

Aan de slag met de Democratische Code

Een praktijkgids



Inhoud

Colofon	3
1. Over deze praktijkgids	4
2. De aanleiding voor de Democratische Code	5
3. Wanneer de Democratische Code meerwaarde heeft	6
4. De Democratische Code toepassen	10
Communicatie	11
Frontoffice	13
Collectie	14
Programmering	18
MT en directie	22
5. Tot slot	25

Colofon

Publicatiedatum	Oktober 2025
Auteur	Bram Eidhof (stichting Voor Democratie)
Met medewerking van	Mirjam Zweers (Probiblio) en Joris Haanstra (BiSC)
Met veel dank aan	David Rozema, Noor Kuijpers, Thomas de Bruin, Aniek van Son, Els van de Kar en René Maas
Opmaak	Rozanne Ottenhoff
Opdrachtgevers	Probiblio en BiSC Utrecht

1. Over deze praktijkgids

Begin 2025 deelden we de Democratische Code: een set aan uitgangspunten die je als bibliotheek helpt met het versterken van burgerschap en democratie. Sinds de lancering wordt de Democratische Code al in tientallen bibliotheken gebruikt. Maar het gebruik roept ook vragen op. Die vragen gaan over de toepassing van de code. Vragen zoals:

Wat betekent dit precies voor mij als vestigingsmanager, collectioneur of programmamaker?

Of voor mijn collega's van de frontoffice of communicatie?

Hoe pas ik de code toe?

Hoe krijg ik mijn collega's mee en maken we een eigen versie voor onze bibliotheek?

Op die vragen vind je in deze praktijkgids antwoord.

Op de hoogte blijven van nieuwe versies?

Natuurlijk blijven we leren. Terwijl we bibliotheken ondersteunen bij het hanteren van de Democratische Code, zullen we nieuwe inzichten opdoen. Die inzichten delen we graag, zodat we elkaar verder helpen. Wil je de nieuwste versie van de praktijkgids of meer voorbeelden?

Mail dan naar mzweers@probiblio.nl of j.haanstra@biscutrecht.nl. We waarderen het ook heel erg als je zelf inzichten wil delen.

2. De aanleiding voor de Democratische Code

Door heel het land zijn bibliotheken bezig met het versterken van burgerschap en democratie. Koplopers zoals Bibliotheek Utrecht pakken het groots aan met het Huis van Actief Burgerschap. Elke bibliotheek heeft een democratische functie: van onafhankelijke bron van informatie, podium om maatschappelijke kwesties te bespreken tot oefenplaats om democratische vaardigheden te ontwikkelen. Tegenwoordig is het versterken van de democratie en burgerschap zelfs een opdracht, vastgelegd in het Bibliotheekconvenant 2024-2027. Daarmee spelen bibliotheken ook in op een vraag. Een steeds groter deel van de bezoekers komt namelijk voor activiteiten en steeds meer bibliotheken programmeren met inbreng van bezoekers. Maar ook als we niet expliciet voor democratie en burgerschap activiteiten organiseren, hebben bibliotheken een belangrijke voorbeeldfunctie.

Het versterken van burgerschap en democratie is geen eenvoudige opdracht. Het organiseren van zulke activiteiten kan immers ook ingewikkeld zijn. Allereerst vraagt het van bibliotheken om te kiezen hoe ze invulling geven aan het thema. Bovendien zien we dat bibliotheken vaker bedreigd en geïntimideerd worden en dat maatschappelijke groepen soms druk uitoefenen. Daarnaast kan kiezen wat je wél doet en hoe je dat op een goede manier doet uitdagend zijn. Onder meer omdat er verschillende meningen kunnen zijn onder collega's en samenwerkingspartners, variërend van 'dit is te politiek' tot een stevig inhoudelijk standpunt over een onderwerp. En hoe organiseer je eigenlijk een gesprek tussen mensen die niet gelijkgestemd zijn? Tot slot kan het voor de buitenwereld lastig zijn om onderscheid te maken tussen een podium bieden en een positie innemen, tussen een groep 'gelijkere' democratische kansen geven en hun agenda steunen, of tussen voor de democratie staan en een partijpolitiek standpunt innemen.

Daarom ontwikkelden we de Democratische Code: een set aan waarden en uitgangspunten die de bibliotheek kan hanteren in het uitoefenen van de voorbeeldfunctie en het versterken van democratie en burgerschap.

De Democratische Code is niet:

- een blauwdruk die je instelling verplicht tot allerlei activiteiten;
- het antwoord op elke kwestie: oordeelsvermogen blijft nodig;
- een vervanging van professionele vaardigheden, zoals het vermogen om een discussie te leiden;
- onveranderbaar: je kan er zelf een lokale invulling aan geven en ook die herijken.

3. Wanneer de Democratische Code meerwaarde heeft

Als je aan de slag wil met de Democratische Code, helpt het om scherp te hebben waarom je dat wil en welke meerwaarde de Democratische Code kan hebben. Dat helpt niet alleen om je inspanningen te richten, maar ook om collega's te overtuigen en zo draagvlak te creëren. We bespreken eerst welke aanleidingen er kunnen zijn met een paar praktijkvoorbeelden en schetsen dan de meerwaarde van de Democratische Code.

Er zijn drie aanleidingen om met de Democratische Code aan de slag te gaan. We beschrijven ze hieronder, met telkens een paar voorbeelden waar de Democratische Code bij kan helpen.

Aanleiding 1: De sociale veiligheid van onze bezoekers en collega's staat soms op plotselinge momenten onder druk

Voorbeeld: racistische termen aan de ontmoetingstafel

Aan de ontmoetingstafel zitten 7 mensen de krant te lezen en koffie te drinken. Twee van hen raken in gesprek en er ontvouwt zich een gesprek waarin op normaal praatvolume nogal wat racistische termen voorbijkomen. Andere bezoekers storen zich hier zichtbaar aan maar ondernemen geen actie.

Voorbeeld: seksueel expliciete filmpjes kijken

Een klein groepje jongeren kijkt seksueel expliciete filmpjes op een telefoon in de bieb. Ze zijn niet luid, maar verschillende gebruikers hoorden hen hierover praten en hebben dit bij je collega gemeld.

Aanleiding 2: Wanneer we specifiek aandacht besteden aan burgerschap en democratie¹ krijgen we soms te maken met vervelende reacties of interacties.

