



Dienstverlening openbare bibliotheken rondom basisvaardigheden voor volwassenen

Onderzoeksresultaten BOP-enquête
Basisvaardigheden 18+, 2018

Augustus 2019

Colofon

Uitgever:
Koninklijke Bibliotheek (KB), 2019

Redactie:
Sharon van de Hoek
Annemiek van de Burgt

Beeld:
iStock
De Bibliotheek en basisvaardigheden
De Bibliotheek Venlo

Met dank aan:
Maaïke Toonen
Lisenka Akse

Meer informatie:
bop@kb.nl

Inhoudsopgave

1	Samenvatting	4	5	Personeel	17
			5.1	Beschikbaar personeel	17
			5.2	Vrijwilligers	18
2	Inleiding	5			
2.1	Beleidskader	5			
2.2	Achtergrond onderzoek	6	6	Financiën	20
2.3	Meer informatie	6			
			7	Knelpunten en successen	21
3	Dienstverlening basisvaardigheden	7			
3.1	Aanbod basisvaardigheden	7	8	Digitale inclusie	23
3.2	Doelgroepen	8	8.1	Monitoring Digitale Inclusie	24
3.3	Communicatie	9	8.2	Digivaardigheids cursussen	24
3.4	Evaluatie	9	8.3	Informatiepunten	24
3.5	Digitale vaardigheden	11			
3.6	Taalvaardigheid	12			
3.7	Overig aanbod	14	9	Technische toelichting	25
4	Samenwerkingspartners & beleid	15	10	Bronvermelding	26
4.1	Samenwerkingspartners	15			
4.2	Beleid	15			

1 Samenvatting

Het landelijke programma [de Bibliotheek en basisvaardigheden](#) is bedoeld om bibliotheken te ondersteunen bij het organiseren van diensten voor mensen met beperkte taal- en digivaardigheden, die daardoor moeilijk kunnen meekomen in de huidige (digitale) kennissamenleving. In het kader van dit programma is de stand van zaken omtrent de product- en dienstverlening van openbare bibliotheken rondom basisvaardigheden voor volwassenen in kaart gebracht via het Bibliotheekonderzoeksplatform (BOP).

De term basisvaardigheden heeft betrekking op een breed pakket aan vaardigheden waarop bibliotheken burgers willen ondersteunen. In hoofdlijnen valt het concept uiteen in de vaardigheden taalvaardigheid, rekenvaardigheid en digitale vaardigheden en de domeinen gezin, gezondheid, werk en sollicitatie en financieel/juridisch. Rondom deze domeinen bieden bibliotheken verschillende typen diensten en programma's (in combinatie) aan, zoals cursussen, trainingen en workshops, losse (eenmalige) activiteiten en informatiebijeenkomsten; persoonlijke begeleiding en advies, doorverwijzing naar instanties, inloopspreekuren en oefenmogelijkheden.

Toename in aanbod NT1, werk en sollicitatie, rekenen en gezin

In de voorliggende rapportage wordt duidelijk dat de lijn die is ingezet met het programma de Bibliotheek en basisvaardigheden ook in 2018 succesvol is voortgezet. Het aanbod op het gebied van taal en digitaal is onverminderd groot en staat ook de komende jaren hoog op de agenda bij de bibliotheken, waarmee zij aansluiten bij het beleid van de Rijksoverheid. In het aanbod op de domeinen NT1, werk en sollicitatie, rekenen en gezin is een sterke toename zichtbaar. De verbinding tussen preventie en curatie wordt steeds belangrijker. De tendens die is ingezet vanuit het actieprogramma Tel mee met Taal, is nu ook zichtbaar in de toename van het aanbod voor laagtaalvaardige ouders.

15 informatiepunten digitale overheid

In de BOP-meting over het kalenderjaar 2018 zijn voor de eerste keer een aantal vragen opgenomen over het programma Digitale Inclusie: een samenwerking tussen de bibliotheken en acht uitvoeringsorganisaties van de overheid ('de Manifestgroep': Belastingdienst, CAK, CBR, CIZ, CJIB, DUO, SVB en UWV). Deze resultaten dienen als nulmeting: hiermee is in kaart gebracht wat de stand van zaken was voor de introductie van het programma. In 2018 hadden 15

bibliotheekorganisaties (12%) al een informatiepunt met betrekking tot de (digitale) overheid. Medio 2019 zijn de eerste vijftien 'kopgroep-bibliotheken' officieel gestart met een Informatiepunt Digitale Overheid. De komende twee jaar wordt het programma verder uitgerold en gemonitord in de BOP-meting Basisvaardigheden.

Stijging personeel en vrijwilligers

De dienstverlening rondom basisvaardigheden wordt steeds meer structureel ingebed. Zo wordt het merendeel gefinancierd vanuit structureel budget en wordt er meer rekening mee gehouden in het personeelsbeleid. Bijna alle bibliotheekorganisaties zetten vrijwilligers in voor de dienstverlening rondom basisvaardigheden; 6,5 duizend vrijwilligers in totaal. Deze vrijwilligers worden met name ingezet voor uitvoerende werkzaamheden, zoals ondersteuning bij het oefenen van digitale vaardigheden, begeleiding van workshops of leesclubs en conversatielessen. Hoe meer vrijwilligers en personeel een bibliotheek beschikbaar heeft voor basisvaardigheden, hoe groter het aanbod van de bibliotheek.

Meer incidenteel budget vrijgemaakt

Hoewel het aanbod grotendeels structureel gefinancierd wordt door de bibliotheken en gemeenten, wordt ook steeds meer incidenteel budget vrijgemaakt voor de dienstverlening, vaak bedoeld voor de opstart van nieuwe projecten. Gezien het verbrede aanbod van de bibliotheken is het zaak om deze incidentele budgetten de komende tijd om te zetten naar structurele financiering. De relatie met de gemeente is hierbij een belangrijke factor. Investeren in deze relatie is tevens bevorderlijk voor de samenwerking, de regierol die de gemeente dient in te nemen en de doorverwijzing naar de bibliotheek.

Landelijke resultaten lokaal inzetten

Deze landelijke rapportage biedt diverse aanknopingspunten om het gesprek met de gemeente en andere samenwerkingspartners aan te gaan. Naast deze rapportage zijn de resultaten van de BOP-meting verwerkt in een [landelijke infographic](#) en zijn er per provincie infographics beschikbaar voor de provinciale ondersteunings-instellingen (POI's). De bibliotheken die hebben deelgenomen aan de BOP-meting beschikken tevens over een individuele rapportage en een individuele infographic, waarmee de dienstverlening rondom basisvaardigheden ook op lokaal niveau in kaart is gebracht.

2 Inleiding

2.1 Beleidskader

In Nederland zijn er circa 4 miljoen burgers die niet digitaal vaardig (genoeg) zijn om zelfstandig zaken met de overheid te doen (Bommeljé & Keur, 2013). Circa 2,5 miljoen van deze burgers zullen blijvende ondersteuning nodig hebben om zelfstandig digitaal zaken te doen met de overheid. Deze mensen hebben moeite met taal en/of rekenen en daardoor onvoldoende basisvaardigheden om volwaardig te kunnen meedoen in de samenleving (Israël et al, 2016). Het gaat bijvoorbeeld om mensen die niet zelf hun (online) belastingformulier kunnen invullen, toeslagen mislopen omdat ze niet weten hoe ze deze moeten aanvragen of hun medicijnen verkeerd innemen omdat ze de bijsluiter niet goed kunnen lezen. Deze kwetsbare volwassenen vormen een moeilijk te bereiken doelgroep. Ook is er vaak sprake van multiproblematiek, zoals een combinatie van gezondheidsproblemen, schulden en werkloosheid (Buisman & Houtkoop, 2014).

Om een extra impuls te geven aan het bestrijden en voorkomen van laaggeletterdheid is in 2016 [Tel mee met Taal](#) gestart door de Ministeries van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap, Sociale Zaken en Werkgelegenheid en Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Dit actieprogramma pakt laaggeletterdheid bij volwassenen aan (curatie) en zet in op het vergroten van leesplezier bij kinderen om laaggeletterdheid op latere leeftijd te voorkomen (preventie). Hierbij ligt de focus niet alleen op lezen en schrijven, maar ook op rekenen en digitale vaardigheden. In de uitvoering staan landelijke programma's centraal. Voor jeugd is dat [Kunst van Lezen](#) (door Stichting Lezen en de KB, met de programma's BoekStart en de Bibliotheek *op school*) en voor volwassenen [Taal voor het Leven](#) (door Stichting Lezen & Schrijven, met een landelijk netwerk van Taalhuizen) (Sapulete, 2019). Begin 2019 is het actieprogramma Tel mee met Taal geëvalueerd en is een verlenging aangekondigd. Met de Vervolgaanpak Laaggeletterdheid 2020-2024 heeft de Rijksoverheid extra geld uitgetrokken voor de samenhang tussen taal, rekenen en digitale vaardigheden (Van Engelshoven et al, 2019).

Met het programma de Bibliotheek en basisvaardigheden sluit de Koninklijke Bibliotheek (KB) aan bij de doelen van Tel mee met Taal en de beleidsprioriteiten van de [Agenda Digitale Overheid](#) van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. In samenwerking met de Stichting samenwerkende POI's Nederland (SPN) en andere stakeholders wordt gewerkt aan de ontwikkeling, ontsluiting en implementatie van een landelijke programmalijn en het

ondersteunen van bibliotheken in het vormgeven van beleid en activiteiten op het gebied van basisvaardigheden. Samen met partners realiseren bibliotheken een breed non-formeel educatieaanbod. Aanvullend op formele taaltrajecten kunnen cursisten in het Taalhuis van de bibliotheek oefenen met taal, bijvoorbeeld met oefenprogramma's, tijdens taalcafés of samen met een taalmaatje. Daarnaast bieden de bibliotheken hulp en ondersteuning bij concrete vragen, bijvoorbeeld in de vorm van inloopsprekuren.

In het budget van de Vervolgaanpak Laaggeletterdheid 2020-2024 (85 miljoen euro per jaar) is vanuit het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties een expliciet bedrag van 2 miljoen euro per jaar opgenomen ter bevordering van digitale vaardigheden. Daarnaast is er budget voor dit domein beschikbaar vanuit de Agenda Digitale Overheid - regulier begrotingsgeld van de betrokken overheden en de Investeringspost Digitale Overheid op de begroting van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Ook vanuit het programma de Bibliotheek en basisvaardigheden worden steeds meer expliciete afspraken rondom digitale vaardigheden aangegaan. Zo wordt het aanbod van de digivaardigheidscursussen Klik & Tik en Digisterker in lokale bibliotheken gestimuleerd door de [landelijke inkoopregeling](#) en het [convenant](#) met de Belastingdienst. Daarnaast is in 2019 de samenwerking verbreed naar andere uitvoeringsorganisaties van de overheid in een nieuw programma gestart onder de naam [Digitale inclusie, ondersteuning voor kwetsbare burgers](#) – tevens één van de pijlers uit de Agenda Digitale Overheid. Met dit programma ondersteunen de bibliotheken en acht uitvoeringsorganisaties van de overheid ('de Manifestgroep': CAK, Belastingdienst, CIZ, CJIB, UWV, SVB, DUO, CBR) burgers dicht bij huis bij het omgaan met de digitale overheid. Dat gebeurt onder andere door niet-digivaardige burgers te stimuleren digivaardigheidscursussen te volgen en via informatiepunten in de bibliotheken waar mensen terecht kunnen voor eerstelijnsvragen betreffende de Manifestgroep partijen.

2.2 Achtergrond onderzoek

Sinds 2015 voert de KB onderzoek uit naar de dienstverlening van openbare bibliotheken rondom basisvaardigheden. Destijds is met dit onderzoek de stand van zaken geïventariseerd vlak voordat het actieprogramma Tel mee met Taal van start ging. De nulmeting en de vervolgmetingen over 2016, 2017 en 2018 bieden zicht op de ontwikkeling van de dienstverlening op het gebied van basisvaardigheden in het kader van het sociaal domein. Aan de meting over 2018 is dit jaar een extra vraagblok toegevoegd met betrekking tot het programma Digitale Inclusie. Meer informatie over de dienstverlening rondom dit programma is terug te vinden in hoofdstuk 8.

