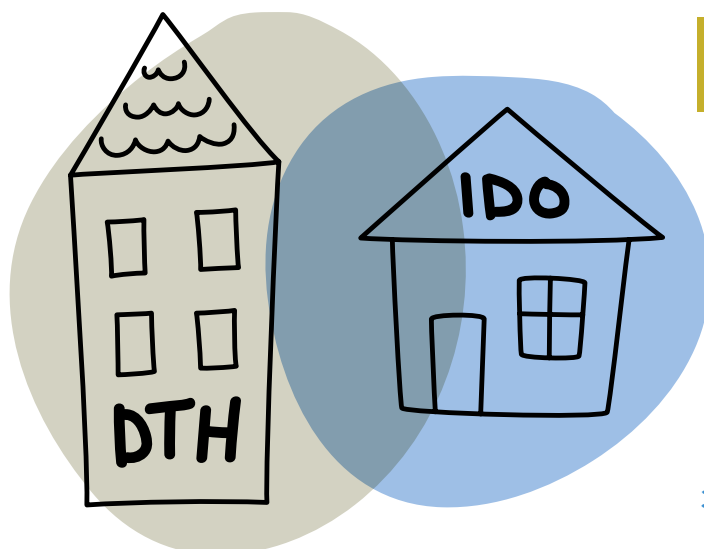
Deze handreiking geeft inspiratie en houvast in het (denk)proces van de bibliotheek richting het werken met een Ontwikkelplein. Het biedt een denkraam en is bedoeld als inspiratiedocument waarin verschillende mogelijkheden en scenario's aan bod komen. Bovendien biedt het praktische handvatten: met welke punten moet je rekening houden en welke zaken zijn onmisbaar in de verschillende fases van het proces.

De voorbeelden die beschreven worden in deze handreiking zijn geen blauwdruk, deze zijn echt ter illustratie. Elke lokale situatie is anders en vraagt om maatwerk. Dit geldt ook voor het vraagstuk of en waarom jouw bibliotheek een Ontwikkelplein start. Er kunnen meerdere redenen zijn waarom een Ontwikkelplein van toegevoegde waarde is voor jullie bibliotheek, waaronder: het Ontwikkelplein biedt een manier om de toegang voor klanten beter te organiseren, het plein versterkt de lokale samenwerkingen of het is een paraplu

die jullie inzetten om programmering en aanbod te bundelen.

Het Ontwikkelplein is een van de manieren om bijvoorbeeld het opgavegericht (samen) werken vorm te geven. Als bibliotheek kun je hiermee uitvoering geven aan de maatschappelijke opgaven en zo de rol benadrukken die je binnen de samenleving hebt. In het [Bibliotheekconvenant 2020-2023](#) komt het belang van opgavegericht werken naar voren. Afgesproken is dat bibliotheken zich inzetten voor de drie maatschappelijke opgaven: geletterde samenleving, participatie in informatiesamenleving en leven lang ontwikkelen. In de uitvoering zijn bibliotheken een partner in de lokale en regionale netwerken en gaan zij samen met hun netwerkpartners aan de slag om doelen te behalen. Gezamenlijk zorgen zij ervoor dat iedereen kan meedoen in de samenleving en dragen bij aan de persoonlijke ontwikkeling van burgers. Een goede samenwerking is hierin een randvoorwaarde.

Daarnaast is het van belang om stil te staan bij de vraag hoe het Ontwikkelplein, als relatief nieuw concept, zich verhoudt tot bestaande concepten, zoals het (digi)Taalhuis en het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO), in de bibliotheek. Hierover vind je meer informatie in het tweede hoofdstuk van deze handreiking.



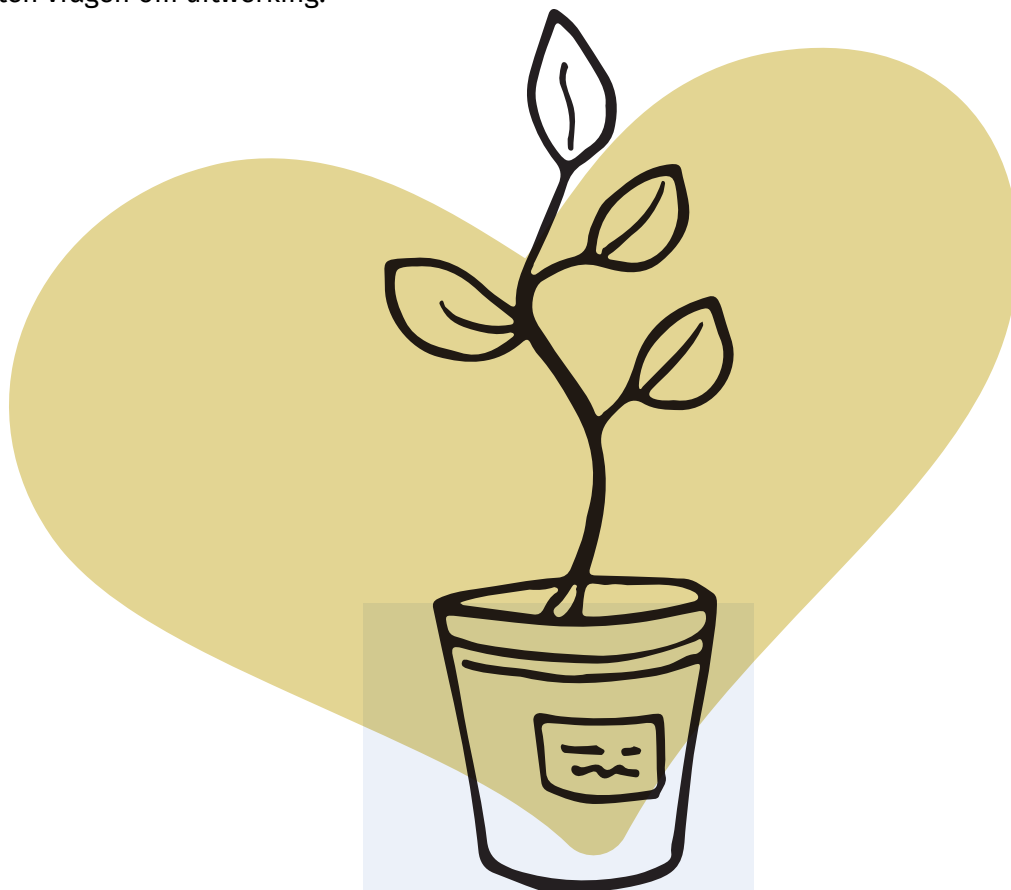
# Leeswijzer

Het document is opgedeeld in verschillende fases, elk onderdeel is een belangrijke bouwsteen in het proces:

1. *De kracht van het Ontwikkelplein*
2. *Fase 1: Oriëntatiefase*
3. *Fase 2: Voorbereidingsfase*
4. *Fase 3: Realisatiefase*
5. *Fase 4: Borging*

Je hoeft deze handreiking niet in zijn geheel te gebruiken, want je kunt aanhaken bij de fase die past bij jouw lokale situatie. Het werken met fases geeft zicht op de voortgang van het proces.

Het Ontwikkelplein is een relatief nieuw concept. We zien de huidige versie van deze handreiking dan ook niet als eindproduct, maar als onderdeel van een groeiproces. Gaandeweg kan blijken dat er nog andere aspecten vragen om uitwerking.