Die willen we verminderen waar dat kan en we willen er goed op voorbereid zijn waar dat nodig is.

¹ Onder aandacht aan burgerschap en democratie besteden scharen we ook het zichtbaar maken of behandelen van maatschappelijke onderwerpen.

Voorbeeld: vervelende reacties op social media rond Paarse Vrijdag

Zoals elk jaar besteed je aandacht aan Paarse Vrijdag, door boeken met queer-personages uit te lichten en een schrijver uit de lhbt-gemeenschap uit te nodigen voor een lezing. Dit jaar communiceren jullie als eerste bibliotheek in de regio hierover. Prompt krijg je vervelende en soms intimiderende reacties op social media rond Paarse Vrijdag.

Voorbeeld: de Ramadan collectietafel

In een vestiging is een Ramadan collectietafel gemaakt. Een gebruiker dient een klacht in: 'Zijn jullie een islamitische bibliotheek geworden ofzo?'

Voorbeeld: filmpjes maken van je tegenstander tijdens een debatavond

Er is door je collega een debat georganiseerd over stikstof. Verschillende mensen zitten op het podium aan tafel en delen hun voors en tegens. De gemoederen lopen hoog op en ook vanuit de zaal wordt er regelmatig gevraagd om de microfoon. Je collega loopt door de zaal met een microfoon en op het podium begeleidt een gespreksleider de discussie. Op een gegeven moment is er iemand in de zaal aan het woord en een andere persoon in de zaal (met een tegengestelde opinie) begint deze persoon openlijk te filmen.

Voorbeeld: een klacht over de collectie

Je probeert een gevarieerde en voor je bezoekers relevante collectie op peil te houden. Omdat het verkiezingstijd is, besteed je extra aandacht aan recent uitgebrachte boeken van politici. Zo voeg je het boek Niemand in de cockpit over stikstof van Thierry Baudet en Lidewij de Vos toe. Een week nadat je dat hebt gedaan krijg je een klacht van een bezoeker, die in een e-mail op hoge poten stelt dat de bibliotheek 'niet aan feitenvrije onzin' bij moet dragen.

Aanleiding 3: We willen meer en/of moediger aan de slag met burgerschap en democratie**Voorbeeld: een avond van verbinding in verschil**

Je vindt dat de bibliotheek vaak veilig programmeert: voor mensen die op elkaar lijken. Tijdens discussieavonden en lezingen zijn mensen het vaak met elkaar eens. Je gelooft dat het veel waardevoller is om mensen die echt met elkaar van mening verschillen met elkaar in contact te brengen. Daarom wil je graag een avond organiseren waar bezoekers met heel verschillende ervaringen en perspectieven met elkaar in gesprek gaan over een onderwerp dat ons allemaal raakt. Maar je twijfelt, want wat als mensen niet naar elkaar willen luisteren, maar elkaar juist in de haren vliegen?

Voorbeeld: een project over een controversieel politiek onderwerp

Het valt je op dat de oorlog in Gaza ontzettend leeft, juist onder jonge bezoekers. En vooral dat ze zich machteloos voelen. Je weet dat het gevoelig ligt, maar je wil hun burgerschap stimuleren door ze te laten ervaren dat ze verschil kunnen maken. Daarom wil je een project organiseren waarbij deze jongeren leren hoe ze invloed uit kunnen oefenen. Maar je voelt de bui al hangen: je vestigingsmanager is vast bang voor het verwijt dat de bibliotheek partijdig zou zijn.

Voor elk van deze voorbeelden kan de Democratische Code je helpen om:

- je voorbeeldfunctie beter uit te oefenen;
- als organisatie steviger in je schoenen te staan;
- je democratische functie beter in te vullen.

In deze praktijkgids laten we stap voor stap zien hoe je dat kan doen.

De meerwaarde van de Democratische Code

Als je denkt dat de Democratische Code waardevol kan zijn voor je bibliotheek, is het handig om je MT of je collega's te overtuigen om ermee aan de slag te gaan. Dan helpt het als je de meerwaarde goed kan schetsen. In onze ervaring helpt dan het volgende:

1. Neem een of twee voorbeelden in gedachten waar je als bibliotheek last van hebt gehad of mee hebt geworsteld. Zoek voorbeelden uit die je gesprekspartner herkent. Of benoem een of twee ideeën die je hebt voor de toekomst, waarbij je vermoedt dat het kan gaan schuren.
2. Leg uit dat er altijd momenten zijn waarop het kan schuren in de bibliotheek, of het nu om de collectie gaat, om een lezing of om activiteiten zoals Paarse Vrijdag. Dat zal naar verwachting de komende jaren niet minder zijn. Daarom is het fijn om met de Democratische Code bijvoorbeeld:
 - a. Te weten waar je als bibliotheek voor staat
 - b. Een gezamenlijke taal te hebben voor waar je voor staat
 - c. Makkelijker met elkaar over ingewikkelde voorvallen en situaties te praten
 - d. Een gezamenlijk lijn te kunnen trekken en elkaar te kunnen steunen als het schuurt
 - e. Goed voorbereid te zijn, zodat de kans op escalatie minder is
 - f. Goed voorbereid te zijn, zodat je als bibliotheek meer moedige keuzes kan maken
 - g. Je comfortabel te voelen bij frictie en dit van tijd tot tijd te omarmen

3. Benoem dat het nodige al goed gaat, en dat je daar graag op voortbouwt. Gebruik specifieke voorbeelden. En suggereer dat het goed is om met collega's te verkennen hoe iedereen over burgerschap en democratie bevorderen denkt.

De meerwaarde van een eigen versie van de Democratische Code

De Democratische Code is zo geschreven dat veel bibliotheken ermee uit de voeten kunnen. Maar het heeft zeker meerwaarde als je er je eigen variant van maakt. Dat kun je bijvoorbeeld doen door:

1. Woorden te gebruiken die bij je bibliotheek passen.
2. Woorden te gebruiken die bij je streek passen.
3. In de uitgangspunten nog wat meer scherpte of juist harmonie aan te brengen.
4. Je uitgangspunten met een klankbordgroep van burgers te bespreken en citaten op te nemen die laten zien waarom zij de uitgangspunten van belang vinden.
5. Een andere noemer te gebruik van de Democratische Code, zoals *Onze democratische spelregels* of *De bieb & de samenleving*.