In deze rapportage worden de belangrijkste bevindingen over de dienstverlening in het kalenderjaar 2018 gepresenteerd. Deze resultaten hebben betrekking op 123 van de 146 benaderde (basis)bibliotheken. Hoewel de bibliotheken onderling sterk van omvang en karakter verschillen, kunnen op hoofdniveau uitspraken voor de totale populatie gedaan worden.

De resultaten van de meting over 2018 worden grafisch weergegeven in deze rapportage. Interessante verschillen en overeenkomsten met voorgaande jaren en tussen diverse typen bibliotheken (gebaseerd op het aantal inwoners in het werkgebied van de bibliotheek)¹ worden waar mogelijk tekstueel benoemd of grafisch gepresenteerd.

2.3 Meer informatie

Op de [documentatie-pagina](#) van de Bibliotheek en basisvaardigheden zijn officiële stukken, (onderzoeks)rapporten en (praktische) documenten over basisvaardigheden terug te vinden.

Meer informatie over onderzoek naar Basisvaardigheden en andere thema's is te vinden op [Bibliotheekinzicht.nl](#). Op deze website bundelt de KB kennis uit diverse actuele en betrouwbare onderzoeken die inzicht geven in de staat van het openbare bibliotheekstelsel. Daarbij worden ontwikkelingen in de sector uitgelicht, ondersteund met cijfermatige gegevens en voorzien van de historische en maatschappelijke context. Hiermee biedt Bibliotheekinzicht professionals en beleidsmakers richting en inspiratie voor het formuleren en evalueren van beleid.

De volgende artikelen op Bibliotheekinzicht bieden meer informatie over onderzoek naar de dienstverlening rondom Basisvaardigheden:

- > [Meerwaarde bibliotheek voor bevordering basisvaardigheden](#)
- > [Aanpak laaggeletterdheid belangrijke taak voor bibliotheken](#)
- > [Bestrijding van achterstanden met Taalhuizen](#)
- > [Digitale vaardigheden](#)

¹Verschillen tussen typen bibliotheken zijn van indicatieve waarde.



3 Dienstverlening basisvaardigheden

3.1 Aanbod basisvaardigheden

De term basisvaardigheden heeft betrekking op een breed pakket aan vaardigheden waarop bibliotheken burgers willen ondersteunen om zich bewust, kritisch en actief te kunnen bewegen in de complexe en veranderlijke maatschappij. In hoofdlijnen valt het concept uiteen in een aantal vaardigheden (taalvaardigheid, rekenvaardigheid en digitale vaardigheden) en domeinen (gezin, gezondheid, werk & inkomen, financieel/juridisch). Rondom deze domeinen bieden bibliotheken verschillende typen diensten en programma's (in combinatie) aan, zoals cursussen, trainingen en workshops, losse (eenmalige) activiteiten en informatiebijeenkomsten; persoonlijke begeleiding en advies, doorverwijzing naar instanties, inloopspreekuren en oefenmogelijkheden.

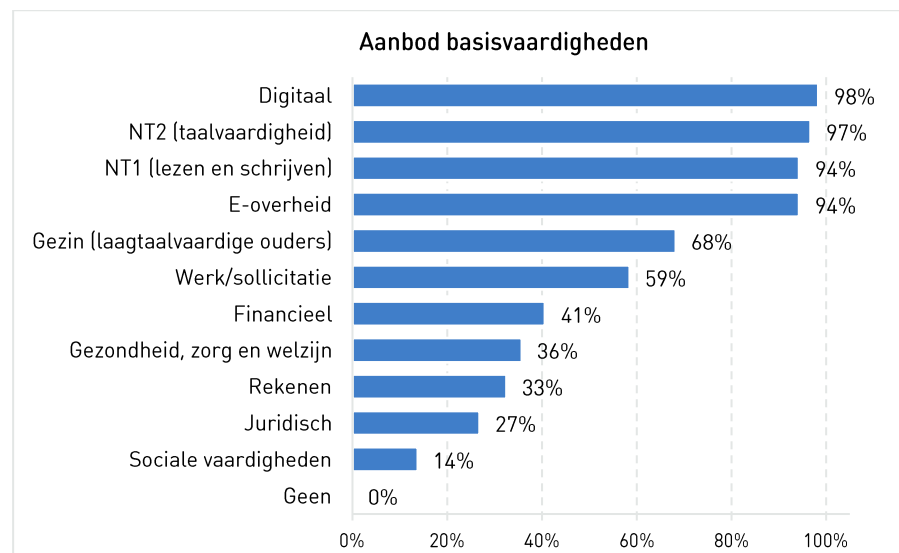
Voorbeelden aanbod basisvaardigheden

Digisterker	Cursus om burgers te leren werken met de E-overheid, zodat zij zelfstandig gebruik kunnen maken van de digitale dienstverlening van bijvoorbeeld de gemeente, het UWV of de Belastingdienst.
Klik & Tik	Met Klik & Tik, een programmaserie van Oefenen.nl, ondersteunen bibliotheken mensen bij het ontwikkelen van digitale vaardigheden.
Spreekuur Belasting en toeslagen	Inloopspreekuur, georganiseerd in samenwerking met maatschappelijke dienstverleners. Hier kunnen mensen terecht met vragen over de Belastingaangifte, het aanvragen van toeslagen en overige belastingvragen.
Taalcafé	In het Taalcafé kunnen anderstaligen op een laagdrempelige manier oefenen met de Nederlandse taal. De nadruk ligt op het oefenen van spreken en luisteren, en elkaar beter leren kennen.
Tel je geld	Oefenprogramma voor mensen die minder geld uit moeten of willen geven en mensen die overzicht/inzicht willen hebben in hun inkomsten en uitgaven.
Walk&Talk	Dé maandelijksse koffiepauze voor iedereen die (ander) werk zoekt: informele ontmoeting, praktische inhoud.

Toename in aanbod NT1, werk en sollicitatie en rekenen

Alle responderende bibliotheken bieden producten of diensten rondom basisvaardigheden voor volwassenen aan. Het grootste aanbod richt zich, net als in 2016 en 2017, op digitaal (98%). Ook is er veel aanbod beschikbaar op het gebied van E-overheid (94%). Producten en diensten rondom taal worden ook door nagenoeg alle bibliotheken aangeboden; NT2 - taalvaardigheid (97%) en NT1 - lezen en schrijven (94%). Daarnaast biedt meer dan de helft van de bibliotheken producten en diensten aan rondom het gezin (voor laagtaalvaardige ouders, 68%) en op het gebied van werk en sollicitatie (59%).

In het aanbod rondom NT1, werk en sollicitatie en rekenen (33%) is een toename zichtbaar. Sinds 2016 is het aandeel bibliotheken met dienstverlening rondom deze basisvaardigheden met 10% of meer gestegen. Ook in het aanbod rondom gezin is een sterke toename zichtbaar: in 2017 bood 52% van de bibliotheken dienstverlening op dit vlak aan. Producten en diensten op het gebied van gezin, werk en sollicitatie en financieel worden in grotere bibliotheken relatief vaker aangeboden.



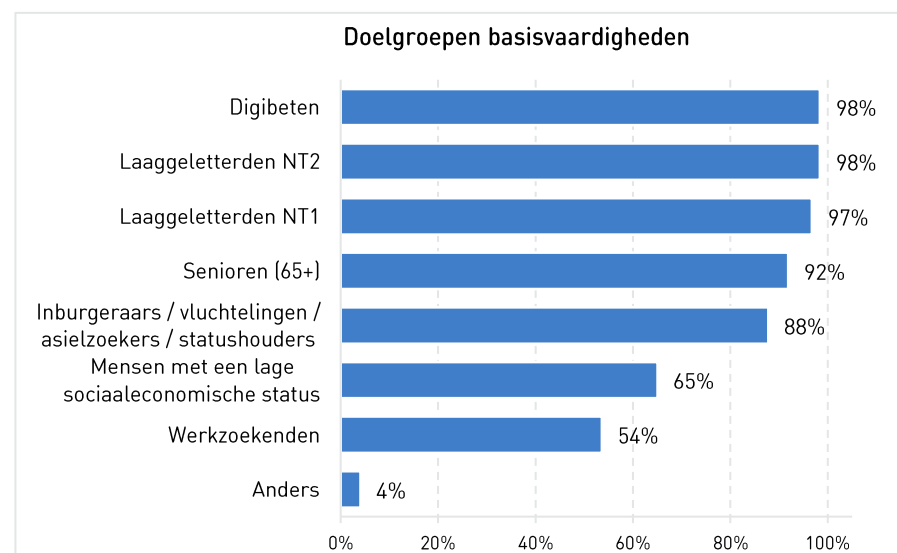
Figuur 1: Voor welke basisvaardigheden biedt uw bibliotheek producten en diensten? (Selectie: alle bibliotheken / N: 123)

3.2 Doelgroepen

Digibeten en laaggeletterden blijven primaire doelgroepen

Het aanbod basisvaardigheden richt zich veelal op taal en digitaal; dit is ook terug te zien in de doelgroepen die bibliotheken bedienen op het gebied basisvaardigheden. Deze doelgroepen zijn niet per se uitsluitend en kunnen elkaar overlappen. Nagenoeg alle bibliotheken bedienen digibeten (98%), laaggeletterden NT2 (98%) en laaggeletterden NT1 (97%), net als voorgaande jaren. Daarnaast richten veel bibliotheken zich op senioren (92%) en nieuwe Nederlanders (88%).

Senioren behoren in kleine en middelgrote bibliotheken vaker tot de doelgroep dan in grotere bibliotheken. Werkzoekenden en mensen met een lage sociaaleconomische status worden juist meer door de grotere bibliotheken bediend en worden door kleinere bibliotheken beduidend minder vaak tot de doelgroep gerekend.

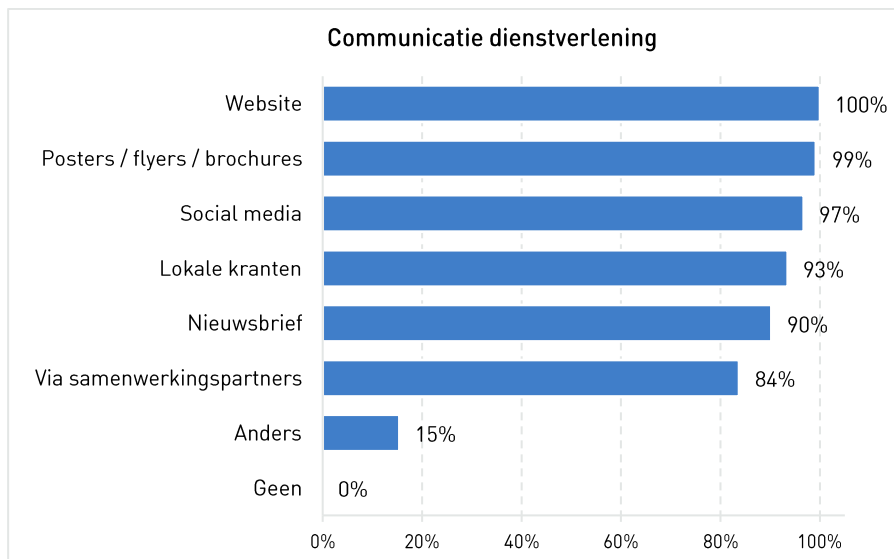


Figuur 2: Op welk van de hieronder genoemde doelgroepen richt de bibliotheek zich specifiek rondom haar dienstverlening basisvaardigheden voor volwassenen? (Selectie: alle bibliotheken / N: 123)

3.3 Communicatie

Multichannel-strategie noodzakelijk om diverse doelgroepen te bereiken

Om de dienstverlening rondom basisvaardigheden onder de aandacht te brengen, maken de bibliotheken gebruik van meerdere kanalen. Gemiddeld zet een bibliotheek 6 verschillende kanalen in om de doelgroep te attenderen op de dienstverlening. Vrijwel alle bibliotheken maken gebruik van de website (100%), posters, flyers of brochures (99%) en/of social media (97%). Ook lokale kranten (93%) en de nieuwsbrief (90%) worden veel ingezet. Opvallend is dat veelal ingezet wordt op digitale en schriftelijke media, terwijl de belangrijkste doelgroepen van de dienstverlening (digibeten en laaggeletterden) daar juist moeite mee hebben. Daarom wordt ook actief gecommuniceerd via de samenwerkingspartners: 84% van de bibliotheken brengt het aanbod via de partners onder de aandacht.