# De kracht van het Ontwikkelplein

**In de uitbreidende rol van de bibliotheek, naar educatief maatschappelijke bibliotheek, is het inrichten van een ondersteuningsstructuur voor (kwetsbare) inwoners cruciaal. Als bibliotheek kom je alleen een heel eind, maar bereik je de doelstellingen van de educatief maatschappelijke bibliotheek effectiever als je samenwerkt met (lokale) partners. Samen slaag je erin om inwoners breed te bereiken en een dekkend aanbod te bieden.**

Een van de manieren om deze samenwerking te bewerkstelligen is onder de paraplu van het Ontwikkelplein. Hier komt het aanbod van de bibliotheek en netwerkpartners samen op één overzichtelijke plek. Het is een plek waar inwoners, die ondersteuning kunnen gebruiken bij het organiseren van hun dagelijks leven, terecht kunnen voor betrouwbare informatie, persoonlijk advies, praktische hulp of ondersteuning bij leren en ontwikkelen. Bezoekers kunnen hier terecht voor vragen, leer- of ontwikkelbehoefte, non-formeel leren of sociale activiteiten. Naast de individuele spreekuren biedt het Ontwikkelplein ruimte voor studieplekken, workshops, trainingen en voorlichtingen. Het plein vormt daarmee niet enkel een locatie waar inwoners terecht kunnen voor concrete antwoorden op hun vragen, maar ook een plek waar mensen kunnen werken aan hun persoonlijke groei.

## **Het Ontwikkelplein voor inwoners**

In de meeste gemeenten zijn er verschillende organisaties actief die ondersteuning bieden en werken aan persoonlijke ontwikkeling. Deze hulp is in veel gevallen helaas versnipperd en organisaties werken vaak langs elkaar heen. Bovendien zet niet elke (maatschappelijke) organisatie in op het structureel vergroten van de (basis)vaardig-

heden van mensen. Bij inwoners is het aanbod niet altijd bekend en zij moeten voor elke vraag een (nieuwe) drempel over. In de praktijk blijkt dat mensen niet van loket naar loket gaan en afhaken. Hierdoor is het lastig voor mensen om de juiste ondersteuning bij hun hulpvragen te ontvangen.

Je kunt inwoners beter helpen als er sprake is van een samenhangende aanpak waarbij aandacht is voor alle hulpvragen van de bezoeker, de verbindingen daartussen en de behoeften van de inwoner leidend zijn. Door de verschillende vormen van hulp- en dienstverlening bij elkaar te brengen op het Ontwikkelplein is dit mogelijk.

Bezoekers worden integraal geholpen op het Ontwikkelplein. Hierbij is aandacht voor alle leefgebieden en alle vraagstukken waarmee de bezoeker worstelt. Daarbij wordt niet alleen gekeken naar de directe vraag, maar ook naar de 'vraag achter de vraag'. Zo kan iemand binnenlopen voor een vraag over werk en bij een bezoek aan het Ontwikkelplein ook meteen de gelegenheid krijgen om zich in te schrijven voor een sollicitatiecursus. Maatschappelijke hulp en non-formeel leren komen hier bij elkaar. Het Ontwikkelplein is een laagdrempelige en overzichtelijke plek waar bezoekers effectief en klantgericht worden geholpen.

## **Het Ontwikkelplein voor bibliotheken**

De bibliotheek vormt een logische plek voor het Ontwikkelplein. Bibliotheken bevinden zich dicht in de buurt van inwoners en zijn een neutrale plek. Het voelt voor inwoners anders om bij een gemeenteloket of UWV-locatie binnen te lopen, dan bij een bibliotheek. Daarnaast bieden bibliotheken een be-

trouwbaar setting met expertise, waarbinnen bezoekers informeel en laagdrempelig kunnen ervaren dat leren leuk is. Bibliotheekcollecties met relevante boeken en andere materialen vormen hierbij een solide basis van laagdrempelige leermaterialen. Maar denk daarnaast ook aan de verschillende online oefenmogelijkheden die de bibliotheek te bieden heeft zoals [Oefenen.nl](https://oefenen.nl). Er is een mooie rol voor de bibliotheek weggelegd om het aanbod bij elkaar te brengen en een plek te creëren waarbij ruimte is voor spreekuren, studieplekken, voorlichtingen en trainingen.

Daarnaast helpt het Ontwikkelplein om je positie als educatief maatschappelijke bibliotheek in het gemeentelijke speelveld te versterken en leidt de samenwerking met partners tot het aantrekken van nieuwe doelgroepen.

### Het Ontwikkelplein voor partners

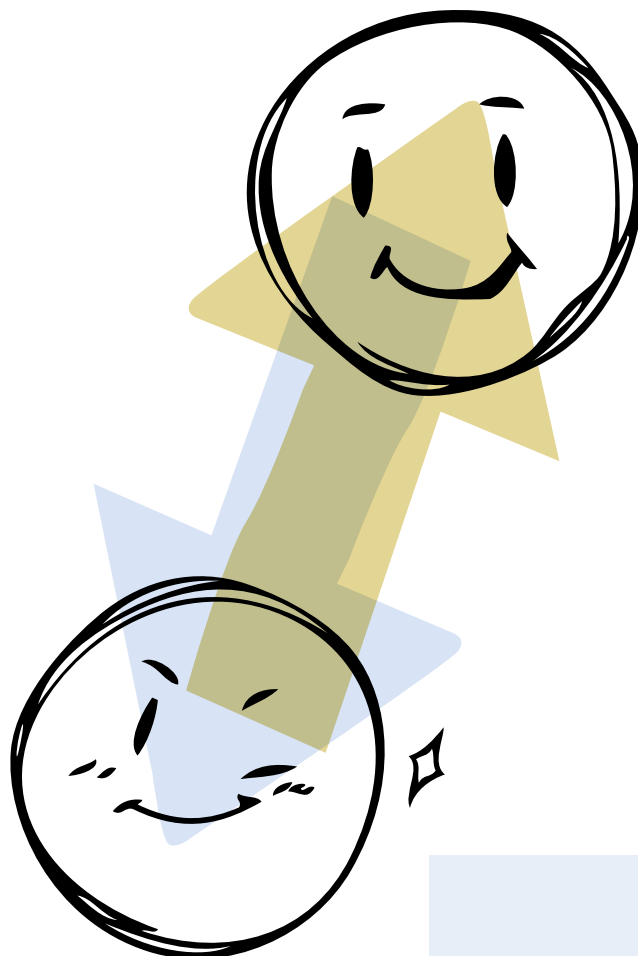
Het Ontwikkelplein biedt kansen voor het netwerk:

- **Versterken van lokale samenwerking:** samen zet je een lokaal samenwerkingsverband op tussen partners, of introduceer je het Ontwikkelplein binnen bestaande samenwerkingen. Het is geen shop-in-shop, maar een samenwerkingsverband waarbij actief de verbinding wordt opgezocht. Op het Ontwikkelplein weten partners elkaar te vinden en zijn zij op de hoogte van elkaars aanbod en expertise.
- **Effectievere dienstverlening:** samen voorzie je in de behoefte van de bezoeker: door het overzichtelijk bij elkaar brengen van aanbod en expertise verschuift de focus van het oplossen van één element van de hulpvraag naar het aanpakken van de situatie in de breedte. Het werken aan persoonlijke ontwikkeling is hier een belangrijk onderdeel van. Jullie zetten als netwerk in op het structureel oplossen van problemen en het overbruggen van de afstand tussen ondersteuning en educatie.
- **Doorverwijzing:** professionals werken integraal samen en stemmen processen, werkwijze en expertise op elkaar af om de bezoekers de (brede) on-

dersteuning te bieden die zij nodig hebben. Doordat partners elkaar en elkaars aanbod kennen, kun je warmer, sneller en effectiever doorverwijzen.