Goed om te weten

Wanneer je met elkaar aan de slag gaat met de Democratische Code, is de kans groot dat je het als team niet 100% met elkaar eens zal worden. Dat is niet per se een probleem: het kan juist goed zijn om verschillende perspectieven en waarden in je team vertegenwoordigd te hebben. Probeer te luisteren naar welke wijsheid er in de stem van de minderheid zit.

Neem vervolgens wel het besluit om als team volledig achter de Democratische Code te staan, en elkaar te steunen in de uitvoering ervan. Dat kun en mag je van elkaar verwachten. Vertel de minderheid die nog zorgen heeft dat je het gebruik van de code na 6 maanden of een jaar zal evalueren, om waar nodig zaken bij te stellen. Weersta de verleiding om na elke activiteit of elk incident je uitwerking van de Democratische Code bij te stellen, zodat je genoeg tijd hebt om te leren en te experimenteren.

4. De Democratische Code toepassen

Aan de slag met de Democratische Code

Als je groen licht hebt om met je collega's te gaan werken aan het toepassen van de Democratische Code, zul je al snel na gaan denken over wat je vanuit de verschillende rollen met de Democratische Code kan. Daarom hebben we in de volgende sectie specifieke tips opgenomen voor communicatiemedewerkers, frontofficemedewerkers, programmamakers, collectioneurs en het MT. Voordat je daar induikt, raden we je aan om de volgende stappen te nemen:

1. Bekijk de Democratische Code, lees 'm goed door.
2. Beslis of er specifieke afdelingen zijn waar je de Code op wil toepassen. Je kan bijvoorbeeld alleen met de programmering of de collectie beginnen, als daar je eerste behoefte zit. Dat geeft focus. Je kan er ook voor kiezen om eerst de Democratische Code met het hele team te bespreken, en al dan niet een bibliotheekeigen versie te maken.
3. Stel een werkgroep samen om hiermee aan de slag te gaan.
4. Pak deze praktijkgids erbij ter inspiratie en geef daarna je eigen proces vorm. Maak afspraken met je MT over wat je wanneer gaat doen en hoe je daarin gefaciliteerd wordt.
5. Ga aan de slag, met ruimte om te leren, bij te stellen en te evalueren.

Tips voor een werkgroep

Wanneer je de Democratische Code toe gaat passen, helpt het om een werkgroep in te richten. Daarbij is het handig om een collega eindverantwoordelijk te maken. Die kan het proces begeleiden en contact hebben met het MT. Daarnaast raden we aan om altijd collega's te betrekken die uitvoerende taken hebben van de afdeling waar je de code op toepast en om ten minste een collega te betrekken die de organisatie goed kent. Zorg ook voor een vast contactpersoon in het MT of laat een Mt-lid deelnemen aan de werkgroep.

Samenwerken met collega's van een andere afdeling

Als het schuurt in de bibliotheek, is het bijna altijd handig om samen te werken. Het kan dus goed zijn dat je collega's van een andere afdeling nodig hebt. Bijvoorbeeld als je verantwoordelijk bent voor de programmering, dan zul je al snel contact hebben met de collega's van communicatie. Juist omdat je verschillende rollen hebt, is het fijn dat je terug kan vallen op de gezamenlijke uitgangspunten uit de Democratische Code.

Communicatie

Wanneer je verantwoordelijk bent voor de communicatie van de bibliotheek, zul je vast wel eens met heftige of vervelende reacties te maken hebben. We schetsen hier drie manieren waarop je kan communiceren over de Democratische Code:

1. **Pro-actief: je eigen Democratische Code publiceren.**²

We raden aan om een publieksversie van de Democratische Code te publiceren. Dat kan op verschillende plekken: in de ruimte waar debatavonden en lezingen plaatsvinden, rond de collectie, de frontoffice en online. Dat kunnen ook versies zijn die specifiek voor de activiteit gemaakt zijn. Tijdens een debatavond is het logisch om met de Spelregels voor ontmoeting, uitwisseling en discussie te openen en die in de ruimte te hangen. Voor de frontoffice is het handig om punten onder Hier trekken we de grens bij de hand of zelfs zichtbaar te hebben. Als je online vervelende reacties krijgt op activiteiten, is een link naar (delen van) de Democratische Code heel handig.

2. **Pro-actief: ieder punt uit je democratische code in je uitingen laten terugkomen.**

Als je de uitgangspunten van je bibliotheek in de Democratische Code beschreven hebt, worden die voor iedereen vanzelfsprekender wanneer je ze telkens laat terugkomen in je uitingen. Zoals in nieuwsbrieven, in posters over de bibliotheek of bij aanvang van activiteiten. Om te voorkomen dat het kunstmatig wordt, kun je je dan beperken tot de uitgangspunten die op dat moment relevant zijn.

3. **Reactief: bij incidenten blijven communiceren over de uitgangspunten en waarden van de bibliotheek.**

Als er vervelende reacties komen op activiteiten van de bibliotheek, helpt het om te weten hoe je kan reageren. Je kan soms van tevoren al voorspellen welke reacties je kan krijgen. Dat heeft als voordeel dat je ook in alle rust al een goede reactie kan formuleren.

Naast verwijzen naar uitgangspunten van de Democratische Code, kun je ook benadrukken dat:

- Een podium bieden iets anders is dan een positie innemen.
- De vrijheid van meningsuiting iets anders is dan het recht op een podium.
- Een groep faciliteren iets anders is dan hun agenda steunen.
- Voor de democratie staan iets anders is dan een partijpolitiek standpunt innemen.

² Je kan er zelfs voor kiezen om de concept publieksversie met (een deel van) je publiek te bespreken tijdens een openbare sessie, eventueel aan te passen en dan pas te publiceren.

- We ons allen te houden hebben aan de wet en geen discriminatie of haat zaaien.
- De bibliotheek ook graag leert en kritische en constructieve feedback altijd welkom is zolang die op een fatsoenlijk wijze gedeeld wordt.

Tot slot kun je ook de Democratische Code gebruiken om reacties te verwijderen, zoals verschillende online fora dat ook doen op basis van hun huisregels.

4. *Reactief: Je hebt een fout gemaakt.*

Of een collega heeft een fout gemaakt. Dat kan de beste overkomen. Je hoeft daar natuurlijk niet meteen over te communiceren, maar soms word je gedwongen of vind je het zelf belangrijk om te communiceren. Dan kun je benoemen wat het doel of de intentie van de bibliotheek was, beschrijven waar het fout ging en dat je ervan leert. Dat haalt de angel vaak uit de discussie.