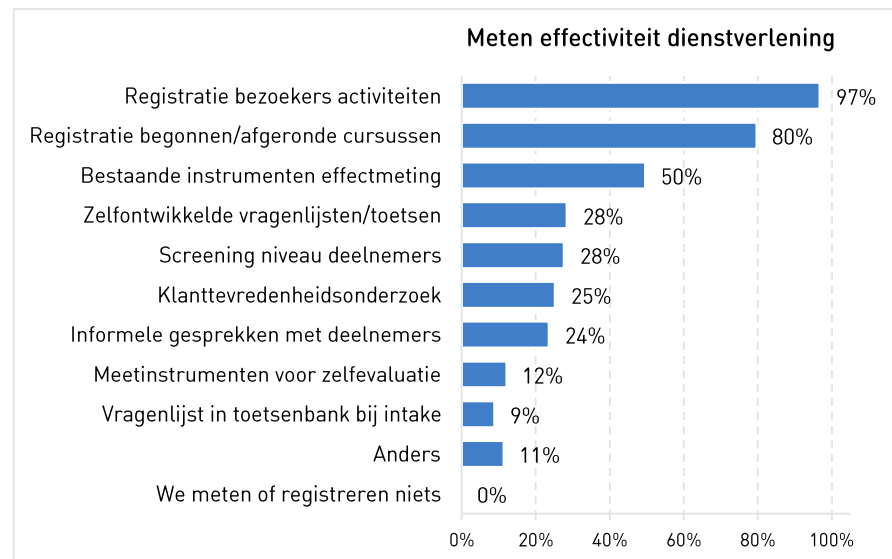
Figuur 3: Via welke kanalen heeft uw bibliotheek de dienstverlening rondom basisvaardigheden onder de aandacht gebracht? (Selectie: alle bibliotheken / N: 123)

3.4 Evaluatie

Bijna alle bibliotheken registreren het aantal bezoekers van activiteiten

Bibliotheken worden geacht steeds meer resultaatgericht te werken en de effecten en opbrengsten van de dienstverlening in beeld te brengen. Er is een groeiende behoefte aan beter inzicht in de maatschappelijke relevantie en een stevige *evidence base*. Het evalueren van de dienstverlening rondom basisvaardigheden en het meten van de opbrengsten geeft inzicht in de ervaring van de deelnemers, de progressie in vaardigheden, attitude en zelfvertrouwen en hoe de dienstverlening verbeterd kan worden.

De meeste bibliotheken evalueren de dienstverlening door het aantal bezoekers van de activiteiten (97%) en/of het aantal begonnen en afgeronde cursussen te registreren (80%), evenals voorgaande jaren.



Figuur 4: Op welke wijze worden er gegevens over de inrichting en de opbrengsten van de dienstverlening rondom basisvaardigheden gemeten of geregistreerd? (Selectie: alle bibliotheken / N: 123)

Helpt van de bibliotheken maakt gebruik van bestaande instrumenten

Daarnaast maakte de helft van de bibliotheken in 2018 gebruik van bestaande instrumenten voor effectmeting (50%). In totaal maakte 44% van alle deelnemende bibliotheken gebruik van de evaluatie Digisterker en 28% van de Monitor Digitale Basisvaardigheden.

Analyses over de geaggregeerde onderzoeksdata van de monitor Digisterker tonen aan dat deelnemers over het algemeen erg positief zijn over deze cursus. Men heeft voldoende geleerd om zelfstandig met de E-overheid te kunnen werken, kan het geleerde in het dagelijks leven toepassen en is van plan dat ook echt te gaan doen (Digisterker, 2017). Ook de geaggregeerde resultaten van de Monitor Digitale Basisvaardigheden laten zien dat deelnemers aan de educatieve dienstverlening rondom digitale basisvaardigheden een verbetering ervaren op vaardigheden, plezier, zelfvertrouwen en toepassing in het dagelijks leven (Smit & Camo, 2018).

Evaluatie Digisterker

Om de Digisterker-cursus zo goed mogelijk te laten aansluiten bij (toekomstige) cursisten, werd als standaardonderdeel van het programma een evaluatieonderzoek aangeboden. Daarvoor werd gebruikgemaakt van twee vragenlijsten: een intakeformulier en een evaluatieformulier. De eerste vragenlijst (de intake) werd bij het begin van de cursus gebruikt om inzicht te krijgen in de achtergrond en motivatie van cursisten. De tweede vragenlijst (de evaluatie) is bedoeld om inzicht te krijgen in wat de cursisten van de cursus vonden en wat hun plannen zijn voor het toekomstige gebruik van de digitale overheid. In 2019 is het onderzoek opgegaan in de Effectenmonitor en heeft het daarmee ook een grotere focus gekregen op de door de deelnemers ervaren effecten van het cursusprogramma.

Monitor Digitale Basisvaardigheden

De Monitor Digitale Basisvaardigheden geeft bibliotheken de gelegenheid om het effect te meten van deelname aan een cursus of training op het gebied van basisvaardigheden (zoals Klik & Tik). Bij aanvang en na afronding van de cursus of training wordt een vragenlijst afgenomen om te achterhalen of en in welke mate de cursisten progressie vertonen in onder andere hun computer- en internetvaardigheden, attitude en zelfvertrouwen. Ook deze Monitor is in 2019 opgegaan in de Effectenmonitor.

Effectenmonitor

De [Effectenmonitor](#) biedt een verzameling van onderzoeksinstrumenten waarmee bibliotheken de effecten van cursussen kunnen meten. Zo worden bibliotheken op eenvoudige en goedkope wijze gefaciliteerd in het uitvoeren van lokaal effectonderzoek. De resultaten uit de monitor helpen bij de evaluatie van educatieve programma's en bij de verantwoording aan externe stakeholders.

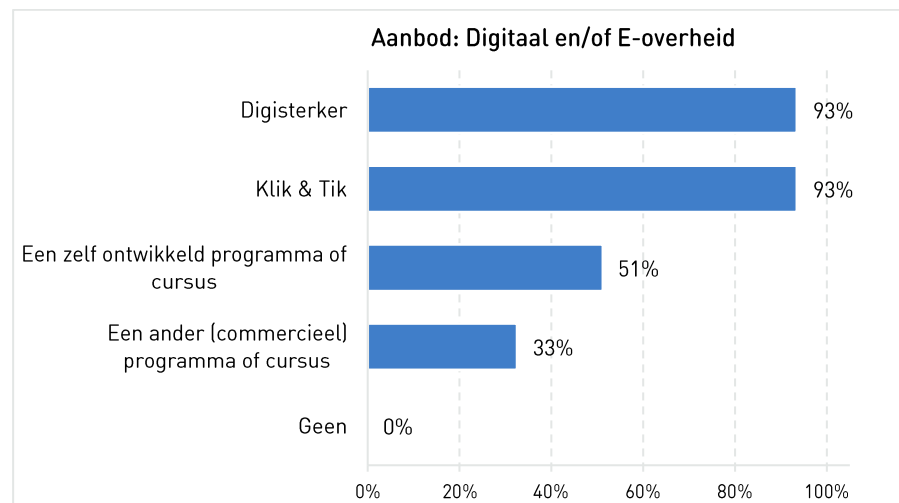
De Effectenmonitor omvat momenteel vier onderzoeken waarmee bibliotheken de effecten van hun educatieve cursussen kunnen meten:

- › Computer en internet (digitale basisvaardigheden, zoals Klik & Tik)
- › Social media (zoals Klik & Tik, Samen op 't web)
- › E-overheid (Digisterker)
- › Nederlandse taal

Via deze vier onderzoeksmodules legt de bibliotheek haar cursisten bij aanvang en na afronding van een cursus een vragenlijst voor (online of op papier). Hiermee wordt inzichtelijk in hoeverre de cursisten veranderingen ervaren in hun niveau van vaardigheden en in hun dagelijks leven.

3.5 Digitale vaardigheden

Bibliotheken bieden een breed scala van programma's, trainingen en activiteiten aan op het gebied van digitale vaardigheden en E-overheid. Twee daarvan zijn de landelijk aangeboden programma's Klik & Tik en Digisterker. Dit aanbod wordt gestimuleerd door de KB.



Figuur 5: Welke producten en diensten biedt uw bibliotheek aan op het gebied van digitale vaardigheden en/of E-overheid? (Selectie: alle bibliotheken / N: 123)

Digisterker

Digisterker is een programma dat zich tot doel stelt burgers te leren werken met de elektronische (digitale) overheid, zodat zij zelfstandig gebruik kunnen maken van de elektronische dienstverlening van bijvoorbeeld de gemeente, UWV en de Belastingdienst.

Klik & Tik

Met Klik & Tik, een programmaserie van Oefenen.nl, ondersteunen bibliotheken mensen bij het ontwikkelen van digitale vaardigheden. Bibliotheken stellen Klik & Tik beschikbaar op hun computers. Bezoekers kunnen hier zelfstandig gebruik van maken of deelnemen aan een ondersteunende cursus, opstartbijeenkomst, workshop of wekelijks of maandelijks inloopsprekuren. Deelnemers kunnen door bibliotheken zelf geworven worden, maar ook doorgestuurd worden door loketorganisaties zoals het UWV.

Aanbod Digisterker en Klik & Tik in lijn met 2017

Digisterker is in 2018 door 93% van de responderende bibliotheken in cursusvorm aangeboden. Dit is vergelijkbaar met het aantal bibliotheken dat in 2017 Digisterker (95%) aanbod. Het aantal locaties waarop Digisterker wordt aangeboden, is wel licht toegenomen: van 398 locaties in 2017 tot 411 in 2018. In 2018 zijn via Stichting Digisterker 4.170 certificaten uitgereikt aan cursisten (Digisterker, 2019).

Klik & Tik wordt eveneens door nagenoeg alle bibliotheken (93%) aangeboden. Dit is vergelijkbaar met het aantal bibliotheken dat Klik & Tik in 2017 aanbod (94%). Het aantal locaties waarop Klik & Tik wordt aangeboden, is wel licht toegenomen: van 349 locaties in 2017 tot 368 in 2018.

Aantal locaties	2016	2017	2018
Digisterker	228	349	368
Klik & Tik	267	398	411

Tabel 1: Op hoeveel van uw (bibliotheek)locaties bood uw bibliotheek in 2018 Digisterker / Klik & Tik in cursusverband aan? (Selectie: bibliotheken met aanbod Digisterker / Klik & Tik / N: 115)

De helft van de bibliotheken ontwikkelt zelf een programma of cursus

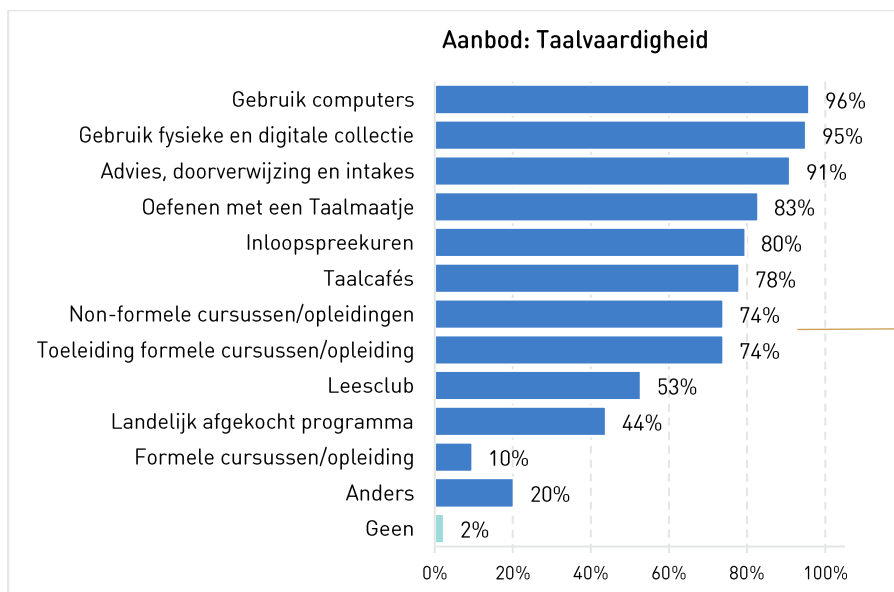
Naast de landelijke programma's biedt de helft van de bibliotheken (51%) een zelf ontwikkeld programma of cursus op het gebied van digitale vaardigheden en/of de E-overheid aan. Hieronder worden verschillende soorten programma's genoemd, zoals een basiscursus computeren, digispreekuur of tabletcafé. Een derde van de bibliotheken maakt gebruik van een ander commercieel programma of cursus (33%). Deze verschillen per bibliotheek, zoals een cursus Excel of SeniorWeb.

