

Uitkomsten BOP-enquête basisvaardigheden Zuid-Holland 2017-2018

Aan de landelijke 'BOP-enquête basisvaardigheden 18 +' van de KB hebben in totaal 126 (=86%) (basis)bibliotheken deelgenomen; er waren 147 bibliotheken uitgenodigd. In Zuid-Holland hebben 20 (=87%) van de 23 bibliotheken de enquête beantwoord.

Onderstaand het overzicht van de belangrijkste resultaten van de Zuid-Hollandse bibliotheken afgezet tegen de uitkomsten op landelijk niveau.

Aanbod Basisvaardigheden	Zuid-Holland		Nederland
	Aantal bibliotheken	N=20	N=126
NT2	20	100%	96%
Digitaal	20	100%	98%
E-overheid	20	100%	94%
NT1	19	95%	90%
Werk/sollicitatie	15	75%	54%
Gezin (laagtaalvaardige ouders)	11	55%	52%
Gezondheid, zorg en welzijn	10	50%	36%
Financieel	7	35%	41%
Sociale vaardigheden	6	30%	20%
Rekenen	4	20%	25%
Juridisch	4	20%	25%
Geen van bovenstaande basisvaardigheden	0	0%	0%

Toelichting Aanbod:

Het grootste aanbod van de bibliotheken richt zich op digitale vaardigheden en omgang met de E-overheid. Alle ZH-bibliotheken hebben een aanbod op Nederlands als tweede taal (NT2) en op een na ook een aanbod op Nederlands als eerste taal (NT1 c.q. lezen en schrijven)

Daarnaast bieden 15 ZH-bibliotheken producten en diensten aan op het gebied van werk en sollicitatie, 11 bibliotheken op het domein gezin (laagtaalvaardige ouders), en 10 bibliotheken op het gebied van gezondheid, zorg en welzijn.

Voorts hebben 7 bibliotheken een aanbod op financieel gebied, 6 op sociale vaardigheden, 4 op rekenen en 4 op juridisch gebied.

Doelgroepen	Zuid-Holland		Nederland
	Aantal	N=20	N=126
Laaggeletterden NT1	20	100%	94%
Laaggeletterden NT2	20	100%	96%
Digibeten	20	100%	98%
Inburgeraars/vluchtelingen/asielzoekers	18	90%	87%
Senioren (65+)	17	85%	84%
Mensen met een lage sociaaleconomische status	13	65%	62%
Werkzoekenden	12	60%	44%
Anders	0	0%	1%
Geen van bovenstaande	0	0%	0%

Toelichting Doelgroepen :

Het aanbod richt zich veelal op taal en digitaal; dit is ook terug te zien in de doelgroepen die de bibliotheken bedienen op het gebied van basisvaardigheden. Deze doelgroepen zijn niet per se uitsluitend en kunnen elkaar overlappen.

Alle 20 ZH-bibliotheken bedienen laaggeletterden NT1, laaggeletterden NT2 en digibeten. Andere belangrijke doelgroepen zijn inburgeraars, senioren, mensen met een lage sociaal economische status en werkzoekenden.

Aanbod Taalvaardigheid	Zuid-Holland		Nederland
	Aantal bibliotheken	N=20	N=121
Gebruik van onze computers	20	100%	98%
Advies, doorverwijzingen intakes	20	100%	92%
Inloopsprekuren	20	100%	83%
Gebruik van onze fysieke en digitale collectie	19	95%	98%
Oefenen met een Taalmaatje	17	85%	82%
Toeleiden naar formele cursussen en opleiding	17	85%	68%
Non-formele cursussen, opleidingen en oefenprogramma's	14	70%	81%
Losse bijeenkomsten	13	65%	77%
Zelf aanbieden van formele cursussen en opleiding	8	40%	12%
Landelijk afgekocht programma (de Slimme Nieuwslezer)	6	30%	40%
Anders, namelijk:	3	15%	17%
Geen van bovenstaande	0	0%	0%

Toelichting Aanbod Taalvaardigheid:

Taalvaardigheid wordt evenals digitale vaardigheden door alle 20 ZH-bibliotheken aangeboden. Het gaat daarbij om het aanbieden van de fysieke en digitale collectie, inclusief oefencomputers. Voorts zijn er adviesgesprekken, inloopsprekuren doorverwijzingen en intakes. Tevens wordt er veelal non-formele educatie aangeboden, taalcoaching, oefenen met een taalmaatje en conversatie en ontmoeting in een taalcafé). Vaak is er sprake van toeleiding van een aanbieder van formeel onderwijs (bijv. een Roc)

Zelf formeel/ non-formeel aan bieden	Zuid-Holland		Nederland	
	Formeel N=8	Non-formeel N=14	Formeel N=15	Non-formeel N=98
Zelf	25%	64%	20%	42%
Uitbesteden	50%	21%	60%	28%
Combinatie	25%	14%	20%	31%

Toelichting Uitvoering educatieve activiteiten :

De meeste ZH-bibliotheken verzorgen zelf non-formeel onderwijs. Formeel onderwijs wordt meistens uitbesteed aan een formele onderwijsaanbieder zoals een ROC of een aanbieder van inburgerings onderwijs. Een gering aantal verzorgt ook formeel onderwijs.