Toepassen van de Democratische Code

Als iets onverhoopt anders is gegaan dan bedoeld, kun je verwijzen naar punt 8 van de Democratische Code:

We staan voor transparantie en leren. We leggen uit waar we voor staan. We leggen publiekelijk rekenschap af. We leren, vergissen ons en worden beter. We stellen ons kwetsbaar op en vragen dat ook van jou.

Frontoffice

Als je in de frontoffice werkt, heb je soms te maken met situaties waarin je in gesprek moet en op je woorden moet letten. Bij kritische bezoekers of boze burgers bijvoorbeeld, die klagen dat de bibliotheek iets doet waar zij niet achter staan, of juist iets *niet* doet waar ze wel achter staan. Maar ook bij bezoekers waar andere bezoekers mogelijk last van hebben: van een sterke lichaamsgeur, te luide gesprekken of zelfs discriminerende opmerkingen.

Als je daar al huisregels en een werkwijze voor hebt die goed werken, houd die dan vooral in stand. In dat geval kun je de Democratische Code gebruiken om situaties waar je niet zo goed weet hoe je moet handelen of waar jij en je collega's het over oneens zijn beter hanteerbaar te maken.

Handelen in het hier en nu

Soms gebeurt iets en merk je dat je gelijk in moet grijpen. Bijvoorbeeld als iemand een grensoverschrijdende opmerking maakt of gedrag vertoont dat voor andere bezoekers of voor jou onprettig of onveilig is. Dan kan het helpen om er een collega bij te roepen. Het helpt ook om zulke situaties op rustige momenten te oefenen en in het team te bespreken, zoals je wellicht ook gedaan hebt. Er zijn verschillende gesprekstechnieken die kunnen helpen bij het begrenzen of in gesprek gaan met bezoekers, zoals de gesprekstechniek 'verbindende communicatie'.

Een lastig dilemma

Daarnaast zijn er situaties die op een andere manier uitdagend kunnen zijn. Bijvoorbeeld wanneer een politieke partij of een maatschappelijke groepering vraagt om een plek voor hun folders in de bibliotheek. Of wanneer je gedrag opmerkt dat nu nog geen probleem is, maar dat in de toekomst wel kan worden. Dan kun je de tijd nemen om er samen met een collega over te sparren. Als je de Democratische Code bij de hand houdt, kun je de uitgangspunten of regels eruit halen die relevant zijn. Het kan zijn dat je dan alsnog een dilemma ervaart: de Democratische Code is immers geen antwoord op alle vragen. In dat geval kun je het beste intern overleggen of aanvullende uitgangspunten een goed idee zijn, bijvoorbeeld over wie folders mag achterlaten.

Inspiratie uit de code

De bibliotheek is...	Daarom accepteren we geen...
Een veilige plek	Dreigende taal, intimidatie, mishandeling en geweld. Haat zaaien, uitspraken die mensen onnodig beschadigen (smaad), of leugens over anderen (laster)
Een plek waar iedereen welkom is	Intolerantie, racisme en discriminatie
Een plek waar je rust en de ruimte hebt	Gedrag waarmee je anderen tot overlast bent

Collectie

Als collectioneur heb je vast al eens voor dilemma's gestaan. Omdat je zelf niet zeker wist of je ruimte wilde bieden voor een boek, of omdat collega's of bezoekers vragen stelden of klachten indienden. Dan zijn er een paar dingen die kunnen helpen.

Je uitgangspunten vaststellen

Het helpt om met elkaar te bepalen welke uitgangspunten je hanteert in het samenstellen van de collectie. Dat kun je bijvoorbeeld doen door eerst een stuk of 10 voorbeelden te verzamelen. Voorbeelden van boeken waarvan je denkt dat je het er snel over eens bent dat ze in de collectie horen (wit), voorbeelden van boeken waarvan je inschat dat je er discussie over kan voeren met collega's (grijs) en voorbeelden van boeken die duidelijk geen plek in de collectie verdienen, als die er zijn (zwart). Kijk vervolgens of je het met elkaar eens bent over de categorie (wit, grijs of zwart) van de boeken. Begin vervolgens eerst met beschrijven van de uitgangspunten die horen bij de witte en zwarte categorie. Ga daarna in gesprek over de boektitels die in de grijze categorie zitten. Welke argumenten hebben we om die naar het witte of zwarte gebied te krijgen? En kun je als bibliotheek iets toevoegen aan het boek, waardoor het wél in de collectie past?

Je uitgangspunten uitleggen

Daarnaast kun je uitleg geven over de principes waar je je op baseert bij het samenstellen van de collectie. Zoals dat je rekening houdt met wat mensen graag willen lezen. Het gaat vaak schuren als er onwaarheden in een boek staan of als er discriminerende uitspraken of stereotypes in een boek staan. Hier kun je op verschillende manieren op reageren. Het helpt om duidelijk te maken dat:

1. Een boek in de collectie opnemen iets anders is dan als bibliotheek de inhoud van het boek steunen.
2. Het waardevol kan zijn om kennis te nemen van verhalen, uitspraken of gebeurtenissen die we maatschappelijk niet acceptabel vinden. Juist zodat we ze leren herkennen en ermee om leren gaan.
3. Bezoekers over het algemeen niet naïef zijn: ze geloven niet alles wat in een boek geschreven staat. Het is goed om uit te gaan van vertrouwen in elkaar.
4. De bibliotheek kritisch denken stimuleert door een plek te zijn voor verschillende verhalen en perspectieven, zoals ook uit de collectie blijkt.

Contextualiseren

Daarnaast kunnen er goede redenen zijn om bij een deel van je collectie expliciete uitleg te geven. Zo kun je bij historische boeken met racistische denkbeelden een tekst toevoegen dat het boek deze denkbeelden bevat en dat je als bibliotheek tegen discriminatie bent, maar het belangrijk vindt om het

boek beschikbaar te stellen om deze geschiedenis zichtbaar te maken. Zoals boeken over Zwarte Piet.