Waar het aandeel bibliotheken dat Digisterker en/of Klik & Tik aanbiedt in vergelijking met 2017 nagenoeg gelijk is gebleven, is het aandeel bibliotheken dat zelf ontwikkelde programma's of cursussen aanbiedt verder gestegen: van 40% in 2016 naar 46% in 2017 en 51% in 2018. Naast de landelijke programma's die inmiddels door vrijwel alle bibliotheken aangeboden worden, wordt lokaal dus ook steeds meer aan aanvullend aanbod gewerkt.

3.6 Taalvaardigheid

Fysieke en digitale collectie en computers worden meest gebruikt

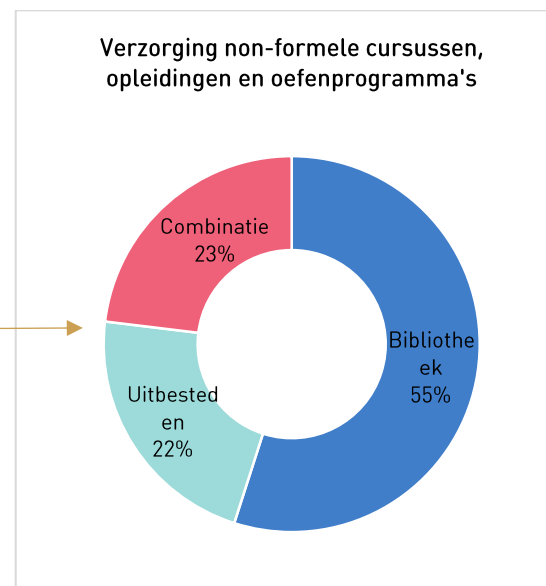
Het aanbod op het gebied van taalvaardigheid bestaat, net als in 2017, veelal uit het gebruik van computers (96%) en/of de digitale en fysieke collectie (95%). Door negen van de tien bibliotheken wordt advies, doorverwijzing en intakes aangeboden (91%). Dit aandeel neemt gestaag toe sinds 2016 (82%). Daarnaast kan bij 8 van de 10 bibliotheekorganisaties geoefend worden met een Taalmaatje, een inloopspreekuur of Taalcafé worden bezocht. De cursussen, opleidingen en oefenprogramma's op het gebied van taalvaardigheid zijn voornamelijk van non-formele aard (74%). Formeel cursusaanbod wordt voornamelijk aangehaald om naar door te verwijzen (74%) en wordt nauwelijks door de bibliotheken zelf aangeboden (10%).



Figuur 6: Welke producten en diensten biedt uw bibliotheek aan op het gebied van taalvaardigheid? (Selectie: alle bibliotheken / N: 123)

Bibliotheken verzorgen non-formeel cursusaanbod voornamelijk zelf

De meeste bibliotheken die non-formele cursussen, opleidingen en oefenprogramma's (zoals Taalcursus en Taalkit Dutch) aanbieden, verzorgen deze zelf. Zij verzorgen het aanbod volledig zelf (55%) of besteden dit deels uit aan een andere partij (22%). Eén op de vier bibliotheken besteedt de cursussen voornamelijk uit aan een andere partij en treedt zelf op als coördinator of facilitator (23%).



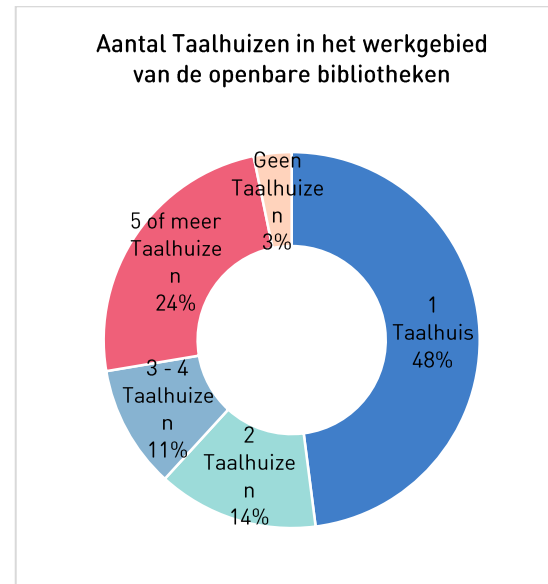
Figuur 7: Wie verzorgt de non-formele cursussen/opleidingen die uw bibliotheek aanbiedt? (Selectie: bibliotheken met aanbod non-formele cursussen / N:91)

Taalhuis aanwezig in nagenoeg alle werkgebieden

Een Taalhuis is een lokale of regionale samenwerking tussen diverse partners zoals de gemeente, bibliotheek, ROC's, private taalaanbieders, vrijwilligers- en welzijnsorganisaties. Tevens is het de fysieke plek waar mensen terecht kunnen als ze zich verder willen ontwikkelen op het gebied van basisvaardigheden. Ook voor de vrijwilligers die hen helpen is het Taalhuis het centrale aanspreekpunt. Een Taalhuis voldoet aan de bouwstenen van een [duurzaam Taalhuis](#), zoals deze zijn afgesproken tussen Stichting Lezen & Schrijven en de KB.

Een belangrijke doelstelling van het programma 'de Bibliotheek en basisvaardigheden' is dat elke bibliotheek in 2018 een Taalhuis zou hebben. In 2018 waren er in totaal 424 (digi)Taalhuizen in Nederland (Taal voor het Leven, 2019). Van alle bibliotheken die aan de BOP-meting hebben deelgenomen, had 97% in kwartaal 1 2019 minimaal 1 Taalhuis in haar werkgebied (Stichting Lezen & Schrijven, 2019). Bibliotheken die volgens Stichting Lezen & Schrijven geen Taalhuis hebben, hadden in 2018 wel vergelijkbaar aanbod.

Dit is een stijging ten opzichte van 2016 en 2017, toen respectievelijk 80% en 96% van de bibliotheken een Taalhuis in het werkgebied had. In voorgaande jaren had de helft van de bibliotheken met een Taalhuis een coördinerende rol met betrekking tot het Taalhuis en was één op de drie partner. Een kleine groep bibliotheken was alleen verwijzend betrokken of stelde faciliteiten beschikbaar (KB, 2018).



Figuur 8: Aantal (digi)Taalhuizen in het werkgebied van de bibliotheekorganisaties. (Selectie: alle responderende bibliotheken / N: 123). Bron: Stichting Lezen & Schrijven, 2019.

3.7 Overig aanbod

Walk&Talks aangeboden op 85 locaties

In het kader van Tel mee met Taal wordt het domein werk en inkomen expliciet genoemd voor de dienstverlening aan laaggeletterden in de brede zin (Van Engelshoven et al, 2019). Dit domein wordt ook in bibliotheken belangrijker. In 2018 bood 59% van de bibliotheken producten en/of diensten op het gebied van werk en sollicitatie aan; in 2016 was dit nog 45%. Dit aanbod is vooral terug te vinden in grotere bibliotheken (met meer dan 100.000 inwoners en het werkgebied), al neemt het aanbod in de kleinere bibliotheken sinds 2016 ook gestaag toe.

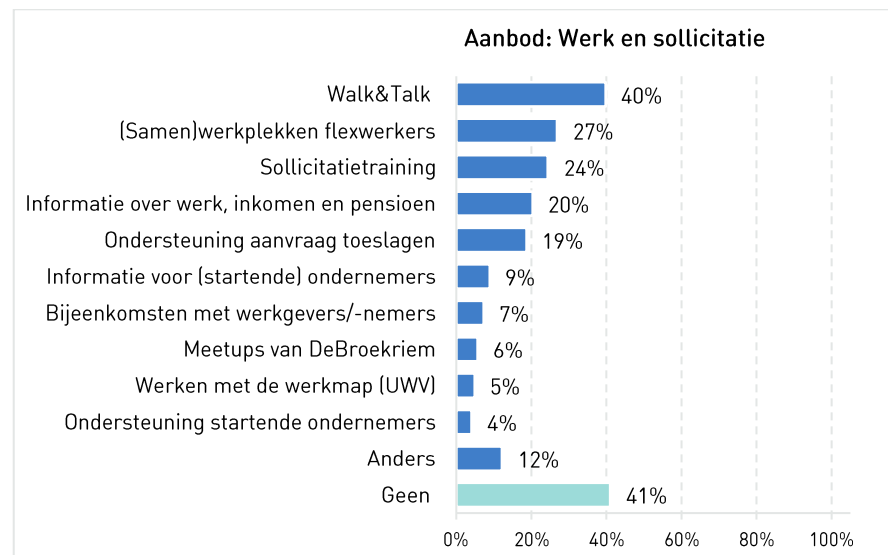
Op het gebied van werk en sollicitatie worden vooral Walk&Talk-bijeenkomsten (40%), (samen)werkplekken voor flexwerkers (27%) en sollicitatietrainingen (24%) aangeboden. Eind 2018 werden op ongeveer 85 bibliotheeklocaties Walk&Talk-bijeenkomsten georganiseerd (De Levende Sollicitatiegids, 2019).

Walk&Talk

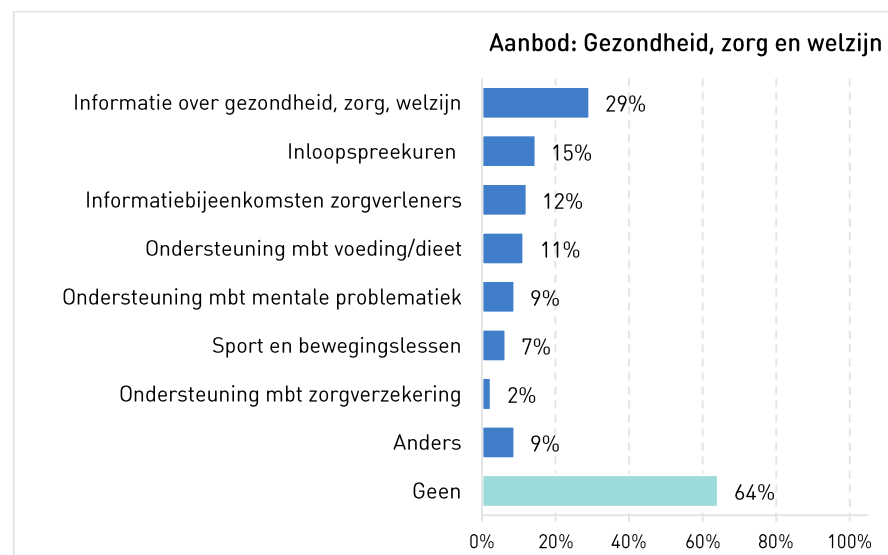
Walk&Talk bijeenkomsten hebben als doel deelnemers zelf de deskundige te laten worden in hun zoektocht naar werk. De (maandelijkse) Walk&Talk-bijeenkomst wordt begeleid door bibliotheekmedewerkers en bestaat uit een inhoudelijk deel en een koffiepauze. Tijdens het inhoudelijke deel staat een praktisch onderwerp over solliciteren centraal. Tijdens de koffiepauze gaan deelnemers vrijblijvend met elkaar in gesprek en leren ze van elkaars (praktijk)ervaring (de Levende Sollicitatiegids, 2019).

