

Bibliotheken trainen met fysieke weerbaarheid

‘Als je jezelf omschrijft als Huiskamer van de Stad



In sommige situaties moet er onmiddellijk ingegrepen worden, bijvoorbeeld als een bezoeker lastiggevallen wordt. Het is goed om voor dit soort situaties protocollen te hebben.

# kun je verwachten dat iedereen binnenloopt'

De lawaailoze leeszaal, waar je bijna vanzelf op je tenen ging lopen, is al l ng verleden tijd. De bibliotheken van nu zijn publieksinstellingen waar gastvrije medewerkers de bezoekers een welkomstgevoel geven. Mooi, maar het heeft een keerzijde, want sommige mensen kunnen zich er ook t  veel thuis voelen. Rennend verstopptje spelen tussen de boekenkasten, luidkeels telefoneren, of met zakken patat-m t op het meubilair rondhangen ... stuk voor stuk storend en dus ongewenst gedrag. Hoe maak je dat de bezoekers duidelijk, zonder dat het uitmondt in een conflict? Een training Mentale en Fysieke weerbaarheid kan handvatten en houvast bieden.

TEKST: LINDA VAN PELT • FOTO'S: ZIE CREDITS LANGS ZIJKANT

## Lastige omstandigheden

Een vuurwapengevaarlijke verdachte zul je hopelijk niet zo snel aantreffen in de bibliotheek, alhoewel afgelopen februari zich een steekincident voordeed in Stadsbibliotheek Dordrecht (zie kadertekst). Vaker voorkomend zijn situaties waar de spreekwoordelijke 'vonken' eraf lijken te vliegen. Denk bijvoorbeeld aan de geëmotioneerde of zelfs woedende klant die aan de balie komt met een klacht. De gouden regel 'zelf rustig blijven' (want agressie lokt agressie uit) lijkt dan even heel ver weg.

'De emoties die met zo'n incident gepaard kunnen gaan, grijpen soms diep in. In zulke bedreigende situaties is het dan ook handig om te weten hoe je je het beste staande houdt. Een gerichte training kan je daarbij helpen.' Aan het woord is André Weijers, lifecoach en trainer in mentale en fysieke weerbaarheid. Van eind jaren '70 van de vorige eeuw tot 2002 werkte hij bij de Regiopolitie Amsterdam-Amstelland in diverse functies: uniformdienst, mobiele eenheid, arrestatieteam, observatieteam en persoonsbeveiliging. 'En aan speciale opdrachten, zoals in illegale gokhuizen. Dat vertel ik niet allemaal tijdens mijn trainingen, maar die persoonlijke ervaringen hebben me w l de nodige praktijkkennis gegeven die ik ook graag wil overdragen aan anderen omdat ze hiervan in hun werk profijt kunnen hebben.'

Dat begon, zo'n twintig jaar geleden, in de vorm van een één-daagse training voor beveiligers, handhavers en toezichthouders via het hiervoor opgerichte Politie Opleidingen Centrum Nederland. Inmiddels verzorgt André zijn training ook in andere sectoren, 'omdat je op veel plekken te maken kunt krijgen met lastige omstandigheden waarbij je weerbaar moet zijn'.

## Impact

Naast zijn praktijkervaring heeft André zich ook op theoretisch vlak verdiept in het omgaan met moeilijke situaties, zodat hij zijn training met brede kennis kan onderbouwen. 'Medewerkers van een bibliotheek hebben vaak niet de juiste mindset voor zulke problematiek', luidt zijn persoonlijke visie. 'Dat is logisch, want dit is immers ook niet hun primaire taak. Toch is het nuttig om gestructureerd te bouwen aan meer zelfvertrouwen, want in geen enkele sector zijn confrontaties met moeilijke zaken te vermijden. Wie hierop goed is voorbereid, zal zich beter redden.'

Als voorbeeld noemt hij het voorval bij een bibliotheek waar dak- en thuislozen soms overlast veroorzaken. 'Toen een van hen agressief werd tegenover twee vrouwelijke bibliotheekmedewerkers, had dit ingrijpende consequenties. Een van de twee medewerkers "bevroor" en vroeg zich lange tijd later nog steeds af of ze haar collega, die w l de confrontatie was aangegaan, wel voldoende had geholpen. Op beide vrouwen had dit voorval een flinke impact.'