Je kunt hetzelfde doen voor boeken of secties waar niet onderbouwde of feitelijk onjuiste stellingnames worden betrokken, zoals wanneer het om alternatieve geneeskunde of politiek gaat. Dat begint echter met als bibliotheek zelf helder hebben wat je wel en niet in je collectie wil hebben: met waar je de grens trekt. Zo kun je dus alleen boeken aanbieden waarvan de inhoud vanuit wetenschappelijk oogpunt niet of nauwelijks ter discussie staan, of bezoekers de ruimte geven om ook kennis te nemen van boeken met betwiste inhoud.

Bedenk met elkaar waar je de ethische grens trekt. Wat in het verleden aanstootgevend of als polariserend werd ervaren, zoals het kiesrecht voor vrouwen, is later de norm geworden. Bedenk dat het gezamenlijk collectieplan ook benoemt dat de collectie een afspiegeling moet zijn, niet alleen van actuele trends en ontwikkelingen in de samenleving, maar ook van wat mensen ooit hebben bedacht en tot stand gebracht. Daar hoort ruimte geven voor de stem van de minderheid bij.

Het proces vaststellen en uitleggen

Als je weet wat je standpunten zijn, helpt het om je werkprocessen onder de loep te nemen. Wat zijn momenten waarop je die uitgangspunten in de praktijk kan brengen? Wanneer is dat een intern proces en op welke momenten is er juist interactie met bezoekers?

Vervolgens kun je ook aan bezoekers uitleggen hoe je als bibliotheek tot een collectie komt. Door dat te doen, geef je gelijk invulling aan je voorbeeldfunctie. Het kan ontzettend leuk zijn om dat te delen, ook wanneer er geen ophef is. Wie weet raken bezoekers zo betrokken dat ze zich vrijwillig willen inzetten voor de bibliotheek. Als je een klacht of opmerking krijgt, is dat vaak een teken van betrokkenheid. Het is handig om die betrokkenheid te waarderen, open te staan voor feedback en tegelijkertijd duidelijk te maken dat de bibliotheek onafhankelijk keuzes maakt.

Tips: in gesprek met boze of betrokken bezoekers

Het helpt om:

- Eerst te luisteren en daarin een oordeel proberen te vermijden;
- Te verifiëren of je het goed hebt begrepen 'Klopt het dat...?' 'Begrijp ik u goed als...?';
- Begrip te tonen, bijvoorbeeld door te zeggen 'Wat vervelend dat u het zo ervaart';
- Uitleg te geven over het betreffende boek of het collectiebeleid in algemene zin te bespreken.

Bijvoorbeeld als volgt:

“We hebben als bibliotheek goed nagedacht over de samenstelling van de collectie. De collectie sluit aan bij de waarden van de bibliotheek. Zoals: de bibliotheek is er voor iedereen, we sluiten niemand uit, de bibliotheek is onafhankelijk.”

“We vinden het belangrijk dat mensen in gesprek blijven over bepaalde actuele thema’s. Dat betekent niet dat wij het eens zijn met de inhoud van elk boek. We vinden het wel belangrijk dat mensen zich kunnen informeren en erover in discussie kunnen.”

Uitdagen

Sommige bibliotheken gaan nog een stap verder door bezoekers uit te dagen. Bijvoorbeeld door ze als service een advies op maat aan te bieden met als inzet om ze iets anders te laten lezen dan ze gewend zijn: een buiten je bubbel lezen-advies.

Daarnaast kun je aandacht besteden aan verboden boeken in andere landen. Daarmee zet je bezoekers aan het denken over censuur en de angst die machthebbers kunnen hebben voor het vrije woord.

De Bibliotheek op school

Educatie komt natuurlijk in veel facetten van de bibliotheek terug. Hier gaan we in op een facet: de Bibliotheek op school. Scholen zijn potentiële samenwerkingspartners die hun leerlingen doorgaans graag aan het lezen krijgen. Toch kunnen er ook spanningen ontstaan, bijvoorbeeld als scholen bepaalde boeken niet met hun leerlingen gedeeld willen hebben uit culturele of religieuze overwegingen.

Scholen hebben zich daarin tot de expertise, keuzes en waarden van de openbare bibliotheek te verhouden. Het kan goed zijn die verhouding ook zo te schetsen. Over de botsingen kun je in gesprek. Dat is een ander soort gesprek dan met een bezoeker, maar de basis is hetzelfde. Het is mooi als het lukt om samen te werken, maar dat hoeft niet.

Goed om te weten: scholen zijn vanuit de wet Verduidelijking Burgerschapsopdracht verplicht om aandacht te besteden aan democratie en diversiteit. Ze moeten hun leerlingen kennis van en respect voor de democratie en voor 7 types diversiteit bij brengen. Dan gaat het om kennis van en respect voor “verschillen in godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, afkomst, geslacht, handicap of seksuele gerichtheid en ook de waarde dat gelijke gevallen gelijk behandeld worden.”

Je kan ze daarop wijzen en ondersteunen door rijke teksten die deze burgerschapsonderwerpen behandelen te selecteren. Daarbij kun je ervoor kiezen om rekening te houden met de identiteit van een school – bijvoorbeeld door geen occulte boeken in de schoolcollectie op te nemen – maar bijvoorbeeld wel vast te houden aan boeken met personages van diverse genderidentiteit, omdat je inclusief wil zijn en dus geen mensen in de maatschappij wil uitsluiten.

Toepassen van de Democratische Code

Je kan je bij het collectiebeleid laten inspireren door de volgende onderdelen van de Democratische Code:

We staan voor de feiten én voor verhalen.

De bibliotheek is een plek waar je verhalen, onafhankelijke en objectieve informatie én alternatieve perspectieven mag verwachten. We streven naar waarachtigheid en zeggen het je als de feiten nog niet duidelijk zijn. Of geven context waar nodig. Zodat je je mening kan vormen en onderbouwen. Of bijstellen. Dat is hard nodig in een samenleving waarin snel stelling wordt genomen en fake news circuleert.

We staan voor ontmoeting en uitwisseling op basis van gelijkwaardigheid.

De bibliotheek is voor iedereen. We zijn een open en inclusieve samenleving. En beschermen het vrije woord. Dat betekent dat we ruimte maken voor verschillende verhalen, emoties en perspectieven, dat mensen van mening en positie mogen verschillen én veranderen. Voor spreken én luisteren. Die meerstemmigheid hoort bij een democratie. En levert schurende gesprekken op, waarin we niet altijd tot een oplossing komen of het met elkaar eens worden.