Aanbod gezondheid, zorg en welzijn is veelal informatief

Ook het domein gezondheid wordt in Tel mee met Taal genoemd, vanwege de samenhang tussen basisvaardigheden en gezondheid (Van Engelshoven et al, 2019).. De invulling van dit domein wordt niet zozeer ingevuld door oefenprogramma's, maar veelal door het faciliteren van onder andere spreekuren en informatiebijeenkomsten. Eén op de drie bibliotheken biedt producten/diensten aan op het gebied van gezondheid, zorg en welzijn. Dit is vergelijkbaar met vorig jaar (36%). Het aanbod bestaat meestal uit informatie verschaffen (29%), gevolgd door het aanbieden van inloopsprekuren van zorgverleners/maatschappelijke dienstverleners (15%).



Figuur 9: Welke producten en diensten biedt uw bibliotheek aan op het gebied van werk en sollicitatie? (Selectie: alle bibliotheken / N: 123)



Figuur 10: Welke producten op het gebied van gezondheid en zorg biedt uw bibliotheek aan? (Selectie: alle bibliotheken / N: 123)

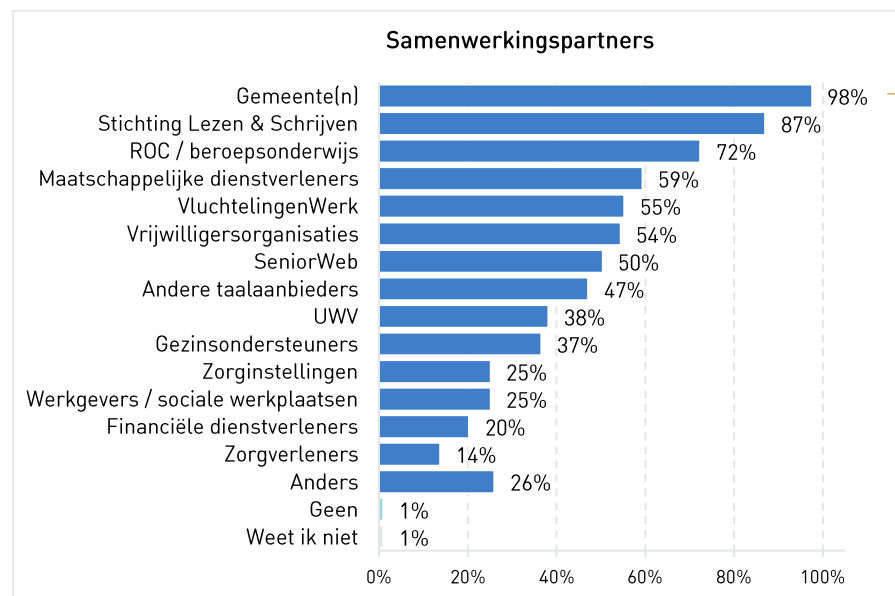
4 Samenwerkingspartners & beleid

4.1 Samenwerkingspartners

Meest samengewerkt met gemeente(n) en Stichting Lezen & Schrijven

Bibliotheken werken met veel en diverse partners samen op het gebied van basisvaardigheden voor volwassenen. Net als voorgaande jaren wordt het meest samengewerkt met gemeente(n) (98%) en Stichting Lezen & Schrijven (87%). Daarnaast wordt veel samengewerkt met instellingen voor beroepsonderwijs (72%).

In vergelijking met 2017 werd in 2018 door meer bibliotheken samengewerkt met gezinsondersteuners (37% vs. 29%) en door minder bibliotheken met VluchtelingenWerk (55% vs. 63%), vrijwilligersorganisaties (54% vs. 63%) en het UWV (37% vs. 47%).



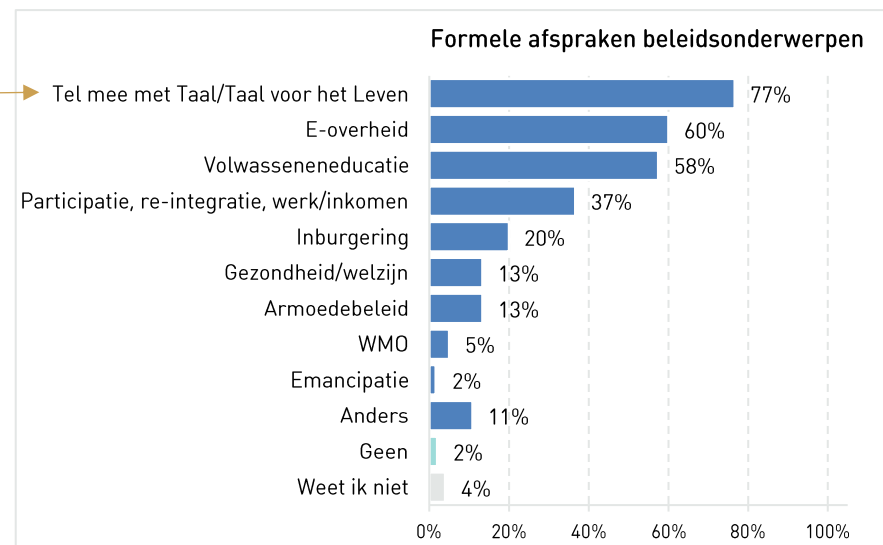
Figuur 11: Met welke partners heeft u (formele) afspraken gemaakt over de samenwerking rondom basisvaardigheden? (Selectie: alle bibliotheken / N: 123)

4.2 Beleid

Samenwerking gemeente gericht op taal en digitale vaardigheid

Bibliotheken die afspraken hebben gemaakt met de gemeente(n) over de dienstverlening rondom basisvaardigheden, hebben met name formele afspraken rondom taal (77%), de digitale overheid (60%) en/of volwasseneneducatie in het algemeen (58%) vastgelegd.

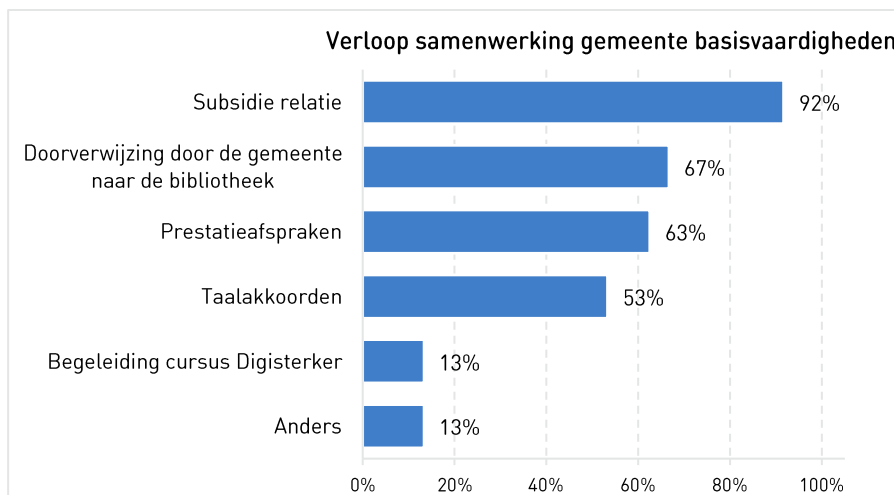
Deze top 3 is de afgelopen jaren onveranderd gebleven. Ook in de overige beleidsonderwerpen waarover afspraken zijn gemaakt met de gemeente, is nauwelijks verandering zichtbaar. Langzaamaan neemt de hoeveelheid beleidsonderwerpen waarover afspraken worden gemaakt wel toe: inmiddels betreft de formele samenwerking met de gemeente gemiddeld 3 verschillende beleidsonderwerpen. Met name grotere bibliotheken (met een werkgebied van meer dan 100.000 inwoners) maken afspraken rondom meerdere onderwerpen.



Figuur 12: Over welke beleidsonderwerpen heeft uw bibliotheek formele afspraken met de gemeente gemaakt over dienstverlening op het gebied van basisvaardigheden? (Selectie: alle bibliotheken die samenwerken met gemeente / N: 120)

Samenwerking gemeente veelal subsidie gerelateerd

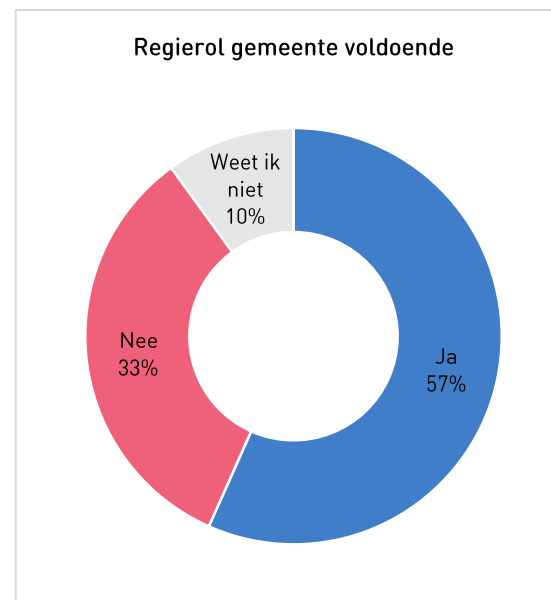
Het merendeel van de bibliotheken dat samenwerkt met de gemeente heeft in ieder geval een subsidie gerelateerde relatie rondom de dienstverlening basisvaardigheden voor volwassenen (92%). Voor twee op de drie bibliotheken bestaat de samenwerking uit het doorverwijzen naar de bibliotheek (67%) en/of het maken van prestatieafspraken (63%). De helft van de bibliotheken die samenwerkt met de gemeente werkt samen in de vorm van taalakkoorden (53%).



Figuur 13: Hoe verloopt de samenwerking met de gemeente? (Selectie: alle bibliotheken die samenwerken met gemeente / N: 120)

Bibliotheken verschillen van mening over regierol gemeente

In de samenwerking met de gemeente rondom basisvaardigheden vindt het merendeel van de bibliotheken dat de gemeente voldoende een regierol inneemt (57%). Eén op de drie bibliotheken die samenwerkt met de gemeente, is het daar niet mee eens. Deze bibliotheken merken op dat de gemeente soms een (te) afwachtende rol inneemt en dat het initiatief veelal bij de bibliotheek vandaan moet komen. Daarnaast wordt opgemerkt dat het per gemeente en per domein kan verschillen in hoeverre de gemeente een regierol inneemt.



Figuur 14: Vindt u dat de gemeente voldoende een regierol neemt in deze samenwerking? (Selectie: alle bibliotheken die samenwerken met gemeente / N: 120)

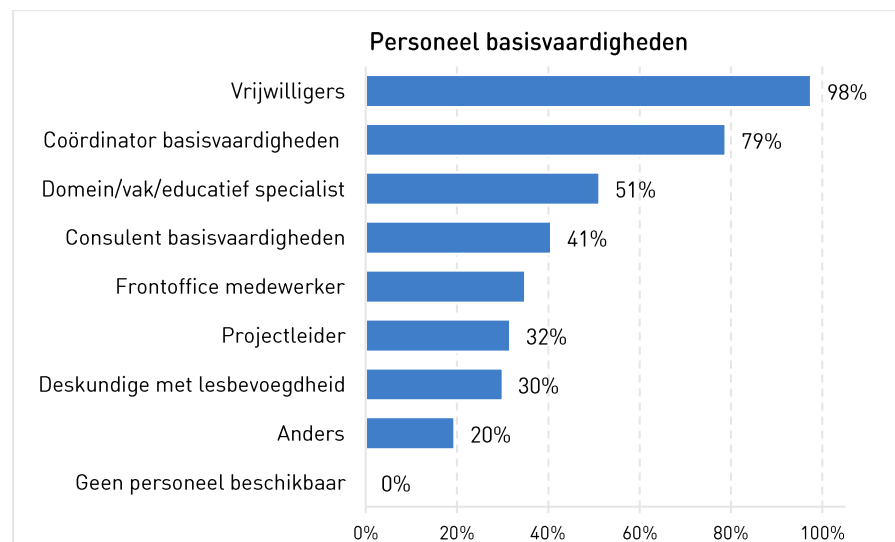
5 Personeel

5.1 Beschikbaar personeel

Bijna alle bibliotheken zetten vrijwilligers in rondom basisvaardigheden

Alle responderende bibliotheken hebben personeel beschikbaar voor de dienstverlening rondom basisvaardigheden voor volwassenen. Vrijwel alle bibliotheken zetten hier vrijwilligers voor in (98%). Daarna worden de coördinator basisvaardigheden (79%) en domeinspecialist (51%) relatief veel ingezet. Onder 'anders' worden specifieke coördinatoren, programmamanagers en ondersteunende medewerkers genoemd.