- **Kennisuitwisseling:** medewerkers die samenwerken op het Ontwikkelplein zijn op de hoogte van elkaars deskundigheid, wisselen kennis uit en brengen dit bij elkaar. Zij zien hier de meerwaarde van in en hebben waardering voor elkaars expertise. De bibliotheek is trekker in deze gedachte en brengt alle kennis en kunde bij elkaar.
- **Doelgroepen:** voor alle partijen biedt het Ontwikkelplein een kans om nieuwe, andere doelgroepen te bereiken. Door gebruik te maken van elkaars bereik vergroot een organisatie het werkgebied en de mensen die ze daarin bereiken.

Op bladzijde 8 vind je inspiratie voor mogelijke samenwerkingspartners.



# 1. Oriëntatiefase

**Je denkt erover om een Ontwikkelplein op te starten in de bibliotheek. Maar waar begin je? De oriëntatiefase is de eerste stap. Tijdens deze fase ga je jezelf en de organisatie informeren over het onderwerp.**

- **Kennis verzamelen:**

goed dat je deze handreiking leest. Bekijk ook eens de filmpjes van de Ontwikkelpleinen van [Bibliotheek Hengelo](#) of [Bibliotheek AanZet](#).

- **Op papier zetten:**

je gaat bedenken wat je precies wilt bereiken met het Ontwikkelplein en waarom. De volgende vragen helpen je hiermee op weg:

- Waarom een Ontwikkelplein?
- Welk resultaat willen we bereiken?
- Welke doelgroep(en) willen we bereiken?
- Welke randvoorwaarden stellen we?
- Wie zijn onze partners?
- Is het haalbaar?

- **De haalbaarheid:**

om in kaart te brengen of een Ontwikkelplein haalbaar is binnen jouw organisatie zijn de volgende punten van belang:

- **Locatie:**

komt het Ontwikkelplein binnen of buiten de muren van de bibliotheek? Hoeveel ruimte is er nodig? Het is mogelijk om een Ontwikkelplein te organiseren buiten de muren van de bibliotheek. Bijvoorbeeld omdat de vestigingen van de bibliotheek niet geschikt zijn voor het organiseren van een Ontwikkelplein of omdat er al een locatie beschikbaar is in jouw gemeente waar veel partijen geregeld samen komen, zoals een goedlopend wijkgebouw. Kies een logische plek binnen jullie regio. Het is belangrijk om voornamelijk de meerwaarde van de gezamenlijkheid te zien en over de individuele organisatie identiteit heen te stappen. De coördinatie van het plein kan wel in handen van de

bibliotheek zijn, maar met aandacht voor eigenaarschap van je samenwerkingspartners. Hier lees je meer over in het laatste hoofdstuk van deze handreiking.

- **Financieel:**

er is geld nodig voor het opzetten van de fysieke plek, denk hierbij aan pc's, (spreek) tafels en printers. Vergeet daarnaast niet de personele- en marketingkosten. Stel de vraag hoe jullie deze financiering gaan aanpakken, lukt dit bijvoorbeeld met gemeentelijke subsidies of zijn er andere mogelijkheden zoals fondsen, bedrijven of lokale serviceclubs? Probeer bij het aanvragen zoveel mogelijk aan te sluiten op structurele financiering en bekijk het coalitieakkoord binnen jouw gemeente eens goed.

- **Personeel:**

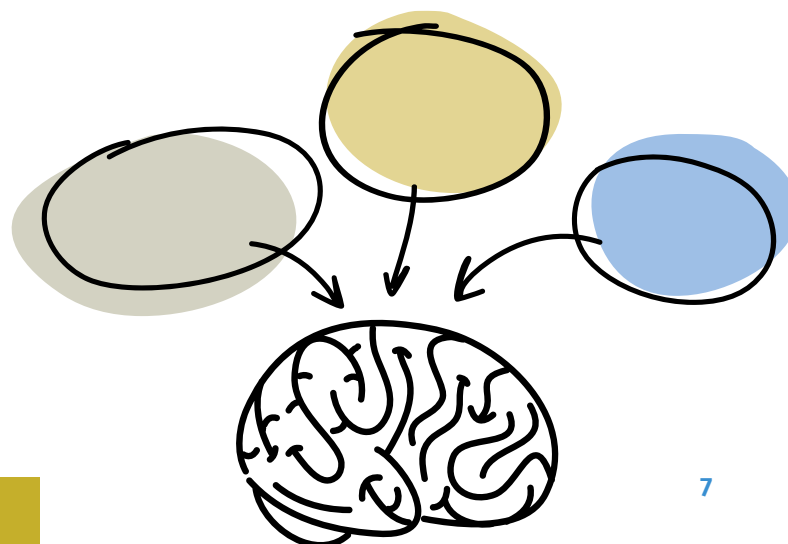
bedenk of jullie gaan werken met vrijwilligers en/of betaalde krachten en welke rol zij krijgen.

- **Interne draagvlak:**

ga in gesprek met de directie en het MT zodat ook op strategisch niveau belangstelling en draagvlak ontstaat.

- **Verantwoordelijkheid:**

als bibliotheek pak je de rol om het Ontwikkelplein te starten en te coördineren. Denk goed na over de volgende vragen: wie binnen jullie organisatie wordt de trekker van dit project? Komt er een projectteam? Is er extra formatie nodig?





- **Je doet het niet alleen:**

de kern en kracht van het Ontwikkelplein is de samenwerking tussen netwerkpartners. Denk goed na over welke partners van toegevoegde waarde zijn voor het plein en waarom. Maak dit inzichtelijk. Je kunt [de afwegingstabel](#) gebruiken om te onderzoeken of deze samenwerking de juiste is om aan te gaan. Investeer in kwaliteit en start met een paar professionele samenwerkingspartners. Zorg dat zij de lokale situatie kennen en begrijpen. Later kun je dit uitbreiden. Hierbij werkt ook het sneeuwbaaleffect: partners trekken elkaar aan. Wanneer je kwaliteit levert zullen andere maatschappelijke organisaties beter gaan doorverwijzen en/of plaats willen nemen op het plein.

**Mogelijke samenwerkingspartners:**

- Formulierenbrigade
- GGZ/GGD
- Humanitas
- Jongerenwerk
- Juridisch Loket
- Leger des Heils
- LSTA (Landelijk stimuleringsnetwerk thuisadministratie)
- Mantelzorgsteunpunt
- Ouderenbonden (KBO, ANBO, PCOB)
- Politie – Wijkagent
- Schuldhulpverlening
- Scheidingscafé
- Stichting MEE
- Sociaal raadslieden
- Sociaal wijkteam/Gebiedsteam
- Taalmaatjes
- Vrijwilligerscentrale
- Vluchtelingenwerk
- Welzijnsorganisatie
- Woningcorporaties

- **Kies een vorm:**

afhankelijk van de lokale situatie van de bibliotheek bekijk je welke vorm van het Ontwikkelplein bij jullie past. Neem als inspiratie de volgende opties mee:

- *Alle dienstverleners en al het aanbod is aanwezig op één dag(deel):*

**Commerciële partners**

*Als bibliotheek kun je ervoor kiezen een samenwerking aan te gaan met een commerciële organisatie. Wees wel kritisch over wie je in huis haalt. Bedenk goed waarom je die samenwerking aangaat en krijg inzicht in elkaars belangen. Stel uiteindelijk duidelijke voorwaarden en maak afspraken (bij voorkeur op papier). Je wilt situaties voorkomen waarbij het eerste spreekuur gratis is, maar waarna vervolgens betaald moet worden. Voorkom onverwachte kosten voor de bibliotheek en/of bezoeker.*

bezoekers kunnen direct bij meerdere hulp- en dienstverleners terecht en doorverwijzing kan direct plaatsvinden. Houd bij deze optie rekening met de ruime tijdsinvestering (en fte's) die je van alle organisaties vraagt.