We staan voor onafhankelijkheid en onpartijdigheid.

In de activiteiten die we organiseren om burgerschap en de democratie te versterken. We laten ons niet leiden door partijpolitieke, religieuze of commerciële belangen. Dat betekent niet dat we neutraal zijn: we staan voor de democratie, voor mensenrechten en voor de rechtsstaat. We laten ons niet leiden door individuele voorkeuren, maar door het algemeen belang. En vragen bezoekers en partners om hun inbreng, maar beslissen zelf.

Programmering

Met programmeren kun je echt de schijnwerpers op een thema zetten. En verbinding maken met wat er leeft in de gemeenschap. Hoe je de Democratische Code kan toepassen in programma's en projecten, beschrijven we hieronder.

Uitleg over het proces

Je kan uitleggen hoe je als bibliotheek tot de programmering komt. Bijvoorbeeld door te vertellen hoe je onderwerpen selecteert en welke insteek je kiest. Of dat je bewust een serie programmeert om een bepaald doel te bereiken, of juist graag varieert. Dat het team van programmamakers daarin keuzes maakt met het oog op de (lokale) samenleving. Dat als je entree heft dat op vrijwillige basis en naar draagkracht is, om gelijke toegankelijkheid te garanderen. Als je op momenten bezoekers of bijvoorbeeld een jongere als programmeur betreft, kun je dat ook noemen.

Uitleg over de standpunten

Je kan uitleg geven over de standpunten die de bibliotheek hanteert als het om programmeren gaat. Dat kun je doen voorafgaand aan elke activiteit, in de ruimte waar de activiteiten plaatsvinden en op je website.

Toepassen van de Democratische Code

Je kan een aantal punten uit de Democratische Code hanteren voor de uitleg over je programmering. Bijvoorbeeld de volgende punten:

Bij het vormgeven van onze programmering vinden we het volgende belangrijk:

1. We versterken het burgerschap van onze bezoekers en dragen bij aan de democratie. Dat kan veel vormen krijgen. Samen leren we hoe je je uit kan spreken en hoe je je in de beleavingswereld van een ander verplaatst. Je kan leren hoe maatschappelijke en politieke vraagstukken in elkaar zitten. Of hoe je in een project verschil maakt voor de buurt, wijk of welke gemeenschap dan ook. Samen ontcijferen we hoe de democratie werkt, bijvoorbeeld door in gesprek te gaan over een gebrek aan betaalbare woningen in de buurt of via een verkiezingsdebat.
2. We stimuleren ontmoeting en uitwisseling op basis van gelijkwaardigheid. De bibliotheek is voor iedereen. We zijn een open en inclusieve samenleving. En beschermen het vrije woord. Dat betekent dat we ruimte maken voor verschillende verhalen, emoties en perspectieven, dat mensen van mening en positie mogen verschillen én veranderen. Voor spreken én luisteren. Die meerstemmigheid hoort bij een democratie. En levert schurende gesprekken op, waarin we niet altijd tot een oplossing komen of het met elkaar eens worden.

3. Een goed begin is een goed begin. Soms is een onderwerp lastig of groot. Dan vragen we ons af: wat is de eerste kleine stap die we in dit vraagstuk tóch kunnen zetten? We komen in beweging, dat is genoeg.

Dat laatste uitgangspunt kun je toepassen tijdens een informatie-, debat- of dialoogavond. Je kan het ook hanteren voor concrete projecten met je bezoekers waarin ze ervaren dat ze verschil kunnen maken.

Je doel expliciteren

Een avond met ruimte voor verschillende perspectieven kan veel kanten op gaan. Soms kan een discussie verhit worden, soms durven mensen niets te zeggen. Het mag natuurlijk schuren, dat hoort erbij. Tegelijkertijd is het zonde als een avond uit de hand loopt. Er zijn manieren om de kans daarop te verkleinen.

Zo kunnen mensen bij morele kwesties schuld en schaamte ervaren, en daardoor defensief of aanvallend worden. Dat zagen we bijvoorbeeld rondom Zwarte Piet. Uit onderzoek blijkt dat mensen het makkelijker vinden om dan over een wenselijke toekomst te praten. Of eerst contact met elkaar te maken door samen te eten en overeenkomsten te zoeken.

In algemene zin helpt het om je doel te expliciteren. Op een avond over stikstof kun je bijvoorbeeld aan het begin en tijdens de avond benadrukken dat het niet het doel is om elkaar te overtuigen, maar om beter begrip te krijgen voor de materie en voor elkaars ervaringen. Daar kun je vervolgens de gespreksvorm op uitkiezen. Een debat is dan bijvoorbeeld minder geschikt, terwijl dat op andere momenten juist een prettig prikkelende gespreksvorm kan zijn.

Moedige gesprekken

Moedige gesprekken gaan over onderwerpen die ons aan het hart gaan en soms controversieel zijn. Soms gaan we die uit de weg. Wil je vaker moedige gesprekken voeren? De ervaring leert dat het dan prettig is om te oefenen met hoe het goed kan gaan en om voorbereid te zijn op situaties die je wil vermijden. Zo leer je dat het niet het einde van de wereld is als een bezoeker iets grensoverschrijdends zegt, zolang je daar maar goed op kan reageren. Hier zijn verschillende technieken voor, zoals begrenzen en uitnodigen.

Hoe zeg je het simpel?

Het is een kunst om toegankelijk te communiceren. En wel zo fijn, als je wil dat iedereen zich welkom voelt. Experimenteer daarom met wat er in de code staat op verschillende manieren te formuleren, zodat iedereen het begrijpt en instinctief gaat voelen waar de grens ligt.

Toepassen van de Democratische Code

Je kan tijdens een avond waarop je in gesprek wil over verschillende perspectieven bijvoorbeeld de Democratische Code hanteren door de volgende tekst aan het begin van de avond te delen:

Tijdens onze dialoog-, discussie- en debatavonden hanteren we de volgende democratische spelregels:

1. **Kom niet alleen om een ander te overtuigen**, maar kijk of je je eigen mening aan kan scherpen of nuanceren door wat je hoort. Luister goed naar een ander, probeer te begrijpen welk perspectief de ander heeft en hoe dat komt.
2. **Wees welkom om je uit te spreken** en deel je verhaal, ervaring, positie of argument. Maak duidelijk of het je mening, een feit of ervaring is. Ook als je verhaal of argument bij anderen schuurt. Maar scherpste brengt. Samen weten we meer en komen we verder.
3. **Kijk om je heen**. Als je ziet dat een stem niet gehoord wordt, kijk dan of je die kan versterken of betrekken. Als je ergens een kans ziet, deel het dan.
4. **Durf je twijfel te delen**. Je zal merken dat je niet de enige bent. Niemand weet alles, en de mooiste dingen ontstaan door ze samen te verkennen.