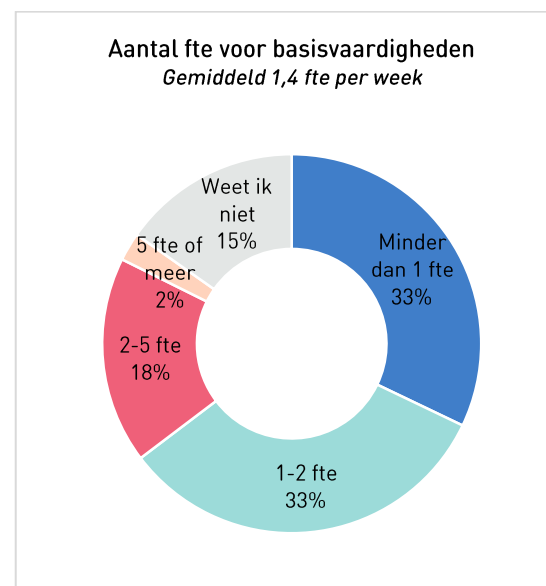
De typen personeelsleden die de afgelopen jaren het meest zijn ingezet voor de dienstverlening rondom basisvaardigheden voor volwassenen, zijn nagenoeg onveranderd gebleven. In grotere bibliotheken (met een werkgebied van meer dan 100.000 inwoners) zijn vaker frontofficemedewerkers beschikbaar voor de dienstverlening dan in kleinere bibliotheken.



Figuur 14: Voor welke (soortgelijke) functies heeft u personeel beschikbaar voor de dienstverlening rondom basisvaardigheden? (Selectie: alle bibliotheken / N: 123)

Meer fte beschikbaar voor basisvaardigheden

In 2018 werd in totaal 151 fte ingezet voor de dienstverlening rondom basisvaardigheden voor volwassenen, gemiddeld 1,4 fte per bibliotheek. Het gaat hier om eigen personeel en personeel dat wordt ingehuurd voor de dienstverlening rondom basisvaardigheden. In vergelijking met 2016 (99 fte) en 2017 (130 fte) is een toename in het totaal beschikbare personeel te zien. Het merendeel van het personeel (65%) was in 2017 hbo geschoold, naar verwachting is dit in 2018 onveranderd gebleven (KB, 2018).

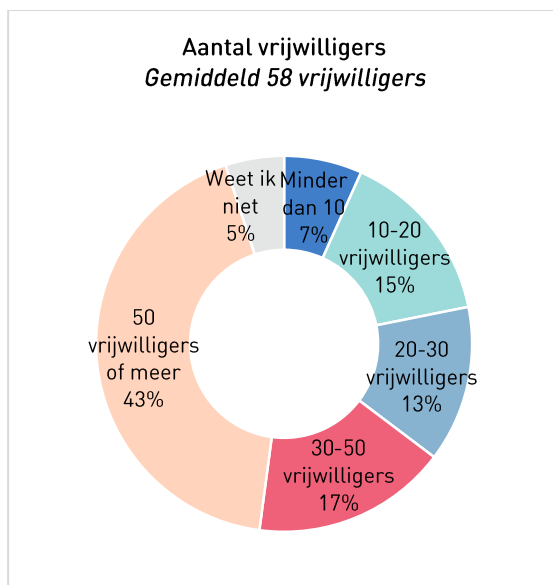


Figuur 15: Kunt u aangeven hoeveel fte per week beschikbaar is voor de dienstverlening rondom basisvaardigheden? (Selectie: bibliotheken met personeel beschikbaar / N: 123)

5.2 Vrijwilligers

Stijging aantal vrijwilligers

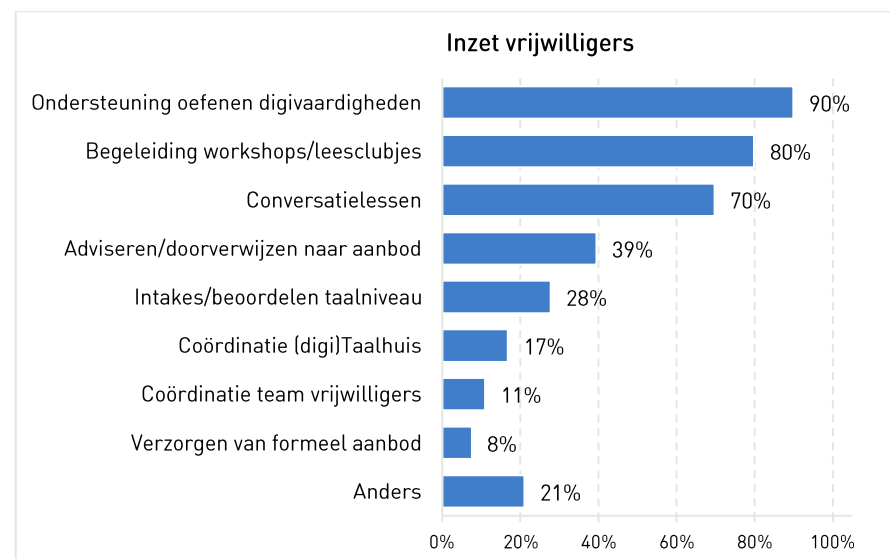
Het aantal vrijwilligers dat wordt ingezet voor basisvaardigheden verschilt sterk per bibliotheek; dit is vaak afhankelijk van de bibliotheekgrootte. Hoe groter de bibliotheek, hoe meer vrijwilligers er werkzaam zijn. In totaal werden in 2018 6,5 duizend vrijwilligers ingezet voor basisvaardigheden, gemiddeld 58 vrijwilligers per bibliotheekorganisatie. Dit is een verhoging ten opzichte van 2016 (bijna 4 duizend vrijwilligers) en 2017 (circa 5,5 duizend vrijwilligers).



Figuur 16: Kunt u een schatting geven van het aantal vrijwilligers waarmee u werkt? (Selectie: bibliotheken die vrijwilligers inzetten / N: 119)

Vrijwilligers met name ingezet voor uitvoerende taken

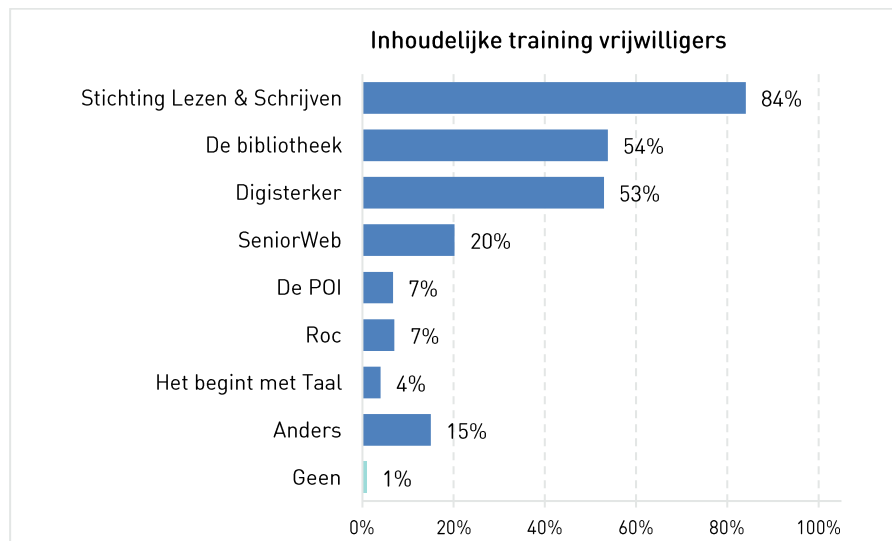
Vrijwilligers worden vooral ingezet voor uitvoerende werkzaamheden, zoals ondersteuning bij het oefenen van digitale vaardigheden (90%), het begeleiden van workshops of leesclubs (80%) en conversatielessen (70%). Minder vaak worden vrijwilligers ingezet voor coördinerende taken, zoals het verzorgen van formeel aanbod (8%), coördinerende taken rondom het team van vrijwilligers (11%) of het (digi)Taalhuis (17%). Voor de laatste twee coördinerende taken worden met name vrijwilligers in grotere bibliotheken (met meer dan 100.000 inwoners in het werkgebied) ingezet.



Figuur 17: Waar zet u deze vrijwilligers voor in op het domein basisvaardigheden? (Selectie: bibliotheken die vrijwilligers inzetten / N: 119)

Vrijwilligers inhoudelijk getraind door Stichting Lezen & Schrijven

Vrijwel alle bibliotheken die vrijwilligers inzetten voor het domein basisvaardigheden laten hen een inhoudelijke training specifiek voor vrijwilligers volgen (99%). De meeste bibliotheken maken hiervoor gebruik van de trainingen van Stichting Lezen & Schrijven (84%). Ongeveer de helft van de bibliotheken die vrijwilligers inzetten voor basisvaardigheden, geeft zelf een inhoudelijke training (54%) en/of laat trainingen verzorgen door Digisterker (53%). Opvallend is dat de POI's relatief weinig bibliotheken ondersteunen bij de training van vrijwilligers (7%).

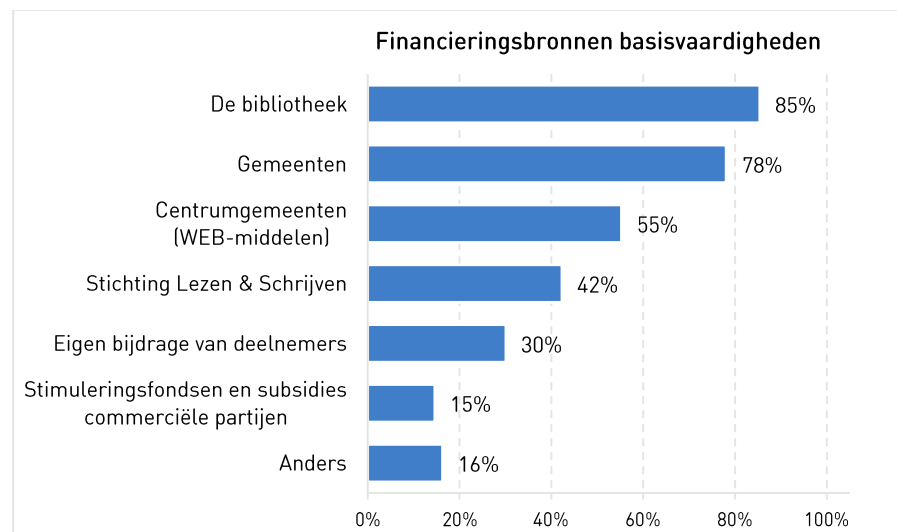


Figuur 18: Via welke organisaties hebben vrijwilligers een inhoudelijke training specifiek voor vrijwilligers gevolgd? (Selectie: bibliotheken die vrijwilligers inzetten / N: 119)

6 Financiën

Basisvaardigheden meestal gefinancierd door bibliotheken

Net als in 2016 en 2017 hebben veruit de meeste van de responderende bibliotheken budget vrijgemaakt in de reguliere begroting ter bekostiging van de activiteiten in het kader van basisvaardigheden voor volwassenen (85%). Daarnaast ontvangen veel bibliotheken financiering van gemeenten (78%) en centrumgemeenten (55%).