- *Het aanbod en partners zijn verdeeld over de week:*

het plein is de hele week een levendige plek waar bezoekers elk moment van de dag kunnen binnenlopen. De planning en het bemensen van het plein kan een ingewikkelde klus zijn. Lees op bladzijde 11 meer over het werken met thema's.

- *Een balie met een contactpersoon:*

Je kunt ervoor kiezen om de rol van de contactpersoon te laten rouleren onder alle betrokken partners. Het is noodzakelijk dat de aanwezige contactpersoon goed op de hoogte is van het actuele aanbod van iedereen. Dit doe je bijvoorbeeld door gezamenlijk het aanbod in kaart te brengen, bijvoorbeeld door gebruik van [hetinformatiepunt.nl](http://hetinformatiepunt.nl). Het voordeel is dat deze optie een minder groot tijdsbeslag op de uren (en fte's)

van alle organisaties vraagt. Echter kan de ondersteuning op deze manier voor bezoekers afstandelijker voelen. Dit kan voor een (extra) drempel zorgen.



- **Kies een naam:**

wees je er bewust van dat je niet perse vast hoeft te houden aan 'Het Ontwikkelplein'.

**Marjolein Kempers van Bibliotheek de Boekenberg, vertelt over het Leer Meer Plein:**

*“Wij werken met één balie, met een banner en een tv-scherm ernaast. Mensen kunnen zich melden bij de balie met hun vraag. Die balie bestond al binnen de bibliotheek en wij zagen dat het aanbod er ook was. We hebben dit bij elkaar gebracht aan de hand van het Leer Meer Plein. Elke organisatie/partner/vrijwilliger bemenst de balie voor een paar uur per week (er zijn vaste tijden voor bepaalde spreekuren). Naast de balie zit een huiskamer, hier kunnen de medewerkers van het spreekuur gaan zitten met de bezoeker. Als er bijvoorbeeld meer privacy nodig is. De verschillende spreekuren weten van elkaar wat er is qua aanbod en wanneer het er is. Daarnaast is de frontoffice van de bibliotheek heel goed op de hoogte. Voor hen ligt ook echt een rol; zij spreken veel mensen op de vloer en zij moeten tijdens een gesprek echt doorvragen. Je moet het echt niet te ingewikkeld maken en gewoon doen. Het is een overzichtelijke plek voor bezoekers.”*

- **Verhoudingen tussen het Ontwikkelplein en al bestaande programmering:**

Binnen de educatief maatschappelijke bibliotheek bestaan verschillende programma's en projecten. Met de komst van het Ontwikkelplein is het belangrijk om aandacht te besteden aan hoe deze programmering zich verhoudt tot het plein.

Twee programma's lichten we hier uit:

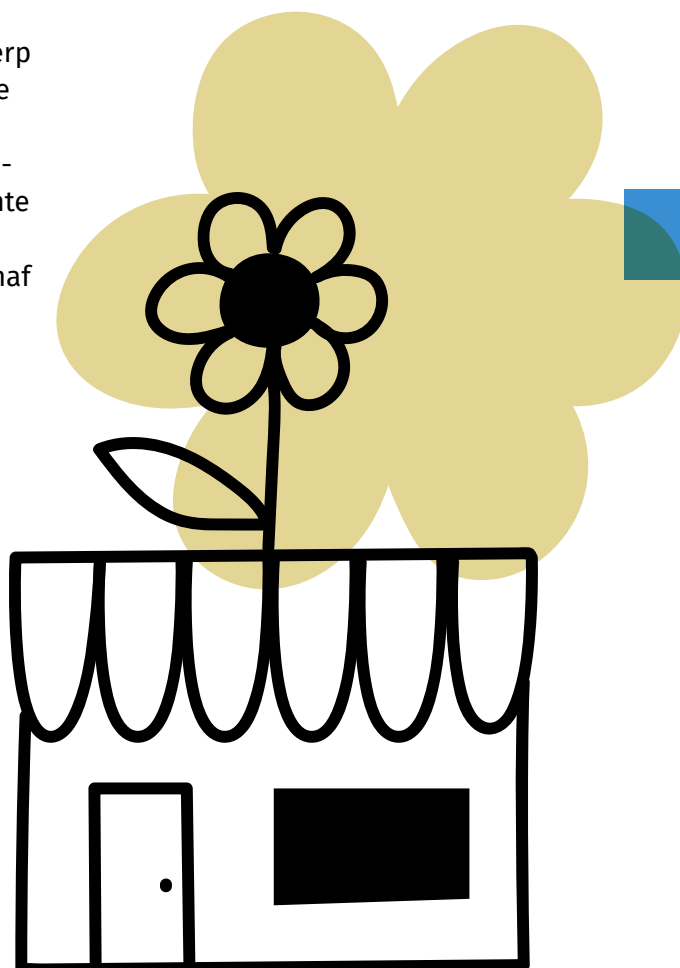
- *Het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO):* vanaf eind 2021 beschikken bijna alle bibliotheken over een IDO. Hier kunnen mensen terecht voor vragen over de digitale overheid. Het IDO heeft een informatiefunctie waarbij de ondersteuning zich niet buigt over persoonlijke casuïstiek. In de praktijk zien we dat bezoekers echter met meervoudige vragen binnenkomen

waarvoor doorverwijzing naar een partner nodig is. Het opzetten of versterken van een lokaal netwerk is cruciaal voor de IDO-dienstverlening. Vanuit deze gedachte kan het onderbrengen van het IDO binnen een Ontwikkelplein een logische vervolgstap zijn: het aanbod van de verschillende organisaties is verzameld onder de paraplu van het Ontwikkelplein, waardoor direct warme doorverwijzing mogelijk is binnen dezelfde locatie. Dit houdt niet in dat je het lokale IDO-netwerk opheft, maar dat deze naast elkaar bestaan. Partners kunnen dus in beide netwerken actief zijn. Het Ontwikkelplein biedt een vorm om het IDO te borgen binnen de educatief maatschappelijke bibliotheek. Door de inzet op Digitale inclusie en burgerschap te combineren met basisvaardigheden, blijvende inzetbaarheid en persoonlijke ontwikkeling, versterken verschillende disciplines elkaars kracht.