Aantal Taalhuizen	Zuid-Holland	Nederland
	N=20	N=126
Gemiddeld aantal digiTaalhuizen:	2,60	2,60
Geen partner in (digi)Taalhuizen of (digi)Taalpunten	0%	6%

Toelichting Aantal Taalhuizen:

In Zuid-Holland zijn er 52 Taalhuizen. Dat is gemiddeld 2.6 Taalhuizen per bibliotheek.

Coördinatie Taalhuizen wel/niet bij bibliotheek	Zuid-Holland		Nederland
	Aantal bibliotheken	N=20	N=119
Coördinator	16	80%	56%
Eén van de partners	2	10%	29%
Inhoudelijk aanbod	2	10%	11%
Alleen verwijzend	0	0%	3%
Wij stellen allen faciliteiten beschikbaar	0	0%	1%

Toelichting Bibliotheken coördineren Taalhuizen:

16 ZH-bibliotheken (80%) vervullen een coördinerende rol bij een of meer Taalhuizen.

Samenwerkingspartners	Zuid-Holland		Nederland
	Aantal bibliotheken	N=20	N=126
Gemeente(n)	20	100%	97%
Stichting Lezen & Schrijven	20	100%	93%
Vluchtelingenwerk	17	85%	63%
Roc en andere instellingen voor beroepsonderwijs	16	80%	76%
Vrijwilligersorganisaties	13	65%	63%
Andere taalaanbieders	13	65%	48%
SeniorWeb	11	55%	53%
UWV	9	45%	47%
Maatschappelijke dienstverleners	9	45%	53%
Zorginstellingen	8	40%	28%
Gezinsondersteuners	7	35%	29%
Werkgevers / sociale werkplaatsen	7	35%	19%
Zorgverleners	6	30%	14%
Financiële dienstverleners (schuldhulpverlening, banken etc.)	3	15%	21%
Anders, namelijk:	3	15%	19%
Geen	0	0%	1%

Toelichting Samenwerkingspartners:

Bibliotheken werken met veel en diverse partners samen op het gebied van basisvaardigheden voor volwassenen. In Zuid-Holland is er 100% samenwerking met de gemeente en met Stichting Lezen & Schrijven. Voorts wordt er veel samengewerkt met vluchtelingenwerk, het ROC, andere taalaanbieders, vrijwilligersorganisaties en Seniorweb. Voorts is er onder meer samenwerking met het UWV, werkgevers, maatschappelijke dienstverleners, zorginstellingen en zorgverleners.

Formele afspraken	Zuid-Holland		Nederland
	Aantal bibliotheken	N=20	N=122
Volwasseneneducatie	18	90%	52%
Tel mee met Taal / Taal voor het Leven	14	70%	78%
E-overheid	13	65%	58%
Participatie / re-integratie / werk & inkomen	11	55%	35%
Inburgering	5	25%	16%
Armoedebeleid	3	15%	12%
Anders, namelijk:	3	15%	11%
Gezondheid / welzijn	2	10%	8%
Emancipatie	1	5%	1%
WMO	1	5%	4%
Geen	0	0%	1%

Toelichting Afspraken met gemeente over beleidsonderwerpen:

De tabel maakt duidelijk hoe verschillende onderdelen die onder de noemer basisvaardigheden voor volwassenen worden aangeboden en wel/of niet zijn vastgelegd in formele afspraken tussen de bibliotheken en gemeenten. In de meeste gevallen gaat het om volwasseneneducatie, Tel mee met Taal/Taal voor het Leven, E-overheid, en Participatie / re-integratie / werk & inkomen.

Samenwerking met gemeente	Zuid-Holland		Nederland
	Aantal	N=20	N=122
Subsidie relatie	18	90%	87%
Doorverwijzing door de gemeente naar de bibliotheek	14	70%	66%
Taalakkoorden	11	55%	48%
Prestatieafspraken	8	40%	57%
Anders	0	0%	10%

Toelichting Samenwerking met gemeente: veelal subsidie gerelateerd:

Het overgrote merendeel van de ZH bibliotheken heeft op het gebied van basisvaardigheden een subsidie gerelateerde relatie met de gemeente. Naar 14 bibliotheken wordt door de gemeente burgers doorverwezen. Meer dan de helft van de ZH-bibliotheken werkt met de gemeente samen in de vorm van een Taalakkoord. Bij 8 bibliotheken worden prestatieafspraken met de gemeente gemaakt.