Figuur 19: Uit welke bronnen wordt uw dienstverlening op het gebied van basisvaardigheden gefinancierd? (Selectie: alle bibliotheken / N: 123)

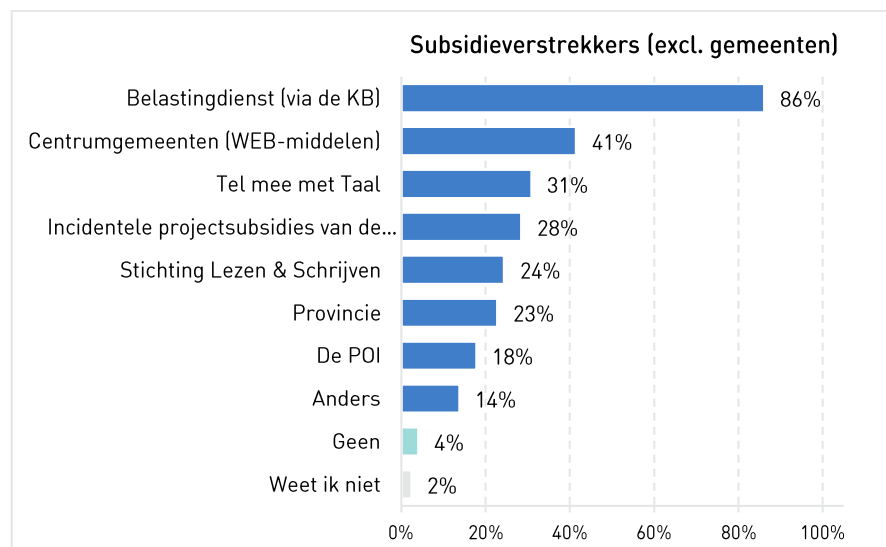
De bibliotheken die zelf budget hebben vrijgemaakt voor de dienstverlening rondom basisvaardigheden, doen dat meestal structureel (83%): met jaarlijks terugkerende financiering, voor het behouden of onderhouden van producten of diensten. Daarnaast heeft 62% van de bibliotheken die de dienstverlening zelf financieren dit in 2018 middels een incidentele bijdrage gedaan. Dit is eenmalige financiering, vaak bedoeld voor de opstart van nieuwe projecten. In vergelijking met 2017 hebben meer bibliotheken een incidentele bijdrage aan de dienstverlening rondom basisvaardigheden geleverd (62% vs. 51%).

Budget basisvaardigheden bibliotheek	2017	2018
Structureel	85%	83%
Incidenteel	51%	62%

Tabel 2: Is het budget dat de bibliotheek heeft vrijgemaakt voor de dienstverlening rondom basisvaardigheden structureel en/of incidenteel? (Selectie: bibliotheken die de dienstverlening rondom basisvaardigheden zelf financieren / N: 105)

Belastingdienst grootste externe subsidieverstrekker

Los van de gemeente(n) ontvangen de meeste responderende bibliotheken subsidies van de Belastingdienst (via de KB) (86%) voor hun dienstverlening in het kader van de samenwerking tussen de bibliotheken en de Belastingdienst. Daarnaast ontvangt een relatief groot deel van de bibliotheken subsidies van centrumgemeenten (41%), Tel mee met Taal (31%) en/of incidentele projectsubsidies van de KB (28%).



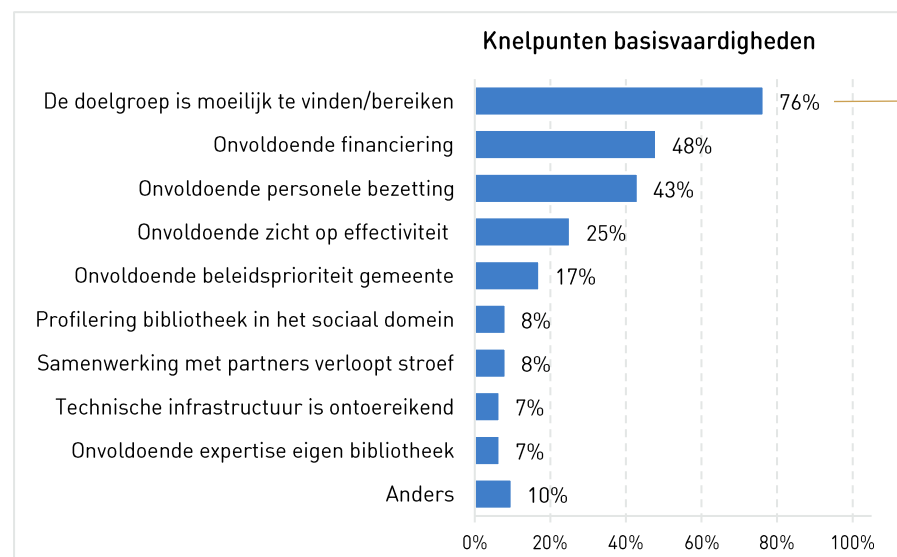
Figuur 20: Van welke partijen (los van de gemeente) ontvangt uw bibliotheekorganisatie subsidies voor de dienstverlening rondom basisvaardigheden? (Selectie: alle bibliotheken / N: 123)

7 Knelpunten en successen

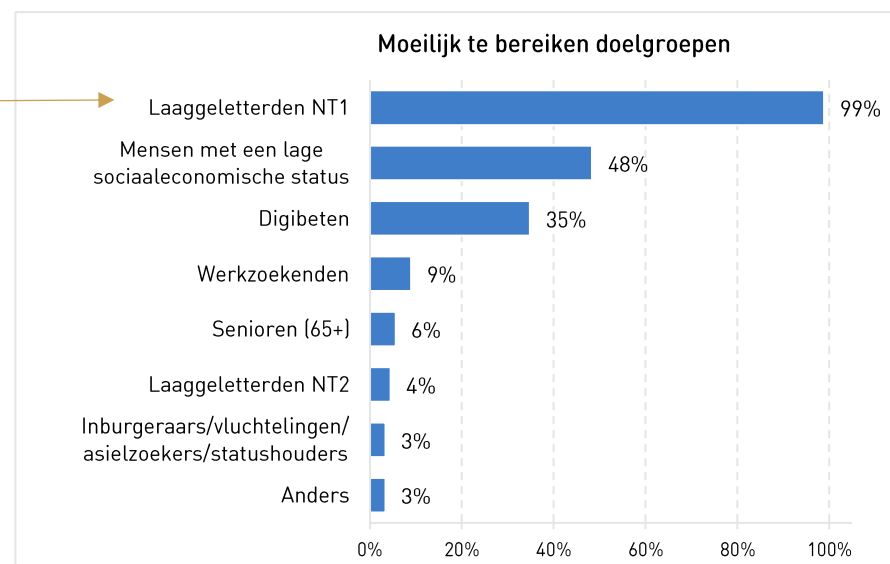
Moeilijk te bereiken doelgroep blijft grootste knelpunt

Evenals voorgaande jaren is het meest voorkomende knelpunt in de dienstverlening rondom basisvaardigheden de moeilijk te vinden en te bereiken doelgroep (76%). De doelgroep laaggeletterden NT1 is volgens de meeste van deze bibliotheken het lastigst te bereiken (99%). De meest gebruikte communicatiemiddelen (website, posters, brochures, social media, lokale kranten en de nieuwsbrief) zijn minder goed inzetbaar voor deze doelgroep, die moeite heeft met lezen en schrijven.

Ook onvoldoende financiering (48%) en onvoldoende personele bezetting (43%) worden, net als voorgaande jaren, vaak als knelpunten gezien. Deze drie meest voorkomende knelpunten worden door bibliotheken van alle grootten ervaren.



Figuur 21: Kunt u aangeven welke drie punten u als de grootste knelpunten ervaart in de dienstverlening rondom basisvaardigheden? (Selectie: alle bibliotheken / N: 123)



Figuur 22: Bij welke doelgroep(en) ervaart u dit als een knelpunt? (Selectie: bibliotheken die moeilijk te vinden/bereiken doelgroep als knelpunt ervaren / N: 89)

Samenwerking met partners grootste succes

Bijna twee derde van de bibliotheken ervaart de profilering van de bibliotheek als dienstverlener in het sociaal domein als een succes in de dienstverlening rondom basisvaardigheden (63%). Ook de goede samenwerking met de partners wordt door veel bibliotheken als succes ervaren (58%). Over de andere successen zijn de bibliotheken meer verdeeld. Waar de ene bibliotheek vooral de eigen expertise roemt (37%), haalt de ander meer uit de tevredenheid van de doelgroep (36%) of het feit dat basisvaardigheden voldoende beleidsprioriteit is bij de gemeente (32%).

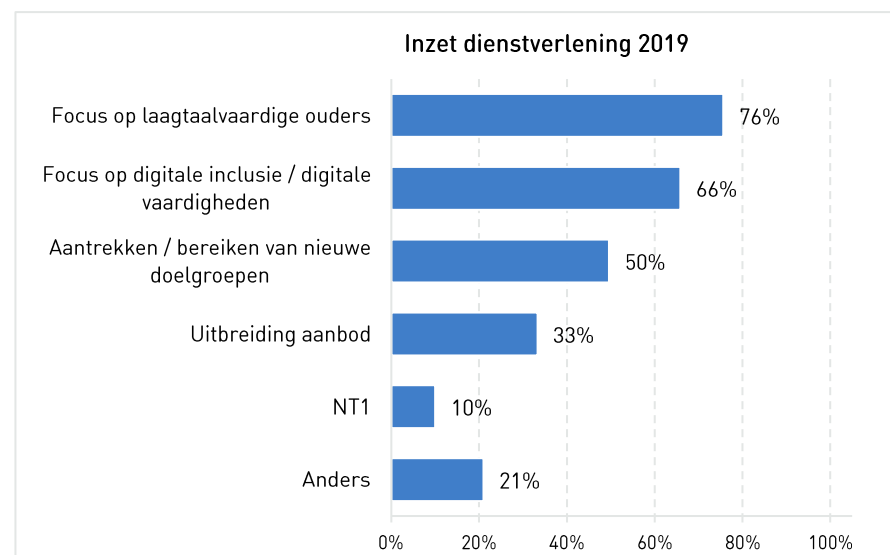


Figuur 23: Kunt u aangeven welke drie punten u als de grootste successen ervaart in de dienstverlening rondom basisvaardigheden? (Selectie: alle bibliotheken / N: 123)

Inzet domein basisvaardigheden volwassenen verschilt

Voor 2019 hebben de meeste bibliotheken zich voorgenomen in te zetten op laagtaalvaardige ouders (76%), digitale inclusie (66%) en/of het aantrekken en bereiken van nieuwe doelgroepen (50%). Hoe groter de bibliotheek (aantal inwoners in het werkgebied), hoe meer men verwacht in te zetten op digitale inclusie en digitale vaardigheden.

De bibliotheken lijken vooral van plan dit binnen het bestaande aanbod te bewerkstelligen. Waar in 2017 nog 54% van de bibliotheken van plan was het aanbod uit te breiden, is dat nu nog het voornemen van 33% van de bibliotheken.



Figuur 24: Waar gaat u in 2019 op inzetten voor de dienstverlening rondom basisvaardigheden? (Selectie: alle bibliotheken / N: 123)



8 Digitale inclusie

Met de [Agenda Digitale Overheid](#) en de [Nederlandse Digitaliseringsstrategie](#) zet de overheid breed in op de digitale samenleving, het benutten van kansen en het borgen van rechten. Een adequaat niveau van digitale vaardigheden is een basisvoorwaarde en onderdeel van één van de vijf speerpunten van de Nederlandse Digitaliseringsstrategie. Om te voorkomen dat mensen worden buitengesloten, heeft staatssecretaris Knops (BZK) eind 2018 de volgende vier doelen geformuleerd in een [Kamerbrief](#) over digitale inclusie:

- › Digitale diensten voor iedereen makkelijker maken (digitaal-toegankelijk)
- › Mensen helpen met digitalisering om te gaan (digitaal-vaardig)
- › Uitleggen wat de gevolgen van digitalisering zijn (digitaal-bewustzijn)
- › Samenwerken met bedrijven en andere organisaties

Vanuit dit laatste doel is in 2019 een nieuwe samenwerking gestart tussen de bibliotheken en acht uitvoeringsorganisaties van de overheid ('de Manifestgroep': Belastingdienst, CAK, CBR, CIZ, CJIB, DUO, SVB en UWV). Vanuit het programma [Digitale Inclusie, ondersteuning voor kwetsbare burgers](#) ondersteunen de bibliotheken en de Manifestgroep burgers dicht bij huis bij het omgaan met de digitale overheid. Hiermee worden twee hoofddoelen nagestreefd:

- › Stimuleren dat meer niet-digivaardige burgers deelnemen aan digivaardigheids cursussen om zo steeds meer mensen (digitaal) zelfredzaam te maken
- › Het ontwikkelen van informatiepunten in de bibliotheken voor mensen die (blijvend) ondersteuning nodig hebben. Hier kunnen burgers terecht voor eerstelijnsinformatievoorziening over de (digitale) overheid, specifiek van de deelnemende Manifestgroep-partijen.