- *Het (digi)Taalhuis:*

laaggeletterden kunnen in het (digi)Taalhuis informatie en advies krijgen over cursussen basisvaardigheden en doorverwezen worden naar passend aanbod. Het digi(Taalhuis) is zowel een fysieke plek, veelal binnen de bibliotheek, als een netwerk van (maatschappelijke) organisaties en taalaanbieders. Besteed tijdens het opzetten van het Ontwikkelplein expliciet aandacht aan hoe het (digi)Taalhuis en het Ontwikkelplein zich tot elkaar verhouden en hoe ze elkaar kunnen versterken. Het kan zijn dat de komst van het Ontwikkelplein de uitgelezen kans is om netwerken en aanbod bij elkaar te brengen, bijvoorbeeld op thema of doelgroep. Maak daarbij het aanbod uit het (digi)Taalhuis direct zichtbaar op het plein. Wees er scherp op dat het (digi)Taalhuis vaak al een sterke entiteit binnen de bibliotheek is met een eigen financiering en certificering. Ook binnen de lokale gemeenschap en de gemeente is het digi(Taalhuis) een bekend concept. Betrek je collega van het (digi)Taalhuis vanaf het begin bij je denkproces richting het werken met een Ontwikkelplein en weeg strategische keuzes goed af.



# 2. Voorbereidingsfase

**Nu het doel, de haalbaarheid en het resultaat van het project duidelijk zijn, concluderen jullie intern dat het Ontwikkelplein past bij de bibliotheek. Je begint nu aan de tweede fase: de voorbereiding. In deze fase wordt alles geregeld dat nodig is voor de realisatie van het Ontwikkelplein. Je bent alles aan het 'klaarzetten' zodat het uitvoeren kan starten. Je maakt inzichtelijk wat er moet gebeuren en door wie.**

- **Samenwerkingen vormgeven:**

een van de belangrijkste acties in deze fase is het opbouwen en vormgeven van samenwerkingen of het opnemen van bestaande samenwerkingen in het Ontwikkelplein. Voor het leveren van een zo compleet mogelijke dienstverlening zijn netwerkpartners cruciaal. Je hebt in de vorige fase aandacht besteed aan het in kaart brengen van de geschikte partners, en nu ga je aan de slag om deze organisaties te enthousiasmeren en betrokken te maken. Onderneem hiervoor de volgende stappen:

- *Contact leggen met individuele partners:* in het leggen van contact met partners is het belangrijk uitnodigend te zijn én in te zetten op het opbouwen van een (samenwerkings-)relatie of het bestendigen van een bestaande samenwerking. Daarnaast moet je het verhaal kennen; in welke behoefte(n) voorziet het Ontwikkelplein en welke rol kunnen jullie hier gezamenlijk invullen? Benadruk dat jullie allemaal een stukje expertise bezitten en dat jullie door deze te combineren integrale hulp aan inwoners kunnen bieden. Bij deze stap is de eerste indruk bepalend en direct contact kan hierbij helpen; bel bijvoorbeeld eens in plaats van te mailen.
- *Bij elkaar brengen van partners:* na het benaderen van de afzonderlijke partners kan je ervoor kiezen in te zetten op de creatie van een netwerk. Je brengt

alle partners dan bij elkaar. Dit kan in verschillende vormen, denk er bijvoorbeeld aan om een kennismakingsbijeenkomst of workshop te organiseren waarin je uitleg geeft over het Ontwikkelplein en waar er ruimte is voor de partners om elkaar, elkaars doelen, ambities en belangen te leren kennen. Kijk hierbij niet alleen naar waar de overeenkomsten liggen, maar ook waar de verschillen zijn: waar vul je elkaar aan? Door hier aandacht aan te besteden versterk je het onderling vertrouwen en zoek je de verbinding tussen partners.

- *Gezamenlijkheid vinden:*

organiseer een tweede bijeenkomst waarin je verder ingaat op het zoeken van een gezamenlijke 'win'. De samenwerking geef je namelijk krachtig vorm door aandacht te besteden aan het gedeelde belang. Elke schakel heeft een stukje expertise en als bibliotheek zet je je in om al deze kennis en kunde bij elkaar te brengen.

Ga aan de hand van [deze krachtenanalyse](#) bijvoorbeeld op zoek naar de gedeelde ambitie op basis van gedeeld belang. Op die manier ontstaat er een gelijk beeld bij iedereen die bij het project betrokken is.

- **Werken met thema's:**

het indelen en bemensen van het Ontwikkelplein kan een hele klus zijn. Vinden alle spreekuren tegelijk plaats of afzonderlijk van elkaar? En wanneer organiseer je welke workshops? Maak gebruik van thema's om het plein te organiseren. Richt dinsdagmiddag bijvoorbeeld in rondom het thema 'werk' en zorg ervoor dat zowel het Vrijwilligerspunt als de Sollicitatiehulp aanwezig zijn. Hiermee zorg je ervoor dat de lijnen kort zijn en bezoekers niet meerdere malen hoeven terug te komen om de juiste ondersteuning en inspiratie te ontvangen. Bovendien is dit ook efficiënter voor de medewerkers op het plein: zij verwijzen direct door,

wisselen ter plekke expertise uit en zijn op de hoogte van elkaars ontwikkelingen.

- **Locatie:** de plek is gekozen, je gaat de ruimte nu inrichten. Naast spreektafels, pc's en printers zijn plekken om, individueel of in groepsverband, vaardigheden te oefenen belangrijk. Denk er bovendien aan hoe je ervoor zorgt dat de privacy van klanten gewaarborgd wordt. Dit kan bijvoorbeeld in de vorm van het toevoegen van een oefenruimte of een huiskamer.
- **Intern:** stel interne (in)directe collega's op de hoogte van de plannen en planning. Geef bijvoorbeeld tijdens de weekstart een korte presentatie of plaats een stuk op intranet.
- **Klantreis:** denk na over de ervaringen van de bezoeker. Je kunt er bijvoorbeeld voor kiezen om een (vrijwilliger als) gastvrouw of gastheer in te zetten op het Ontwikkelplein. Hierdoor weten klanten snel waar zij met hun vragen terecht kunnen. Bovendien ontvangen zij de klanten hartelijk en stellen hen op hun gemak. De logo's, banners en organisatie-namen zeggen de bezoeker vaak weinig, daarom is het extra fijn als iemand je kan vertellen waar je direct heen kunt.
- **Competentieprofiel medewerkers:** de collega's op het Ontwikkelplein moeten benaderbaar en open zijn, zodat de bezoeker het gevoel heeft welkom te zijn. Denk er eens over na om een profiel op te stellen met competenties die je verwacht van de betrokken medewerkers. Of stel deze samen met partners op.
- **Collectie:** het taalniveau moet toegankelijk zijn en het moet niet te veel voelen als formele educatie. Denk bijvoorbeeld aan de inzet van spelletjes (of een spelletjescafé). Kelly Oostlander: "Ontwikkelen doe je niet alleen uit boeken. Het moet dus niet alleen een plein van 'problemen' worden. Mensen moeten er ook durven en willen terugkomen. Bijvoorbeeld omdat ze het leuk vinden."

- **Communicatie:**

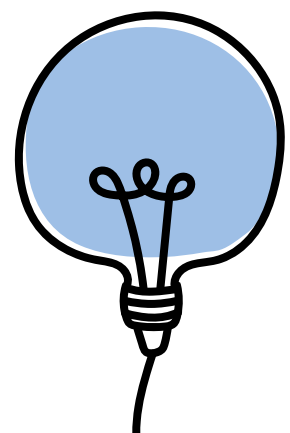
stel de vraag welke communicatiemiddelen je gaat inzetten en maak een overzicht waarin je opneemt wie wat via welk communicatiemiddel op welke tijd moet weten. In bijlage 1 vind je hoe je zo'n communicatieplan opstelt. Vraag je daarnaast af waar inwoners hun vragen over bijvoorbeeld werk of digitale vaardigheden stellen. Ga vervolgens eens langs bij uitzendbureaus en telefoonwinkels om hen te informeren over het Ontwikkelplein en de mogelijkheid tot doorverwijzen.