Foto: Shutterstock





Foto: Shutterstock

Hoe ga je om met iemand die 'flirt' in de bibliotheek? Laat iemand in ieder geval uitrazen. Let ondertussen op je lichaamshouding (rechttop) en probeer je adem onder controle te houden, en laat een collega ondertussen de politie bellen.

### Van rollenspel tot rolwisseling

Zo'n training Mentale en Fysieke weerbaarheid start met het welbekende voorstelrondje.

'Het delen van je eigen ervaringen met collega's blijkt niet zelden een *eyeopener*, in de trant van "o, heb jij dat ook?",' is Andrés ervaring. 'Het schept een soort vertrouwensband, het besef dat je niet de enige bent die zich wel eens onzeker of misschien zelfs onveilig voelt.'

De maximale groepsgrootte tijdens zo'n training is vijftien, want op die manier is er ook voldoende tijd om naar elkaars praktijkvoorbeelden te luisteren. 'Iedereen is immers ervaringsdeskundige, dus dat levert vaak waardevolle informatie op. Verder vraag ik aan iedereen: wat wil je hier graag leren? Soms komen er rollenspelen aan te pas, om een situatie nog meer inzichtelijk te maken. Maar dit is niet verplicht, want niet iedereen vindt het fijn om hieraan deel te nemen.'

Persoonlijk leiderschap in plaats van slachtofferschap, dat is de voornaamste rolwisseling die André met zijn training probeert te bereiken. 'Een verandering van perspectief', zo noemt hij dit zelf. 'Veel mensen zijn geneigd tot snel reageren, vanuit hun emotie of

in een reflex. Tijdens de training probeer ik hen erop te attenderen dat het vaak beter is even die spreekwoordelijke pas op de plaats te maken en nuchter na te denken. Ten eerste over wat je wilt bereiken. En ten tweede over wat voor gedrag daarvoor nodig is. Omkeren dus, éérst denken en dán pas handelen. Liefst ook eventjes ruggenspraak houden voor een collegiale feedback alvorens je in actie komt. Natuurlijk kost deze aanpak de één meer moeite dan de ander. Dit heeft vooral te maken met je karakter. Ben je introvert, dan ligt dat nadenken je van nature. Ben je extravert, dan ben je meer gericht op de directe aanpak. Maar met het vergroten van bewustzijn kan iedereen zich dat "tot tien tellen" eigen maken.'

### Een deeltje sluiten

Nóg een belangrijke tip tijdens de training: bewaak je eigen veiligheid. 'Dat betekent bijvoorbeeld controleren of je achteruit of weg kunt stappen als een situatie echt uit de hand dreigt te lopen. Zorg dat je geen slachtoffer wordt!' Wat volgens André kan helpen om de confronterende ander wat te kalmeren, is letterlijk benoemen wat je voelt: 'Ik schrik me bijna dood.' Door dit hardop uit te spreken, haal je jezelf als het ware uit de emotie en

hiermee bereik je vaak ook de ander, die denkt: o, dit was nu ook weer niet de bedoeling. Probeer verder actief te luisteren. Laat iemand uitpraten, dit heeft vaak ook een positief effect, want de boze persoon voelt zich dan écht gehoord. Let ondertussen op je lichaamshouding (rechttop) en probeer je adem onder controle te houden. Op die manier kom je rustig en zelfbewust over.'

Stuk voor stuk nuttige tips, maar hoe pas je die toe in de praktijk, bijvoorbeeld als er weer eens zo'n drukke en lawaaijige groep jongeren de bibliotheek binnenkomt?