Je kan er ook je eigen variant op maken. Bijvoorbeeld door je bezoekers expliciet aan te moedigen om **vragen te stellen** of het nog concreter te maken door als stelregel te hanteren dat je **hard mag zijn op de inhoud, maar zacht op de persoon**. Je kan tot slot ook verschillende varianten van de spelregels hanteren per activiteit, want een lezing, een dialoog, discussie en debat kunnen allemaal eigen doelen en accenten hebben. Daar kun je de spelregels over onderlinge interactie op aan laten sluiten.

Practice what you preach: de code en je eigen handelen

Het kan best zijn dat je op de code wordt aangesproken door je collega's of bezoekers. En je kan er zelf plezier in vinden om je doelen zo goed mogelijk te bereiken. Daar kunnen de volgende vragen bij helpen:

- hoe zorgen we ervoor dat groepen inwoners zich juist welkom en/of uitgenodigd voelen om mee te programmeren?
- heb je verschillende (nieuwe, minder ongehoorde) stemmen ruimte gegeven in je programma?
- heb je al eens iemand met een heel ander perspectief om feedback gevraagd op een plan?
- welke belangen spelen er allemaal?
- is de fysieke setting veilig, moet er misschien toch een deur dicht?
- moet er een pauze om mensen de kans te geven om even los te komen van de inhoud en aandacht te hebben voor de mens?

Hier hebben we de volgende tips bij:

Bespreek van tevoren met je collega's, en bijvoorbeeld gasten en moderator, wat de grenzen zijn en deel met hen hoe je hier gezamenlijk mee om wil gaan.

Maak het plan niet te ingewikkeld. Als grenzen worden bereikt geeft dat stress en moet je vaak snel handelen. Complexe plannen zijn dan niet handig.

1. Zorg dat iedereen dezelfde bondige boodschap kan communiceren.
Bijvoorbeeld: 'Wij hechten grote waarde aan meerstemmigheid en vinden het belangrijk dat mensen hun eigen mening kunnen vormen. We willen echter wel dat iedereen dat in een veilige omgeving kan doen en dat betekent dat bij dit gedrag de grens ligt. We willen je vragen je aan te passen of te vertrekken.'
2. Breng tijdig je leidinggevende op de hoogte. Baat het niet, dan schaadt het niet. Ook onzichtbare steun is fijn.
3. Ondersteun elkaar in het gesprek met de grensoverschrijder(s) en betrek hierbij op een vragende manier ook zo mogelijk de rest van het publiek.

Hoe gaan we om met politieke partijen en sterk ideologische gekleurde organisaties?

We raden je aan om een zelf een kort stroomdiagram of stappenplan te maken zodat je telkens goed kan beantwoorden of de partij bij de openbare functie van de bibliotheek past. Dan kun je aan de volgende type vragen denken:

- **Organisatie:** is de initiatiefnemer integer, geweldloos en betrouwbaar?
- **Inhoud:** is er ruimte voor nuance en meerdere perspectieven, of wordt er één standpunt opgelegd? Wordt er onderscheid gemaakt tussen de feiten en de standpunten?
- **Vorm:** is het programma openbaar toegankelijk? Is er ruimte voor dialoog en ook voor andersdenkenden?

MT en directie

Als je lid bent van het managementteam heb je een belangrijke rol in relatie tot de Democratische Code. Niet alleen in het organiseren van wat georganiseerd moet worden, maar ook in het voorleven van de Democratische Code. Bijvoorbeeld door zelf te laten zien hoe je uitgangspunten als meerstemmigheid of gelijkwaardigheid in de praktijk brengt en tegenspraak te verwelkomen. In deze sectie beschrijven we een aantal tips voor Mt-leden.

Interne meerstemmigheid vóór externe meerstemmigheid

Het kan vaak goed zijn om in de verschillende activiteiten die je onderneemt om democratie en burgerschap te bevorderen te beginnen met verkennen welke interne meerstemmigheid er is. Zoals over de collectie, welke boeken daar wel of juist niet in horen. Zo raak je geoefend in het voeren van dat gesprek en kun je een gezamenlijke lijn bepalen. Daarmee ben je beter voorbereid op het faciliteren van de meerstemmigheid in je activiteiten, of die nu van bezoekers, gasten of de boeken in je collectie komt.

Is dit een probleem of een kans voor ons als bibliotheek?

Soms ontstaat er discussie binnen je organisatie omdat een onderwerp te controversieel wordt bevonden. Dan zeggen collega's bijvoorbeeld dat het onderwerp te politiek is of dat de bibliotheek een neutrale plek zou moeten zijn. Vaak biedt de insteek van je activiteit een goede mogelijkheid om te onderzoeken wat er wél mogelijk is: een avond hoeft bijvoorbeeld niet altijd een debat te zijn, je kan een programma ook ontwerpen om informatief en verbindend te zijn.

Eigenaarschap zonder volledige consensus

In een democratie is het gezond als er verschillende meningen zijn, ook na een goede discussie. Dat zul je ook merken in het toepassen of uitwerken van de Democratische Code. Als Mt-lid raden we je aan om te benoemen dat alle perspectieven en ervaringen in je organisatie welkom zijn in de verkennende fase, maar je uiteindelijk een gezamenlijk lijn wil afspreken. Daarbij helpt het om onderscheid maken tussen de persoonlijke mening en de professionele houding van je collega's. Je mag allerlei persoonlijke meningen hebben die haaks staan op de uitgangspunten van de bibliotheek, maar hebt als medewerker of vrijwilliger ook de bibliotheek uit te dragen. Daar hoort een professionele houding bij die in lijn is met de waarden en missie van de bibliotheek. Dat kan betekenen dat je je persoonlijke mening even parkeert wanneer je binnen de bibliotheek actief bent.