- **Marketing:**

het Ontwikkelplein is gericht op een breed scala aan vragen van bezoekers. Dit betekent dat er verschillende organisaties werken onder de paraplu 'het Ontwikkelplein'. Denk goed na of het Ontwikkelplein een eigen logo en huisstijl krijgt en hoe je het vervolgens aanpakt met het plaatsen van namen en logo's van alle partnerorganisaties. Je kunt er bijvoorbeeld voor kiezen om de namen en logo's van de verschillende partners en aanbod, waaronder het IDO, zichtbaar te maken onder deze 'paraplu'. Dit zorgt meteen voor duidelijke, niet-versnipperde communicatie. Gebruik communicatiemiddelen waar je meer informatie op kwijt kunt en het verschillende logo's kunt opnemen, zoals een video, flyer en folder.

- **Deskundigheidsbevordering:**

het is in deze fase belangrijk om aandacht te besteden aan wat medewerkers nodig hebben om het Ontwikkelplein tot een succes te maken. Denk aan deskundigheidsbevordering en competentieontwikkeling. Hoe ga je bijvoorbeeld met gefrustreerd gedrag om? Lees [hier](#) alvast de tips van vaardigheidstrainer Ellen Spoor.



# 3. Realisatiefase

**Je hebt een uitgebreide voorbereiding doorlopen. De locatie is ingericht en alle medewerkers zijn op de hoogte. Nu kan je beginnen met de daadwerkelijke uitvoering van alle plannen. Het Ontwikkelplein kan geopend worden en je start nu de fase waarin het project zichtbaar wordt voor buitenstaanders. Voor hen is dit de eerste kennismaking met het Ontwikkelplein. Tijdens de realisatiefase is het goed om aandacht te besteden aan de volgende acties:**

- **Klantgerichtheid:**

het eerste contact met een bezoeker is heel bepalend. Denk er dus gezamenlijk over na hoe je je opstelt tegenover de bezoekers van het plein. Hoe makkelijk ben je benaderbaar, heb je een open houding? Sluit de werkelijkheid nog aan op het in de vorige fase opgestelde competentieprofiel? Denk hierbij ook na of jullie bijvoorbeeld kiezen voor een 'open en altijd beschikbaar karakter'; waarbij medewerkers geen andere werkzaamheden op het plein verrichten en zich alleen bezighouden met de vragen van mensen. Houd in dit geval wel rekening met de tijdsinvestering die je van de medewerkers en partners vraagt.



- **Herkenbaarheid:**

zijn de medewerkers van het plein herkenbaar? Is het duidelijk voor bezoekers bij wie zij terecht kunnen voor vragen?

- **Inzichtelijk maken van het aanbod:**

zorg ervoor dat het helder is wie, wanneer en met welk aanbod aanwezig is op het Ontwikkelplein. Maak dit voor partners, inwoners en het personeel van de bibliotheek inzichtelijk. Dit kun je bijvoorbeeld doen door het opstellen en ontwikkelen van een overzichtelijke folder met daarin het aanbod en de tijden van de spreekuren. Zorg er wel voor dat deze up-to-date blijft. Daarnaast kun je op het plein tv-schermen plaatsen waarop het programma te zien is.

- **Registratie:**

denk na over hoe en wat je registreert. Houd hierbij rekening met de (verschillende) verplichtingen die je als bibliotheek hebt. Bedenk hoe je alles aan elkaar knoopt en stem dit met alle medewerkers van het plein af.

- **Nieuw aanbod ontwikkelen:**

het Ontwikkelplein is ook een vorm om op een vraag-gestuurde manier aanbod bij elkaar te brengen. Komen er veel vragen binnen rondom de donorregistratie? Organiseer dan eens een themabijeenkomst of voorlichting voor bezoekers over dit onderwerp of voeg een donorregistratiesprekuren aan het plein toe. Op die manier sluit je aan bij de behoeften van de inwoners en actuele thema's.

- **Warm doorverwijzen:**

bij sommige vragen van bezoekers kan een doorverwijzing nodig zijn, bijvoorbeeld omdat de juiste partner op dat moment niet aanwezig is. Warm doorverwijzen is hierin belangrijk, want je wilt de bezoeker een

concrete vervolgstap bieden. Maak gezamenlijk afspraken over hoe je dit onderling regelt: wie mail of bel je, zijn er doorverwijskaarten, waar registreer je de vraag, hoe vaak mag je contact opnemen, wanneer is de partner bereikbaar? Bekijk [de adviezen](#) van vaardigheidstrainer Ellen Spoor over warm doorverwijzen bij het IDO.

- **Collega's, geen concurrenten:**

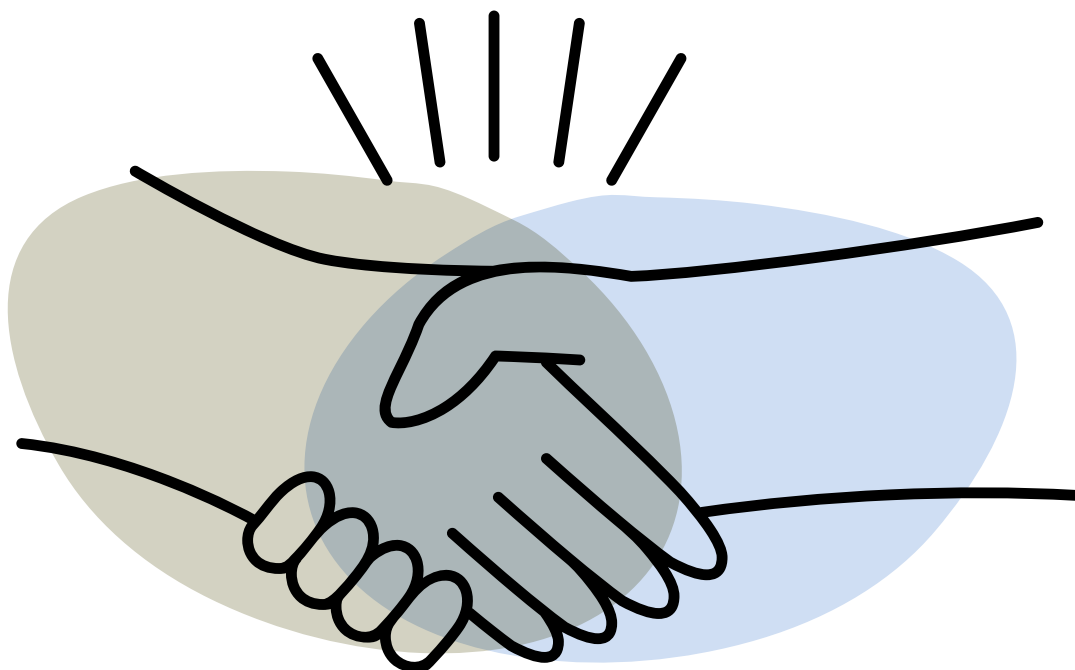
alle partijen werken met elkaar samen op het plein. Dit doen jullie omdat de samenwerking jullie op meerdere gebieden versterkt. Het Ontwikkelplein vorm je met elkaar. Spreek daarom af om elkaar aan te spreken als collega. Ook als je een bezoeker doorverwijst. Hiermee creëer je eensgezindheid en duidelijkheid voor de bezoeker.

