

## Handreiking spreekuren

Datum: 3 juni 2020

De basis voor deze handreiking ligt in het Protocol voor Openbare Bibliotheken datum 1 juni 2020.

Uitgangspunt is dat spreekuren zoveel mogelijk digitaal worden gegeven, maar niet alle vragen lenen zich daar voor, binnen het aangepaste protocol is daar vanaf 1 juni 12:00 uur ruimte voor.

Indien een partnerorganisatie een spreekuur verzorgt, bepaal dan in onderling overleg wie waarvoor verantwoordelijk is. Hiervoor kan je de lijst hieronder gebruiken.

### Organisatie

- Klanten voor een spreekuur moeten zich vooraf aanmelden (of aantal bijhouden door middel van een toegangsitem)
- Overleg met de klant of de vraag telefonisch, digitaal of door middel van een fysiek bezoek beantwoord kan worden.
- Bij aanmelding en bij binnenkomst wordt de klant gevraagd of hij geen gezondheidsklachten heeft
- Aanmelden kan, indien er nog plaats beschikbaar is, ook bij het spreekuur zelf.
- Er dient afstemming van aankomsttijden, pauzemomenten en vertrektijden plaats te vinden met andere activiteiten in het pand.
- Zorg voor een goede wachtruimte
- Zorg dat er iemand (een coördinator) is die mensen de weg wijst, de regels uitlegt en ze handhaaft.
- Zorg voor handschoenen voor diegene die het spreekuur bemenst om evt tablet en/of papieren van de klant te kunnen bekijken.
- Maak afspraken met de gemeente over regelen van bezoekersstromen bij drukte (parkeren van auto's, fietsen, wachtruimte bij de toegangsitems).

### Digitaal/telefonisch spreekuur

- Mogelijkheden: via een beveiligde omgeving als Teams of Whatsapp beeldbellen of telefonisch (zonder beeld)

### Ruimte

- Bekijk of de gebruikelijke ruimte geschikt is om in deze situatie te gebruiken (let hierbij ook op de privacy-gevoeligheid van de te bespreken onderwerpen)
- Zorg voor een kuchscherf met evt opening om een brief oid beter te kunnen bekijken
- Zorg voor een tweede scherm zodat de klant op dit scherm kan meekijken (houd oog voor de privacy).
- Als je een aparte ruimte hebt, zorg dat je de deur voor de klant open maakt. Is dit niet mogelijk reinig dan de deur(kruk).
- Reinig het tafelblad en de stoel na vertrek en/of voor aankomst van een nieuwe klant.

### Deelnemers

- Maak eerst een afspraak voordat je langskomt.
- Kom zo mogelijk alleen.
- Ontsmet je handen bij binnenkomst en na toiletbezoek.

- Neem je eigen pen en papier mee en deel dit niet met anderen.
- Kom niet eerder dan 10 minuten voor de afspraak op de locatie aan en vertrek direct na het gesprek.
- Volg altijd de aanwijzingen van het personeel.

#### **Spreekuren met anderstaligen/laaggeletterden**

- Zorg voor duidelijke aanwijzingen met pictogrammen als de basisregels nog niet voldoende bekend zijn (zie laatste pagina).
- Overweeg om de werving in andere talen dan het Nederlands te doen.
- Zorg dat het aanmelden op een laagdrempelige wijze kan (telefonisch of via Whatsapp).

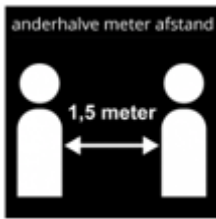
#### **Vragen en/of aanvullingen**

Neem contact op met onderstaande personen uit het SPN-kernteam Bibliotheek en Basisvaardigheden:

Erica Vos-Meijer: [evos@probiblio.nl](mailto:evos@probiblio.nl), tel.: 023 - 55 46 213

Ilse Lodewijks: [i.lodewijks@cubiss.nl](mailto:i.lodewijks@cubiss.nl), tel.: 06 - 24 71 91 36

## Basisregels met pictogrammen



Houd 1,5 meter afstand



Ontsmet je handen bij binnenkomst en na toiletbezoek



Hoesten en niezen in je elleboog



Gebruik papieren zakdoekjes als je moet snuiten



Schud geen handen