André: 'Begrijpelijk dat je eerste gevoelsmatige reactie is: daar gáán we weer! Probeer echter zo onbevangen mogelijk te reageren. Begroet de bibliotheekbezoekers bij binnenkomst. Dit werkt preventief, want wie weet dat hij gezien is, is niet meer anoniem en zal daardoor minder snel overlast veroorzaken. En is er overlast? Dan is het raadzaam om een persoonlijke deal of afspraak te maken. Zoals: "Ach jongens, zouden jullie die patat even buiten willen opeten? Dan ben je daarna weer welkom, oké?" Daarna niet blijven staan, maar weglopen zodra je dit duidelijk hebt afgesproken. En met zo'n afspraak heb je altijd iets om op terug te komen.'

### Goed werkgeverschap

André heeft inmiddels in zo'n dertig bibliotheken in Nederland zijn training gegeven. Na afloop evalueert hij graag het resultaat. 'Ik ben natuurlijk blij met goede reacties, maar vooral horen dat het team met de opgedane kennis enthousiast aan de gang is gegaan, is fijne feedback.'

Astrid Nooter is een van de deelnemers die in de praktijk aan de slag is gegaan met de training. Slechts een paar weken nadat ze was begonnen als teamcoördinator klantadviseurs bij BplusC (Bibliotheek plus Centrum voor kunst en cultuur in Leiden e.o.) kreeg ze tips & trucs voor het vergroten van haar weerbaarheid in het werk, samen met collega's van de Facilitaire Dienst en klantadviseurs die allemaal in aanraking komen met klanten.

'Ik kom uit het onderwijs en heb als docent nooit zo'n training gehad. Ik waardeer het zeer dat dit hier wel gebeurt, dat getuigt mijns inziens van goed werkgeverschap.'

Astrid werkt op alle vier de bibliotheeklocaties in Leiden en één in Leiderdorp.

'Ik heb een dubbelfunctie, als klantadviseur en teamcoördinator. Dit betekent dat ik zowel de medewerkers als de klanten een prettige en veilige omgeving wil bieden', formuleert ze daadkrachtig. 'Moeilijk? Nee hoor, ik houd van mijn werk. Uit liefde voor boeken, lezen en mensen heb ik bewust voor een baan in de bibliotheek gekozen. Ook de maatschappelijke functie ligt me goed. Verreweg de meeste bezoekers zijn gezellig en vriendelijk, maar een enkele keer reageert een klant agressief of gedraagt hij zich storend. Het is belangrijk dat de medewerkers leren om hiermee goed om te gaan, zonder dat het escaleert. Tijdens sollicitatiegesprekken krijgen potentiële nieuwe medewerkers de vraag wat ze van hun werk verwachten. Heel soms komt iemand nog met het idee van de oude klassieke bibliotheekfunctie en het, in stilte, beantwoorden van boekinhoudelijke vragen. Dit is echter een grotendeels achterhaald beeld. Tegenwoordig ben je vooral gastvrouw of -heer die tevens kan adviseren over de collectie. Een dynamische rol,

want de bibliotheek is een openbare plek, dus het is belangrijk dat mensen zich hier thuis en welkom voelen.

Naast bibliotheek zijn wij ook een culturele organisatie met ruimte voor voorstellingen of optredens van bands. Over het algemeen is het gezellig om dan een bardienst te draaien, maar soms wordt een klant vervelend. Vooral in die gevallen is het belangrijk dat je er niet alleen voor staat.'

### Wat zou André doen?

Zijn de lontjes tegenwoordig korter? Staan mensen korter voor de kar dan voorheen? Is de maatschappij verhard? 'Nee hoor', pareert Astrid. 'Klanten vinden hun weg over het algemeen zelfstandig, daar zijn onze bibliotheeklocaties ook op ingericht. Alleen in uitzonderlijke gevallen loopt het mis. Bijvoorbeeld als een klant nét op de grens van sluitingstijd nog even snel een boek wil komen halen. De medewerker is dan al bezig om af te sluiten en dat geeft soms frictie. Die klant heeft de overtuiging dat hij nog op tijd is en interpreteert het zo dat nét voor zijn neus de deur wordt dichtgedaan, en dat kan leiden tot onbegrip. Maar dit zijn gelukkig uitzonderingen. Juist omdat er weinig incidenten zijn, heeft het extra veel impact als het wél een keer gebeurt. Wij hebben niet de ambitie om doorgewinterde agenten te worden, zoals André is, door al zijn ervaring, maar dankzij zijn training heb ik wel wat geleerd. Ik was me er al van bewust dat je altijd alert moet zijn, maar nu let ik ook meer op mijn lichaamshouding én op de toon waarop ik een klant aanspreek op ongewenst gedrag: duidelijk en beleefd, dus assertief. Deze training beschouw ik als een vorm van *empowerment*. Als er zich nu een incident voordoet, maak ik een plannetje in mijn hoofd hoe te handelen. Daarbij denk ik dan: hoe zou André dit aanpakken?'