Van 2019 tot en met 2021 wordt gebouwd aan een landelijk dekkend netwerk voor deze ondersteuning via de bibliotheken. Medio 2019 zijn de eerste vijftien '[kopgroep-bibliotheken](#)' gestart die de weg plaveien voor de uitrol in de twee jaar daarna (Manifestgroep en openbare bibliotheken, 2018).

8.1 Monitoring Digitale Inclusie

In de BOP-enquête Basisvaardigheden over het kalenderjaar 2018 zijn voor de eerste keer een aantal vragen over digitale inclusie opgenomen. De resultaten van deze vragen dienen voor het programma Digitale Inclusie als nulmeting: hiermee wordt in kaart gebracht wat de stand van zaken was voor de introductie van het programma. De volgende jaren zullen deze vragen uit de BOP-enquête Basisvaardigheden dienen als tussentijdse meting (2019) en eindevaluatie (2020).

8.2 Digivaardigheidscursussen

Vanuit het programma Digitale Inclusie verwijzen de deelnemende Manifestgroep-partijen mensen die moeite hebben met computers en internet naar een bibliotheek bij hen in de buurt. Hier kunnen ze deelnemen aan digivaardigheidscursussen (Klik & Tik en Digisterker), waarmee ze digitaal vaardiger worden. In hoofdstuk 2 is terug te vinden hoe de dienstverlening van de bibliotheken er op dit domein in 2018 uit zag. Deze dienstverlening wordt de komende jaren geïntensiveerd vanuit het programma Digitale Inclusie.

8.3 Informatiepunten

Vanaf medio 2019 kunnen mensen terecht bij de Informatiepunten Digitale Overheid in de openbare bibliotheek als zij vragen hebben over de dienstverlening van de deelnemende Manifestgroep-partijen: Belastingdienst, CAK, CBR, CIZ, CJIB, DUO, SVB en UWV. Daar worden zij verder geholpen met hun vragen over bijvoorbeeld huurtoeslag, AOW, werk, uitkering, belasting of PGB. Bibliotheekmedewerkers helpen hen ter plekke op weg of verwijzen door naar lokale partners als het gaat om persoonsgebonden informatie. Dit zijn organisaties waarmee bibliotheken lokaal samenwerken, zoals welzijnsinstellingen, Humanitas, vakbonden, ouderenbonden, cliëntenondersteuners en zorgkantoren.

De 15 kopgroep-bibliotheken van het programma Digitale inclusie zijn:

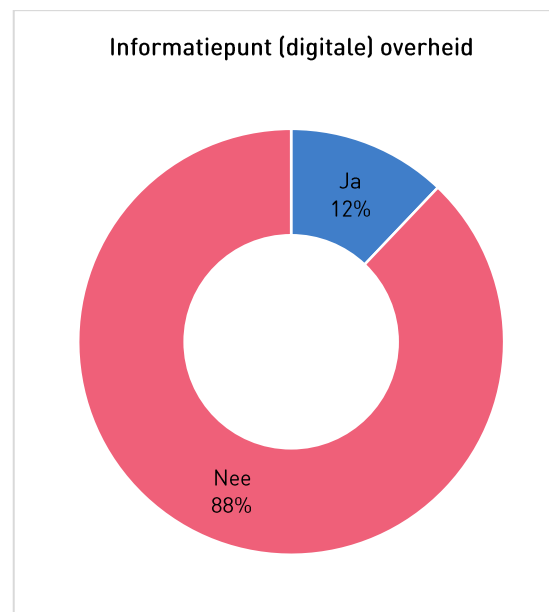
- | | |
|-------------------------------|--|
| > Bibliotheek Rivierenland | > Bibliotheek Katwijk |
| > Biblionet Groningen | > Bibliotheek Rotterdam |
| > De Bieb voor de Zaanstreek | > Bibliotheek Venlo |
| > Bibliotheek Kennemerwaard | > Bibliotheek Dalfsen-Nieuwleusen |
| > Bibliotheken Midden-Fryslân | > Bibliotheek Gooi en Meer |
| > Bibliotheek Midden-Brabant | > ZB Planbureau en Bibliotheek van Zeeland |
| > Bibliotheek Hengelo | > Bibliotheek De Nieuwe Veste Breda |

² Kopgroep bibliotheken zijn verplicht de vragen over digitale inclusie in te vullen. De N bij deze figuur wijkt af ten opzichte van de rapportage omdat één van deze bibliotheken alleen de vragen over digitale inclusie heeft ingevuld.

Informatiepunt (digitale) overheid in 2018 al op 34 bibliotheeklocaties

In 2018, nog voor de introductie van het programma Digitale Inclusie, hadden 15 bibliotheekorganisaties (12%) al een informatiepunt met betrekking tot de (digitale) overheid. Dit zijn niet alle kopgroep-bibliotheken, maar ook bibliotheken die in 2019 nog niet zijn aangesloten bij het programma Digitale Inclusie. In totaal waren er in 2018 op 34 bibliotheeklocaties dergelijke informatiepunten te vinden. Het aantal bezoekers van de informatiepunten werd door de meeste van deze bibliotheken (nog) niet goed geregistreerd.

De meeste vragen die bij deze informatiepunten gesteld werden, hadden betrekking op DigiD en/of de Belastingdienst.



Figuur 25: Had uw bibliotheekorganisatie in 2018 een informatiepunt met betrekking tot de (digitale) overheid? [Selectie: alle bibliotheken / N: 124]²

Technische toelichting

Enquête

De onderzoeksgegevens gebruikt in dit rapport zijn gebaseerd op enquêtegegevens die via het Bibliotheekonderzoekplatform (BOP) zijn verzameld. De enquêtes zijn afgenomen in de periode april-mei 2019. Tenzij anders vermeld, hebben de gegevens betrekking op het kalenderjaar 2018.

De vragenlijst voor het onderzoek is opgesteld door de afdeling Onderzoek van de Koninklijke Bibliotheek, in afstemming met verschillende experts die in het bibliotheekveld werkzaam zijn binnen het domein basisvaardigheden voor volwassenen. Deze vragenlijst is gebaseerd op de meting Basisvaardigheden voor volwassenen over de kalenderjaren 2016 en 2017 en geoptimaliseerd naar aanleiding van de vorige rapportages en recente ontwikkelingen in het beleid. Derhalve is het niet mogelijk om alle resultaten in dit rapport met de voorgaande metingen te vergelijken. Waar mogelijk is deze vergelijking in het rapport tekstueel gemaakt.

Populatie en respons

Via het BOP zijn 146 basisbibliotheken per e-mail uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek. Binnen de veldwerkperiode is de vragenlijst volledig ingevuld door 123 van deze bibliotheken. De oorzaken van (item) non-respons zijn uiteenlopend, maar doorgaans niet gerelateerd aan de intensiteit van de dienstverlening rondom basisvaardigheden voor volwassenen.

De in deze rapportage gepresenteerde resultaten hebben betrekking op de 123 basisbibliotheken die gerepondeerd hebben. Deze resultaten zijn - met een betrouwbaarheidsniveau van 95% en een foutmarge van 5% - representatief voor de totale populatie.

Kwaliteit van de data

Gedurende de analyses van de data bleek de kwaliteit van de gegeven antwoorden op sommige vragen niet voldoende om (als representatieve cijfers) in deze rapportage te presenteren. De response bleek op enkele vragen ontoereikend, bijvoorbeeld door onvoldoende registratie om specifieke vragen te beantwoorden en selectievragen met een beperkt aantal waarnemingen.

In deze rapportage wordt op totaalniveau duiding gegeven aan de resultaten. Waar mogelijk worden interessante verschillen tussen diverse typen bibliotheken tekstueel benoemd. De bibliotheken zijn getypeerd naar aantal inwoners in het werkgebied; hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen bibliotheken in de klassen:

- > S (< 50.000 inwoners)
- > M (50.000- 100.000 inwoners)
- > L (100.000-200.000 inwoners)
- > XL (> 200.000 inwoners)

Vanwege het beperkte aantal waarnemingen per categorie is de waarde van deze uitsplitsingen echter indicatief.

In aanvulling op de landelijke rapportage hebben alle deelnemende bibliotheken via het BOP een individueel rapport ontvangen. Deze rapportage biedt de bibliotheken de mogelijkheid hun individuele resultaten af te zetten tegen de landelijke cijfers, de resultaten van de provincie en bibliotheken van vergelijkbare grootte.

9 Bronvermelding

- › Bommeljé, Y. & Keur, P.A. (2013). [De burger kan het niet alleen](#). PBLQatie nr. 41, van juni 2013, Sdu Uitgevers.
- › Buisman, M. & W. Houtkoop (2014). [Laaggeletterdheid in kaart](#). Den Bosch/Utrecht: ecbo/Stichting Lezen & Schrijven.
- › Digisterker (2019). Certificaten cursus Digisterker. Enschede: Stichting Digisterker.
- › Digisterker (2017). [Digisterke verhalen. Mensen op weg naar digitaal zelfvertrouwen](#). Enschede: Stichting Digisterker.
- › Digitale Overheid (2019). [NL DIGIbeter 2019. Agenda Digitale Overheid – Geactualiseerde versie](#).
- › Engelshoven, I. van, H. de Jonge, R. Knops & T. van Ark (2019). [Samen aan de slag voor een vaardig Nederland: vervolgaanpak laaggeletterdheid 2020 – 2024](#).
- › Israël, F., M. Kingma, A. Zielman & S. van As (2016). [Aanpak van laaggeletterdheid](#). Den Haag: Algemene Rekenkamer.
- › Knops, R. (2018). [Digitale inclusie – iedereen moet kunnen meedoen](#).
- › Koninklijke Bibliotheek (KB) (2018). [Dienstverlening openbare bibliotheken rondom basisvaardigheden voor volwassenen. Onderzoeksresultaten BOP-enquête basisvaardigheden 18+, 2017](#).
- › Koninklijke Bibliotheek (KB) (2019). [Digitale inclusie: kopgroepbibliotheken bekend](#). Laatst geraadpleegd op 10-7-2019.
- › Levende Sollicitatiegids, de (2019). Aanbod Walk&Talk 2018.
- › Manifestgroep en openbare bibliotheken (2018). [Digitale Inclusie. Ondersteuning voor kwetsbare burgers](#).
- › Ministerie van Economische Zaken en Klimaat (2018). [Nederlandse Digitaliseringsstrategie](#).
- › Sapulete, S., J. Asmoredjo, M. van der Hoff, & N. Zeeman (2019). [Monitor actieprogramma Tel mee met Taal 2016-2018. Eindrapport](#). Rotterdam: Ecorys, in opdracht van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap.
- › Smit, S. & Camo, D. (2018). [Monitor Digitale Basisvaardigheden 2017-2018](#). Rotterdam: Next Value Research, in opdracht van de Koninklijke Bibliotheek (KB).
- › Stichting Lezen & Schrijven (2019). [Taalhuizen en taalpuntenoverzicht – Q1 2019](#).
- › Taal voor het Leven (2019). [Taal voor het Leven in kaart gebracht](#). Den Haag: Stichting Lezen & Schrijven.
- › Tel mee met Taal (2019). [Vervolgaanpak laaggeletterdheid 2020 – 2024](#). Den Haag: Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap.

KB } nationale
bibliotheek