### **Voorbeeld casus**

*Een bezoeker loopt het plein op met een vraag. Tijdens het afhandelen van de vraag merk je dat de bezoeker moeite heeft met lezen. Je rondt de vraag eerst af en vraagt dan: "Zou u het fijn vinden om in de toekomst ook zelf deze brieven te kunnen lezen?" Ik weet namelijk dat er oefengroepen in de bibliotheek zijn.*

*Ik kan het volgende voor u doen:*

- *Donderdag is mijn collega X van het Taalhuis er weer, u kunt dan even langslopen.*
- *Ik kan nu even bellen om samen een afspraak te maken.*
- *Mag ik uw gegevens noteren, ik vraag of mijn collega u even belt.*





# 4. Borging

**De borging van een Ontwikkelplein, hoe pak je dat aan? In deze laatste fase kijk je naar wat er nodig is om ervoor te zorgen dat het project wordt voortgezet en de kwaliteit behouden of verbeterd wordt. Wat is er nodig om te zorgen dat het Ontwikkelplein onder de aandacht blijft binnen de organisatie? Of nog beter: dat het een vanzelfsprekende manier van werken wordt. Deze fase is ook een goed moment om de processen na te lopen en bij te stellen. Borging heeft geen begin- of eindpunt, maar is iets waar constant aan gewerkt moet worden. Te weinig aandacht voor borging kan leiden tot een gebrek aan verbinding, verminderde betrokkenheid, onduidelijkheid over afspraken, uiteenlopende verwachtingen en een afname in de kwaliteit van dienstverlening.**

Een belangrijk onderdeel van de borging is de zorg voor de samenwerking met partners. Het onderhouden van een netwerk kost tijd en energie. Het is belangrijk om hier realistisch over te zijn. Wanneer interne of externe partijen een samenwerking zijn gestart en als deze eenmaal draait, wordt er vaak weinig gereflecteerd op de route die in gang is gezet en de borging van de samenwerking. Het grote aantal samenwerkingspartners maakt hierover nadenken echter essentieel om te zorgen dat je samenwerking ook op de lange termijn succesvol is. Hoe zorg je ervoor dat partners betrokken blijven en zich medeverantwoordelijk blijven voelen voor de invulling van het plein? De volgende tips helpen hierbij:

- **Afspraken en procedures:** besteed aandacht aan het maken van duidelijke afspraken over de praktische invulling en procedures van de samenwerking. Want een goede organisatie van een samenwerkingsverband is essentieel om daadkracht en vertrouwen te ontwikkelen. Voor het goed functioneren, is het belang-

rijk dat er een aantal basisafspraken zijn gemaakt, namelijk: wie bepaalt wat, wie doet wat en wie hoort erbij? Ontdek dit met elkaar en spreek af hoe jullie effectief samenwerken: hoe vaak overleggen we? Wie zijn er bij de overleggen aanwezig? Wanneer bespreken we naast inhoudelijke zaken ook proceszaken? En hoe houden we aandacht voor de dynamiek tussen de betrokken personen c.q. partijen? Dit kan bijvoorbeeld in een samenwerkingscontract.

**Samenwerkingen vastleggen:**  
*door gezamenlijk vast te leggen waar je naar toe wilt, voorkom je spraakverwarring en schijnsamenwerking. Dit probleem voorkom je door het samenstellen van onderlinge spelregels of een samenwerkingscontract waarin de basisafspraken worden vastgelegd: wie wat bepaalt, wie wat doet en wie er bij het Ontwikkelplein hoort. In een samenwerkingscontract kun je ook vastleggen wie waar verantwoordelijk voor wordt en wat ieders investering in tijd, geld en kennis gaat zijn. Zorg ervoor dat alle partners zich in het document herkennen.*

- **Communicatie:** maak afspraken over hoe je met elkaar communiceert, wanneer jullie dit doen en waarover. Gebruiken jullie email of Whatsapp? Of houden jullie elkaar op de hoogte via een logboek of dagverslag?
- **Eigenaarschap:** door aandacht te schenken aan eigenaarschap van de medewerkers op het plein, zorg je dat zij zich verantwoordelijk en verbonden voelen met het Ontwikkelplein.



Maak hierbij bijvoorbeeld teams van kleine groepjes mensen binnen het Ontwikkelplein en maak elk team verantwoordelijk voor een bepaald onderwerp.

- **Ken je partners:**

nieuw aanbod in cursussen of nieuw aanbod bij partners verdient aandacht. Zorg ervoor dat iedereen op de hoogte is van die veranderingen en dat er op de juiste manier wordt doorverwezen. Dit kan je bijvoorbeeld doen via een nieuwsbrief of een maandelijks gezamenlijke bijeenkomst.

Denk bij de borging van het Ontwikkelplein ook aan de volgende punten:

- **Nieuwe partners:**

als je merkt dat andere organisaties ook goed aansluiten en onderdeel zouden kunnen zijn van het Ontwikkelplein, pak deze zoektocht naar nieuwe partners en mogelijkheden dan gezamenlijk op. Besluit gezamenlijk wie je erbij wilt hebben en of deze partijen bij de visie passen. Op die manier maak je het Ontwikkelplein steeds completer. Zet dit onderwerp bijvoorbeeld eens per maand op de vergaderagenda.

- **Evaluatie:**

je moet het proces blijven monitoren en evalueren. Stel doelstellingen en evaluatiecriteria vast waarmee het resultaat te toetsen is. Dit kunnen kwalitatieve en kwantitatieve doelstellingen zijn. Dit kan bijvoorbeeld gaan over de samenwerking, teamrollen, taakverdelingen, voortgang van het project, bereik of de ervaringen van de bezoekers. Creëer vaste feedbackmomenten per jaar om hier aandacht aan te besteden. Organiseer bijvoorbeeld een bijeenkomst met alle partners en formuleer een aantal verbeterpunten voor komend jaar.

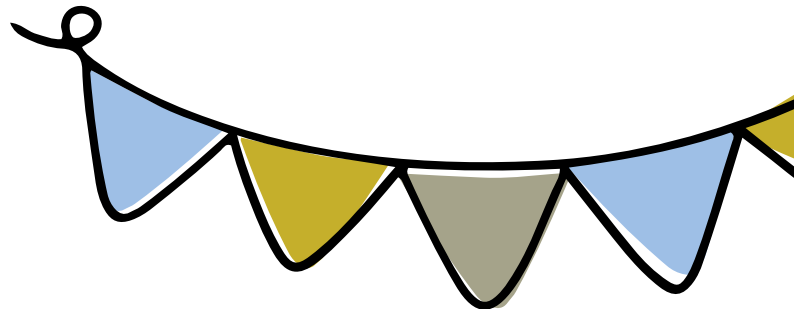
- **Deskundigheidsbevordering:**

in de vorige fase heb je aandacht besteed aan de deskundigheidsbevordering van de medewerkers. Tijdens deze fase is het belangrijk dat de professionals hun kennis

op peil houden en op de hoogte zijn van nieuwe ontwikkelingen. Denk er goed over na hoe jullie dit organiseren. En hoe gaan jullie om met het inwerken en trainen van nieuwe medewerkers?