### Body language, de taal van allemaal

'Als je doet wat je altijd deed krijg je wat je altijd kreeg.' Deze woorden, toegeschreven aan Albert Einstein, vatten voor Marianne van Immerzeel (inval-medewerker service en informatie in drie bibliotheekvestigingen; Soest, Bilthoven en Zeist) op een mooie manier de kern van de training samen.

'Vooral in Bilthoven en Zeist hebben we regelmatig last van de zogeheten hangjongeren. Ze zijn luidruchtig, eten in de bibliotheek, en bij de manier waarop ze mij of mijn collega's soms aanspreken denk ik: dit had je niet mogen zeggen als je mijn kind was. Het meest vervelende vind ik nog dat andere bezoekers last hebben van dit onaangepaste gedrag. Deze mensen komen naar de bibliotheek om rustig te lezen.'

Ánders reageren, en iedereen zonder vooroordelen benaderen, dat is wat Marianne niet alleen leerde tijdens de trainingssessies van André Weijers, maar óók in praktijk brengt.

'Sommige collega's lijken het van nature in de vingers te hebben om goed met pubers om te gaan. Ik heb die gave niet, maar ik ben me er nu beter van bewust dat iedere actie een bepaalde reactie oplevert. Het is belangrijk om open te staan voor iedereen die de bibliotheek binnenkomt. Dat begint bij een begroeting, maar net zo belangrijk is je lichaamshouding. Steunen op twee benen, je armen een beetje gespreid. Een welkome, maar ook licht zelfverzekerde uitstraling.'



Als je jezelf omschrijft als 'de Huiskamer van de Stad', en je aansluit bij het 'Warme Kamers-project' kun je verwachten dat iedereen binnenloopt. Dat hoeft natuurlijk geen probleem te zijn. Anders wordt het als er sprake is van alcohol- en/of drugsgebruik in de bibliotheek.

### Rennen of fluisteren

Het zijn overigens niet alléén de jongeren die soms overlast veroorzaken, nuanceert Marianne haar woorden. 'Laatst was er een mevrouw met luide kindjes bij ons in de bibliotheek. Gesteund door de kennis van de training vind ik het tegenwoordig minder moeilijk om daar iets van te zeggen. En bovendien weet ik nu beter hoe. Van tevoren maak ik snel de balans op. Wat is het gewenste effect dat ik voor ogen heb? En daarna: hoe kan ik dit bereiken? Evengoed gaat het soms nog mis, want toen ik vriendelijk voorstelde dat de kindjes bij ons gezellig op een van de banken boekjes konden bekijken, reageerde hun moeder wat verbolgen. "Ze hebben zin in rennen!", zei ze, en ze vertrok toen, boos, uit de bibliotheek. Dat is jammer, maar ik besepte wel dat ik het op de goede manier had aangepakt. Bovendien komen er ook vaak ouders op een heel andere manier binnen. Zij praten op fluisterton met hun kinderen, en die nemen dit gedrag bijna automatisch over. Als ze na een tijdje met een stapel boeken tevreden de bibliotheek weer uitgaan, geeft dat een blij gevoel. Dáár doen we het allemaal voor.'

### Nieuwe dag, nieuwe kansen

Nieuwe bezoekers wegwijs maken in de bibliotheek of helpen

bij het aanmaken van een online account, een keur aan vragen beantwoorden aan de balie. Stuk voor stuk zaken waar Marianne van geniet.