Gemeente pakt regierol	Zuid-Holland	Nederland
	N=20	N=122
Ja	75%	58%
Nee	20%	27%
Weet niet	5%	15%

Toelichting Gemeentelijke regierol:

Driekwart van de ZH-bibliotheken vindt dat de gemeente voldoende de regierol neemt. Dit percentage ligt aanzienlijk boven het landelijk gemiddelde.

Meting en evalueren	Zuid-Holland		Nederland
	Aantal	N=20	N=126
We registreren het aantal bezoekers van de activiteiten	20	100%	96%
We voeren informele gesprekken met de deelnemers	15	75%	53%
We registreren het aantal begonnen en afgeronde cursussen	13	65%	78%
We screenen/meten het niveau en/of de vordering van de deelnemers	7	35%	51%
We doen een klanttevredenheidsonderzoek	4	20%	37%
Anders, namelijk:	2	10%	10%
We meten de effectiviteit van onze dienstverlening niet	0	0%	1%

Toelichting Meting effectiviteit :

Alle ZH-bibliotheken evalueren de dienstverlening door het aantal bezoekers van de activiteiten te registreren. Veelal worden er informele gesprekken met de deelnemers gehouden, en vaak wordt bijgehouden of deelnemers een cursus ook daadwerkelijk afronden. Bij een aantal bibliotheken worden de vorderingen van de deelnemers bijgehouden. Bij een gering aantal bibliotheken wordt er een klanttevredenheidsonderzoek gehouden.

Knelpunten	Zuid-Holland		Nederland
	Aantal	N=20	N=126
De doelgroep is moeilijk te vinden of te bereiken	10	50%	69%
Onvoldoende financiering	9	45%	54%
Onvoldoende personele bezetting	9	45%	44%
Onvoldoende zicht op de effectiviteit van onze dienstverlening	4	20%	22%
De technische infrastructuur is ontoereikend	4	20%	6%
De samenwerking met partners verloopt stroef	3	15%	11%
Anders, namelijk:	3	15%	13%
Moeilijk de bibliotheek te profileren als dienstverlener in het sociaal domein	2	10%	6%
Onvoldoende expertise binnen eigen bibliotheek	1	5%	11%
Onvoldoende beleidsprioriteit bij gemeente	1	5%	20%

Toelichting Knelpunten :

In de enquête is gevraagd naar knelpunten in de dienstverlening.

De top 3 van knelpunten zijn:

1. Doelgroep moeilijk te vinden of te bereiken (10 bibliotheken)
2. Onvoldoende financiering (9 bibliotheken)
3. Onvoldoende personeel (9 bibliotheken)

Moeilijk bereikbare doelgroep	Zuid-Holland		Nederland
	Aantal	N=10	N=87
Laaggeletterden NT1	10	50%	95%
Mensen met een lage sociaaleconomische status	6	30%	43%
Digibeten	4	20%	33%
Werkzoekenden	1	5%	10%
Laaggeletterden NT2	0	0%	10%
Inburgeraars/vluchtelingen/asielzoekers/statushouders	0	0%	3%
Senioren (65+)	0	0%	8%

Toelichting Moeilijk bereikbare doelgroep:

De doelgroep laaggeletterden NT1 is volgens de helft van de bibliotheken het lastigst te bereiken.

Het percentage ZH-bibliotheken (50%) steekt overigens gunstig af bij het landelijke percentage (95%).

Successen	Zuid-Holland		Nederland
	Aantal	N=20	N=126
De samenwerking met partners verloopt goed	15	75%	64%
Voldoende expertise binnen eigen bibliotheek	11	55%	34%
Profilering van de bibliotheek als dienstverlener in het sociaal domein	10	50%	62%
Voldoende beleidsprioriteit bij gemeente	8	40%	33%
De doelgroep is goed te vinden of te bereiken	4	20%	8%
Voldoende financiering	3	15%	9%
Anders, namelijk:	2	10%	13%
Voldoende personele bezetting	1	5%	16%
De technische infrastructuur	1	5%	11%
Voldoende zicht op de effectiviteit van onze dienstverlening	0	0%	6%
Geen	0	0%	1%

Toelichting successen:

In de enquête is ook gevraagd naar de successen van de dienstverlening.

De top 3 van successen zijn:

1. Goede samenwerking met de partners (15 bibliotheken)
2. Voldoende expertise in bibliotheek (11 bibliotheken)
3. Profilering van bibliotheek in sociaal domein (10 bibliotheken)

NB

Digitale vaardigheden

Tabel en toelichting op de vraag naar het aanbod van de digitale vaardigheden ontbreekt