Veiligheid

Elke bibliotheek verschilt. Dat geldt ook voor de bezoekers van bibliotheken. Soms gebeurt er nooit iets, soms zijn er zorgen over veiligheid. Zeker als je moedige keuzes wil maken in het bevorderen van democratie en burgerschap, kun je van collega's horen dat dat niet verstandig is vanwege de veiligheid.

In de Democratische Code schrijven we ook dat de bibliotheek veiligheid belangrijk vindt. Tegelijkertijd moet veiligheid niet als een excuus worden gebruikt om ongemak niet aan te gaan. Dan ligt een terugtrekkende beweging op de loer: in plaats te leren hoe met ongemak om te gaan, trekken we ons steeds verder terug. Dat geldt overigens ook als je vervelende reacties of zelfs intimiderende en bedreigende berichten ontvangt: het grote nadeel van een activiteit dan afblazen, is dat de intimiderende partij daar van leert dat intimidatie werkt. De kans is groot dat het gedrag zich dan in de toekomst herhaalt. In feite zadel je andere bibliotheken dan met een probleem op.

Tegelijkertijd is het goed om de veiligheidsrisico's goed in kaart te hebben en daarop te anticiperen. We hebben weinig volledig in de hand, maar kunnen met een goede voorbereiding eventuele escalatie wel in de kiem smoren. Tot slot is het goed om te realiseren dat je veiligheid nooit volledig kan garanderen en dat moet je wellicht ook niet willen: je kan ook benadrukken dat de enige manier om veiligheid te waarborgen is om er allemaal verantwoordelijk voor te zijn. Daar ligt dus ook een rol voor bezoekers en samenwerkingspartners: die kun je actief medeverantwoordelijk maken.

Goed zicht hebben op wat er kan voorvallen en goede afspraken over escaleren

We worden vaak moediger als we beter voorbereid zijn op wat kan voorvallen. En hoewel we allemaal onszelf meenemen, is het fijn als je erop kan vertrouwen dat hoe gereageerd wordt niet afhankelijk is van individuele inschattingen en overtuigingen, zodat je elkaar niet verrast. Het loont daarom om te investeren in heldere afspraken over wanneer escalatie gewenst is. En als het om gevoelige onderwerpen gaat, kan het helpen om altijd minstens twee collega's te betrekken, zodat je er nooit alleen voor staat.

Onderlinge solidariteit is veel waard. Weinig is vervelender dan het gevoel krijgen dat je er alleen voor staat wanneer het mis is gegaan. Stelregels als 'binnen de organisatie discussiëren we, naar buiten zijn we solidair met een collega, ook als ze een fout hebben begaan,' bieden dan uitkomst.

Open zijn over veiligheid met de buitenwereld

Sommige bibliotheken zijn terughoudend om met de buitenwereld te praten over lastige situaties bij de bibliotheek. Zo kan het politiek onhandig voelen om het onderwerp te bespreken, uit angst dat dit het goede imago van de bibliotheek bij de gemeente kan schaden. Bedenk dan dat bestuurders het nog vervelender vinden om verrast te worden als dingen al aan het escaleren zijn en dat proactief handelen vaak goed valt.

Het kan ook logisch voelen om lastige, mogelijk onveilige situaties intern te willen oplossen, bijvoorbeeld met camera's en sancties. Het is de vraag of je dan werkt aan preventie en genezing of alleen aan het begrenzen

van de uitwassen. De ervaring leert dat alleen het sanctioneren van de uitwassen zelden goed werkt. Het ontkent bovendien de gezamenlijke verantwoordelijkheid van publiek en personeel.

De Democratische Code verwerken in beleid en strategische keuzes

Je kan de uitgangspunten van de Democratische Code ook verwerken in beleid, samenwerkingen en strategische keuzes. Bijvoorbeeld door een invulling aan community librarianship te geven waarin ook plek is voor relatief nieuwe, ongehoorde stemmen (vanuit het principe van meerstemmigheid). Of door te experimenteren met hoe je financieel nog inclusiever kan zijn voor groepen potentiële bezoekers.

De Democratische Code levend houden

De Democratische Code echt toepassen betekent dat je aandacht blijft houden voor implementatie. Daarbij helpt het dat een of meerdere collega's verantwoordelijk zijn voor de implementatie en als vraagbaak kunnen fungeren. Het is ook handig om een maandelijks spar- en overlegmoment in te plannen en de aanpak periodiek te herijken: hoe gaat het, zien we dat vanuit onze praktijk meer aanpassingen nodig zijn? Of kunnen we onszelf nog verder uitdagen? Zijn we het nog met elkaar eens?

Zo weet je waar je elkaar in kan vinden. Dat biedt steun en veiligheid voor iedereen.

Toepassen van de Democratische Code

Als je je eigen voorbeeldfunctie serieus wil nemen kun je de Democratische Code ook toepassen op je eigen organisatie, bijvoorbeeld door ook onderling de democratische spelregels te hanteren. Of door naar deze uitgangspunten te leven:

Een goed begin is een goed begin. Soms is een onderwerp lastig of groot. Dan vragen we ons af: wat is de eerste kleine stap die we in dit vraagstuk tóch kunnen zetten? We komen in beweging, dat is genoeg.

We staan voor transparantie en leren. We leggen uit waar we voor staan. We leggen publiekelijk rekenschap af. We leren, vergissen ons en worden beter. We stellen ons kwetsbaar op en vragen dat ook van jou.

5. Tot slot

Aan de slag gaan met de Democratische Code levert altijd inzichten op. Over waar je met je bibliotheek voor wil staan en het vermogen om tot gemeenschappelijke uitgangspunten te komen. Als je begint met waar je consensus over hebt, kun je vanuit die gedeelde basis steeds verder verkennen. Dat proces gedijt goed onder blijvende aandacht en ruimte.

De komende jaren blijven we materialen ontwikkelen die je helpen met het bevorderen van democratie en burgerschap in de bibliotheek. En gaan we ervaringen uitwisselen tussen bibliotheken. Als je daar behoefte aan hebt, graag ondersteund wil worden of gericht wil professionaliseren, kun je altijd contact opnemen met je POI.

Op de hoogte blijven van nieuwe versies?

Ook wij blijven leren. Terwijl we bibliotheken ondersteunen bij het hanteren van de Democratische Code, zullen we nieuwe inzichten opdoen. Die inzichten delen we graag, zodat we elkaar verder helpen. Wil je de nieuwste versie van de praktijkgids? Houd de website van Bisc en Probiblio in de gaten.