'En soms doen zich wat gecompliceerdere omstandigheden voor, die ik nu ook beter kan "handelen". De training heeft me geleerd zo veel mogelijk relaxed te blijven, en iets te zeggen als: "Prima dat jullie hier gezellig willen zitten, maar wél onder deze voorwaarden." Na het concreet benoemen van onze regels, loop ik weg, zodat geen van ons gezichtsverlies hoeft te lijden.'

Wat Marianne als interessant onderdeel van de training heeft beschouwd, is het uitwisselen van ervaringen met collega's. 'Het geeft steun om te horen hoe anderen erin staan. Ook Andrés uitleg over de werking van ons brein – zoals de prefrontale cortex die is gericht op planning en impulsbeheersing, en ons reptielenbrein dat let op gevaar – was verhelderend. Eigenlijk zou iedereen een keer zo'n training moeten doen, want deze geeft veel inzichten die nuttig zijn in het dagelijks leven, vooral ook over je eigen gedrag en aannames. Pas met die kennis in het hoofd kun je de dingen, desgewenst, doelbewust ánders doen. Mijn insteek is nu: een nieuwe dag, nieuwe kansen.'



### Een divers aanbod

De trainingen 'Weerbaarheid op de werkvloer' waren bij de OBA al aan de gang toen Claudia Barbui bij deze Amsterdamse bibliotheek in dienst kwam. Als senior P&O-adviseur heeft zij aan een training deelgenomen. 'Ik heb arbo in mijn portefeuille, en veiligheid is daarin een belangrijk onderdeel. Bovendien wilde ik graag ervaren hoe de training in elkaar zit. De interactie tussen collega's vanuit diverse vestigingen en stadsdelen, in combinatie met de verhalen over situaties die onze medewerkers zoal meemaken op een OBA-vestiging, levert waardevolle informatie op voor de vervolgtraining in 2023', vertelt ze. 'Het onderlinge leereffect tussen medewerkers is maximaal.' André zorgt hierbij voor de professionele feedback. De bibliotheek van nu fungeert als huiskamer van de wijk. 'Wij streven ernaar de buurt meer naar binnen te halen, en moedigen buurtbewoners aan om hun ideeën bij ons in praktijk te brengen. Andersom gaan onze medewerkers ook meer naar buiten. De keerzijde van méér nadruk op buitenwerk, betekent ook dat er soms minder medewerkers tegelijkertijd op de werkvloer aanwezig zijn. Met de volgende trainingsronde in 2023 houden we daarmee dan ook rekening. Deze wordt enerzijds een herhaling van de reeds opgedane leerstof en krijgt anderzijds een nieuwe insteek, afgestemd op het werken met de zogeheten minimale bezetting. Zowel voor onze directie als voor de or is de veiligheid van medewerkers een belangrijk aandachtspunt. Vandaar een jaarlijkse trainingsronde voor alle medewerkers die in aanraking komen met publiek. Een gedeelte van onze medewerkers is destijds aangenomen op bepaalde vakinhoudelijke competenties, maar door de veranderende maatschappij worden er nu ook andere kwaliteiten van hen verwacht. P&O moet zorgen voor veilige arbeidsomstandigheden, dus ik voel me daar mede verantwoordelijk voor. Als organisatie wil je uiteraard voorkomen dat medewerkers zich onveilig voelen op de werkvloer en mogelijk uitvallen als gevolg van angst of stress.'

Als praktijkvoorbeeld noemt Claudia het verhaal dat een collega vertelde tijdens de training. 'Een bibliotheekbezoeker werd getriggerd door een bepaald zinnetje in een boek, waardoor hij angstig werd omdat hij dacht dat dit de waarheid was. Dit zorgde voor spannende momenten, want als bibliotheekmedewerker weet je niet altijd precies hoe je moet reageren. Naast een incidentenregistratie en altijd de mogelijkheid tot direct contact met onze leidinggevenden, hebben we ook korte lijnen met bijvoorbeeld de politie, op wie we kunnen terugvallen in moeilijke omstandigheden.'

Als aanvulling op de jaarlijkse training 'Weerbaarheid op de werkvloer' kunnen teams ook extra coaching van André krijgen voor vestigingspecifieke zaken. 'In februari 2023 neemt André bijvoorbeeld deel aan een teamoverleg in Stadsdeel Noord om de coachingsbehoefte van het team te inventariseren. Indien nodig zal André een maatwerktraining organiseren. Daarnaast gaat de OBA "uitdagende" scenario's binnen de teams uitwerken. Deze worden in samenwerking met André nagespeeld door medewerkers die dit leuk vinden om te doen. Hiervan worden opnamen gemaakt ter lering (en ook vermaak) en op ons intranet geplaatst zodat alle collega's OBA-breed er profijt van kunnen hebben.'

### Schoolvoorbeeld

In de 27 jaar dat Ilse Le Mair werkt bij Bibliotheek Hoorn (waarvan



Foto uit de privécollectie van André Weijers

**André Weijers, lifecoach en trainer in mentale en fysieke weerbaarheid. André heeft inmiddels in circa dertig bibliotheken in Nederland zijn training gegeven.**

17 jaar als coördinator van locatie Kersenboogerd) heeft ze vooral in het verleden te maken gehad met overlast.

'Vroeger stonden er zes computers in een afgesloten ruimte. Vooral heel populair bij de jeugd, die daar van alles uitspookte. Het was lastig om overzicht te houden. Dus je moest er steeds heen lopen, waardoor je aan je andere werk minder goed toe kwam', herinnert ze zich. 'Op een dag heb ik de wijkagent gebeld, en die gaf een gerichte tip: zorg dat je weet wie er binnenkomt. Sinds die tijd zijn mijn collega en ik begonnen om alle namen te leren kennen. Hoe? Door persoonlijke praatjes aan te knopen. "Hallo, ik ben Ilse. En wie ben jij? Op welke school zit je?" Zo konden we onze jonge bezoekers goed in kaart brengen. Die andere benadering vonden ze vast een beetje gek in het begin. En soms voelden ze zich ook wat betrappt. "Ze weet je naam!", hoorde ik een van hen wel eens zeggen. Maar al gauw bleek dat deze jongeren vooral behoefte hadden aan aandacht. Ik voelde me soms net een soort tweede moeder.'

De jongeren kwamen in golfbewegingen naar de bibliotheek, zodra het koud werd buiten, kwamen er meer. 'De groep varieerde, maar de harde kern bleef komen. Op een dag hadden we een complete schoolklas binnen, die veel lawaai en overlast veroorzaakte voor de andere bezoekers. Ik wist dat een docent van deze school ook privé bij mij in de bibliotheek kwam, dus met haar heb ik overlegd. Een paar weken later kwam ze erop terug,

en vertelde dat ze haar klas erop had aangesproken. Daarna was het over.'

### Bevestiging

Vier jaar geleden is onze locatie aangepast. De computers staan nu opgesteld in de open ruimte, dat geeft meer overzicht en dat is al een hele verbetering. Maar overlast is nooit volledig uit te sluiten. 'Wij zijn niet zo streng, denk ik. Eten mag in onze bibliotheeklocatie, maar vis en patat en andere sterk geurende dingen niet. En uiteraard geen alcohol. We hebben ze wel binnen gehad, de mensen met de fles verstopt in een papieren zak.' Hoewel Ilse zich nooit onveilig heeft gevoeld – 'Me erdoorheen bluffen hoort een beetje bij mijn karakter.' – heeft ze wel meermalen de wijk-agent gebeld als de overlast te erg werd. 'Vooral groepsgedrag is lastig aan te pakken.

Tien jaar geleden was er overlast in woonwijk Blokker. Voor de bewoners werd er een informatieavond georganiseerd, waar ik samen met een collega ben geweest. Toen daar vrijwilligers werden gevraagd voor een rollenspel, besloot ik mee te doen. Meestal wil niemand dat, maar door deelname leer je het meeste. Het onderwerp was rommel op straat. Ik moest mijn tegenspeler (een professionele acteur) ervan overtuigen dat hij die troep moest opruimen, wat hij natuurlijk weigerde. Na afloop kreeg ik gerichte feedback, namelijk dat ik er niet bij had moeten blijven staan totdat hij het opruimwerk zou doen, maar na mijn mededeling moest weglopen. Op die manier lijdt niemand gezichtsverlies.

Precies diezelfde boodschap kregen we van André: zeg wat je wilt dat er gebeurt en loop dan weg.'

Is zo'n training Mentale en Fysieke weerbaarheid nodig volgens Ilse?

'Het is wat mij betreft net als een BHV-training. Je hoopt dat je het nooit in praktijk hoeft te brengen, maar het is wel fijn als je er iets van weet. Voor mij was deze training vooral een bevestiging. Want veel dingen deed ik al op de manier die André ons adviseerde, maar hij belichtte ook de theorie erachter. Bijvoorbeeld over je lichaamshouding. Als je je handen voor je houdt, lichtjes

tegen elkaar, geeft dat een rustig beeld voor degene tegenover je. Ik voel me zekerder van mezelf dan vroeger. Dat komt ook mede door het besef dat collega's je steunen.'

### Huiskamer van de Stad

'Als je jezelf omschrijft als "de Huiskamer van de Stad" kun je verwachten dat iedereen er binnenloopt', concludeert André over het moderne welkomstbeleid van de bibliotheek. De openbare bibliotheken sloten zich recentelijk ook aan bij de 'Warme Kamers'-campagne van het Leger des Heils. 'Maar dat betekent ook dat er veel verschillende mensen komen. Dak- en thuislozen komen vooral met koud weer hun heil zoeken in de warmte. Verwarde personen. Moeders die zelf uitgebreid boodschappen gaan doen en hun kinderen "stallen" in de bibliotheek. Al die glijbanen, speelhoeken en allerhande evenementen zijn natuurlijk fantastisch, maar die hebben ook consequenties. Eigenlijk initieer je hierdoor soms je eigen ellende.'

Hij zegt het met een glimlach, maar wel met de serieuze ondertoon dat de medewerkers van nu goed moeten weten hoe ze zichzelf kunnen beschermen tegen overlast. 'Zorgen dat je regelmatig door het bibliotheekgebouw wandelt en de boel een beetje in de gaten houdt. Oogcontact maken met de bezoekers is heel belangrijk. Zo voelen die zich écht gezien.'

Tot slot nog een tip, te weten aansluiting zoeken bij partners in de buurt, zoals bij overlast door mensen met een stoornis die wonen in een nabijgelegen centrum. 'De zorgverleners daar zijn zich er misschien helemaal niet van bewust hoe hun bewoners zich in de bibliotheek gedragen, maar in feite is die overlast een gemeenschappelijk probleem. In Amsterdam is er bijvoorbeeld een hechte samenwerking tussen zorg en bibliotheek. Samen bereik je méér, en het is niet goed om alle "ellende" over de schutting van de bibliotheken te gooien, want die hebben tegenwoordig al een zeer uitgebreid takenpakket.'

### Nawoord

Voor meer informatie over de training: [a.weijers@pocn.nl](mailto:a.weijers@pocn.nl)

## Steekpartij in de Bibliotheek AanZet

Op 18 februari vond in Stadsbibliotheek Dordrecht, onderdeel van Bibliotheek AanZet, een steekpartij plaats. De hulpdiensten rukten massaal uit, en de bibliotheek werd voor twee dagen gesloten. Voor bezoekers en medewerkers werd slachtofferhulp ingeschakeld. Na een uitgebreid politieonderzoek bleek dat het om een incident in de relationele sfeer ging. Een 18-jarige verdachte werd enkele dagen daarna aangehouden. De bezoekers en het personeel reageerden aangeslagen op het incident. Inmiddels zijn de huisregels aangescherpt, en er werd een bewaker aangesteld. Directeur Ankie Kessler noemde het in de Provinciale Zeeuwse Courant (editie Dordrecht) van 25 februari een wake-upcall: 'Maar we blijven bewaken dat iedereen hier zonder drempels naar binnen kan. Ik hoop dan ook dat de beveiliging tijdelijk is.'



Foto: de Bibliotheek AanZet