- **Vier successen:**

zorg ervoor dat de successen van jullie Ontwikkelplein niet wegzakken in de waan van de dag. Zet elke keer kleine stapjes, benoem ze en maak ze zo concreet mogelijk voor iedereen. Geef bovendien aan welke stappen er al gerealiseerd zijn. Als er successen zijn behaald, vier dat dan. Zo niet, stel de stappen dan bij of neem er wat langer de tijd voor. Je kunt hier praktisch mee aan de slag door eens in de paar weken succesverhalen met elkaar te delen. Dat kan tijdens een gezamenlijk moment, maar ook via de mail. Leg vast wie verantwoordelijk is voor het ophalen en delen van die verhalen.



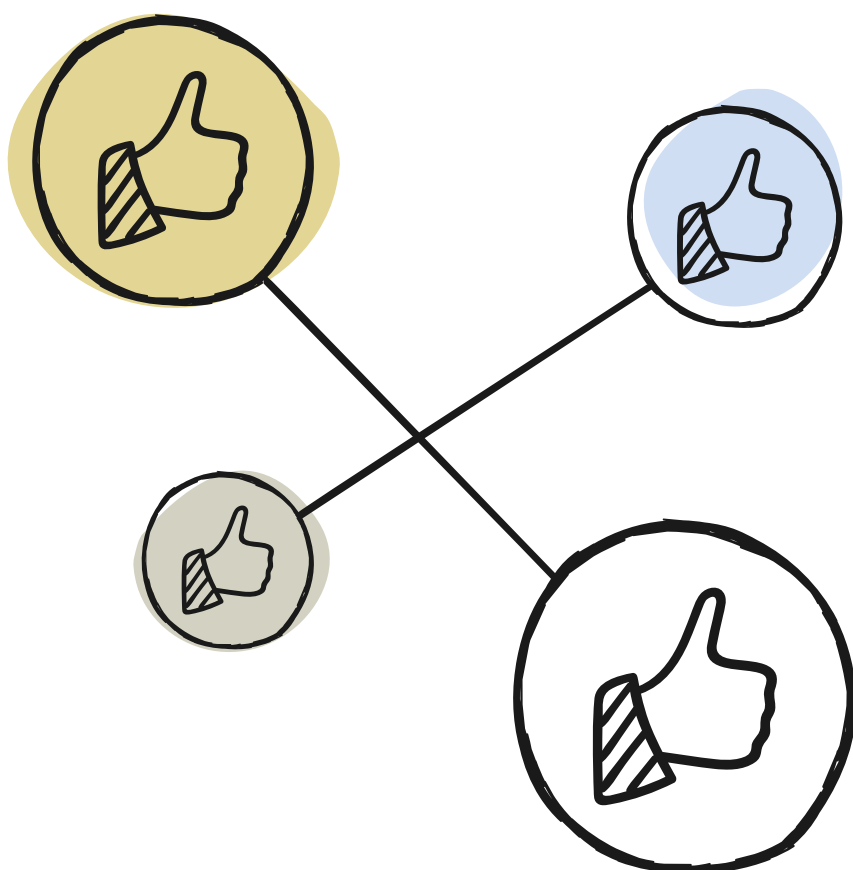
- **Deel successen breder:**

wanneer je Ontwikkelingsplein succesvol verloopt, zorg dan ook dat het bekend wordt buiten het netwerk. Het delen van successen zorgt er ook voor dat het Ontwikkelplein blijft 'leven'. Deel ervaringen en inzichten bij partners via kennisdeling met het brede netwerk, in een nieuwsbrief en op social media. Niet alleen via het netwerk van de bibliotheek, maar vraag partners om hier ook hun netwerk voor in te zetten. Op die manier bereik je een breed publiek. Kijk hiervoor nog eens bij de tips van onze marketingspecialisten in het vorige hoofdstuk en in bijlage 1.

**Tip van Probiblio's**

**vaardigheidstrainer Ellen Spoor:**

*Begin iedere werkdag met een dagstart. Je komt met de medewerkers bij elkaar voordat het plein opent. Tijdens deze dagstart kan je bespreken wat er die dag op de planning staat, wie wat doet, wie het die dag druk heeft en of anderen daar wellicht in kunnen ondersteunen. Maar een dagstart kan je ook anders invullen: peil bijvoorbeeld elke ochtend even hoe het met iedereen is. Of gebruik de dagstart voor korte presentaties of trainingen gegeven worden over bepaalde onderwerpen zoals afspraken voor het begroeten van bezoekers of het bereiken van een bepaalde doelgroep. De dagstart kan ook een weekstart zijn.*



# Bijlage 1:

# Het communicatieplan

**Probiblio 's marketingspecialisten nemen je mee in het opstellen van een communicatieplan. Want waar begin je? Voordat je extern gaat communiceren over het Ontwikkelplein is het van belang om een communicatieplan op te stellen. Zo ben je er zeker van dat de juiste boodschap via de juiste kanalen bij juiste doelgroep(en) terecht komt. Een communicatieplan bevat in ieder geval de volgende onderdelen:**

- **Communicatiedoelgroepen:** bedenk op welke communicatiedoelgroepen je je gaat richten en maak zo specifiek mogelijk voor wie je schrijft. Hoe zien deze doelgroepen eruit? Wat zijn hun leeftijden, interesses, waar wonen de doelgroepen, wat is het mediagebruik? Etc.
- **Communicatiedoelstellingen:** bedenk wat je doelstelling per doelgroep is. Is dat bijvoorbeeld informeren of activeren? Maak de doelstellingen zo SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden) mogelijk. Koppel er bijvoorbeeld een percentage aan en formuleer binnen welke termijn een doel bereikt moet zijn. Bijvoorbeeld: Voor 1 september is 50% van doelgroep X geïnformeerd over het Ontwikkelplein.
- **Kernboodschap:** formuleer een krachtige kernboodschap die je als basis gebruikt om in iedere communicatie-uiting terug te laten komen. Bijvoorbeeld: Vanaf 1 juli kun je voor al je vragen over XXX terecht bij het Ontwikkelplein in Bibliotheek XX. We zijn geopend van XX tot XX uur. Iedereen is van harte welkom voor gratis advies en oefenmogelijkheden.  
De kernboodschap specificeer je per doelgroep waarbij je let op de 'tone of voice' die de doelgroep aanspreekt en het middel dat je inzet. Jongeren zul je op een andere

manier benaderen dan ouderen.

- **Communicatiemiddelen:** bepaal welke communicatiemiddelen je per doelgroep inzet op basis van het mediagebruik van de doelgroepen en je eigen budget.
- **Communicatieplanning:** bepaal ruim van tevoren welke middelen en kanalen je inzet en leg dat vast in een contentkalender en planning. Plan ook een 'buffer' in, zodat je bij een vertraging niet direct in de problemen komt.
- **Organisatie:** maak één persoon verantwoordelijk voor de communicatieplanning. Deze persoon bewaakt het overzicht en de beschikbare tijd.
- **Monitoren & evalueren:** het is van belang om, zodra de communicatie-uitingen gaan lopen, te monitoren wat het effect is, zodat er zo nodig ook tijdig bijgestuurd kan worden. Na afloop evalueer je wat de resultaten van de verschillende uitingen zijn. Hiervoor kun je onder anderen kijken naar de volgende onderdelen:
  - Aantal bezoeken aan het Ontwikkelplein
  - Het aantal paginaweergaven van de landingspagina
  - Het bereik en de respons op je social media-uitingen

Heb je vragen over deze handreiking of wil je verder praten over jullie lokale proces?  
Neem contact op met: [basisvaardigheden@probiblio.nl](mailto:basisvaardigheden@probiblio.nl)

©Probiblio, juni 2021

Met medewerking van:

