

Maatschappelijke opgaven in relatie tot het bibliotheeknetwerk in Noord-Holland

**Themapublicatie
laaggeletterdheid**

**Wij werken
aan de
toekomst van
bibliotheken**

Inhoudsopgave

Samenvatting.....	5
Conclusies.....	7
1 Inleiding	9
1.1 Aanleiding	9
1.2 Doelstelling en onderzoeksvragen	9
1.3 Methode van onderzoek	9
2 Omschrijving van en belang van inzicht in Laaggeletterdheid.....	10
2.1 Wat verstaan we onder laaggeletterdheid?.....	10
2.2 Risicofactoren laaggeletterdheid	12
2.3 Het belang van inzicht in laaggeletterdheid.....	13
3 Actuele ontwikkelingen op het gebied van Laaggeletterdheid.....	15
3.1 Vergrijzing	15
3.2 Nieuwkomers	15
3.3 Jongeren.....	16
3.4 Toenemende kloof in het onderwijs en in de maatschappij	17
3.5 Corona.....	18
4 Omvang Laaggeletterdheid in Nederland en Noord-Holland	19
4.1 Laaggeletterdheid in Nederland.....	19
4.2 Laaggeletterdheid in Noord-Holland.....	20
4.3 Gemeenten in Noord-Holland met een hoger dan gemiddeld risico op laaggeletterdheid	21
5 Welke activiteiten ondernemen bibliotheken op het gebied van laaggeletterdheid?	23
5.1 Het landelijke uitvoeringsprogramma Tel mee met Taal.....	23
5.2 Het landelijke bibliotheekprogramma Bibliotheek en Basisvaardigheden	23
5.3 Dienstverlening bibliotheken tijdens corona	36
6 Hoe kunnen bibliotheken in Noord-Holland hun aanbod verbeteren?.....	38
6.1 Wat gaat goed?	38
6.2 Wat zijn de knelpunten?	39
6.3 Wat kunnen bibliotheken nog meer doen?	41
6.3.1 Voortbouwen op de lokale netwerkaanpak.....	41

6.3.2	Gezinsaanpak	42
6.3.3	Informatiepunt Digitale Overheid (IDO's)	44
6.3.4	Ontwikkelplein	45
6.3.5	Gecijferdheid	46

BIJLAGE 1: LAAGGELETTERDHEID IN DE PROVINCIE NOORD-HOLLAND	48
---	-----------

BIJLAGE 2: PRAKTIJKVOORBEELDEN NOORD-HOLLAND: INTERVIEWS.....	50
--	-----------

Colofon

Themapublicatie laaggeletterdheid

Maatschappelijke opgaven in relatie tot het bibliotheeknetwerk in Noord-Holland

Opdrachtgever

Provincie Noord-Holland

Projectgroep Probiblio

Iris Coster, adviseur basisvaardigheden

Marion Romein, adviseur marktkennis

Silvia Settels, externe – Het Zakelijk Schrijfbureau

Erica Vos – Meijer, manager educatie

© Probiblio 2022

Samenvatting

Laaggeletterdheid is weerbarstig en complex. De verwachting is dat het aantal mensen dat moeite heeft met lezen en schrijven, alleen maar verder groeit. Zeker na twee jaren COVID-19 en de consequenties die dat heeft gehad voor de maatschappij. Maar hoe staat het er nu precies voor, zowel landelijk als in de provincie Noord-Holland? Deze rapportage is opgesteld om daar inzicht in te geven.

Dit onderzoek heeft dan ook als doelstelling: *“Inzicht geven in hoe het is gesteld met laaggeletterdheid in Noord-Holland, in relatie tot het bibliotheek(net)werk”*. Op basis van een uitgebreide deskresearch in bestaande onderzoeken, beleidsstukken, artikelen, interviews en in de scans laaggeletterdheid van Probiblio is geprobeerd dit inzicht te geven. Voor de rapportage is gekozen voor de volgende hoofdstukken:

1. Inleiding
2. Omschrijving van en belang van inzicht in laaggeletterdheid
3. Actuele ontwikkelingen op het gebied van laaggeletterdheid
4. Omvang laaggeletterdheid in Nederland en Noord-Holland
5. Welke activiteiten ondernemen bibliotheken op het gebied van laaggeletterdheid?
6. Hoe kunnen bibliotheken in Noord-Holland hun aanbod verbeteren?

Omschrijving laaggeletterdheid, actuele trends en omvang

Laaggeletterdheid is een term voor mensen die grote moeite hebben met lezen, schrijven en/of rekenen. Mensen die laaggeletterd zijn, zijn geen analfabeten. Ze kunnen wel lezen en schrijven, maar beheersen niet het eindniveau vmbo of niveau mbo-2/3 (taalniveau 2F van het referentiekader volwasseneneducatie). Vaak zijn zij ook zwak op het gebied van digitale vaardigheden. Laaggeletterden kunnen lastig of niet volwaardig functioneren in de samenleving. Het gaat veelal om mensen die te maken hebben met een stapeling van problemen rondom opleiding, werk, inkomen, gezondheid, wonen, veiligheid en sociaal isolement.

Laaggeletterdheid komt vooral voor onder laagopgeleiden, ouderen, werklozen en mensen met een migratieachtergrond. De grootste groep betreft mensen met Nederlands als eerste taal (NT1). Bijna 1,8 miljoen mensen van 16 tot en met 65 jaar zijn laaggeletterd. Rekenen we ouderen ook mee dan komt dit cijfer uit op bijna 2,5 miljoen. Volgens een berekening van PricewaterhouseCoopers (PwC) bedragen de totale maatschappelijke kosten voor laaggeletterdheid € 1,13 miljard per jaar.

Naar schatting zijn er in Noord-Holland ongeveer 212.000 laaggeletterden van 16 jaar tot 65 jaar en ongeveer 424.000 laaggeletterden als je ook de 65+ers mee telt. Vooral in het stedelijk gebied van de regio Groot-Amsterdam en in landelijke gebieden zoals Noord-Holland-Noord komt laaggeletterdheid relatief veel voor.

Er zijn een aantal ontwikkelingen die leiden tot een toename van laaggeletterdheid:

- *Vergrijzing*: Nederland vergrijst en het aandeel laaggeletterden onder ouderen is groter dan onder jongeregroepen door het verlies aan vaardigheden en beperktere scholing op jongere leeftijd.
- *Nieuwkomers*: de toestroom van vluchtelingen/nieuwkomers is de afgelopen jaren fors geweest waarbij het taalniveau van degenen die de inburgering afronden vaak onvoldoende is.
- *Jongeren*: het percentage 15-jarige laaggeletterden steeg in de periode 2003 – 2018 van 11,5% naar bijna 25%

- *Toenemende kloof in onderwijs en maatschappij*: er is een talige tweedeling aan het ontstaan waarbij de kloof tussen mensen die geletterd zijn en niet geletterd zijn steeds verder stijgt in Nederland.
- *Corona*: tijdens de coronacrisis kampten met name minder digitaalvaardigen en laaggeletterden met een groeiende achterstand: de snelle digitale ontwikkelingen zorgden ervoor dat zij niet konden aanhaken in een tijd waarin informatie over het virus, de maatregelen en beschikbare hulp vliegensvlug werd verspreid.

Aanpak van bibliotheken op laaggeletterdheid en knelpunten

Laaggeletterdheid wordt door de overheid onderkend als maatschappelijk probleem. In het landelijk actieprogramma 'Tel mee met taal' van de ministeries OCW, VWS en SZW worden gemeenten ondersteund bij het opzetten van een duurzaam netwerk voor laaggeletterdheid. Belangrijke landelijke partijen zijn daarbij de Stichting Lezen en Schrijven en de Koninklijke Bibliotheek.

Een ander belangrijk landelijk programma komt van de bibliotheken zelf: 'Bibliotheek en Basisvaardigheden'. Dit programma sluit aan bij de doelen van 'Tel mee met Taal'. De Koninklijke Bibliotheek werkt in samenwerking met SPN (Stichting samenwerkende POI's Nederland, waar Probiblio ook onderdeel van is) en andere stakeholders aan de ontwikkeling, ontsluiting en implementatie van een landelijke programmalijn voor het ondersteunen van bibliotheken om basisvaardigheden onder volwassenen te bevorderen.

Met deze landelijke programma's en lokale invulling worden positieve resultaten geboekt in Noord-Holland. In samenwerking met welzijnsinstellingen, vrijwilligersorganisaties en onderwijsaanbieders zijn in de hele provincie DigiTaalhuizen ingericht waar de doelgroep terecht kan voor taallessen, taalcoaching, leeskringen, schrijfclubs, computercursussen of zelfs sollicitatietraining. Volop in ontwikkeling geven bibliotheken op meerdere wijzen invulling aan hun opdracht om mensen die laaggeletterd zijn te helpen:

- het Informatiepunt Digitale Overheid: een plek waar inwoners terecht kunnen voor hulp bij contact met de overheid;
- de Gezinsaanpak: gericht op het doorbreken van de cyclus van laaggeletterdheid bij kind en ouder;
- het Ontwikkelplein: een recente ontwikkeling waarbij steeds meer bibliotheken nadenken over het inrichten van een fysieke plek waar men terecht kan voor informatie en advies, praktische hulp en zelf leren, én ontmoeten.

Alles bij elkaar opgeteld leveren de bibliotheken een waardevolle bijdrage aan de bestrijding van laaggeletterdheid in Noord-Holland. Echter, uit het onderzoek Basisvaardigheden voor volwassenen, dat jaarlijks door de KB gehouden wordt, blijkt dat de bibliotheken ook tegen knelpunten aanlopen: moeilijk te bereiken doelgroep (laaggeletterde NT1'ers), onvoldoende personeel en het bieden van alternatieve dienstverlening in de coronatijd. In 2020 werd de sluiting van de bibliotheek door de corona-maatregelen als belangrijkste knelpunt ervaren. Voor corona (in 2019) werd onvoldoende financiering gezien als een belangrijk knelpunt.

Samenvattend kan gesteld worden dat er veel is bereikt waarbij de inspanningen de komende jaren worden voortgezet. Voor een goede voortzetting is het belangrijk om ook de benoemde knelpunten in de komende jaren te blijven adresseren en aan te pakken .

Conclusies

In dit hoofdstuk worden de vragen die ten grondslag lagen aan het onderzoek beantwoord tenzij deze in de samenvatting al afdoende zijn beantwoord. Ook zijn suggesties voor verbeteringen gegeven.

Waarom is inzicht in laaggeletterdheid belangrijk?

Laaggeletterdheid kan voor de persoon in kwestie vergaande negatieve gevolgen hebben. Het betekent veelal geringe kansen op de arbeidsmarkt, weinig uitzicht op aantrekkelijker en beter betaald werk, zeer beperkte scholingsmogelijkheden en slechte toegang tot tal van maatschappelijke voorzieningen op het terrein van huisvesting, gezondheidszorg en onderwijs. Meestal gaat laaggeletterdheid hand in hand met een sociaaleconomische achterstandspositie en sociale uitsluiting. Laaggeletterdheid is een bron van maatschappelijke ongelijkheid en heeft daarmee ook een negatief effect op de maatschappelijke cohesie.

Wat is de omvang van laaggeletterdheid in Nederland en specifiek in Noord-Holland?

Tot nu toe blijkt laaggeletterdheid een hardnekkig verschijnsel te zijn dat moeilijk uit te bannen is. Dit geldt voor Nederland en ook voor Noord-Holland. In Noord-Holland zijn bij benadering 212.000 mensen (cijfers 2012, in 2021 schatting: 222.000) tussen de 16-65 jaar (beroepsbevolking) laaggeletterd. Het percentage laaggeletterden in Noord-Holland (12,7%) is ongeveer vergelijkbaar met het gemiddelde in Nederland (11,9%). Dit lijkt te komen door de combinatie van een aantal kenmerken van grote steden: een hoger percentage mensen met een migratieachtergrond en de grotere kloof in variabelen als welvaart en opleiding. Anderzijds is te zien dat ook in het landelijk gebied van Noord-Holland op een aantal plekken het percentage hoger is, hier gaat het vaker om een groep autochtone Nederlanders die het risico lopen om laaggeletterd te zijn.

Wat wordt er al ondernomen door bibliotheken op het gebied van laaggeletterdheid en met welke partners wordt daarbij samengewerkt?

Sinds 2012 is er het landelijke actieprogramma “Tel mee met Taal” van de ministeries van OCW, SZW en VWS dat gericht is op het opzetten en ondersteunen van taalnetwerken. De bibliotheeksector is daarbij betrokken met het landelijke programma “Bibliotheek en Basisvaardigheden”, gericht op het ondersteunen van bibliotheken bij activiteiten gericht op het bevorderen van basisvaardigheden onder volwassenen.

Door heel Noord-Holland zijn er inmiddels gemeentelijke en regionale taalnetwerken geformeerd waarbinnen door een diversiteit aan partners samengewerkt wordt. Een belangrijk voorbeeld hiervan zijn de DigiTaalhuizen. Vrijwel alle bibliotheken hebben een of meer DigiTaalhuizen met een gevarieerd aanbod op het gebied van basisvaardigheden voor laaggeletterden en andere kwetsbare burgers. In 2021 waren er 51 Taalhuizen in Noord-Holland. Belangrijke partners waarmee bibliotheken in Noord-Holland samenwerken bij de aanpak van laaggeletterdheid zijn gemeenten, Stichting Lezen en Schrijven, ROC's, particuliere onderwijsaanbieders, Probiblio (POI's) en maatschappelijke organisaties in het sociaal domein.

Wat is de stand van zaken bij bibliotheken: wat gaat goed, wat gaat niet goed en wat kunnen bibliotheken nog meer doen om hun aanbod te verbeteren?

De bibliotheeksector levert een aanzienlijke bijdrage aan de preventie en bestrijding van laaggeletterdheid. De bibliotheek evolueert steeds meer van klassieke uitleenbibliotheek naar brede, maatschappelijke en educatieve bibliotheek in het hart van de lokale samenleving. De bibliotheek wordt daarmee de plek waar mensen terecht kunnen voor een non-formeel educatieaanbod die overal en voor iedereen bereikbaar is. De bibliotheken in Noord-Holland zijn tot nu toe tamelijk succesvol geweest in het opzetten van activiteiten en het aangaan van samenwerkingen. Niettemin wordt vooral de NT2 (inwoners met Nederlands als tweede taal) groep bereikt. De NT1 doelgroep, de groep die

Nederlands als eerste taal heeft, blijft zowel landelijk als in Noord- Holland een zeer moeilijk te bereiken groep.

Knelpunten waar bibliotheken tegenaan lopen in Noord-Holland (en ook in heel Nederland) zijn:

Een moeilijk te bereiken doelgroep

Het betreft hierbij vooral autochtone Nederlanders (zogenoeten NT1'ers). Ongeveer twee derde van de laaggeletterden is autochtoon, maar deze groep is vanwege allerhande persoonlijke belemmeringen moeilijk naar een educatietraject te bewegen.

Onvoldoende personeel

Taalhuizen hebben een grote vlucht genomen waarbij op grote schaal taalvrijwilligers worden ingezet. Niettemin zijn daarbij docenten en professionals nodig om de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening te waarborgen, wat op dit moment mede door de krappe arbeidsmarkt wordt bemoeilijkt.

Alternatieve dienstverlening na corona

Alhoewel negen van de tien bibliotheken in Nederland in 2021 alternatieve dienstverlening rondom basisvaardigheden en specifiek taalvaardigheden boden werden de bibliotheken wel voor een uitdaging gesteld om de doelgroep te bereiken. Bibliotheken zochten ook naar andere vormen die aansloten bij de doelgroep en bouwden een divers aanbod op. Ondanks deze extra inzet bereikte ongeveer de helft van de bibliotheekorganisaties in Nederland de niet-digitaalvaardigen en laaggeletterden met Nederlands als eerste taal niet vanwege de coronamaatregelen. Voor corona (in 2019) werd onvoldoende financiering gezien als een belangrijk knelpunt.

Bovenstaande knelpunten zullen in de komende jaren geadresseerd en aangepakt moeten worden, willen bibliotheken meer kunnen doen op het gebied van laaggeletterdheid dan dat ze nu al doen.

Mogelijkheden om het aanbod te verbeteren en meer mensen te bereiken?

Activiteiten waar bibliotheken in de toekomst winst mee kunnen boeken in de aanpak van laaggeletterdheid zijn:

- ***Voortbouwen op de lokale netwerkaanpak***
Het intensiveren en uitbouwen van de al opgezette en succesvolle samenwerking met lokale partijen in het sociaal domein.
- ***Gezinsaanpak***
De gezinsaanpak is erop gericht ouders te leren om hun kinderen te ondersteunen en stimuleren in de taalontwikkeling. Daarnaast kunnen ouders binnen de gezinsaanpak ook werken aan hun eigen basisvaardigheden.
- ***Informatiepunt Digitale Overheid***
Deze informatiepunten kunnen burgers helpen bij het regelen van praktische zaken die tegenwoordig veelal online geregeld moeten worden, zoals huurtoeslag, AOW, uitkeringen, belastingen, rijbewijzen, toeslagen en zorgzaken
- ***Ontwikkelplein***
Een vrij een recente ontwikkeling waarbij steeds meer bibliotheken nadenken over het inrichten van een fysieke plek waar men terecht kan voor informatie en advies, praktische hulp en zelf leren, én ontmoeten
- ***Gecijferdheid***
Bibliotheken bieden geïntegreerd aanbod (samen met taal en digitaal) om mensen te hebben de vaardigheden te ontwikkelen rondom cijfers, rekenen en financiën om zo mee te kunnen komen in de maatschappij.

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

Probiblio, de ondersteuningsorganisatie van bibliotheken in de provincies Noord- en Zuid-Holland, is door de provincie Noord-Holland gevraagd om een onderzoek uit te voeren naar de maatschappelijke opgave laaggeletterdheid in relatie tot het bibliotheeknetwerk. Het gaat daarbij specifiek om laaggeletterdheid onder de beroepsbevolking.

1.2 Doelstelling en onderzoeksvragen

De doelstelling van het onderzoek is: *“Inzicht geven in hoe het is gesteld met laaggeletterdheid in Noord-Holland, in relatie tot het bibliotheek(net)werk”*.

Deze doelstelling is vertaald naar de volgende onderzoeksvragen en hoofdstukken:

- Wat verstaan we onder laaggeletterdheid en waar is er een verhoogd risico? (Hoofdstuk 2)
- Waarom is inzicht in laaggeletterdheid belangrijk? (Hoofdstuk 2)
- Welke ontwikkelingen zien we op het gebied van laaggeletterdheid? (Hoofdstuk 3)
- Wat is de omvang van laaggeletterdheid in Nederland en specifiek in Noord-Holland? (Hoofdstuk 4)
- Wat wordt er ondernomen door bibliotheken op het gebied van laaggeletterdheid en met welke partners wordt daarbij samengewerkt? (Hoofdstuk 5)
- Wat is de stand van zaken bij bibliotheken: wat gaat goed, wat kan beter en wat kunnen bibliotheken nog meer doen om hun aanbod te verbeteren? (Hoofdstuk 6)

1.3 Methode van onderzoek

Om antwoord te krijgen op de onderzoeksvragen heeft Probiblio gekozen voor deskresearch als methode van onderzoek, daarnaast zijn er met een aantal bibliotheken interviews gehouden.

De deskresearch betrof het verzamelen van informatie uit bestaande onderzoeken, beleidsstukken, papers en artikelen met het onderwerp laaggeletterdheid. Hierbij is zowel gekeken naar het onderwerp in zijn algemeenheid als naar de specifieke situatie op het gebied van laaggeletterdheid in Nederland en meer in detail in Noord-Holland. De interviews zijn gehouden met bibliotheken uit Noord-Holland met aansprekende best practices rondom dit thema.

2 Omschrijving van en belang van inzicht in Laaggeletterdheid

Laaggeletterden hebben grote moeite met lezen, schrijven en het begrijpen en toepassen van informatie. Daarnaast zijn ze veelal ook zwak op het gebied van digitale vaardigheden¹. In dit hoofdstuk wordt ingegaan op wat laaggeletterdheid betekent, om hoeveel laaggeletterden het in Nederland gaat, wat risicofactoren zijn voor laaggeletterdheid en waarom het belangrijk is laaggeletterdheid aan te pakken.

2.1 Wat verstaan we onder laaggeletterdheid?

Stichting Lezen & Schrijven hanteert de volgende definitie van laaggeletterdheid¹:

Je bent als volwassene laaggeletterd, als je moeite hebt met lezen, schrijven en/of rekenen. Vaak heb je dan ook beperkte digitale vaardigheden. Dan vind je bijvoorbeeld omgaan met een computer of een smartphone lastig. Niet goed kunnen lezen, schrijven en/of rekenen heeft gevolgen. Je vindt bijvoorbeeld minder snel een baan of hebt minder grip op je geldzaken. Een volwassene die laaggeletterd is, is geen analfabeet. Een laaggeletterde kan wel lezen en schrijven, alleen niet goed genoeg om helemaal mee te doen in de samenleving.

Laaggeletterdheid is dus een overkoepelende term voor mensen die grote moeite hebben met lezen, schrijven en het begrijpen en toepassen van informatie. Zij beheersen het minimale niveau om volwaardig in de Nederlandse maatschappij te kunnen functioneren niet. Dat niveau is door de overheid vastgesteld op eindniveau vmbo of niveau mbo-2/3 (niveau 2F binnen de Standaarden en eindtermen volwasseneneducatie)².

Mensen die laaggeletterd zijn hebben bijvoorbeeld problemen met:

- formulieren invullen voor bijvoorbeeld zorgtoeslag, kinderopvang of de belasting;
- straatnaamborden lezen;
- voorlezen aan (klein)kinderen;
- een (verjaardags)kaart schrijven;
- geld opnemen bij een pinautomaat;
- vertrektijden van de trein opzoeken;
- ondertitels lezen;
- recepten uit een kookboek lezen;
- lezen en begrijpen van gezondheidstips, patiënte folders en bijsluiters van medicijnen.



Dicky

Voordat ik naar school ging, stopte ik alle rekeningen die ik ontving in een la. Doordat ik ze niet kon lezen, had ik niet in de gaten dat ik zo een gigantische schuldopbouwde. Dankzij alles wat ik op school geleerd heb, heb ik mijn schulden kunnen wegwerken. En daarna heb ik samen met mijn broer een huis gekocht. Mijn zus heeft me geholpen met het papierwerk, maar zo'n grote stap had ik in het verleden nooit durven zetten. Tegenwoordig durf ik ergens voor te vechten en trots te zijn op wat ik bereik.³

¹ Stichting Lezen & Schrijven (z.d.). *Laaggeletterdheid in Nederland*. Geraadpleegd via: <https://www.lezenenschrijven.nl/over-laaggeletterdheid/>

² Zie bijlage 3 voor een toelichting hierop

³ <https://www.lezenenschrijven.nl/verhalen/dicky-gingnagel/>



Ine

Toen er een flyer voor een cursus Nederlands in de bus viel, zei mijn man: "Ga nou maar". Nu ben ik blij dat ik naar hem geluisterd heb. Al durfde ik in het begin alleen 's avonds naar school te gaan. Ik was als de dood dat iemand mij overdag zou herkennen. Na een paar lessen was die schaamte weg en ging ik gewoon overdag naar school.

Dankzij de cursus leerde ik niet alleen lezen en schrijven, maar ook converseren. Ik ging gesprekken met mensen niet meer uit de weg en deed dingen die ik daarvoor nooit had gedurfd. Ik paste op buurkinderen, deed vrijwilligerswerk in het bejaardentehuis, bezocht bibliotheken en musea en ging met mijn kleinkinderen op vakantie naar Spanje.⁴

Taal speelt dus een belangrijke rol om mee te kunnen doen in de samenleving. Het gaat om een basisvaardigheid die onder meer nodig is voor de opvoeding van kinderen, voor het volgen van onderwijs, voor het vinden en behouden van werk, voor het leiden van een gezond leven en het behoud van vitaliteit, voor maatschappelijke redzaamheid en voor actief burgerschap. Maar het gaat dus niet alleen om mensen die moeite hebben met taal. Zij kunnen ook moeite hebben met rekenen, óf taal en rekenen. Een interessant tv-programma dat laat zien wat het betekent om laaggeletterd te zijn is [hier](#) terug te zien: 'Als Taal je tegenhoudt' van De Publieke Tribune (Human, NPO).

In Nederland zijn er 2,5 miljoen laaggeletterden. Daarvan hebben bijna 1,8 miljoen mensen van 16 tot 65 jaar moeite met taal en / of rekenen. Bijna 740.000 65-plussers hebben daar moeite mee.⁵ In hoofdstuk 4 gaan we specifiek in op de cijfers in Noord-Holland.

	2,5 miljoen	
	± 1.800.000	± 740.000
	16-65 jaar	65-plus
taal	± 270.000	± 150.000
rekenen	± 450.000	± 143.000
taal + rekenen	± 1.050.000	± 443.000

Mensen die laaggeletterd zijn, zijn geen analfabeet. Zij kunnen wel lezen, schrijven en / of rekenen maar beheersen het minimale niveau niet. We maken een onderscheid binnen de groep laaggeletterden tussen NT1 en NT2. De NT1 groep heeft Nederlands als moedertaal en de NT2 groep heeft Nederlands als tweede taal. De NT1 groep is absoluut gezien de grootste groep ondanks dat het percentage laaggeletterden in de NT2 groep hoger is.

Daarnaast zijn bij veel laaggeletterden, en met name die in de hogere leeftijdsgroepen, de computervaardigheden gering. Dit is zorgwekkend vanwege de toenemende digitalisering van de samenleving. Denk bijvoorbeeld aan de digitale werkmap van het UWV en de invoering van de E-overheid. Als je wel kunt lezen, schrijven en rekenen, maar niet voldoende digitale vaardigheden hebt, dan ben je niet laaggeletterd, maar heb je onvoldoende digitale basisvaardigheden. Ook op kinderen is de term 'laaggeletterdheid' niet van toepassing. Zij zijn namelijk nog volop bezig met

⁴ <https://www.lezenenschrijven.nl/verhalen/ine-hinne/>

⁵ https://www.lezenenschrijven.nl/sites/default/files/2021-09/Kennisblad_Laaggeletterdheid_2021_0.pdf

het verwerven van het eindniveau van vaardigheden.⁶

Echter lopen jongeren lopen wel het risico om laaggeletterd te worden, zeker als ze eenmaal onderdeel zijn van de beroepsbevolking. In hoofdstuk 3 gaan we hier verder op in. Deels komt dit omdat te veel jongeren:

- aan het eind van de basisschool een achterstand hebben in schrijfvaardigheid;
- aan het eind van de basisschool een lichte achterstand hebben in rekenen en wiskunde;
- als ze 15 jaar zijn een leesachterstand hebben;
- als ze 15 jaar zijn lezen niet leuk vinden.

Deze achterstanden komen door persoonlijke kenmerken, door het onderwijs, de school en de docent. Deze oorzaken beïnvloeden elkaar. Ook de gezinssituatie kan een rol spelen. Taalstimulering en ouderbetrokkenheid spelen een belangrijke rol in het voorkomen van laaggeletterdheid. De periode voordat kinderen naar de basisschool gaan, is essentieel in de taalontwikkeling en het voorkomen van laaggeletterdheid. Voorlezen vormt daarvan het startpunt: het zorgt voor een grotere woordenschat en betere schoolprestaties.⁷ Ouders die zelf moeite hebben met taal, ontbreekt het echter aan (een deel van) de vaardigheden om deze taalontwikkeling voldoende te stimuleren bij hun kinderen. Vergeleken met kinderen van niet-laaggeletterde ouders geldt dat kinderen met laaggeletterde ouders:

- minder goed presteren op school;
- thuis minder in taal worden gestimuleerd.

Verder geldt dat kinderen:

- met zeer betrokken ouders gemotiveerder zijn en een beter zelfbeeld hebben;
- van een taalachterstand op jonge leeftijd last houden tijdens hun schoolloopbaan.⁸

2.2 Risicofactoren laaggeletterdheid

Uit een groot internationaal onderzoek naar geletterdheid⁹ blijkt dat het profiel van laaggeletterden in vergelijking met niet-laaggeletterden relatief vaker bestaat uit vrouwen, laaggeschoolden (lager onderwijs of vbo), ouderen, mensen met een immigratieachtergrond en mensen die niet participeren op de arbeidsmarkt.

In het rapport 'Regionale spreiding van geletterdheid in Nederland' van het Researchcentrum voor Onderwijs en Arbeidsmarkt van de Universiteit van Maastricht (ROA) worden ook risicofactoren benoemd die sterk samenhangen met laaggeletterdheid in Nederland¹⁰:

1. Opleidingsniveau: Bij mensen met een laag opleidingsniveau komt laaggeletterdheid veel vaker voor dan bij mensen met een hoog opleidingsniveau.
2. Leeftijd: laaggeletterdheid komt vaker voor in hogere leeftijdsgroepen. Dit komt veelal door een beperkte scholing op jonge leeftijd, het verlies van vaardigheden naarmate men ouder wordt en het trager verwerven van nieuwe vaardigheden.

⁶ https://www.lezenenschrijven.nl/sites/default/files/2020-09/2018_SLS_Literatuurstudie_FeitenCijfers_interactief_DEF.pdf

⁷ o.a. Bus et al., 1994

⁸ https://www.lezenenschrijven.nl/sites/default/files/2021-09/Kennisblad_Laaggeletterdheid_2021_0.pdf

⁹ Akkerman, M. (2016). ICT-vaardigheden van Nederlanders. *CBS Sociaaleconomische trends (6)*, 1-23. Geraadpleegd via: <https://www.cbs.nl/-/media/pdf/2016/30/2016st06-ict-vaardigheden-van-nederlanders.pdf>

¹⁰ Researchcentrum voor Onderwijs en Arbeidsmarkt/ROA - Maastricht University (2016). *Regionale spreiding van geletterdheid in Nederland*. Geraadpleegd via: https://www.lezenenschrijven.nl/uploads/editor/WEBSLS_ROA_public_170x240_v2016juni.pdf

3. Soort opleiding: laaggeletterdheid komt veel vaker voor bij mensen met een beroepsopleiding (bijvoorbeeld mbo) dan bij mensen met een algemene opleiding (bijvoorbeeld havo/vwo).
4. Arbeidsmarktstatus: laaggeletterdheid komt vaker voor bij mensen die geen werk hebben. Bij studenten en fulltime werkenden komt laaggeletterdheid minder vaak voor.
5. Beroep: laaggeletterdheid komt vaker voor bij mensen die een beroep hebben met een lage sociale status, zoals ongeschoold werk of fabrieksarbeid.
6. Migratiestatus: bij mensen met een migratieachtergrond komt vooral bij de 1e generatie laaggeletterdheid veel voor. Een andere risicogroep is allochtone jongeren in de 2e of 3e generatie.

Ook blijkt dat armoede en laaggeletterdheid veelal hand in hand gaan. Laaggeletterdheid is vaak een belemmering om zelfredzaam te zijn, wat de kans op armoede vergroot, en daarnaast vergroot armoede de kans op laaggeletterdheid¹¹. Een laatste factor die vaker meespeelt is dat laaggeletterdheid vaker voorkomt onder mensen die hun gezondheid als minder goed ervaren¹². Wanneer deze risicofactoren meer dan gemiddeld voorkomen in een gebied, is het te verwachten dat hier veel laaggeletterden wonen.

2.3 Het belang van inzicht in laaggeletterdheid

Laaggeletterd zijn heeft niet alleen grote gevolgen voor individuen, maar is ook een maatschappelijk probleem doordat laaggeletterden minder vaak werk hebben, minder vaak maatschappelijk actief zijn, vaker een slechtere gezondheid hebben en vaker in armoede leven¹³.

Onderstaande feiten betreffende laaggeletterdheid en werk, geven het belang van geletterdheid aan in onze maatschappij:

- Taalproblemen zijn de oorzaak van 10% van de zware ongevallen in de sector procesindustrie.¹⁴
- Werkende laaggeletterden oefenen beroepen uit met een lagere beroepsstatus dan niet-laaggeletterden.¹⁵
- Laaggeletterden zijn twee keer zo vaak inactief als niet-laaggeletterden (22% tegenover 10%).¹⁶
- Laaggeletterden zijn drie keer zo vaak afhankelijk van een uitkering als niet-laaggeletterden (23,8% tegenover 9,3%).¹⁷
- 11% van de recent werklozen en 25% van de langdurig werklozen is laaggeletterd.¹⁸
- Laaggeletterden in Nederland doen minder vaak vrijwilligerswerk en hebben minder vertrouwen in de medemens dan niet-laaggeletterden.¹⁹

¹¹ Buisman, M. & Houtkoop, W. (2014). Laaggeletterdheid in kaart. Geraadpleegd via [https://www.lezenenschrijven.nl/uploads/editor/Laaggeletterdheid_in_Kaart_\(2014\).pdf](https://www.lezenenschrijven.nl/uploads/editor/Laaggeletterdheid_in_Kaart_(2014).pdf)

¹² Heide, I. van der & Rademakers, J. (2015). *Laaggeletterdheid en Gezondheid. Stand van zaken. NIVEL (2015), 1-74*. Geraadpleegd via <https://www.nivel.nl/sites/default/files/bestanden/Rapport-laaggeletterdheid-en-gezondheid.pdf>

¹³ Stichting Lezen & Schrijven in samenwerking met dr. Maurice de Greef, prof. Dr. Mien Segers en dr. Jan Nijhuis van Maastricht University School of Business and Economics, *Feiten & Cijfers Laaggeletterdheid*. Geraadpleegd via: https://www.weekvandealfabetisering.nl/uploads/files/Feiten_en_cijfers_Laaggeletterdheid_2018_%28002%29.pdf

¹⁴ Lindhout, 2009

¹⁵ Christoffels, Baay, Bijlsma, Levels, 2016

¹⁶ Christoffels et al., 2016

¹⁷ Christoffels et al., 2016

¹⁸ Buisman et al., 2013

¹⁹ Buisman et al., 2013

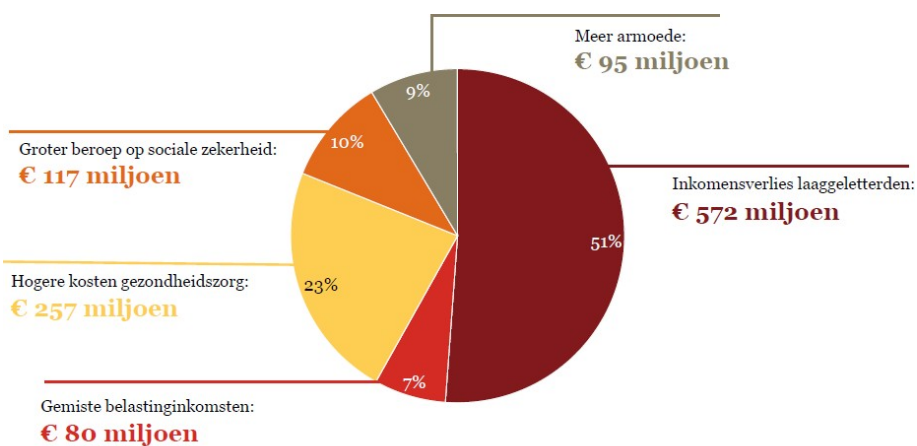
In opdracht van Stichting Lezen & Schrijven heeft PricewaterhouseCoopers (PwC) de kosten van laaggeletterdheid voor de samenleving onderzocht²⁰. Uit hun onderzoek komt naar voren dat laaggeletterdheid de Nederlandse samenleving jaarlijks 1,13 miljard euro kost.

Deze kostenberekening komt voort uit een aantal elementen waarop laaggeletterdheid invloed heeft:

- Laaggeletterden zijn vaker werkloos en doen vaker een beroep op sociale zekerheid (kosten: € 117 miljoen).
- Laaggeletterden leven vaker in armoede (kosten voor compensatie basisbehoeften: € 95 miljoen).
- Inkomensverlies door lagere inkomsten van laaggeletterden (kosten: € 572 miljoen).
- Lagere belastingopbrengsten door lagere salarissen van laaggeletterden (kosten: € 80 miljoen).
- Ook zijn de kosten voor gezondheidszorg van laaggeletterden hoger (kosten: € 257 miljoen).

In figuur 1 zijn deze maatschappelijke kosten van laaggeletterdheid weergegeven.

Figuur 1



Totale kosten laaggeletterdheid: €1,13 miljard per jaar

Bron: PwC (2018), *Maatschappelijke kosten laaggeletterdheid*.

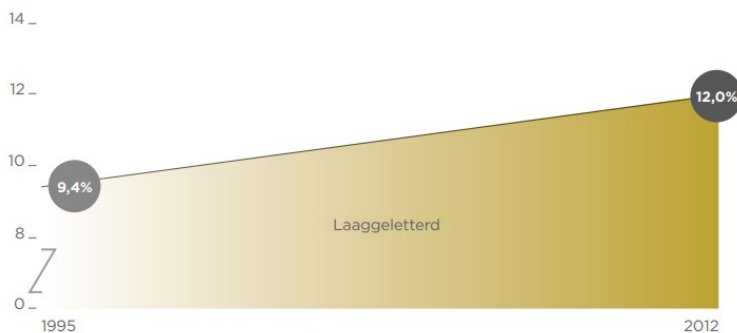
De bestrijding van laaggeletterdheid heeft de afgelopen jaren meer prioriteit gekregen en bovenstaande feiten en studies tonen aan dat dit terecht is. Laaggeletterdheid heeft een grote invloed op de levens van mensen en de mate waarin ze kunnen meekomen in de samenleving. Het heeft ook gevolgen voor de maatschappij als geheel. Het feit dat laaggeletterdheid weer wat toeneemt maakt het probleem en de aanpak van laaggeletterdheid dringender, zowel op landelijk als op regionaal niveau.

²⁰ PwC (2018). *Maatschappelijke kosten laaggeletterdheid*. Geraadpleegd via: https://www.lezenenschrijven.nl/uploads/editor/PwC_-_Rapport_maatschappelijke_kosten_laaggeletterdheid_-_April_2018_def.pdf

3 Actuele ontwikkelingen op het gebied van Laaggeletterdheid

Naast de gevolgen die laaggeletterdheid heeft voor mens en maatschappij, zien we dat laaggeletterdheid de afgelopen jaren toeneemt. Hier zijn meerdere redenen voor zoals vergrijzing, nieuwkomers en jongeren⁶. Daarnaast zien we in het onderwijs en in de maatschappij een toename van de kloof ontstaan op het gebied van onder meer taalvaardigheid (naast andere basisvaardigheden).

Over de jaren heen zijn meerdere internationale onderzoeken gedaan naar het niveau van laaggeletterdheid op onder meer landelijk niveau. Die cijfers onderbouwen dat het percentage laaggeletterden in Nederland verder toeneemt. Hieronder lichten we de verschillende ontwikkelingen toe.



Figuur uit: <https://www.lezenenschrijven.nl/informatie-over-laaggeletterdheid-nederland>

3.1 Vergrijzing

De eerste reden voor de groei van laaggeletterdheid is dat Nederland vergrijst²¹. We worden steeds ouder en er komen steeds meer ouderen bij. Onder deze groep zijn laaggeletterden oververtegenwoordigd. Het blijkt dat de cognitieve vermogens op het gebied van de basisvaardigheden, waaronder taal- en rekenvaardigheden, gedurende de levensloop ongeveer met een onderwijsniveau dalen²². Dit is op de groep laaggeletterden extra van invloed, omdat zij al een lager aanvangsniveau hebben.

Maar ook de vrij grote groep mensen die op jongere leeftijd net niet binnen de definitie van laaggeletterdheid vallen, kunnen naarmate ze ouder worden op een gegeven moment laaggeletterd zijn door de afname van basisvaardigheden. Daarnaast hebben ouderen meer moeite met het verwerven van nieuwe vaardigheden die nodig zijn om te kunnen blijven participeren in de veranderende samenleving. Het gaat daarbij vooral om de combinatie van taalvaardigheden en digitale vaardigheden.

3.2 Nieuwkomers

De toestroom van vluchtelingen/nieuwkomers is al jaren fors, met recent natuurlijk de toestroom van vluchtelingen uit Oekraïne. Het taalniveau van degenen die de inburgering afronden is relatief vaak onvoldoende. Bij mensen met een migratieachtergrond gaat het hierbij niet om een homogene groep.

Allereerst zijn er de mensen die in hun land van herkomst weinig of geen onderwijs hebben genoten en

²¹ Jurgens & Buisman, 2017

²² Houtkoop, Allen, Buisman, Fourage, & van der Velden, 2012

niet gealfabetiseerd zijn in hun eigen moedertaal. Dit is vooral bij mensen met een niet-westerse migratieachtergrond het geval en speelt het meest bij vrouwen die vaak een achterstandspositie hebben in hun land van herkomst. In Nederland zijn vooral allochtone huisvrouwen zonder veel activiteiten buitenshuis en zonder veel contacten met Nederlanders laaggeletterd.

Verder zijn er de mensen die wel gealfabetiseerd zijn in hun eigen taal, maar die de Nederlandse taal niet of onvoldoende beheersen. Hier is geen sprake van laaggeletterdheid in strikte zin, maar van taalproblemen die te maken hebben met het leren van een vreemde taal. Als men in de ene taal geletterd is, is het relatief makkelijk om die geletterdheid 'mee te nemen' naar een andere taal. In de eigen taal is een uitgebreide woordenschat aanwezig en de vaardigheid om informatie te kaderen. Deze eigenschappen hoeven 'enkel' omgezet te worden naar een andere taal. Voor mensen die slechter informatie kunnen kaderen en die al een relatief lage woordenschat hebben in hun eigen taal is het eigen maken van een nieuwe taal lastiger. Hierdoor hebben zij moeite om in een andere taal op het juiste taal- en/of rekenniveau te komen en vallen daardoor snel onder de noemer *laaggeletterd*.

Als laatste groep zijn er de mensen met een migratieachtergrond uit de tweede generatie. Veel kinderen met een migratieachtergrond groeien op in een andere thuistaal dan het Nederlands en/of er ontbreekt een cultuur waar schriftelijke communicatie heel gewoon is. Dit kan ertoe leiden dat ze een taalachterstand in Nederlands oplopen die op school moeilijk in te halen is. Hierbij moet wel de kanttekening geplaatst worden dat veel kinderen uit deze groep het goed doen qua geletterdheid.

Uit cijfers van de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) blijkt dat tussen 2013 en 2018 3.000 migranten nooit geslaagd zijn voor de inburgeringstoets²³. Wanneer migranten meer dan 600 uur les gevolgd hebben en vier keer gezakt zijn voor hun examens, kunnen zij ontheffing voor het inburgeringsexamen krijgen. Dit heeft geen gevolgen voor hun verblijfsvergunning. Veel van deze mensen komen uit oorlogsgebieden, waar ze weinig onderwijs hebben genoten en daardoor vaak ook in hun eigen taal lagere taalvaardigheden hebben waardoor het voor hen lastiger is een nieuwe taal te leren. Deze groep is vaak laaggeletterd, zowel in hun eigen taal als het Nederlands of enkel in het Nederlands.

3.3 Jongeren

Kinderen en jongeren lezen minder dan vroeger. Niet alleen (literaire) fictie wordt minder gelezen, ook het lezen van andersoortige lange teksten wordt door steeds minder jongeren gedaan. Daarnaast neemt het technisch leesniveau van de Nederlandse leerlingen langzaam maar gestaag af. De Onderwijsinspectie signaleerde in 2018 een afname van het percentage leerlingen dat het streefniveau lezen behaalt en een stijging van het aantal leerlingen dat het onderwijs laaggeletterd verlaat. Een derde van de Nederlandse tienjarigen ervaart geen of weinig leesplezier blijkt uit PIRLS-2016, een internationaal vergelijkend onderzoek naar de leesprestaties van leerlingen in groep 6 van het basisonderwijs²⁴. Dit is twee keer zo hoog als het internationaal gemiddelde. Verder blijkt uit het PISA-onderzoek (2018), *Programme for International Student Assessment*, dat bijna 25% van alle 15-jarigen in Nederland een leesniveau heeft waarbij zij een verhoogd risico lopen om op latere leeftijd onder de noemer 'laaggeletterd' te vallen²⁵. In 2003 bedroeg dit percentage 11,5%. Het gaat dus om een aanzienlijke stijging. Eind 2023 worden de resultaten verwacht van het PISA-2022 onderzoek.

De belangrijkste conclusies van het onderzoek PISA-2018 waren:

- Het niveau van leesvaardigheid is in Nederland achteruitgegaan.

²³ Rosman, 2018

²⁴ Gubbels, Netten, & Verhoeven, 2017

²⁵ <https://www.pisa-nederland.nl/pisa-2018/#rapportleesvaardigheid>

- De internationale positie van Nederland in het PISA onderzoek is voor leesvaardigheid verslechterd.
- Bijna een kwart van de leerlingen is onvoldoende leesvaardig om als mondige burger in de huidige samenleving te participeren.
- Nederlandse leerlingen zijn vooral minder goed in het evalueren van en het reflecteren op teksten.
- Meisjes zijn in vergelijking tot jongens veel beter in lezen, iets beter in natuurwetenschappen en net zo goed in wiskunde.
- Het opleidingsniveau van ouders hangt sterk samen met de prestaties van hun kinderen op de PISA-toets.
- Nederlandse leerlingen zijn de minst gemotiveerde lezers van alle PISA-landen.

De basisvaardigheden op het mbo zijn niet optimaal, dus er stromen veel jongeren uit die, als ze volwassen zijn, ook weer lagere basisvaardigheden hebben. Die gezinsaanpak speelt daar ook een belangrijke rol in. We zijn in Zuid-Kennemerland voorzichtig stapjes aan het maken met een jongerenaanpak – Martine Porienski, Taalhuiscoördinator Zuid-Kennemerland en IJmond, Bibliotheek Zuid-Kennemerland

3.4 Toenemende kloof in het onderwijs en in de maatschappij

Ook kan worden geconstateerd dat er een toenemende kloof is in het onderwijs in Nederland op het gebied van taalvaardigheid. Sociaaleconomische ongelijkheid is in het afgelopen decennium een belangrijk thema geworden. De relatie tussen sociaaleconomische ongelijkheid en kansenongelijkheid in het onderwijs staat hoog op de politieke agenda, en is vooral onder de aandacht gebracht door de publicaties van de Inspectie van het Onderwijs over de toename van kansenongelijkheid in het Nederlandse onderwijs.

Ongelijke kansen tussen kinderen met een verschillende sociaaleconomische of etnische achtergrond is niet alleen belangrijk vanuit het oogpunt van rechtvaardigheid, maar ook vanuit dat van het benutten van talent. Zo hebben kinderen met een migratieachtergrond in Nederland minder kansen in het onderwijs. Ze belanden vaker op het vmbo en doen het daardoor minder goed op de arbeidsmarkt dan kinderen zonder migratieachtergrond.²⁶ Leerlingen op basisscholen in kwetsbare wijken hebben soms een enorme achterstand ten opzichte van leeftijdsgenoten in andere wijken. Uit onderzoek van het SEO Economisch Onderzoek (mei 2022) blijkt daarnaast dat kinderen die toegang hebben tot hulpbronnen buiten school, zoals muziekles, sporten en uitstapjes maar ook basisvoorzieningen, zoals een ontbijt of een eigen bed, hoger scoren op de eindtoets. Een andere factor die bijdraagt aan de kansenongelijkheid in Nederland is de leefbaarheid van de wijk waarin een kind opgroeit.²⁷

Zeker wanneer blijkt dat deze ongelijkheid toeneemt is dit zorgelijk, omdat onderwijs juist vaak wordt gezien als een mogelijkheid om ongelijkheid te verminderen. Onderzoek van het Centraal Planbureau²⁸ stelt dat kinderen van laagopgeleide ouders of ouders met een laag inkomen op de basisschool met een achterstand beginnen, ze dat hun hele schoolcarrière niet meer inhalen. Dat zorgt nu voor slechtere schoolprestaties en later voor een lager opleidingsniveau, dat ook een voorspeller is voor een lager inkomen.

²⁶ https://read.oecd-ilibrary.org/education/the-resilience-of-students-with-an-immigrant-background_9789264292093-en#page1

²⁷ <https://www.seo.nl/publicaties/gevolgen-van-kansenongelijkheid-in-nederland/>

²⁸ <https://www.cpb.nl/sites/default/files/omnidownload/CPB-Notitie-Ongelijkheid-van-het-jonge-kind.pdf>

Ten slotte zijn door de coronapandemie de al bestaande verschillen in de Nederlandse samenleving onder een vergrootglas terechtgekomen en zijn de verschillen in sommige gevallen zelfs verder vergroot. Door de sluiting van scholen tijdens de coronacrisis raakten kwetsbare kinderen nog eens verder achterop. De Staat van het Onderwijs 2022²⁹ riep op dat een renovatie van het onderwijssysteem alleen maar urgenter is geworden na twee jaren corona, juist omdat veel kinderen al voor de coronacrisis een achterstand hadden. Echter de situatie is, zo constateren zij, nog onveranderd zorgelijk en de verschillen tussen scholen en leerlingen zijn nog verder toegenomen.

Deze toenemende kloof in het onderwijs zien we ook terug als we naar Nederland als geheel kijken en ook in Noord-Holland. Er is een toenemende maatschappelijke kloof tussen hoog- en laagopgeleiden. Dit wordt weerspiegeld in de mate van geletterdheid. Terwijl het percentage hoogopgeleiden stijgt, is ook het percentage laaggeletterden toegenomen. Hier is een talige tweedeling aan het ontstaan. Deze tweedeling gaat door alle bevolkingsgroepen heen: jong en oud, mensen met een migratieachtergrond en mensen van Nederlandse komaf, in de stad en in de regio³⁰.

3.5 Corona

Van maart 2020 tot het voorjaar 2022 was Nederland in de greep van het corona-virus. Het land ging op slot en veel organisaties en instellingen, zoals het onderwijs, maar ook bibliotheken sloten (deels) hun deuren. Kwetsbare groepen werden door de maatregelen extra hard geraakt en nieuwe kwetsbare groepen ontstonden. Zo leidde de crisis tot sterke economische krimp en tot de groei van het aantal werklozen en de groep mensen met schulden. Ook flexwerkers, zzp'ers en starters bleken kwetsbare groepen. Daarnaast nam onder kinderen, jongeren, ouderen en alleenstaanden de eenzaamheid toe. Verder hadden kinderen en jongeren te kampen met leerachterstanden als gevolg van de overgang naar thuisonderwijs. De komst van het virus werkte nepnieuws in de hand. Er ontstond wantrouwen over de berichtgeving en scepsis over het beleid van de overheid. Met name minder digitaalvaardigen en laaggeletterden kampten met een groeiende achterstand: de snelle digitale ontwikkelingen zorgden ervoor dat zij niet konden aanhaken in een tijd waarin informatie over het virus, de maatregelen en beschikbare hulp vliegensvlug werd verspreid.³¹

Voor ouderen was de coronacrisis extra ingrijpend: zij hebben een zwakkere gezondheid en lopen dus een groter risico op besmetting.³² Bovendien kunnen zij over het algemeen minder goed overweg met de digitale middelen die het gebruikelijke analoge aanbod vervangen. Daarnaast zijn zij soms sterk afhankelijk van de bibliotheek voor hun sociale contact, waardoor zij een verhoogd risico op vereenzaming liepen.³³ Wat uiteindelijk de (lange termijn) effecten zijn van corona op de maatschappij, op kwetsbare groepen, waaronder laaggeletterden, wordt nu volop onderzocht. Vanaf het voorjaar van 2022 konden in Nederland organisaties weer aan de slag en wordt met extra inzet en programma's getracht om de opgedane achterstanden, bijvoorbeeld in het onderwijs, maar ook bij kwetsbare groepen te herstellen en waar mogelijk te verbeteren.

²⁹ <https://www.onderwijsinspectie.nl/documenten/rapporten/2022/04/13/de-staat-van-het-onderwijs-2022>

³⁰ Raad voor cultuur (2018). *De daad bij het woord*. Geraadpleegd via: <https://www.cultuur.nl/upload/documents/adviezen/De-daad-bij-het-woord.pdf>

³¹ Den Ridder et al., 2020; Mendonça Dias et al., 2021

³² RIVM, 2020

³³ BiebPanel, 2018

4 Omvang Laaggeletterdheid in Nederland en Noord-Holland

In dit hoofdstuk wordt de omvang van laaggeletterdheid in Nederland en Noord-Holland behandeld. We beperken ons hierbij tot volwassenen en dan met name tot de beroepsbevolking, 16 tot en met 65 jaar. In de eerste paragraaf wordt aan de hand van onder andere het PIAAC-onderzoek de situatie in Nederland geïllustreerd en in de tweede paragraaf aan de hand van het ROA-onderzoek de situatie in Noord-Holland.

4.1 Laaggeletterdheid in Nederland

Het PIAAC-onderzoek is een grootschalig, internationaal OESO-onderzoek dat in 24 landen uitgevoerd wordt. PIAAC levert uitgebreide en bruikbare gegevens over basisvaardigheden van volwassenen. Het legt de factoren van geletterdheid bloot, onderzoekt de directe gevolgen van geletterdheid en geeft inzicht in het nut van opleidingen. Op dit moment wordt het PIAAC-onderzoek opnieuw uitgevoerd. De nieuwe resultaten worden in 2023 verwacht. Voor dit onderzoek maken we daarom nog gebruik van de data uit het rapport van 2012.

In het PIAAC-onderzoek van 2012 is vastgesteld dat Nederland 1,3 miljoen laaggeletterden telt in de leeftijd van 16 – 65 jaar waarvan een groot deel zowel laaggeletterd als laagcijferd is³⁴. Dat is 11,9% van de beroepsbevolking. Daarvan scoren 300.000 mensen onder het eindniveau van groep 8 van het basisonderwijs, de rest haalt het eindniveau van het vmbo niet. Bovenop bovenstaande 1,3 miljoen mensen komen ook nog eens 450.000 personen tussen de 16 en 65 jaar die geen problemen hebben met taal maar wel met rekenen wat het totaal aan mensen met lage basisvaardigheden in de beroepsbevolking op bijna 1,8 miljoen brengt³⁵.

Als we ook 65-plussers meenemen naast de eerder gegeven aantallen voor de beroepsbevolking kan op basis van beschikbare gegevens over laaggeletterdheid bij ouderen in Duitsland de voorzichtige schatting worden gemaakt dat er in Nederland rond de 700.000 laaggeletterde 65-plussers zijn, oftewel 25% laaggeletterden in deze leeftijdscategorie³⁶. Dit is in lijn met de bevinding in het PIAAC-onderzoek dat de verschillen in basisvaardigheden tussen de jongere en oudere generaties aanzienlijk zijn in Nederland. Tellen we bovenstaande aantallen bij elkaar op dan zien we dat in totaal rond 2,5 miljoen mensen van 16 jaar en ouder moeite hebben met taal en/of rekenen, zie ook tabel 1 onder. Dit is 18% van de totale bevolking van 16 jaar en ouder volgens de Algemene Rekenkamer (2016).

Laaggeletterdheid in Nederland	Aantal (x 1.000)
Laaggeletterden, problemen met alleen taal of met taal en rekenen (16-65 jaar)	1.300
Laagcijferd, geen problemen met taal wel met rekenen (16-65 jaar) ³⁵	450
Laaggeletterde 65-plussers, schatting op basis van cijfers uit Duitsland ³⁷	ca. 700
Totaal mensen, 16 jaar en ouder, die moeite hebben met taal en/of rekenen	ca. 2.450

³⁴ Buisman, M., Allen, J., Fourage, D., Houtkoop, W. & Velden, R. van der (2013). *PIAAC: Kernvaardigheden voor Werk en Leven, resultaten van de Nederlandse survey 2012*. Geraadpleegd via: https://www.lezenenschrijven.nl/uploads/doi-mee/PIAAC_Kernvaardigheden_voor_werk_en_leven%2C_ecbo_2013-2e_%28gewijzigde%29_druk.pdf

³⁵ Algemene Rekenkamer. (2016). *Aanpak van laaggeletterdheid*. Geraadpleegd via: <https://www.rekenkamer.nl/publicaties/rapporten/2016/04/20/aanpak-van-laaggeletterdheid>

³⁶ Houtkoop, W. (2015). *Ouderen en laaggeletterdheid*. Den Bosch: ecbo.

³⁷ Houtkoop, W. (2015). *Ouderen en laaggeletterdheid*. Den Bosch: ecbo.

Ondanks dit hoge aantal komt Nederland volgens het PIAAC-onderzoek internationaal gezien goed uit de bus op het gebied van laaggeletterdheid en excellentie (het hoogste niveau van de kernvaardigheden taal, rekenen en problemen oplossen). Onder de Nederlandse bevolking bevinden zich, in vergelijking met andere landen, relatief weinig laaggeletterden en veel excellenten. Echter, naast dat er tussen 1994 en 2012 een toename te zien is van het aantal excellenten in Nederland, zien we ook een toename van het aantal laaggeletterden. Daarbij komt dat deze laaggeletterden, ook in vergelijking met andere landen, relatief vaak meervoudige achterstanden hebben en zowel laaggeletterd als laaggecijferd zijn.

Dit betekent dat we een toenemende kloof in vaardigheden zien binnen onze maatschappij, waarbij een groeiende groep mensen achterblijft. Belangrijk hierbij is dat we, ten opzichte van andere landen, in Nederland relatief grote verschillen zien tussen groepen. Vooral onder de groep ouderen, mensen zonder startkwalificatie en langdurig werklozen zijn laaggeletterden oververtegenwoordigd. Nederland is daarnaast een van de landen waar de verschillen in taalvaardigheid tussen mensen met een migratieachtergrond (met name uit de eerste generatie) en autochtonen het grootst is (zie ook paragraaf 2.2 voor risicofactoren laaggeletterdheid).

4.2 Laaggeletterdheid in Noord-Holland

Het PIAAC-onderzoek met resultaten voor Nederland als geheel is door het Researchcentrum voor Onderwijs en Arbeidsmarkt van de universiteit van Maastricht (ROA) vertaald naar provincies en gemeenten met als doel de regionale spreiding van laaggeletterdheid in Nederland inzichtelijk te maken middels schattingen van laaggeletterdheid op gemeentenniveau³⁸. Zij hebben hiervoor de uitkomsten van het PIAAC-onderzoek gebruikt in combinatie met schattingen op basis van de aanwezigheid van risicofactoren zoals laag opleidingsniveau, hogere leeftijd, werklozen en mensen met een migratieachtergrond in provincies en gemeenten.

Voor Noord-Holland komt het ROA uit op een geschat percentage van 12,7% laaggeletterdheid onder de beroepsbevolking tegenover 11,9% in Nederland als geheel. Het percentage ligt hiermee in Noord-Holland ongeveer gelijk aan het landelijk gemiddelde. Absoluut gezien betekent dit, op basis van de inwoneraantallen van 2012, iets meer dan 212.000 laaggeletterden in de leeftijdscategorie 16 tot en met 65 jaar (zie bijlage 1). Procentueel gezien komt Noord-Holland hiermee op de zevende plaats. Omgerekend naar aantal mensen komt de provincie hoger uit omdat de provincie een relatief groot aantal inwoners heeft.

Als deze percentages worden doorberekend op de inwoneraantallen in de leeftijd van 15 – 65 jaar van de provincie Noord-Holland in 2021 (1.913.585 inwoners), dan zou het op dit moment gaan om een kleine 222.000 laaggeletterden.³⁹

PROVINCIE	Laaggeletterdheid %
Provincie Groningen	12,0
Provincie Friesland	13,4
Provincie Drenthe	12,3
Provincie Overijssel	12,1
Provincie Flevoland	16,2
Provincie Gelderland	10,4
Provincie Utrecht	6,3
Provincie Noord-Holland	12,7
Provincie Zuid-Holland	15,0
Provincie Zeeland	12,8
Provincie Noord-Brabant	10,6
Provincie Limburg	12,8
Nederland	11,9

³⁸ Researchcentrum voor Onderwijs en Arbeidsmarkt/ROA - Maastricht University (2016). *Regionale spreiding van geletterdheid in Nederland*. Geraadpleegd via: https://www.lezenenschrijven.nl/uploads/editor/WEBSLS_ROA_public_170x240_v2016juni.pdf

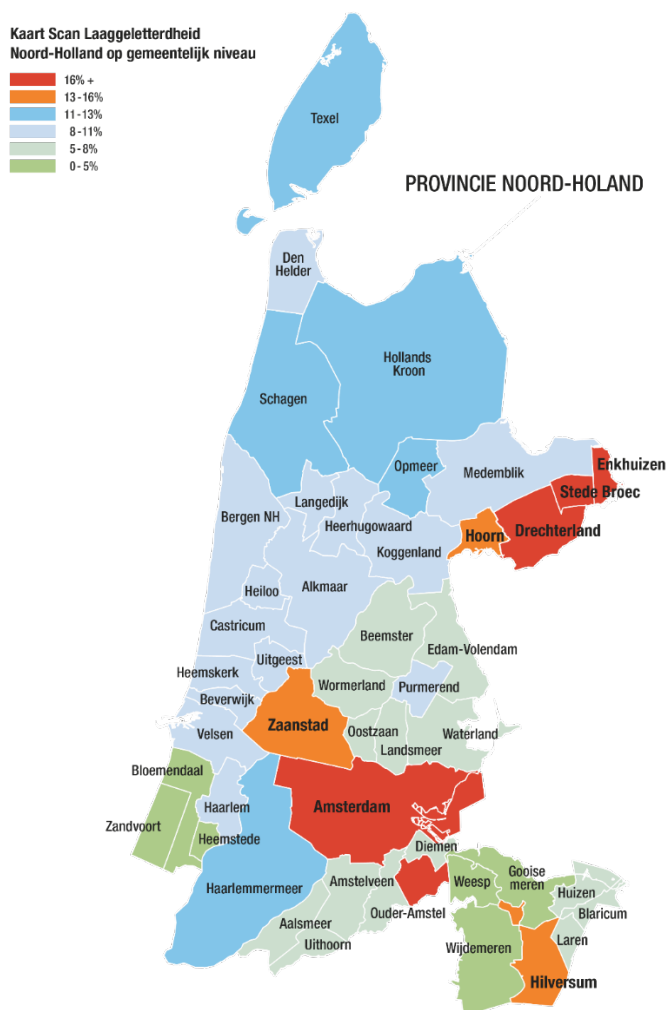
³⁹ <https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/83523NED>

Een verklarende factor hiervoor is de combinatie van de hoge stedelijkheidsgraad van Noord-Holland (metropoolregio Amsterdam) waardoor er absoluut gezien veel inwoners zijn en daardoor ook, absoluut gezien, meer laaggeletterden. Dit is echter minder groot dan bijvoorbeeld in Zuid-Holland omdat de stedelijkheidsgraad daar veel hoger is. We zien dat er in Noord-Holland relatief meer mensen met een lage opleiding en een migratieachtergrond wonen vanwege de stedelijke gebieden van de regio Groot-Amsterdam. Laaggeletterdheid komt daarnaast ook op een aantal plekken in het landelijk gebied voor, zoals Noord-Holland Noord. Op gelettertheidinzicht.nl is te zien dat het in deze regio om relatief meer NT1'ers gaat dan bij het landelijk gemiddelde. Laaggeletterdheid is hiermee een belangrijk aandachtspunt voor de provincie Noord-Holland. In bijlage 1 is een tabel toegevoegd waarin per gemeente de percentages zijn uitgewerkt.

4.3 Gemeenten in Noord-Holland met een hoger dan gemiddeld risico op laaggeletterdheid

Figuur 2 geeft een beeld van de spreiding van laaggeletterdheid in de gemeenten in Noord-Holland zoals onderzocht door het ROA (zie ook paragraaf 4.2). De cijfers zijn afkomstig van www.gelettertheidinzicht.nl. De cijfers en percentages van deze website zijn gebaseerd op het onderzoek van het ROA.

Figuur 2: Spreiding laaggeletterdheid in Noord-Holland



Koplopers met een geschat risico van meer dan 16% laaggeletterdheid zijn:

- Amsterdam, 16%
- Drechterland, 17%
- Enkhuizen, 17%
- Stede Broec, 17%

In Amsterdam is de grootste doelgroep inwoners met een migratieachtergrond (30+) (57%). In Drechterland is de grootste doelgroep Nederlandse werkenden (50+) (23%). In Enkhuizen gaat het vooral om inwoners met een migratieachtergrond (30+) (25%). In Stede Broec betreft het een combinatie van Nederlandse werkenden (50+) (20%) en inwoners met een migratieachtergrond (30+) (19%).

Vervolgens komt een groep gemeenten waarbij het risico tussen 13% en 16% ligt, dus nog steeds bovengemiddeld (gemiddelde in Nederland is 11,9%):

- Hilversum, 14%
- Hoorn, 13%
- Zaanstad, 15%

In alle drie de gemeenten is de grootste doelgroep inwoners met een migratieachtergrond (30+). In Hilversum betreft dit 37%, in Hoorn 33% en in Zaanstad 42%.

Probiblio heeft voor bijna alle bibliotheken in Noord-Holland scans uitgevoerd om het risico op laaggeletterdheid binnen gemeenten in kaart te brengen, tot op wijkniveau. Hiervoor gebruikt Probiblio verschillende indicatoren die verband houden met laaggeletterdheid gebaseerd op de risicofactoren laaggeletterdheid beschreven in paragraaf 2.2. Wanneer deze risicofactoren meer dan gemiddeld voorkomen in een wijk, is het te verwachten dat hier meer laaggeletterden wonen. Dit gegeven vormt de basis voor de scans van Probiblio.

Binnen het werkgebied (en dus gemeente) van iedere bibliotheek kunnen de indicatoren verschillen waardoor een verhoogd risico op laaggeletterd ontstaat. Met behulp van de resultaten van deze scan kan een bibliotheek de gemeente en andere partijen informeren over de omvang van de groep laaggeletterden. Daarnaast biedt de scan een bibliotheek zelf ook inzichten op wijkniveau waarop zij haar dienstverlening kan aanpassen.

Samen met Probiblio hebben we onlangs een sessie gehouden met mensen van de bibliotheek, Clup Welzijn en Schuldhulpmaatje om aan de hand van de Scan Laaggeletterdheid te kijken in welke wijken we het beste aan de slag kunnen. We hebben nu twee wijken uitgekozen. Die sessie is goed geweest voor de samenwerking en het creëren van aanbod – Moniek Lucassen, Teamleider NL Plein, Bibliotheek Waterland

5 Welke activiteiten ondernemen bibliotheken op het gebied van laaggeletterdheid?

In dit hoofdstuk kijken we naar de belangrijkste activiteiten en programma's die bibliotheken in Noord-Holland inzetten om laaggeletterden te bereiken en met wie ze daarvoor samenwerken. We bespreken eerst het landelijke uitvoeringsprogramma Tel mee met Taal. Vervolgens bespreken we het landelijke bibliotheekprogramma 'Bibliotheek en Basisvaardigheden' en de uitkomsten uit het Dashboard Basisvaardigheden voor volwassenen op basis van de Wsob gegevenslevering: jaarlijkse informatie die bibliotheken aanleveren via vragenlijsten aan de Koninklijke Bibliotheek.

5.1 Het landelijke uitvoeringsprogramma Tel mee met Taal

Met het actieprogramma 'Tel mee met Taal' 2020-2024 willen de Ministeries van OCW, Sociale Zaken en Werkgelegenheid en VWS samen laaggeletterdheid voorkomen en bestrijden. De missie is:

Zorgen dat zoveel mogelijk mensen over voldoende basisvaardigheden beschikken, om volwaardig mee te kunnen doen in onze samenleving. Dit doen we zowel door te stimuleren dat volwassenen aan hun basisvaardigheden werken, als door te stimuleren dat kinderen voldoende basisvaardigheden ontwikkelen.

Tel mee met Taal biedt jaarlijks subsidie voor activiteiten die zijn gericht op het voorkomen en verminderen van laaggeletterdheid. Deze subsidies vallen binnen de subsidieregeling Tel mee met Taal 2021-2024.⁴⁰

5.2 Het landelijke bibliotheekprogramma Bibliotheek en Basisvaardigheden

Het programma 'Bibliotheek en Basisvaardigheden' sluit aan bij de doelen van Tel mee met Taal. De Koninklijke Bibliotheek werkt in samenwerking met SPN (Stichting Samenwerkende POI's Nederland, waar Probiblio ook deel van uitmaakt) en andere stakeholders, 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.

Het programma richt zich op inwoners met een Nederlandse of een immigratieachtergrond. Het programma:

- ondersteunt bibliotheken bij hun lokale dienstverlening voor kwetsbare groepen. Het beslaat de breedte van het sociaal domein (Taal, Digitaal, Rekenen & Geld, Gezin(saanpak), Gezondheid, Werk & Inkomen en E-overheid).
- richt zich op bibliotheken en hun samenwerkingspartners - dus niet op de doelgroepen zelf. Het biedt handreikingen voor beleid en aanpak met oog voor lokale verschillen.
- biedt een groeiend aanbod van programmering en materialen om naar eigen inzicht in de bibliotheek te gebruiken.

Bibliotheken zetten zich in, samen met hun DigiTaalhuis-partners, om volwassenen te helpen om hun basisvaardigheden te verbeteren. Zij willen kwetsbare burgers bereiken en samen met hen dienstverlening ontwikkelen waar deze mensen echt iets aan hebben. Zo vergroten Bibliotheken hun maatschappelijke waarde.

⁴⁰ <https://www.telmeemetaal.nl/over-ons>

De missie en doelstellingen zijn:

- Groei naar 100% deelname van bibliotheken aan Tel mee met Taal.
- Forse groei in bereik en resultaten van de DigiTaalhuizen in bibliotheken.
- Dienstverlening rond basisvaardigheden volgens de kenmerken DigiTaalhuizen.
- Uitbouw van de landelijke allianties.
- Realisatie en meting van maatschappelijke waarde.⁴¹

5.2.1 Bibliotheek en Basisvaardigheden in Noord-Holland

In deze paragraaf worden de belangrijkste resultaten die verband houden met laaggeletterdheid getoond aan de hand van het dashboard Basisvaardigheden voor volwassenen.⁴² De hieronder getoonde tabellen gaan over het jaar 2021 en laten de cijfers van bibliotheken in de provincie Noord-Holland zien, afgezet tegen de jaren 2016 t/m 2020. Aan dit onderzoek namen alle bibliotheken in Nederland deel, waardoor de uitkomsten representatief zijn voor het volledige aanbod rondom basisvaardigheden in de openbare bibliotheek.

Naar aanleiding van dit onderzoek trekt het kernteam Basisvaardigheden (Koninklijke Bibliotheek) voor volwassenen de volgende conclusies:

- Ook in coronajaar 2021 hebben bibliotheken zich sterk gemaakt voor de dienstverlening rondom basisvaardigheden. In vergelijking met 2020 wisten bibliotheken in 2021 meer fysieke activiteiten te organiseren voor kwetsbare doelgroepen.
- De samenwerking met lokale, provinciale en landelijke partners is cruciaal voor de dienstverlening rondom basisvaardigheden. Door nog meer met huidige en nieuwe partners op te trekken, kunnen bibliotheken de doelgroep beter bereiken en ondersteunen.
- Uiteraard is de gemeente van cruciaal belang voor de samenwerking en het draagvlak voor de activiteiten rondom basisvaardigheden. De resultaten uit de landelijke rapportage en de lokale infographic kunnen als input dienen voor het gesprek met de gemeente.

In het dashboard is het ook mogelijk om de ontwikkeling over de jaren op de verschillende onderwerpen te bekijken. Voor meer toelichting is een rapport over de totale cijfers in te zien.⁴³

⁴¹ <https://www.bibliotheeknetwerk.nl/basisvaardigheden-volwassenen/consulenten>

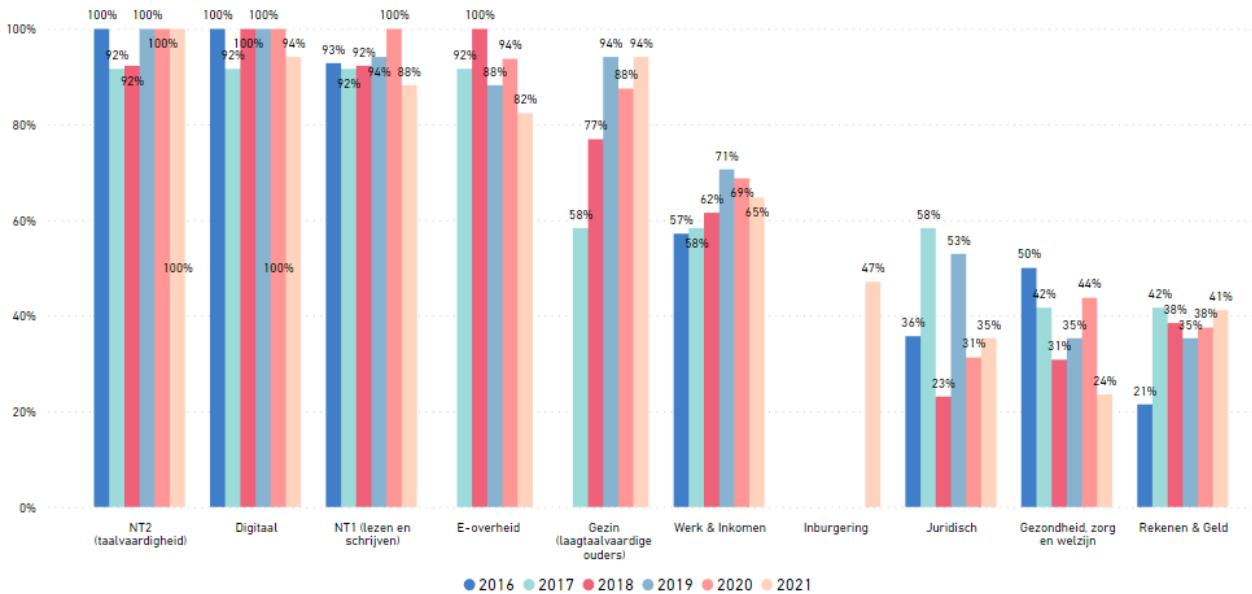
⁴² <https://www.bibliotheeknetwerk.nl/dashboard/dashboard-basisvaardigheden-voor-volwassenen>

⁴³ <https://www.bibliotheeknetwerk.nl/publicaties/basisvaardigheden-voor-volwassenen-2021>

Basisvaardigheden

Aanbod – het aanbod dat bibliotheken bieden op het gebied van basisvaardigheden

Aanbod basisvaardigheden | Alle omvang | Noord-Holland | Alle bibliotheken 2016-2021



Alle bibliotheken bieden producten of diensten rondom basisvaardigheden voor volwassenen aan. Alle Noord-Hollandse bibliotheken bieden ondersteuning rondom taalvaardigheid (100% NT2, 88% NT1) en een groot deel ook op het gebied van digitale vaardigheden (94%). Ook is er veel aanbod beschikbaar op het gebied van de e-overheid (82%) in het gezin en voor laagtaalvaardige ouders (94%).

Als we kijken naar het landelijk gemiddelde dan biedt 98% van de bibliotheken ondersteuning rondom taalvaardigheid voor NT2, 90% rondom NT1 en 95% digitale vaardigheden. Op het gebied van e-overheid is het landelijk gemiddelde 90% en 86% voor laagtaalvaardige ouders. Dit is vergelijkbaar met de cijfers van de Noord-Hollandse bibliotheken.

Op de [website](#) van het Bnetwerk (Bibliotheeknetwerk) is het Trefpunt leermiddelen met daarop de Leermiddelengids te vinden. Dit is een interactieve catalogus waarin een overzicht te vinden is van educatieve programma's voor laaggeletterden, minder digitaal-vaardigen, nieuwkomers en werkzoekenden.

Trefpunt leermiddelen

Algemeen | **Leermiddelengids** | Nieuws | Favorieten

Zoek in de leermiddelengids [217] Sortering Relevantie

Domein

- Taal
- Digitaal
- Werk & inkomen
- Gezondheid
- Rekenen & geld
- Gezin
- Verkeer & DV
- Overheid
- Inburgering

Vorm

NT1 niveau

NT2 niveau

Digitaal niveau

Rekeniveau

Soort

Voor leerders

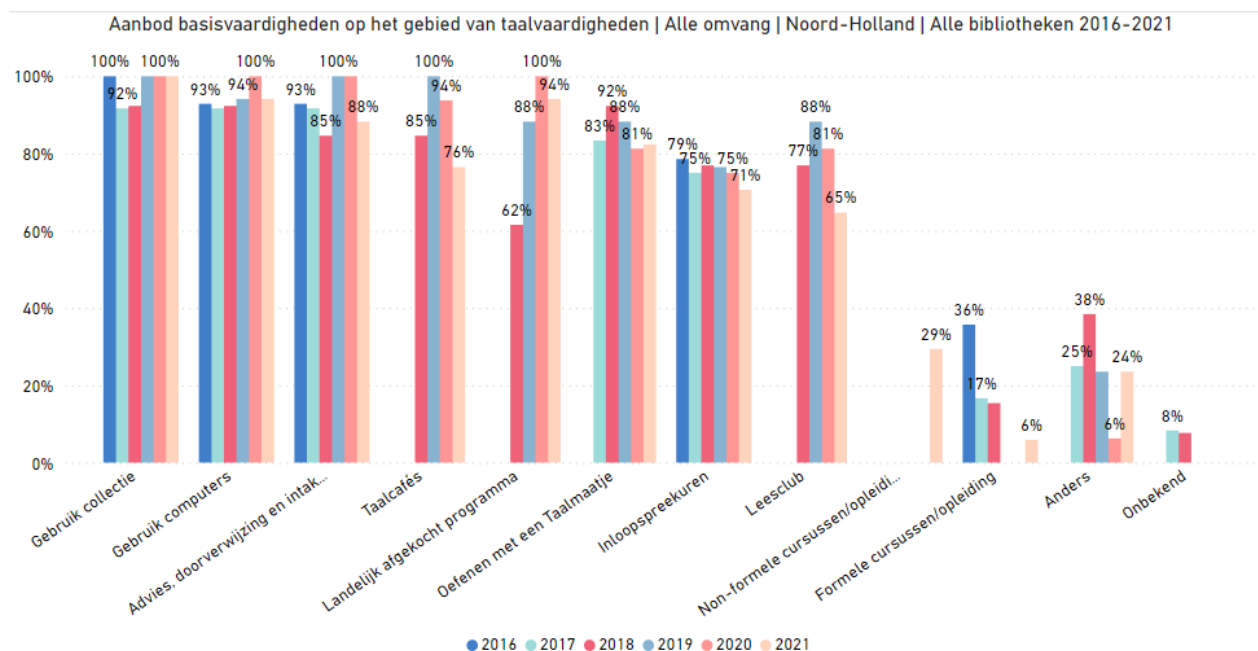
Vitaliteitsscanner
★★★★ (0) | SBCM en Cedris
Met deze laagdrempelige Vitaliteitsscanner krijgen (laaggeschoold) medewerkers inzicht in hun eigen vitaliteit.
[Bekijk](#) [Bewaar](#) [Vergelijk](#)

Oefenen met het Donorregister
★★★★ (0) | Stichting Digisterker
Mensen krijgen via service.digisterker.nl/donor een stap voor stap uitleg van het vastleggen van de eigen keuze in het Donorregister. De uitleg is in de vorm van een online demo, waardoor ze er ook mee kunnen oefenen.
[Bekijk](#) [Bewaar](#) [Vergelijk](#)

Begrijp je lichaam
★★★★ (0) | oefenen.nl
Met dit online oefenprogramma leren deelnemers het lichaam beter leren. Het programma bevat 6 hoofdstukken waarin verschillende onderwerpen aan bod komen.
[Bekijk](#) [Bewaar](#) [Vernielijk](#)

Taalvaardigheden

Aanbod - het aanbod dat bibliotheken bieden op het gebied van taalvaardigheden



Het aanbod op het gebied van taalvaardigheid bestaat, net als vorige jaren, veelal uit het gebruik van de collectie (100%) en/of computers (94%) en non-formeel advies, doorverwijzing en intakes (88%). Bij acht op de tien bibliotheken kunnen burgers terecht voor een Taalcafé (76%) en voor één op één oefenen met taalvaardigheid, bijvoorbeeld met een Taalmaatje en/of Kletsmaatje (82%). Ook bieden veel bibliotheken landelijk ingekochte programma's, zoals de taalprogramma's van Oefenen.nl (94%).

Landelijk gezien komen de cijfers redelijk overeen. Het gebruik van de collectie is landelijk 97% en 92% ten aanzien van het gebruik van computers. Het Taalcafé en Taalmaatje / Kletsmaatje scoren landelijk hoger (beiden 86%). Ten aanzien van landelijk ingekochte programma's is dit percentage in Noord-Holland hoger dan het landelijk gemiddelde (83%).

Het aanbod op het gebied van taalvaardigheid is hoofdzakelijk van non-formele aard. Formeel cursusaanbod wordt voornamelijk aangehaald om naar door te verwijzen⁴⁴ en wordt (landelijk gezien) nauwelijks door de bibliotheken zelf aangeboden (6%). Naar schatting van de bibliotheken wordt het aanbod op het gebied van taalvaardigheid voornamelijk gebruikt door NT2-deelnemers (86%) en aanmerkelijk minder door NT1-deelnemers (14%).

⁴⁴ Van de Hoek & Van de Burgt, 2020

Een paar voorbeelden van diensten die bibliotheken bieden op het gebied van taalvaardigheden:

- **Taalcafé**

Taalvrijwilligers organiseren maandelijks op een vast tijdstip een inloop voor alle taalvragers en taalvrijwilligers. Ontmoeting en uitwisseling staat centraal en er wordt met enige regelmaat een thema behandeld. De frequentie van het café kan in de loop der tijd ook aangepast worden.

- **Taalpunt**

Vrijwilligers brengen in kaart welke taalaanbieders er in de regio aanwezig zijn en zij bemensen het spreekuur in het Taalpunt. Daarnaast verzorgen/ beheren zij al het materiaal voor de taalvrijwilligers.

- **Taalmaatjes**

Diverse vrijwilligers die taalvragers helpen met een specifieke taalvraag. Dit kan eenmalig maar ook een aantal keer achter elkaar zijn, al naar gelang de taalvraag. Het vindt plaats in de bibliotheek, thuis of op locatie, altijd in overleg.

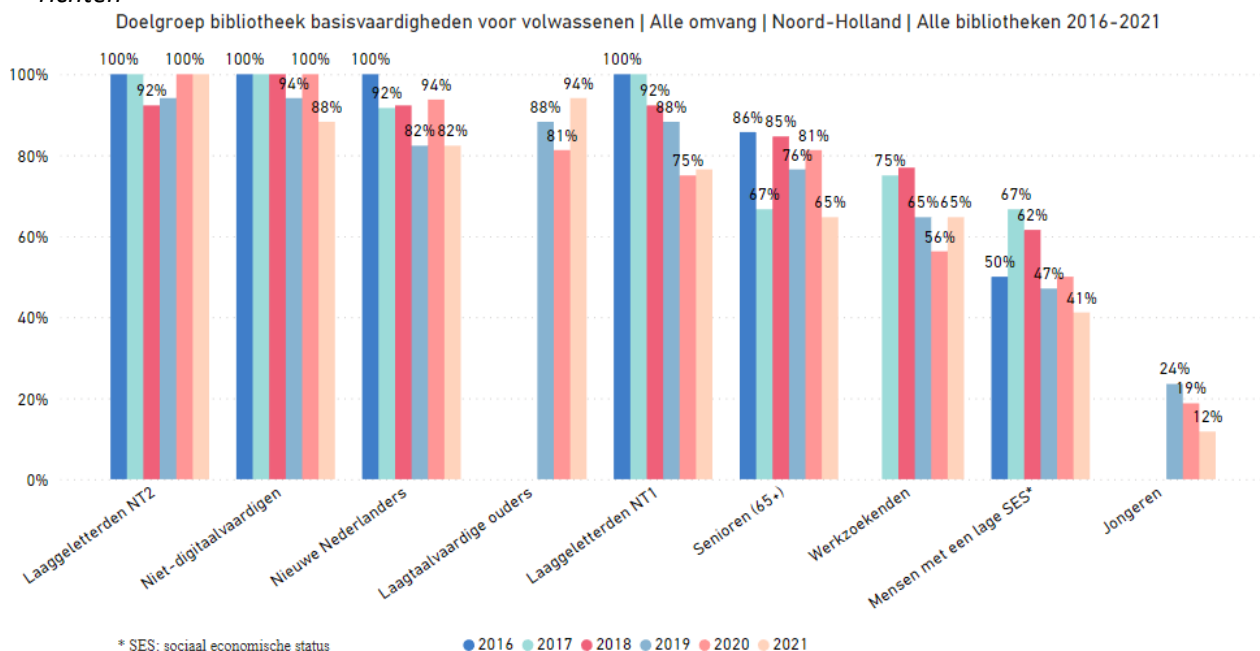
- **Taalontmoetingen**

Vrijwilligers die in duo's wekelijks bijeenkomsten organiseren om de taal te oefenen. In blokken van zes maanden volgt men aan de hand van materiaal van o.a. de Stichting Lezen en Schrijven een traject. De ontmoetingen duren maximaal 2 uur en afhankelijk van het niveau is de frequentie vaak 1 of 2 maal per week.

- **VoorleesExpress**

Vrijwilligers bezoeken gedurende 20 weken thuis kinderen die moeite hebben met de Nederlandse taal en opgroeien in een taalarme thuisomgeving. De vrijwilliger introduceert het voorleesritueel bij het gezin.

Doelgroepen – de doelgroepen waar bibliotheken zich met hun aanbod van basisvaardigheden op richten



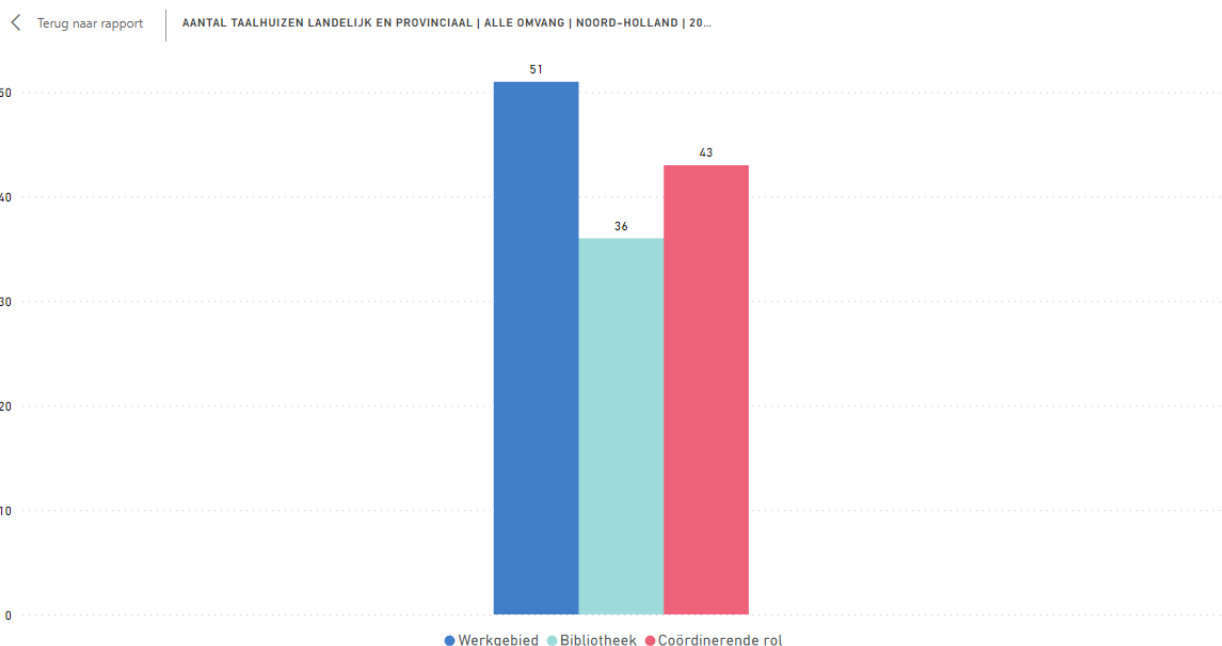
Alle Noord-Hollandse bibliotheken bedienen laaggeletterden met Nederlands als tweede taal (NT2) (100%). Verder bedient 76% van de bibliotheken laaggeletterden met Nederlands als eerste taal (NT1) en 88% niet-digitaalvaardigen. Daarnaast richten veel bibliotheken zich (expliciet) op senioren (65%), laagtaalvaardige ouders (94%) en nieuwe Nederlanders (inburgeraars, vluchtelingen, asielzoekers en statushouders; 82%). Het percentage bibliotheken dat werkt met laagtaalvaardige ouders is stijgende, mede door de inzet van het programma Gezinsaanpak van Probiblio waarin bibliotheken worden ondersteund bij het bereiken van deze doelgroep.

Als we kijken naar de landelijke gemiddelden dan bedient 96% de doelgroep NT2, 91% de doelgroep NT1 en 94% de doelgroep niet-digitaalvaardigen. Verder richt 83% zich op senioren, 78% op laagtaalvaardige ouders en 75% op nieuwe Nederlanders. Landelijk gezien richten bibliotheken zich iets meer op de doelgroep NT1, niet-digitaalvaardigen en senioren. In Noord-Holland geldt dat sterker voor NT2, laagtaalvaardige ouders en nieuwe Nederlanders.

Specifieke ondersteuning aan mensen uit Oekraïne wisselt per bibliotheek en is vaak afhankelijk of de bibliotheek daar een aanvullende opdracht voor krijgt vanuit de gemeente. Als dat niet het geval is dan kunnen mensen uit Oekraïne gebruik maken van het reguliere aanbod. Bibliotheek Waterland kreeg wel zo'n aanvullende opdracht:

Veel Oekraïense vluchtelingen hebben ons gevonden. Er is binnen ons werkgebied een noodopvang voor vluchtelingen die nog wachten op een plek. De gemeenten Edam-Volendam en Purmerend hebben de handen in één geslagen en we bieden nu taalgroepen aan op locatie. We nodigen de mensen ook uit om naar de vestigingen te komen, maar dat is voor hen niet altijd te realiseren. Dit is dus een aanvullende opdracht vanuit de gemeenten. – Moniek Lucassen, Teamleider NL Plein, Bibliotheek Waterland

Aandeel Taalhuizen – ontwikkeling aantal DigiTaalhuizen in het werkgebied van de bibliotheek binnen de provincie Noord-Holland in 2021



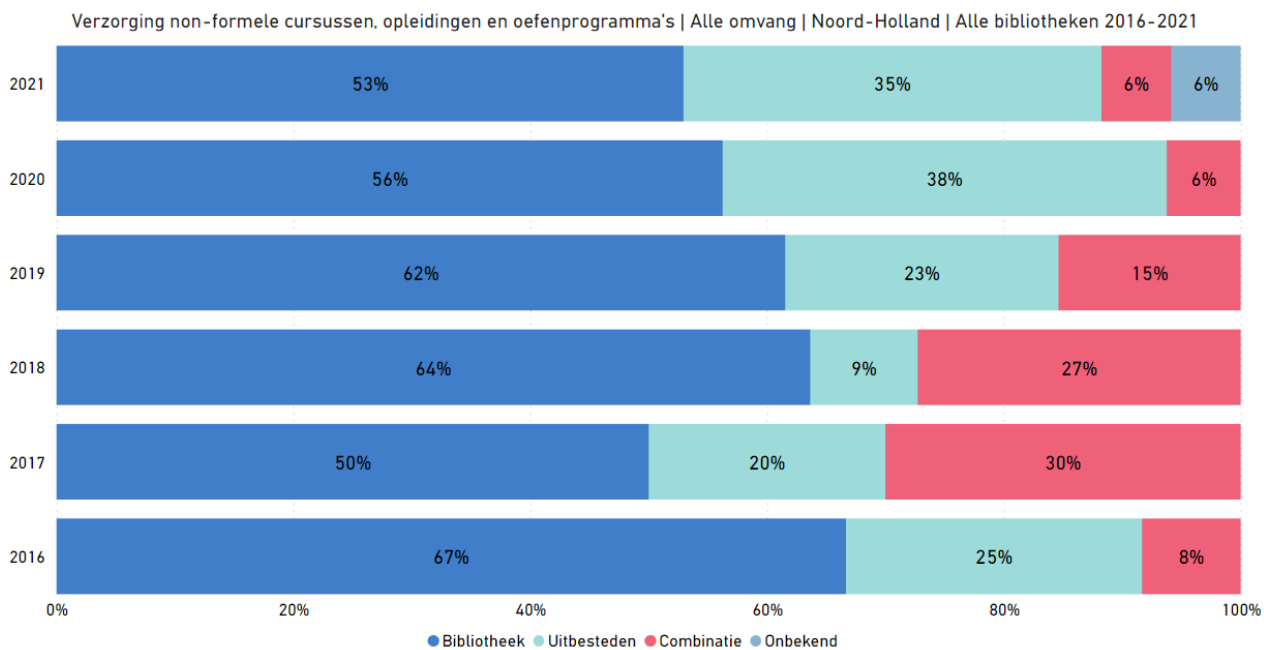
Van alle basisbibliotheken in Noord-Holland met NT1 en/of NT2 aanbod hadden 15 van de 18 bibliotheken 2021 minimaal 1 DigiTaalhuis in haar werkgebied (83%). In totaal waren er in 2021 51 DigiTaalhuizen. In 84% van alle DigiTaalhuizen in het werkgebied had de bibliotheek een coördinerende rol. Hoe groter het werkgebied van de bibliotheek (in aantal inwoners), hoe meer DigiTaalhuizen zich in het werkgebied bevinden. De meeste bibliotheken bieden in de bibliotheek zelf een DigiTaalhuis aan: 71% van de bibliotheekorganisaties huisvestte in 2021 minimaal één DigiTaalhuis.

Landelijk gezien heeft 96% van alle bibliotheken in 2021 minimaal één DigiTaalhuis in het werkgebied. Het percentage dat een coördinerende rol heeft komt overeen met de Noord-Hollandse cijfers (84%). Het percentage dat zelf een DigiTaalhuis huisvest is landelijk gezien wel hoger: 91%.

DigiTaalhuis

Een DigiTaalhuis is een lokale of regionale samenwerking tussen diverse partners, zoals de gemeente, bibliotheek, ROC's, private taalaanbieders en vrijwilligers- en welzijnsorganisaties. Ook is het de fysieke plek waar mensen terechtkunnen als ze zich verder willen ontwikkelen op het gebied van basisvaardigheden. Voor de vrijwilligers die hen helpen is het Taalhuis het centrale punt. Voor het DigiTaalhuis zijn 10 bouwstenen¹ ontwikkeld, als hulp om gestructureerd te werken aan de kwaliteit. Ze gaan onder andere over de inzet van vrijwilligers, de coördinatie, welke lesmaterialen je voor welke doelgroep inzet en de onderlinge samenwerking.¹ Sinds april 2020 worden Taalhuizen gecertificeerd door de Certificeringsorganisatie Bibliotheken, Cultuur en Taalhuizen (CBCT). De bedoeling is om in de periode april 2020-2023 alle DigiTaalhuizen in Nederland te certificeren. In Noord-Holland zijn op dit moment vijf Taalhuizen gecertificeerd door de CBCT. Dit betreft zowel DigiTaalhuizen die de bibliotheek zelf huisvest / coördineert, als DigiTaalhuizen van andere organisaties.

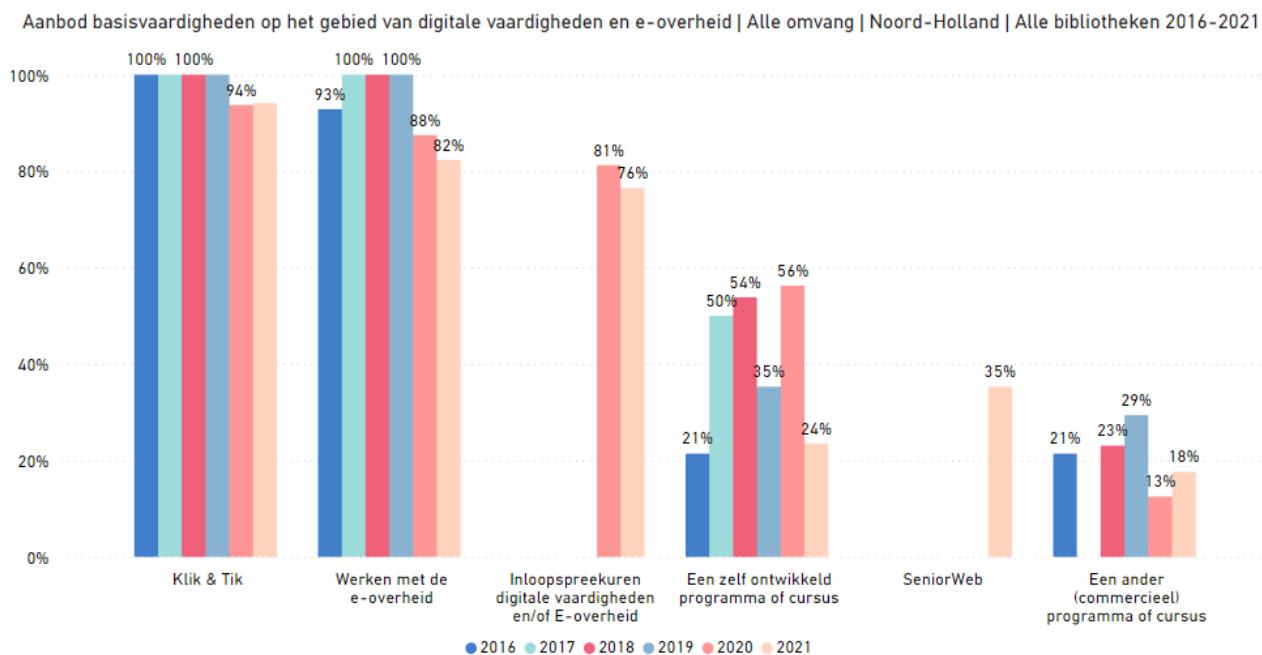
Non-formeel aanbod provincie



De meeste bibliotheken in Noord-Holland die non-formele cursussen, opleidingen en oefenprogramma's aanbieden, verzorgen deze zelf. Meestal doen zij dat volledig (53%). Landelijk is dit 60%. Ongeveer 35% van de bibliotheken besteedt de cursussen voornamelijk uit aan een andere partij of doet beiden (6%). Landelijk gaat het om 25% die het uitbesteedt en 14% die een combinatie aanbiedt.

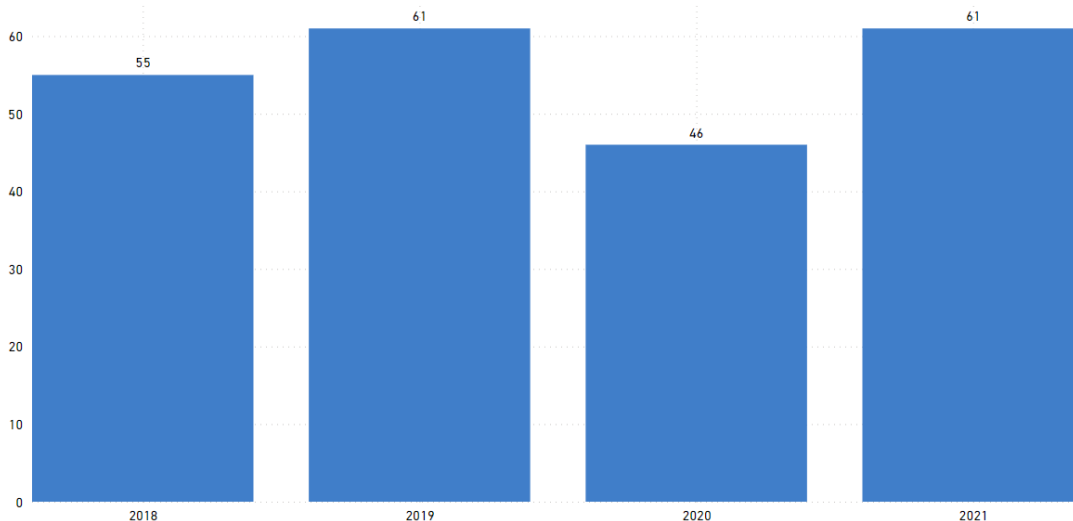
Digitale basisvaardigheden

Aanbod - het aanbod dat bibliotheken bieden op het gebied van digitale vaardigheden en e-overheid



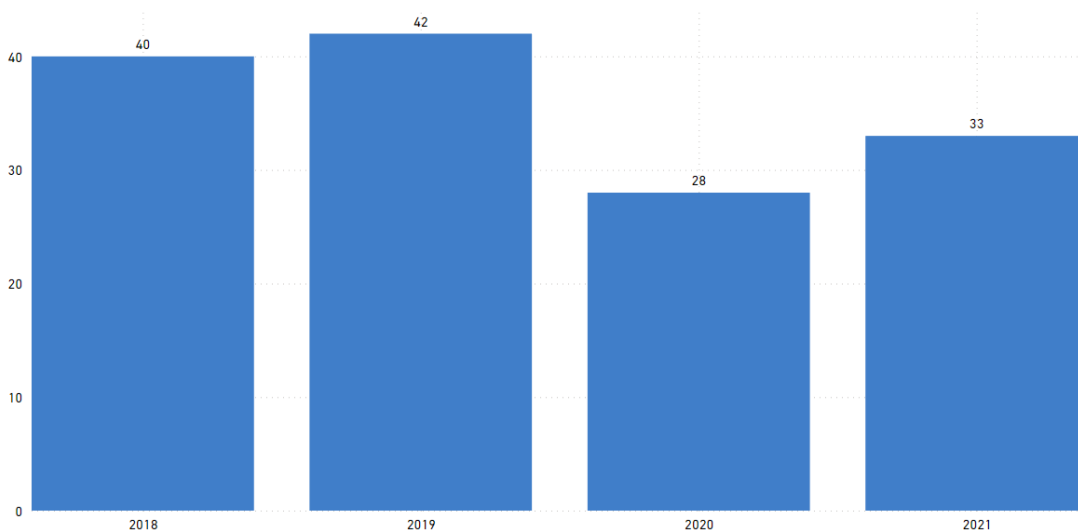
Klik en Tik – aantal locaties Klik en Tik

< Terug naar rapport | AANTAL LOCATIES KLIK & TIK | ALLE OMVANG | NOORD-HOLLAND | ALLE BIBLIOTHEKEN 20...



Werken met de e-overheid – aantal locaties

< Terug naar rapport | AANTAL LOCATIES 'WERKEN MET DE E-OVERHEID' | ALLE OMVANG | NOORD-HOLLAND | AL...



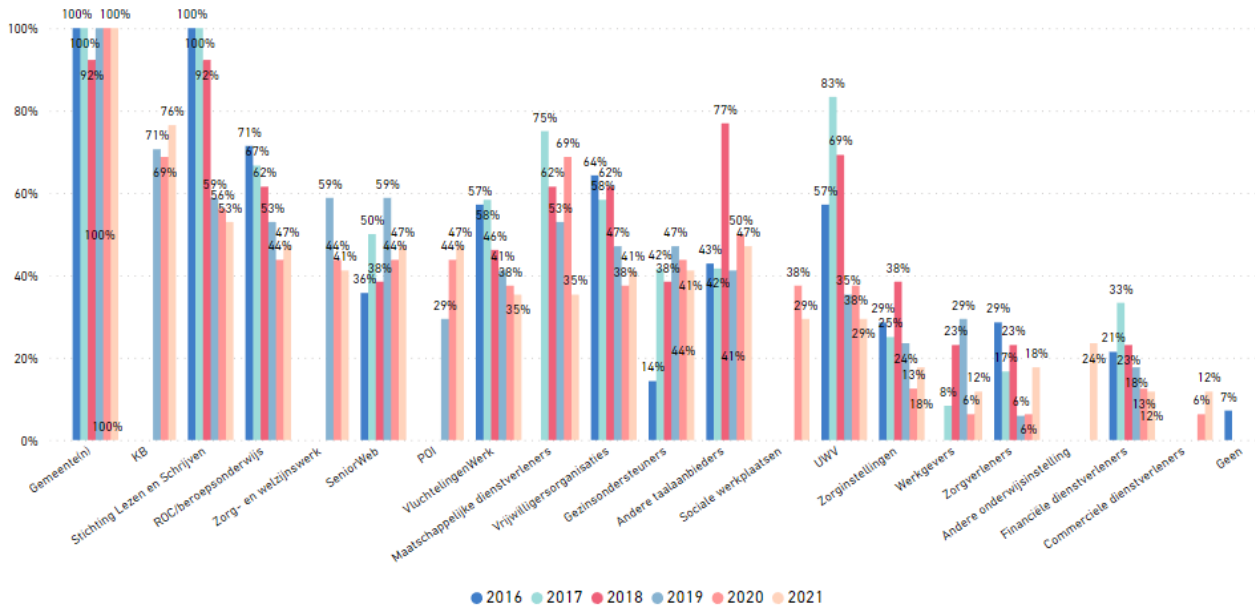
Bibliotheken bieden een breed scala aan programma's, trainingen en activiteiten aan op het gebied van digitale vaardigheden en e-overheid, zoals de landelijke programma's Klik & Tik van Oefenen.nl en de cursus 'Werken met de e-overheid' van Digisterker.

Klik & Tik is in 2021 door 94% van de bibliotheekorganisaties in cursusvorm aangeboden. Het aantal locaties waarop Klik & Tik wordt aangeboden, nam in 2019 toe tot 61 locaties. In 2020 liep dit, mede door de tijdelijke sluiting en beperkte heropening van de bibliotheken in verband met de coronamaatregelen, terug tot 46. In 2021 was het aantal locaties weer op het niveau van 2019: 61 locaties.

De cursus 'Werken met de e-overheid' van Digisterker wordt door acht op de tien bibliotheekorganisaties aangeboden (82%). Het aantal locaties waarop 'Werken met de e-overheid' wordt aangeboden, is in coronatijd afgenomen: van 42 locaties in 2019 tot 28 in 2020 en 33 in 2021. Deze trend komt overeen met de landelijke cijfers.

Samenwerkingspartners – partners waar de bibliotheek mee samenwerkt

Partner dienstverlening | Alle omvang | Noord-Holland | Alle bibliotheken 2016-2021

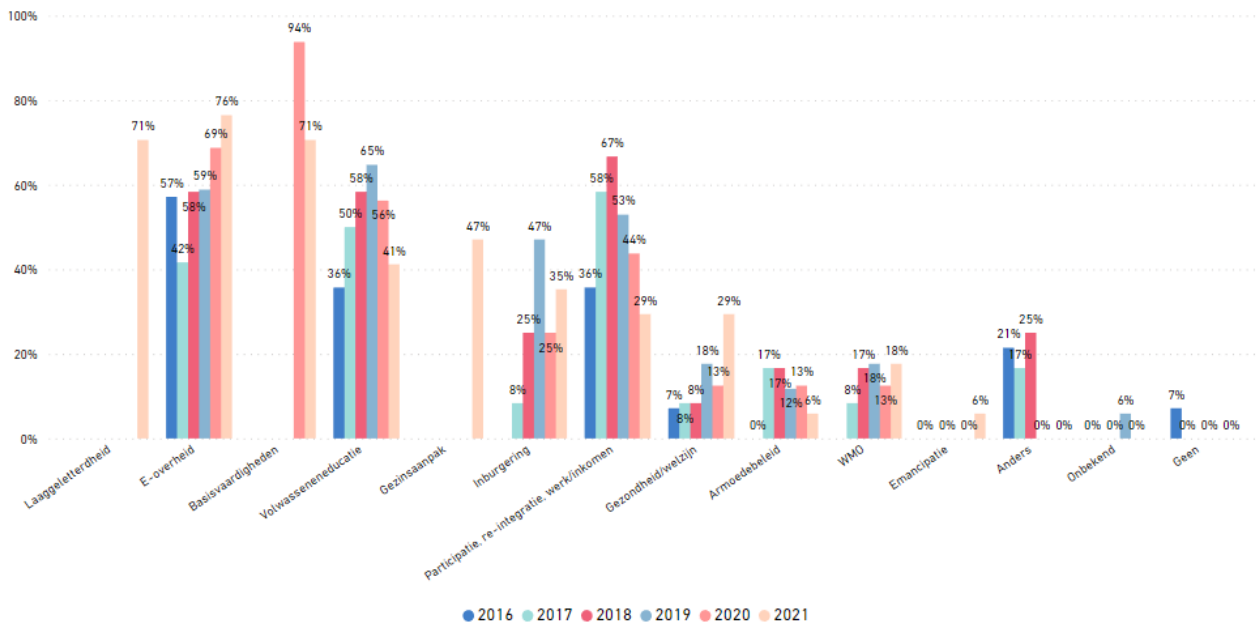


Bibliotheken werken met veel en diverse partners samen op het gebied van basisvaardigheden voor volwassenen. Net als voorgaande jaren werken alle Noord-Hollandse bibliotheken samen met de gemeente(n) (100%). Ook met Stichting Lezen en Schrijven (53%) wordt veel samengewerkt, gevolgd door instellingen voor beroepsonderwijs, SeniorWeb, andere taalaanbieder en POI's (allemaal 47%).

Landelijk gezien werkt 96% van de bibliotheken samen met hun gemeenten. Met Stichting Lezen en Schrijven wordt landelijk gezien meer samengewerkt dan dat dat in Noord-Holland gebeurt (66%). Ditzelfde geldt voor het beroepsonderwijs (63%). Deze laatste is uiteraard afhankelijk in hoeverre beroepsonderwijs in het werkgebied van de bibliotheek georganiseerd is. Landelijk werkt 41% van de bibliotheken samen met hun POI daar waar het gaat over samenwerking rondom basisvaardigheden, dit is in Noord-Holland hoger (47%).

Afspraken over beleidsonderwerpen en relatie met gemeente – beleidsonderwerpen waar bibliotheek afspraken heeft gemaakt met gemeente

Beleidsongnderwerpen waar bibliotheek afspraken mee heeft gemaakt met gemeente | Alle omvang | Noord-Holland | Alle bibliotheken 2016-2021

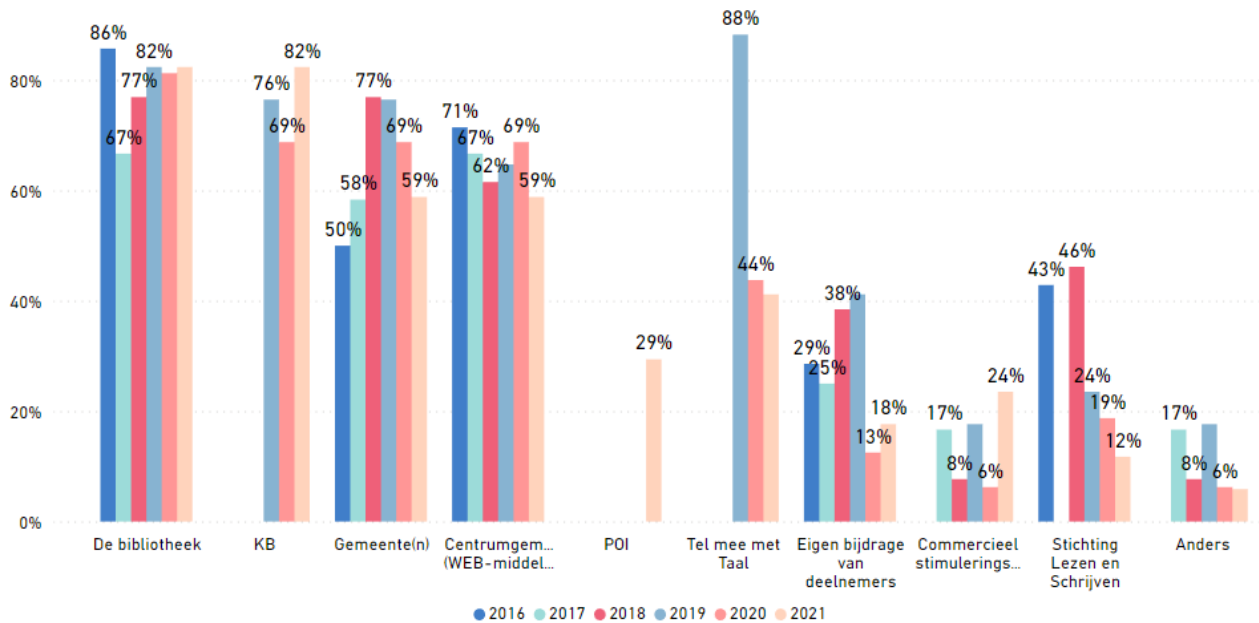


Bibliotheken die afspraken hebben gemaakt met de gemeente(n) over de dienstverlening, hebben met name formele doelen rondom laaggeletterdheid (71%), digitale vaardigheden, digitale inclusie en de e-overheid (76%) en basisvaardigheden (71%) vastgelegd. Daarnaast zijn veel afspraken gemaakt rondom volwasseneducatie (41%). In 2021 is de nadruk meer komen te liggen op digitale inclusie, wat zich heeft doorvertaald in aanzienlijk meer afspraken met de gemeenten rondom digitale vaardigheden, digitale inclusie en de e-overheid dan voorgaande jaren. Rondom basisvaardigheden zijn in 2021 (71%) minder afspraken gemaakt dan in 2020 (94%). Een opmerking hierbij is dat een aantal beleidsonderwerpen in de looptijd van het onderzoek (2016-2021) zijn toegevoegd, zoals de Gezinsaanpak.

Als we kijken naar de landelijke cijfers dan heeft 81% van de bibliotheken afspraken gemaakt over de formele doelen rondom laaggeletterdheid, 75% rondom digitale vaardigheden, digitale inclusie en e-overheid, 69% rondom basisvaardigheden en 47% over volwasseneducatie. Landelijk gezien zijn er op het gebied van laaggeletterdheid en volwasseneducatie iets meer bibliotheken die afspraken hebben gemaakt. De overige cijfers zijn vergelijkbaar.

Financieringsbronnen van de dienstverlening

Financieringsbronnen dienstverlening | Alle omvang | Noord-Holland | Alle bibliotheken 2016-2021

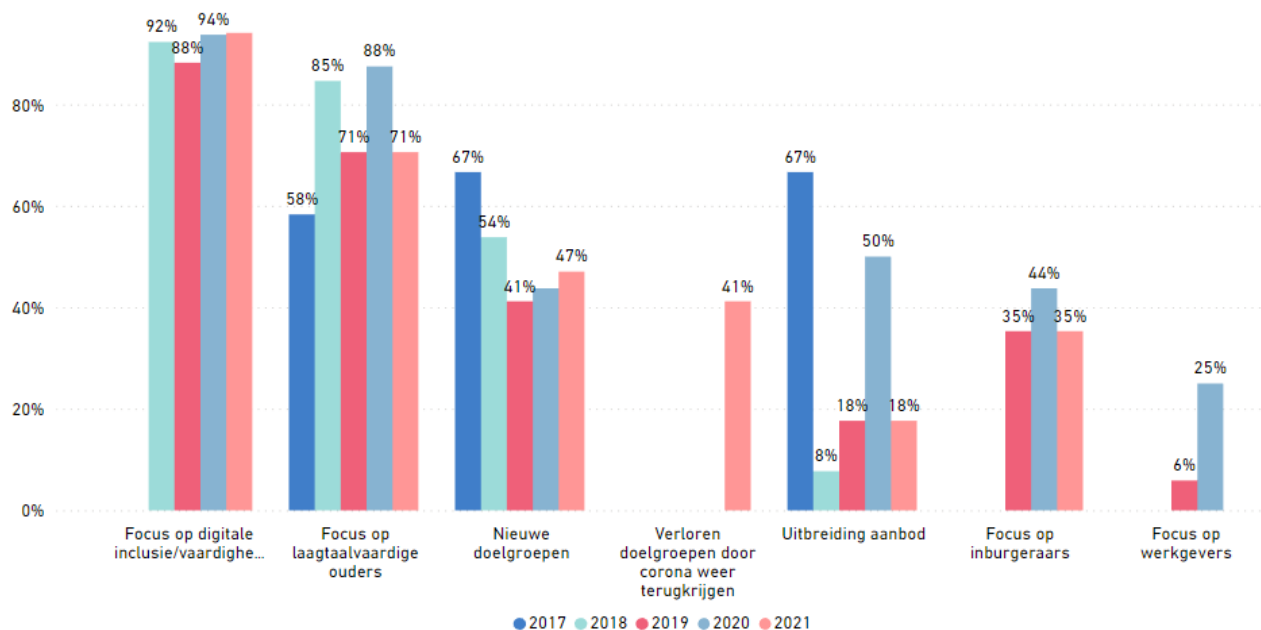


Net als voorgaande jaren hebben veruit de meeste van de bibliotheken in de reguliere begroting budget vrijgemaakt ter bekostiging van de activiteiten in het kader van basisvaardigheden voor volwassenen (82%). Daarnaast ontvangen veel bibliotheken financiering van de KB (82%), gemeenten (59%) en WEB-middelen (59%). Ten opzichte van voorgaande jaren is de financiering vanuit gemeenten licht gedaald (2020: 69%). De financiering door een POI is een interessante, want Probiblio verstrekt geen subsidies aan bibliotheken. Mogelijk komt dit omdat POI's nog wel eens landelijke Rijksmiddelen 'doorzetten' aan de bibliotheken in hun werkgebied waardoor dit beeld ontstaat.

Landelijk gezien komen deze cijfers redelijk overeen; 85% heeft budget vrijgemaakt voor basisvaardigheden voor volwassenen. Noord-Hollandse bibliotheken ontvangen wel meer financiering van de KB, vergeleken met het landelijk gemiddelde (73%). Van gemeenten en WEB ontvangen bibliotheken landelijk gemiddeld respectievelijk 63% en 61%. Ook landelijk is het budget vanuit gemeenten licht gedaald vergeleken met 2020.

Vooruitblik dienstverlening 2022

Vooruitblik dienstverlening (inzet volgend jaar) | Alle omvang | Noord-Holland | Alle bibliotheken 2017-2021



Voor 2022 hebben de meeste Noord-Hollandse bibliotheken zich voorgenomen (meer) in te zetten op digitale inclusie (94%) en/of laagtaalvaardige ouders (71%). Het is opvallend dat deze laatste gedaald is ten opzichte van 2020 omdat er, zeker ook in de provincie Noord-Holland, breed wordt ingezet op de gezinsaanpak. Waar in 2020 41% van de bibliotheken van plan was in 2021 in te zetten op nieuwe doelgroepen, is dat voor 2022 het voornemen van 47% van de bibliotheken. De focus ligt minder dan voorgaande jaren op uitbreiding van het aanbod, inburgeraars en werkgevers. Het lijkt zo te zijn dat focus sterker ligt op het terugkrijgen van doelgroepen die ze door corona zijn kwijtgeraakt (41%). De landelijke cijfers komen hiermee overeen.

Een interessant punt wat naar voren komt in de interviews is dat men zich bij de ontwikkeling van de dienstverlening steeds meer bewust is hoe belangrijk het is dat dienstverlening integraal wordt aangeboden:

De uitleencijfers nemen af en voor de klantenservice voelde het alsof hun werk steeds minder belangrijk werd in de organisatie. Maar door hun werk veel meer in verbinding te zetten met de pijlers (NB. basisvaardigheden, laaggeletterdheid, gezinsaanpak) zie je dat het werk van de klantenservice nog steeds ontzettend belangrijk is. Zij hebben vaak het eerste klantcontact. Dat gaf hun ook meer duidelijkheid en zo konden we ook beter in gesprek met hen over wat zij tegenkomen in hun werk, hoe zij laaggeletterde mensen of gezinnen kunnen herkennen. Daardoor voelt iedereen zich veel meer onderdeel van de maatschappelijke bibliotheek – Yvonne Kraakman, beleids- en ontwikkelingsadviseur, Bieb voor de Zaanstreek

5.3 Dienstverlening bibliotheken tijdens corona

De coronacrisis die in het voorjaar van 2020 haar intrede deed in Nederland, zorgde ervoor dat bibliotheken hun dienstverlening moesten aanpassen of stopzetten. Tijdens de verschillende fasen van de coronacrisis zochten bibliotheken naar manieren om hun publiek van dienst te blijven. Ze verplaatsten hun activiteiten naar internet, tuigden haal- en brengdiensten op en zetten in op digitaal lezen en luisteren. Daarbij gaven ze met name aandacht aan kinderen en ouderen, die extra geraakt werden door de wegvallende voorzieningen van de bibliotheek.

De sluiting kwam hard aan, juist omdat de bibliotheek in coronatijd extra nodig bleek. Daarom zette driekwart van de bibliotheken tijdens de lockdowns extra in op kwetsbare groepen.⁴⁵ Tijdens de laatste lockdown (eind 2021 - begin 2022) is de bibliotheek gezien als essentiële dienstverlening en mocht de zij de deuren (voor beperkte dienstverlening) open houden. De bibliotheek mocht materialen uitlenen en kon (in beperkte vorm) dienstverlening voor kwetsbare doelgroepen uitvoeren.

De cijfers zijn helaas niet op provinciaal niveau beschikbaar, maar wel op landelijk niveau. In 2020 voelde 99% van de bibliotheken zich genoodzaakt activiteiten af te gelasten; 94% stelde activiteiten uit. Tegelijkertijd zetten bijna al deze bibliotheken (91%) nieuwe diensten en activiteiten op, fysiek dan wel online. 90% zette fysieke activiteiten om naar een digitale of telefonische variant. In 56% van de bibliotheken werden bestaande onlineactiviteiten en diensten uitgebouwd of verbeterd. In het geval van grootschalige activiteiten, zoals lezingen of debatten, was het vaak niet mogelijk de activiteit in kwestie te laten doorgaan, maar kleinere activiteiten, zoals workshops, gingen in sommige gevallen wel door. Hierbij werd ofwel gekozen voor het opnemen van een activiteit, zoals voorleesmomenten, waarna de opname online werd geplaatst, ofwel voor een interactieve vorm met een video- of chatfunctie, waarbij deelnemers aan de activiteit ook actief konden participeren.

De sluiting van de vestigingen als gevolg van de coronacrisis maakte het uitlenen van boeken tot een uitdaging. Waar sommige bibliotheken ervoor kozen hun uitleenfunctie tijdelijk op te schorten en boetes kwijt te schelden, besloten andere bibliotheken haal- en brengservices op te zetten. Van alle bibliotheken bezorgde 71% in 2020 materialen.⁴⁶ In 2021 deed 77% dit.⁴⁷ In 2020 zette 96% van de bibliotheekorganisaties een afhaalservice op, waarbij leden vooraf gereserveerde materialen in de vestiging konden ophalen.

Inwoners met meer kans op vereenzaming werden bijvoorbeeld allemaal individueel gebeld, werden uitgenodigd voor een dagelijkse digitale koffiebijeenkomst of werden lid van een online leesclub (40%). Ook bood 65% van de bibliotheken hulp bij het gebruik van digitale middelen, die uiteraard ook voor de oudere leden beschikbaar was.⁴⁸

Toen het coronavaccin eenmaal breed beschikbaar kwam, ontvingen steeds meer burgers een brief met de oproep een vaccinatieafspraken te maken. Juist voor laaggeletterden leverde dit vaak lastige situaties op en daarom besloot de bibliotheeksector hierop in te spelen. Met het oog op de mogelijke vragen die daardoor ook richting bibliotheken konden ontstaan, bijvoorbeeld vanuit mensen die moeite hadden om zelf een afspraak te maken, werd een landelijke toolkit ontwikkeld zodat bibliotheken hierbij konden ondersteunen. Verder bood Stichting Digisterker online uitleg over online afspraken maken voor een coronavaccinatie of coronatest. Aan de hand hiervan konden bibliotheekmedewerkers uitleggen hoe inloggen met DigID in zijn werk gaat.⁴⁹

⁴⁵ Van de Hoek & Oomes, 2021

⁴⁶ Van de Burgt & Van de Hoek, 2021

⁴⁷ Van de Burgt & Klaren, 2022

⁴⁸ KB, 2020a

⁴⁹ KB, 2021

Hoewel de crisis veel negatieve gevolgen had, werden in deze periode ook veel stappen gezet. Zo kwam de bibliotheek op een positieve manier in het nieuws als een organisatie die de schouders eronder zette en haar best deed iedereen zo goed mogelijk te blijven bedienen. Deze instelling bleef ook onder stakeholders van bibliotheken, waaronder gemeenten, niet onopgemerkt. Deze partners zagen in welke vitale rol de bibliotheek ook tijdens deze crisis binnen de lokale gemeenschap vervulde. Ook medewerkers namen leerpunten mee uit deze crisistijd: ze leerden zich sneller aan te passen aan een plotseling veranderde situatie, helder te communiceren en alerter te zijn op stress. Daarnaast leerden zij het contact met collega's opnieuw te waarderen en scherpten zij hun digitale vaardigheden aan. Ook de landelijke ontwikkelingen op digitaal gebied zullen niet snel verloren gaan.⁵⁰

Ik denk dat we de voordelen hebben gezien met elkaar van het flexibel aanbieden aan onze deelnemers en dat van offline naar online toch vaak gewoon mogelijk is. Ook met deze doelgroep. Ik denk dat dat een hele mooie opbrengst is, want het werd zeker in het begin verwacht dat mensen mogelijk niet genoeg digitaal vaardig waren om via Teams met elkaar een boek te lezen, of dat zij gebruik maakten van een spreekuur dat digitaal bereikbaar was – Martine Porienski, Taalhuiscoördinator Zuid-Kennemerland en IJmond, Bibliotheek Zuid-Kennemerland

⁵⁰ <https://www.bibliotheeknetwerk.nl/publicaties/dossier-de-bibliotheek-in-coronatijd/bibliotheken-in-crisistijd>

6 Hoe kunnen bibliotheken in Noord-Holland hun aanbod verbeteren?

In dit hoofdstuk kijken we naar de huidige stand van zaken in de aanpak van laaggeletterdheid en de rol van bibliotheken daarin: wat gaat goed, wat zijn knelpunten en wat kunnen bibliotheken nog meer doen naast, of verbeteren aan, wat ze al doen in de aanpak van laaggeletterdheid.

6.1 Wat gaat goed?

De bestrijding van laaggeletterdheid staat hoog op de politieke agenda, zowel op landelijk, provinciaal en gemeentelijk niveau. Dit komt onder andere tot uiting in het actieprogramma 'Tel mee met Taal' van de Ministeries van OCW, SZW en VWS en het landelijk programma van bibliotheken zelf, 'Bibliotheek en Basisvaardigheden'. In het dashboard Basisvaardigheden voor volwassenen is een vraag opgenomen over de successen die de bibliotheken ervaren.

Het succes van de landelijke programma's ligt in de combinatie van de landelijke aanpak met de aanpak op provinciaal en gemeentelijk niveau en de daaruit volgende efficiency. Bibliotheken hoeven daardoor niet steeds zelf het wiel opnieuw uit te vinden en kunnen aansluiten bij een bestaande en geïntegreerde aanpak om laaggeletterdheid aan te pakken.

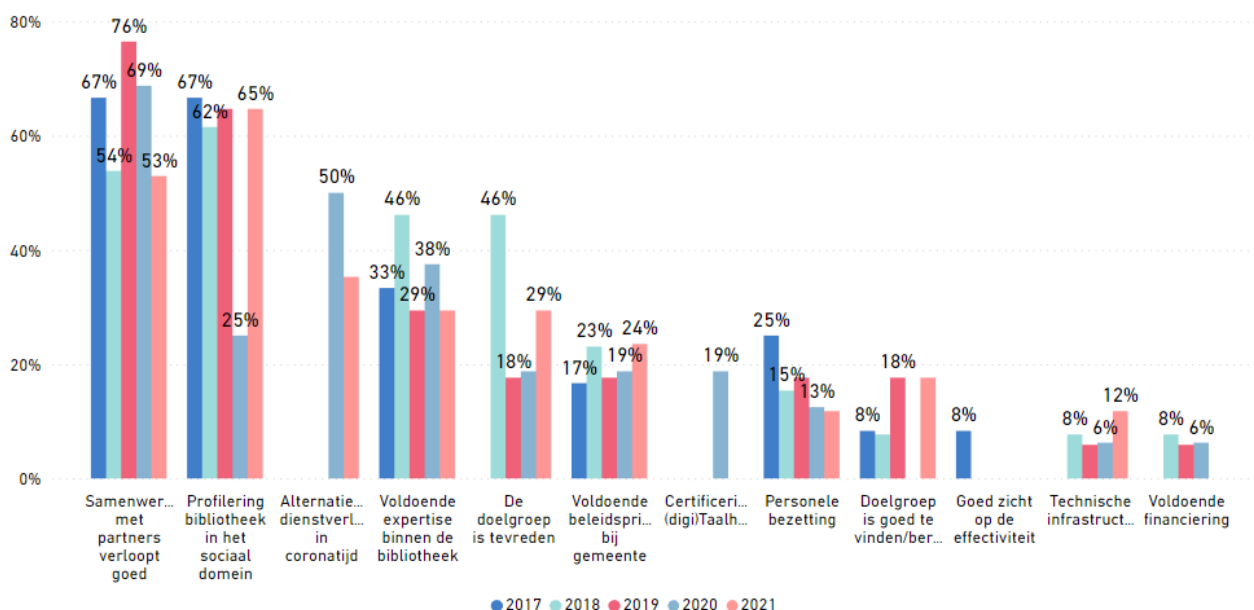
Hierbij wordt veelvuldig de samenwerking gezocht met verschillende partijen zoals Stichting Lezen & Schrijven, vluchtelingenwerk, het ROC, vrijwilligersorganisaties, SeniorWeb en andere taalaanbieders. Bibliotheken in Noord-Holland geven vaak aan dat zij deze samenwerkingen als één van de grootste successen ervaren in de dienstverlening rondom basisvaardigheden, alhoewel dit in 2021 een stuk lager was dan in 2019 en 2020, mogelijk vanwege de corona-maatregelen (53%).

De profilering van de bibliotheek werd in 2021 verder als grootste succes bestempeld (65%). Over de andere successen zijn de bibliotheken meer verdeeld. Waar de ene bibliotheek vooral de eigen expertise roemt (29%), haalt de ander meer uit de tevredenheid van de doelgroep (29%) of de voldoende beleidsprioriteit bij gemeente (24%). Dit beeld komt overeen met de landelijke cijfers.

Door de beschikbare programma's en de ondersteuning die wordt geboden vanuit de POI op deze thema's worden de bibliotheken in Noord-Holland gefaciliteerd bij de aanpak van laaggeletterdheid in hun verzorgingsgebied. Het gaat daarbij onder meer om kennisdeling, advies en deskundigheidsbevordering, training van vrijwilligers, de ontwikkeling van tools en instrumenten, onderzoek, ondersteuning bij het uitvoeren van pilots, de ontwikkeling van good practices en het maken van overdrachtsdocumenten.

Effecten - successen

Successen dienstverlening | Alle omvang | Noord-Holland | Alle bibliotheken 2017-2021

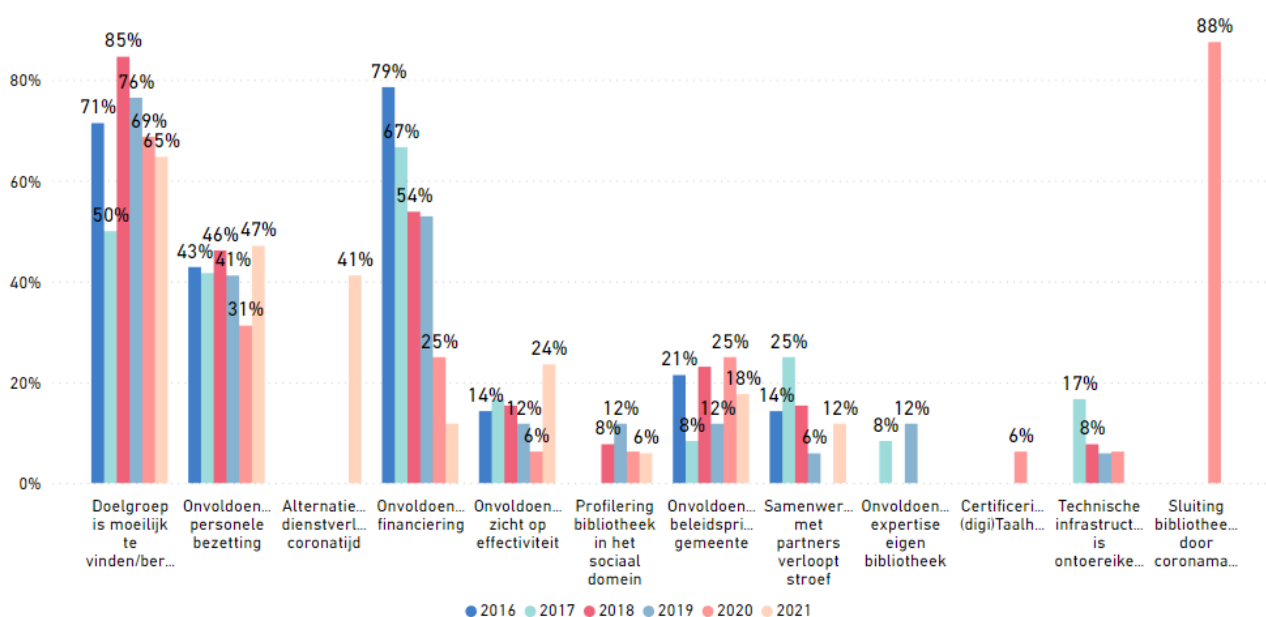


6.2 Wat zijn de knelpunten?

In het dashboard Basisvaardigheden voor bibliotheken gaven de bibliotheken in Noord-Holland over 2021 aan welke knelpunten zij zagen in de dienstverlening. De drie belangrijkste: doelgroep moeilijk te vinden of te bereiken, onvoldoende personeel en het bieden van alternatieve dienstverlening in de coronatijd. Dit komt overeen met de landelijke cijfers. In 2020 werd de sluiting van de bibliotheek door de corona-maatregelen als belangrijkste knelpunt ervaren. Voor corona (2019) werd onvoldoende financiering gezien als belangrijk knelpunt.

Effecten - knelpunten

Knelpunten dienstverlening | Alle omvang | Noord-Holland | Alle bibliotheken 2016-2021



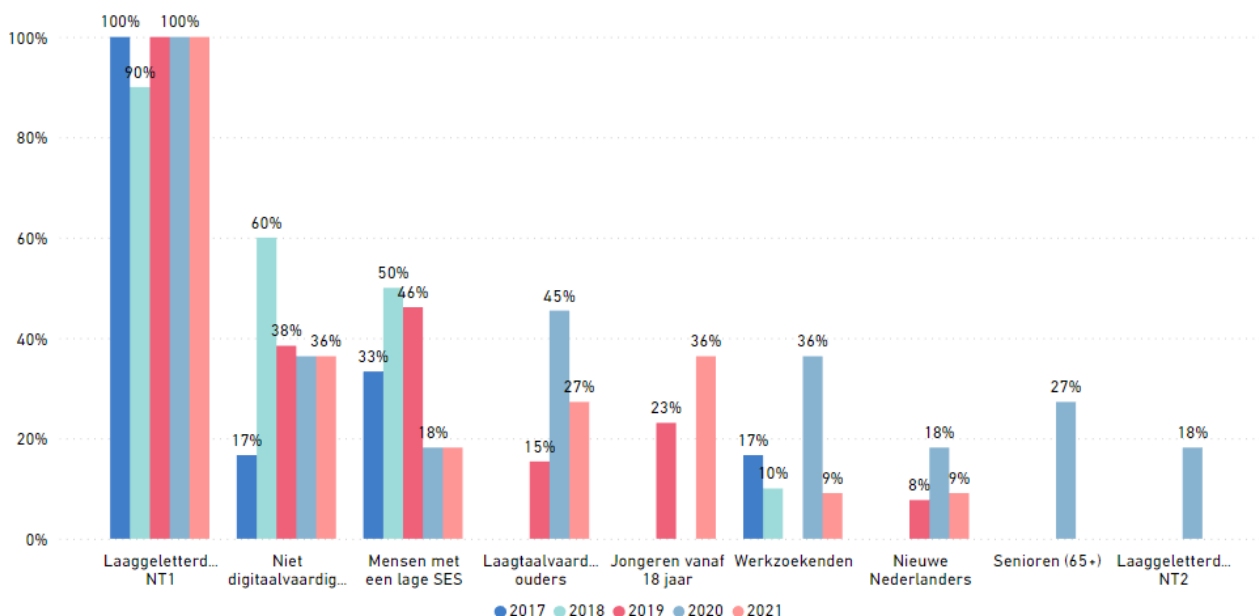
Doelgroep moeilijk te vinden of te bereiken

Het betreft hier vooral laaggeletterde, autochtone Nederlanders, de NT1'ers. Ongeveer twee derde van de laaggeletterden is namelijk autochtoon, maar deze groep is vanwege allerlei persoonlijke redenen überhaupt moeilijk te bereiken, dit wordt aangegeven door alle bibliotheken.

Het gaat bij de doelgroep NT1'ers om belemmeringen als schaamte en faalangst, negatief schoolverleden, het ontbreken van een specifieke taalvraag en andere urgentere problemen als armoede en gezondheid. Daarnaast hebben ze vaak een sociaal netwerk die bepaalde taken op het gebied van lezen en schrijven voor hen doet waardoor ze het probleem 'omzeilen'. Verder zijn bibliotheken voor deze groep vaak niet laagdrempelig genoeg omdat lezen en schrijven voor deze groep zo lastig is en de bibliotheek zo nauw verbonden is met het lezen en boeken. Maar ook met het vinden en bereiken van niet-digitaalvaardige burgers (36%) en jongeren vanaf 18 jaar (36%) is ondersteuning gewenst.

Moeilijk te bereiken doelgroep

Moeilijk te bereiken doelgroepen | Alle omvang | Noord-Holland | Alle bibliotheken 2017-2021



Het bereiken van de NT1'ers blijft belangrijk. Dat blijft lastig, maar daar mag je nooit in verzaken. Het blijft een belangrijke doelgroep, daar moet je veel energie in stoppen. We willen volwassenen ondersteunen zodat zij hun kinderen ook beter kunnen begeleiden – Moniek Lucassen, Teamleider NL Plein, Bibliotheek Waterland

Aandacht voor de NT1'er blijft van groot belang. Als er ergens noodzaak zit, dan is dat er één. Dat blijft ook echt wel een uitdaging voor beide Taalhuizen. Om ze echt goed te bereiken en een goed passend aanbod te hebben. Juist doordat ze nu sneller werk vinden schuift het probleem wel op, wat een risico is – Martine Porienski, Taalhuiscoördinator Zuid-Kennemerland en IJmond, Bibliotheek Zuid-Kennemerland

Onvoldoende personeel

We zien dat de DigiTaalhuizen een grote vlucht hebben genomen. Op grote schaal worden daarbij zogeheten taalvrijwilligers ingezet. Echter, we zien ook dat daarbij docenten en professionals nodig zijn om de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening te waarborgen. De invulling daarvan blijkt lastig gezien de beschikbare middelen en de krappe arbeidsmarkt.

Alternatieve dienstverlening tijdens corona

In 2021 werd door de Noord-Hollandse bibliotheken als derde knelpunt de alternatieve dienstverlening tijdens de coronacrisis aangehaald. Alhoewel negen van de tien bibliotheken (in Nederland⁵¹) in 2021 alternatieve dienstverlening rondom basisvaardigheden en specifiek taalvaardigheden bood werden de bibliotheken wel voor een uitdaging gesteld om de doelgroep te bereiken.

Voor de doelgroep is online als enige vorm niet geschikt, alhoewel uit de interviews met de bibliotheken uit Noord-Holland blijkt dat dit toch wel beter ging dan eerder aangenomen, bijvoorbeeld door te werken met Whatsapp. Bibliotheken zochten ook naar andere vormen die aansloten bij de doelgroep en bouwden een divers aanbod op; telefonische spreekuren, één op één oefenen met taalvaardigheid, bijvoorbeeld met Taalmaatje en / of Kletsmaatje, één op één hulp op afspraak, taalwandelingen en activiteiten aan huis.

Ondanks deze extra inzet bereikte ongeveer de helft van de bibliotheekorganisaties in Nederland de niet-digitaalvaardigen en laaggeletterden met Nederlands als eerste taal niet vanwege de coronamaatregelen.

Uit het onlangs verschenen [rapport](#) 'Een geschakeerd en divers landschap: (Digi)Taalhuizen in Nederland' (dec. 2022), opgesteld in opdracht van Tel mee met Taal, blijkt dat ondersteuning van DigiTaalhuizen nodig blijft om de kwaliteit en continuïteit te waarborgen. Een belangrijke conclusie is dat er door betrokkenen met veel energie wordt gewerkt aan het bieden van een laagdrempelig aanbod binnen de Taalhuizen. Tegelijkertijd is er in sommige gevallen nog meer nodig om het werk goed te verankeren en om te zorgen dat er ruimte blijft voor ontwikkeling en verdere professionalisering. Zo vragen veel geïnterviewden om extra ondersteuning bij het opzetten van een (Digi)Taalhuis en extra advies bij het maken van bijvoorbeeld inwerkprogramma's of communicatieplannen. De adviezen uit het rapport worden door de Rijksoverheid meegenomen bij het beleid voor de komende jaren.

6.3 Wat kunnen bibliotheken nog meer doen?

Alleen door integrale samenwerking kan de problematiek van laaggeletterdheid adequaat worden aangepakt. Het gaat daarbij zowel om partijen op landelijk, provinciaal en regionaal niveau als op gemeentelijk en wijkniveau. De bibliotheeksector is op alle niveaus vertegenwoordigd. Dit maakt de bibliotheeksector tot een van de meest krachtige partijen als het gaat om de bestrijding van laaggeletterdheid.

6.3.1 Voortbouwen op de lokale netwerkaanpak

De aanpak van laaggeletterdheid staat of valt met de mate van onderlinge samenwerking van partijen in het sociaal domein. Inmiddels zijn daarbij belangrijke resultaten behaald, onder andere met het DigiTaalhuis, maar ook met de gezinsaanpak.

⁵¹ Er is geen data op provinciaal niveau beschikbaar hierover. Zie verder <https://www.bibliotheeknetwerk.nl/publicaties/basisvaardigheden-voor-volwassenen-2021>

Het is belangrijk om, met een helder verhaal vanuit de bibliotheek, het gesprek met partners aan te gaan. Er wordt besproken wat ieders visie, rol en bijdrage is en waarin je elkaar kunt vinden. In de beleidsperiode van het actieprogramma Tel mee met Taal (2020-2024) groeit de regierol van de gemeente rond de aanpak van laaggeletterdheid en vanaf eind 2024 moeten alle Nederlandse gemeenten de regierol op zich nemen voor de aanpak van laaggeletterdheid. Dat is inclusief de gezinsaanpak en juist hiervoor is een goed aangestuurde netwerksamenwerking van groot belang.

Veel gemeenten en partners zoeken naar invulling van ieders taak en visieontwikkeling. De bibliotheek heeft de kans om hierin een ontzorgende rol te spelen en het onderwerp te agenderen. In een sterke netwerkaanpak zorgt de bibliotheek voor verbinding tussen de (centrum)gemeente en partners, en ontwikkelt zij samen met hen een aanpak. Hierbij zoek je aansluiting bij bestaande regionale plannen voor aanpak van laaggeletterdheid. Je werkt aan het versterken van bestaande contacten en samenwerking op langere termijn.

Randvoorwaarden voor een succesvolle aanpak zijn:

- Een gezamenlijk beleid in afstemming met de gemeente.
- Duidelijke afspraken over ieders rol en verantwoordelijkheden.
- Afspraken op strategisch, tactisch en uitvoerend niveau van iedere betrokken organisatie.
- Draagvlak, commitment en vertrouwen in de samenwerking.
- Ondersteuning van een communicatie-collega in de PR van de aanpak en communicatieafspraken.

Bibliotheek Hilversum ontwikkelde in 2021 een plan over de aanpak van laaggeletterdheid in de gemeente voor de komende vier jaren. Er werd breed gekeken naar de inzet die gepleegd kon worden op het gebied van leesbevordering onder jeugd en de gezinsaanpak. De scan hielp bij de onderbouwing en de prioritering. Zo bleek in één van de kwetsbare wijken een buurthuis naast een basisschool te liggen. Door voor deze wijk te kiezen werd een gecombineerde preventieve aanpak mogelijk; bij kinderen en hun ouders.

Uit Scan Laaggeletterdheid in Beeld – Probiblio 2021

In Haarlem hebben we vijf Digitaal-sterk centra die zijn ontwikkeld. De afgelopen jaren waren er wel 25 plekken waar informatie te halen was voor mensen die wilden werken aan hun digitale vaardigheden. Bij de een kon je via Seniorweb het een en ander doen. Bij de ander kon je een cursus Klik en tik volgen. Bij een welzijnsorganisatie kon je leren omgaan met je telefoon. Dat aanbod hebben we gebundeld in vijf Digitaal-sterk centra die we over heel Haarlem hebben verspreid en waarin al die 25 partijen een plek hebben. Overal is het aanbod hetzelfde, overal zijn de vrijwilligers hetzelfde geschoold. Ze vallen nog steeds onder een van de welzijnsorganisaties of onder de bibliotheek, maar we werken nu wel vanuit één visie en één manier van werken waardoor je het meer gezamenlijk doet. Het is mooi om te zien dat we hiermee in een behoefte voorzien – Martine Porienski, Taalhuiscoördinator Zuid-Kennemerland en IJmond, Bibliotheek Zuid-Kennemerland

6.3.2 Gezinsaanpak

Ouders spelen een cruciale rol bij de taal- en geletterdheidsontwikkeling van hun kinderen. Kinderen van ouders die moeite hebben met taal, lopen zelf ook een grotere kans taalproblemen te krijgen. Zo kan een cyclus van laaggeletterdheid ontstaan. De gezinsaanpak is erop gericht ouders te leren om hun kinderen te ondersteunen en stimuleren in de taalontwikkeling. Daarnaast kunnen ouders binnen de gezinsaanpak ook werken aan hun eigen basisvaardigheden.

Om de cyclus van laaggeletterdheid te doorbreken is het belangrijk dat:

1. Focus ligt op het laagtaalvaardige gezin, zowel de NT1 als de NT2 gezinnen.
2. Het onderwerp geagendeerd wordt bij gemeente en partners.
3. Het aanbod en kennis over voorkomen (preventie) en verminderen (curatie) verbonden wordt aan elkaar.
4. Ouders handvatten gegeven wordt voor een positieve leesopvoeding.

Een positieve leesopvoeding bestaat uit:

- Voorlezen (liever goed in de moedertaal dan gebrekkig in een tweede taal).
- Veel praten met kinderen, bijvoorbeeld over wat je voorgelezen hebt.
- Het goede voorbeeld geven door zelf te lezen.
- Thuis (kinder)boeken hebben.
- Met de kinderen naar de bibliotheek gaan.⁵²

Binnen de gezinsaanpak zijn er twee aanvliegroutes om ouders te ondersteunen. Sommige activiteiten geven ouders concrete handvatten om de taalontwikkeling van hun kinderen te stimuleren. Daarnaast zijn er activiteiten die focussen op het verhogen van de basisvaardigheden van ouders zelf, zodat zij voor meer talige interactie in het gezin kunnen zorgen.

Bibliotheken spelen in het lokale netwerk vaak al een grote rol bij de gezinsaanpak. Niet alleen hebben bibliotheken expertise in huis op het gebied van leesbevordering én laaggeletterdheid. Ook heeft de bibliotheek een rijke collectie aan materialen voor alle leeftijden en alle niveaus. De gezinsaanpak geeft de bibliotheek dus aanleiding om na te denken over de eigen rol in het lokale speelveld én de mogelijkheid om een sterker profiel te kiezen. De gezinsaanpak vraagt bij uitstek om uitvoering samen met andere partijen. De bibliotheek werkt lokaal al veel samen met relevante partijen voor de gezinsaanpak, zoals consultatiebureaus, onderwijsinstellingen, welzijnsorganisaties en gemeenten. De noodzaak hiervoor wordt nog sterker, als gemeenten de regierol op zich moeten nemen op dit vlak.⁵³ Op dit moment hebben 15 van de 18 Noord-Hollandse bibliotheken het programma Gezinsaanpak met Probiblio doorlopen. In dit traject is de Wegwijzer Gezinsaanpak⁵⁴ opgesteld. Daarnaast doen 10 bibliotheken mee aan de VoorleesExpress via Probiblio, waarbij vrijwilligers gedurende 20 weken bij gezinnen thuis voorlezen en taalrijk gedrag stimuleren. Maar de meeste bibliotheken zijn in meer of mindere mate met dit onderwerp bezig. Bijvoorbeeld door hun preventieve en curatieve dienstverlening (die al geboden werd) integraal aan elkaar te verbinden. Bij de Bieb voor de Zaanstreek is daarnaast bijvoorbeeld BoekStartThuis. Hierbij gaat de BoekStartcoach in overleg met JGZ langs bij gezinnen die extra aandacht nodig hebben.

Het is heel mooi voor de bibliotheek om meer integraal te werken met elkaar. Binnen de bibliotheek kan het voorkomen dat er binnen eigen hokjes wordt gewerkt (denk aan aanbod jeugd, aanbod volwassenen taal/digitaal), terwijl de gezinsaanpak veel meer integraal programmeren betekent en ook een beetje over de grens van je eigen expertise heen kijken. Voor de bibliotheek heeft dat opgeleverd dat we veel meer kansen zien, in ieder geval in het integraal werken. En het geldt voor de gemeente tegelijkertijd ook. Daar is de WEB natuurlijk ook volledig gericht op mensen van boven de 18, terwijl het interessant is om te kijken hoe je onderwijskansen of andere afdelingen ook kunt aanhaken om samen te ontwikkelen. Het staat allemaal nog in de kinderschoenen, maar we zetten mooie kleine stapjes – Martine Porienski, Taalhuiscoördinator Zuid-Kennemerland en IJmond, Bibliotheek Zuid-Kennemerland

⁵² https://www.probiblio.nl/uploads/2019%20Bestanden/19_043_Gezinsaanpak_V6.pdf

⁵³ <https://www.bibliotheeknetwerk.nl/gezinsaanpak/gezinsaanpak-netwerk-beleid>

⁵⁴ https://www.probiblio.nl/uploads/Aanbod%20Probiblio/Gezinsaanpak/Wegwijzer_Gezinsaanpak_Uitbreiding%202020-09-2022.pdf

6.3.3 Informatiepunt Digitale Overheid (IDO's)

Sinds 2019 wordt gebouwd aan een landelijk dekkend netwerk voor deze ondersteuning via de bibliotheken. Onderdeel van het programma Digitale Inclusie zijn de Informatiepunten Digitale Overheid (IDO's), waar burgers terecht kunnen met hun vragen over de digitale overheid. Deze informatiepunten kunnen burgers helpen bij het regelen van praktische zaken die tegenwoordig veelal online geregeld moeten worden, zoals huurtoeslag, AOW, uitkeringen, belastingen, rijbewijzen, toeslagen en zorgzaken.⁵⁵

Vanaf medio 2019 kunnen mensen terecht bij de Informatiepunten Digitale Overheid (IDO's) in de openbare bibliotheek als zij vragen hebben over de dienstverlening van de uitvoeringsorganisaties zoals: de 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 persoonsgebonden budget. 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, vakbonden, ouderenbonden, cliëntenondersteuners, sociale raadslieden en zorgkantoren.⁵⁶

Vanaf juni 2019 zijn we gestart als koploperbibliotheek voor het Informatiepunt. Dat begon vrij snel goed te lopen. Het was ook makkelijk uit te leggen aan samenwerkingspartners en aan de inwoners. Mensen zagen het nut en de meerwaarde. Met het DigiTaalhuis bleef dat lastig. Dus we hebben op een gegeven moment besloten om het samen te voegen met het Informatiepunt. Het werd het Informatiepunt voor alle mensen die hulp nodig hebben op het gebied van digitale vaardigheden of hun basisvaardigheden willen verbeteren. Daardoor kregen we ook opeens mensen binnen van Nederlandse afkomst met een taalprobleem. Zij kwamen met vraag over het doen van een aanvraag bij de gemeente, maar als ze er eenmaal waren, bleek het dat ze niet goed waren in de Nederlandse taal. En zo kunnen we ze doorverwijzen naar formele educatie, of naar iets binnen de Bieb Academy. Het gaat niet om grote getalen, maar toch. Of we kregen mensen binnen die helemaal geen digitale vaardigheden hadden en waarvan we aangaven dat zij een Klik en Tik cursus konden volgen. Dus het Informatiepunt is een goede vindplaats van de doelgroep – Yvonne Kraakman, beleids- en ontwikkelingsadviseur, Bieb voor de Zaanstreek

Cijfers: IDO's in 2021 (landelijke cijfers)

Op 1 juli 2019 was de officiële landelijke opening van het eerste IDO in de Stadsbibliotheek Venlo. Eind 2019 had 10% van de bibliotheekorganisaties – de 15 kopgroepbibliotheek – een informatiepunt met betrekking tot de (digitale) overheid. De uitrol liep op schema tot de start van COVID-19. Daarna waren de bibliotheken geruime tijd gesloten. Eind 2020 stond de teller op 73 IDO's, verspreid over 39 bibliotheekorganisaties. Vanaf de heropening van de bibliotheken en de versoepelingen van de COVID-19 maatregelen in 2021 liep het aantal informatiepunten snel op. In 2021 kende Nederland maar liefst 439 IDO's, vallend onder 124 bibliotheeklocaties. Een gevolg van een subsidieregeling die bibliotheken bij inschrijven verplicht voor 1 september 2021 minimaal één IDO te openen.⁵⁷ In 2021 heeft een kwart van de bibliotheekorganisaties (24%) op vijf of meer locaties een IDO.⁵⁸

Gemeenten nemen per 1 januari 2023 de verantwoordelijkheid voor de financiering van de Informatiepunten Digitale Overheid (IDO) over van de KB. Hiervoor krijgen zij jaarlijks structureel ruim

⁵⁵ Manifestgroep en openbare bibliotheken, 2018

⁵⁶ <https://www.bibliotheeknetwerk.nl/publicaties/basisvaardigheden-voor-volwassenen-2021/digitale-inclusie>

⁵⁷ KB, 2021

⁵⁸ <https://www.bibliotheeknetwerk.nl/publicaties/basisvaardigheden-voor-volwassenen-2021/digitale-inclusie>

17 miljoen euro uitgekeerd. Van dit geld dienen gemeenten lokale bibliotheken te financieren om de IDO's te realiseren en in stand te houden. In Noord-Holland heeft op dit moment iedere bibliotheek in het werkgebied minimaal één Informatiepunt Digitale Overheid.

Mensen die met vragen over digitale vaardigheden bij ons komen, hebben vaak ook hele andere uitdagingen waar ze bij geholpen willen worden. Soms gaat het privé niet goed, hebben ze financiële problemen, hebben ze moeite met taal, hebben ze moeite met de opvoeding van hun kinderen of komen ze uit een ander land en zijn ze onbekend hoe dingen in Nederland werken. Het is goed om te merken dat mensen vertrouwen hebben in ons, op die manier kunnen we ze helpen door hen door te verwijzen naar bijvoorbeeld maatschappelijk werk. We willen een goede brug zijn, zonder dat we zelf de hulpverlener worden – Moniek Lucassen, Teamleider NL Plein, Bibliotheek Waterland

6.3.4 Ontwikkelplein

Onder de noemer Ontwikkelplein denken op dit moment veel bibliotheken na of en hoe ze een plek in kunnen richten voor informatie en advies, praktische hulp en zelf leren, én ontmoeten. Mensen zien de bibliotheek vaak als een goede locatie om hun vragen te stellen. Essentie is één centrale herkenbare plek zodat hulpvragers niet langs verschillende loketten hoeven en zij zo in aanraking komen met de mogelijkheden om hun eigen vaardigheden te vergroten en voor kennisuitwisseling voor professionals. Het gaat om zowel korte, praktische hulp als leer- en oefenmogelijkheden voor kortere of langere tijd. Laagdrempelig, informeel en zonder verplichtingen.

Er zijn veel verschijningsvormen en ook de namen verschillen. Overeenkomst is dat op het Ontwikkelplein verbindingen worden gelegd:

- tussen hulpvragers en de mogelijkheden voor informele ondersteuning en leren - ook voor de vraag achter de vraag;
- tussen bibliotheek, gemeente en partners - om het bereik en effect te vergroten;
- tussen wat mensen komen 'halen' en wat zij kunnen 'brengen'.

Samenwerking met partners is essentieel. Zij zijn de inhoudsexperts op de dagelijkse thema's waar de vragen over gaan. Dit kunnen professionalere organisaties zijn binnen het maatschappelijk veld, maar ook vrijwilligersinitiatieven of commerciële organisaties. Bovendien staat iedereen met een deel van de doelgroep in contact. Deze communicatiekracht delen biedt mogelijkheden. Partners vervullen de rol om mensen door te verwijzen en expertise te delen.

Het Ontwikkelplein kan elk thema omvatten, zoals taal, rekenen, gezondheid, werk enzovoort. Het vormt zo een 'paraplu' boven bijvoorbeeld het DigiTaalhuis en het IDO. Het gaat er vooral om dat het aanbod doelgroep- en vraaggericht wordt gecombineerd:

- Het aanbod is in openheid verbonden zodat mensen in aanraking komen met wat hen verder kan helpen, ook als zij er niet naar op zoek waren. Dit vraagt ook inzet in de bibliotheek van de actieve medewerkers van bibliotheek en partners.
- Activiteiten vinden per doelgroep gelijktijdig plaats waardoor mensen makkelijker van de ene activiteit overstappen naar een volgende.
- Binnen activiteiten kijken medewerkers van de bibliotheek en partners naar andere interesses en hulpvragen om actief de verbinding te leggen met verdere mogelijkheden.
- Leer- en oefenmaterialen en -programma's worden vraaggericht ingezet in een Open Leercentrum-achtige setting, waaronder zo'n 100 landelijk ingekochte programma's voor bibliotheken.

Op dit moment is er in de provincie Noord-Holland nog geen officieel Ontwikkelplein geopend, maar veel bibliotheken zijn bezig of voornemens om daar in 2023 verdere stappen in te zetten.

6.3.5 Gecijferdheid

Laaggecijferdheid houdt in dat je moeite hebt met cijfers, oftewel met de kwantitatieve kant van de maatschappij in alle verscheidenheid. De hele dag zijn er situaties waarin getallen, cijfers en maten voorkomen. De meeste mensen staan hier niet eens bij stil, omdat deze zo gewoon en alledaags zijn dat het denkwerk automatisch gaat. Kan iemand dit niet (goed), dan kan dat belemmerend zijn in het dagelijks leven. Volwassenen die hier problemen mee ondervinden, noemen we laaggecijferd. Naar schatting gaat het om 2,1 miljoen mensen in Nederland⁵⁹. Voorheen werd vooral naar de rekenvaardigheden van mensen gekeken. Ondertussen is dit breder en gaat het om het geheel aan vaardigheden gaat rondom cijfers, rekenen en financiën om mee te kunnen komen in de maatschappij en spreken we over gecijferdheid.

Voorbeelden ten aanzien van laaggecijferdheid

- *Niet kunnen klokkijken of plannen is erg lastig. Het vormt een obstakel om op tijd te komen op het werk of de kinderen naar school te brengen. Dat geldt ook voor werken met een kalender en het plannen van afspraken.*
- *Dagelijks gaan we met geld om. Als rekenen moeilijk is en een gevoel van orde grootte ontbreekt of iemand kan het wisselgeld niet natellen, dan is boodschappen doen lastig. Helemaal ingewikkeld wordt het om te bepalen of er genoeg geld is. Voor nu, maar ook voor de rest van de maand. Sparen en budgetteren zijn onmisbare vaardigheden, maar zeer moeilijk voor een laaggecijferde.*
- *Mensen die laaggecijferd zijn hebben moeite met maten en maatgevoel. Dit levert bijvoorbeeld problemen op bij het koken volgens een recept, het innemen of toedienen van medicijnen, het inschatten van afstanden en hoe lang je daarover doet of bij het beladen van een caravan.*

Bibliotheken werken actief aan het tegengaan van laaggeletterdheid. Wil iemand volwaardig meedoen en zelfredzaam zijn in onze samenleving dan moet je in staat zijn om een combinatie aan taal-, digi- en cijfervaardigheden in te zetten. Maar ook informatie verzamelen, interpreteren en analyseren om daar vervolgens een actie, mening of keuze aan te verbinden. Het bieden van een gecombineerde aanpak voor taal, rekenen en digitale vaardigheden kan dan effectiever zijn dan de ondersteuning op enkel één van de basisvaardigheden te richten.

De handvatten missen nog om dit echt op te pakken, maar zijn in ontwikkeling. In Noord-Holland zijn op dit moment dan ook nog geen bibliotheken concreet aan de slag met dit onderwerp, maar wordt wel nagedacht hoe dit in te passen valt in het aanbod van de bibliotheek, zo blijkt uit de interviews. Het helpt om te beginnen met het creëren van bewustwording bij medewerkers, vrijwilligers en partners dat het bij een kwetsbare volwassene niet alleen gaat om laaggeletterdheid of een gebrek aan enkel digitale vaardigheden, maar om een gebrek aan basisvaardigheden in de brede context, met daarin dus vaak ook een gecijferde component. Door hen te informeren over gecijferdheid kunnen zij dit meenemen in hun lessen, spreekuren en bijeenkomsten en problemen hiermee herkennen.

⁵⁹ Bron: [Aanpak van laaggeletterdheid | Rapport | Algemene Rekenkamer Pag. 5](#)

De bibliotheek werkt samen met lokale en regionale partners om mensen te ondersteunen bij het beter leren rekenen, administreren en budgetteren. Samenwerking krijgt onder meer vorm in het bereiken van mensen, het uitvoeren van programma's en door doorverwijzing van en naar partners en de bibliotheek. Door met partners in gesprek te gaan kan gezamenlijk gekeken worden waar nog mogelijkheden en kansen liggen in het werkgebied om samen op te trekken. Het is daarbij belangrijk om een integraal aanbod aan te bieden en het netwerk goed te integreren in de verschillende samenwerkingsnetwerken die er zijn, zoals het Taalhuis-netwerk of Informatiepunt Digitale Overheid-netwerk.⁶⁰

We zien een noodzaak om echt wat met gecijferdheid te gaan doen aankomend jaar. Ik denk dat we in eerste instantie zullen gaan onderzoeken wat we kunnen en willen doen. En wat we er nu al aan doen. Want ik denk dat in het lesmateriaal en hoe er gesproken wordt in de les al best wel wat met gecijferdheid gedaan wordt. Het oefenen met klokkijken of het lezen van een recept is natuurlijk ook gecijferdheid. En ik denk dat we dan zullen beginnen bij de basis van uitleggen aan de vrijwilligers wat gecijferdheid is waar het probleem ligt. De eerste stap is bewustwording namelijk – Yvonne Kraakman, beleids- en ontwikkelingsadviseur, Bieb voor de Zaanstreek

BIJLAGE 1: LAAGGELETTERDHEID IN DE PROVINCIE NOORD-HOLLAND

In het PIAAC-onderzoek naar laaggeletterden in Nederland van 2012 is vastgesteld dat Nederland 1,3 miljoen laaggeletterden telt in de leeftijd van 16 – 65 jaar. Dat is 11,9% van de beroepsbevolking.

In vervolgonderzoek door de Universiteit van Maastricht is voor de provincie Noord-Holland een schatting gemaakt van 12,7% van de beroepsbevolking (Maastricht University & Researchcentrum voor Onderwijs en Arbeidsmarkt/ROA, mei 2016) *Regionale spreiding van geletterdheid in Nederland*. Dit komt neer op ongeveer 234.696 mensen in de leeftijd van 16 tot 65 jaar. Het percentage ligt in Noord-Holland ongeveer gelijk aan het landelijk gemiddelde. Onderstaande aantallen zijn dus exclusief ouderen waaronder het percentage laaggeletterdheid relatief hoog is. Daarnaast hebben we op basis van cijfers van het CBS gekeken naar de beroepsbevolking 15 – 65 jaar over 2021 en deze cijfers afgezet tegen de percentages zoals te vinden zijn op www.geletterdheidinzicht.nl (gebaseerd op het ROA onderzoek).

Tabel: laaggeletterdheid per gemeente in Noord-Holland onder de beroepsbevolking (16-65 jaar)

Gemeente(s)	Percentage Laaggeletterden ⁶¹	Inwoneraantal 16-65 jaar 2012 ⁶²	Aantal Laaggeletterden 2012 (geschat)	Inwoneraantal 15-65 jaar 2021 ⁶³	Aantal Laaggeletterden 2022 (geschat)
Koggenland / Medemblik	10%	43000	4300	42870	4287
Hollands Kroon / Opmeer / Texel	11%	47000	5170	46962	5166
Schagen	12%	30000	3600	28164	3380
Den Helder	9%	38000	3420	35330	3180
Hoorn	13%	48000	6240	46918	6099
Drechterland / Enkhuizen / Stede Broec	17%	39000	6630	37353	6350
Heerhugowaard / Langedijk / Schermer	9%	56000	5040	55079 ⁶⁴	4957
Alkmaar	9%	64000	5760	71061	6395

⁶¹ www.geletterdheidinzicht.nl

⁶² ROA onderzoek

⁶³ <https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/85039NED/table>

⁶⁴ Gemeente Schermer valt in 2021 onder de gemeente Alkmaar

Bergen NH / Heiloo	10%	32000	3200	30658	3066
Velsen	10%	44000	4400	44091	4409
Beverwijk / Heemskerk	8%	52000	4160	52094	4168
Castricum	10%	21279	2127	21748	2175
Uitgeest	8%	8721	698	8913	713
Haarlem / Haarlemmerliede	9%	106000	9540	107194	9647
Bloemendaal / Heemstede / Zandvoort	4%	38000	1520	38598	1544
Wormerland	6%	9753	585	10161	610
Zaanstad	15%	98247	14738	102362	15354
Purmerend	9%	53000	4770	53162	4785
Amstelveen / Diemen / Ouder-Amstel	7%	79000	5530	87741	6142
Haarlemmermeer	12%	96000	11520	104057	12487
Amsterdam	16%	583000	93280	636843	101895
Beemster / Edam-Volendam / Graft – De Rijp / Landsmeer / Oostzaan / Waterland / Zeevang	6%	49000	2940	52620	3157
Aalsmeer / Uithoorn	7%	38000	2660	40219	2815
Blaricum / Huizen / Laren	5%	39000	1950	37827	2011
Hilversum	14%	55000	7700	58589	5296
Muiden / Weesp / Wijdmeren	2%	31000	620	27677	1172
Bussum / Naarden	2%	30000	600	35294 ⁶⁵	554
Totaal Noord-Holland	12,7%	1.828.000	212.698	1.913.585	221.813
Totaal Nederland	11,9%				

⁶⁵ Gemeente Gooise Meren

BIJLAGE 2: PRAKTIJKVOORBEEDEN NOORD-HOLLAND: INTERVIEWS

In deze bijlage zijn de uitwerkingen te vinden van een drietal interviews die zijn gehouden met Noord-Hollandse bibliotheken om zo een impressie te geven van de dynamiek in het bibliotheekveld rondom de bestrijding van laaggeletterdheid.

Interview met Martine Porienski, Taalhuiscoördinator Taalhuis Zuid-Kennemerland en Taalhuis IJmond, werkzaam bij Bibliotheek Zuid- Kennemerland



Kun je wat meer vertellen over de functie die je hebt?

Ik werk nu een aantal jaren al bij de bibliotheek en ben daar in eerste instantie aangenomen om een programma's intern op te zetten en uit te voeren bij de bibliotheek, gericht op basisvaardigheden en taal voor volwassenen. Dat heb ik tot 2019 gedaan daarna ben ik coördinator geworden van het Taalhuis Zuid-Kennemerland. Zoals wij het in onze regio hebben ingericht ben je dan verantwoordelijk voor het coördineren van alle activiteiten in de regio en is de bibliotheek daarin belangrijke een partner. Net als welzijnsorganisaties en de taalscholen. Vanaf juli 2021 ben ik ook coördinator geworden van Taalhuis IJmond, dus in dezelfde arbeidsmarktregio.

Uiteindelijk gaat mijn rol per 1 januari over naar de gemeente en voer ik deze functie uit vanuit de gemeente. Dat is een logisch gevolg van de manier waarop we in de regio werken. We werken vanuit het Taalhuis met heel veel organisaties samen en de bibliotheek belangrijke partner. En dan voelt het logischer om een plek te hebben bij de centrumgemeente van onze regio, de gemeente Haarlem. En van daaruit ben ik dan ook nog steeds gewoon coördinator van de Taalhuizen Zuid Kennemerland en IJmond.

Kun je wat meer vertellen over wat er speelt binnen het werkgebied waar jullie actief zijn ten aanzien van laaggeletterdheid?

Daar speelt van alles. We hebben een regionaal plan aanpak laaggeletterdheid. Daar hangt een samenwerkingsagenda onder waarin we concreter aangeven op welke thema's we thematisch te werk gaan waar we ons op richten. Dat plan is tot 2024. We doen ons best om zoveel mogelijk van de gestelde doelen te bereiken. Daargelaten dat corona er natuurlijk dwars doorheen kwam en hier en daar nieuwe inzichten of andere zaken zijn ontstaan.

In Zuid-Kennemerland en IJmond hebben we daarnaast ook nog een Taalakkoord. Dat is overigens ook regionaal, waarin een bredere schil van organisaties aangegeven heeft welke interventies of bijdragen zij leveren aan het aanpakken van laaggeletterdheid en op het gebied van alle basisvaardigheden. Het Taalhuis Zuid-Kennemerland heeft een jaarplan opgesteld en afgelopen jaar hebben we ons op verschillende thema's gericht. Zoals 'Voel je goed', gericht op gezondheid, digitale vaardigheden en taalvaardigheden. We hebben sinds 1 januari nieuwe formele taalaanbieders, na een aanbesteding. Dat geldt voor beide regio's. Ook zijn er hele mooie ontwikkelingen bij de bibliotheek Zuid-Kennemerland. Er is een nieuw meerjarenbeleidsplan opgesteld en daarin speelt laaggeletterdheid een grote rol. Dat is een hele mooie kapstok waaraan we heel veel van onze activiteiten en inzet kunnen hangen.

Er is dus eigenlijk op heel veel plekken en op heel veel niveaus aandacht voor laaggeletterdheid binnen het werkgebied waar jij actief bent, is dat ook op elkaar afgestemd?

Jazeker. Al zou het naar mijn idee nog meer in afstemming kunnen. Maar we hebben zeker stappen gezet. We trainen net als andere Taalhuizen onze taalvrijwilligers via de basistraining van Stichting Lezen en Schrijven en dat doen we Taalhuis breed, dus daar kunnen alle organisaties die werken met taal aan meedoen. Het is mooi als je daar meer samenhang in hebt met bijvoorbeeld een training op het gebied van herkennen. Zo zijn de vrijwilligers die digitale vaardigheden ondersteunen getraind in het herkennen van laaggeletterdheid en ook in het doorverwijzen, bijvoorbeeld richting het Taalhuis en richting het taalspreekuur dus daar is samenhang, maar het kan altijd meer.

Op basis van de verschillende niveaus wil ik nog toevoegen dat het ook binnen de gemeenten van belang is om waar mogelijk nog meer samenhang en afstemming te vinden. Op basis van diverse projecten worden gewerkt met cofinanciering vanuit de verschillende potjes geld binnen de gemeente. Maar het gaat misschien nog wel meer om het inzicht dat basisvaardigheden ook in veel gevallen aan de basis liggen van veel andere problematiek. Denk aan schulden en gezondheid of het vinden van werk. Landelijke aandacht en aandacht vanuit het Taalhuis heeft hier al wat bewustwording gekweekt. Maar het kan altijd meer en effectiever.

Voor de aanpak van laaggeletterdheid is die samenwerking en samenhang ook van groot belang. Als het gaat om de NT2 doelgroep denk ik dat we trots mogen zijn in wat er staat aanbod en weten verwijzer inmiddels goed de weg. Maar het vinden, begeleiden en scholen van de NT1 er vergt echt een goede samenwerking, inclusief warme overdracht veel tijd en veel inzicht.

Welke thema's spelen in het regionale plan van aanpak laaggeletterdheid?

We hebben de doelgroepen bepaald waar we ons op richten. Dat zijn de doelgroepen die binnen de WEB bekend zijn: het bereik van NT1'ers, het bereik van jongvolwassenen en ouders. Dat zijn de ouders van kinderen op de basisschool, vaak met een VVE indicatie.

Zoals beschreven staat in ons regionaal plan organiseren wij ons aanbod thematisch aan de hand van de volgende thema's:

1. Gezondheid en vitaliteit;
2. Financiën;
3. Opvoeding en school;
4. Werk;
 - a. Werkgeversaanpak;
 - b. Empowerment.

Daarnaast ondersteunen we de gemeentelijke aanpak die ervoor te zorgt dat onze communicatie en dienstverlening duidelijk is voor inwoners. We maken afspraken met onze partners over bewustwording, het signaleren en het doorverwijzen van inwoners met lage basisvaardigheden.

We kijken ook naar de herijking van het aanbod op basis van ervaringen van de deelnemer en we zijn bezig met monitoring van bereik en de kwaliteit van impact. Dat hebben we bijvoorbeeld gedaan door de afgelopen twee jaar pilots te draaien met het bedrijf Qwasp waarin we een soort van algemene meting konden doen op onze activiteiten.

En wat kwam daar uit?

Nou, dat het best ingewikkeld is. Het is tot nu toe ook nog heel erg in ontwikkeling, dus het is heel erg pionieren met elkaar om te bepalen waar je behoefte aan hebt en waar je wat voor invult. Vanuit het Rijk is het natuurlijk vanaf 1 januari verplicht om zaken cijfermatig aan te leveren op de zes thema's of indicatoren die je nodig hebt, zoals vrouw / man / NT1 / NT2 /inburgering / niet inburgering etc. om gebruik te kunnen maken van WEB-middelen. En dat wil je zo makkelijk mogelijk maken voor alle organisaties die werken binnen de WEB. Dus dat is een thema, maar daarnaast wil je ook kunnen meten om te bepalen wat je interventie doet. Er zijn allerlei lijsten ontwikkeld om vragen te kunnen stellen die inzicht bieden in hoeverre iemand gestegen is qua zelfredzaamheid. We zijn daar nog niet

helemaal over uit, want er is nog geen tool ontwikkeld waarin je als organisatie zelf met een druk op de knop kunt zeggen wat je bijdrage is. Op dit moment lever je het blind is dus zie je niet wat er daarna mee gebeurt en dat levert onrust op bij organisaties. We zijn voornemens om daar in 2023 in beide Taalhuizen verdere stappen in te zetten.

Hoe zijn bij jullie de Taalhuizen georganiseerd en met wie werken jullie samen?

Binnen Zuid-Kennemerland hebben we net een switch gemaakt in organisatie- en overlegstructuur. Daar werken we met een stuurgroep en in de stuurgroep zit de bibliotheek, Toptaal als formele taalaanbieder, Stichting Lezen en Schrijven als adviseur, Van Hier, Gilde SamenSprak en de gemeente. De gemeente is in dit geval vaak vertegenwoordigd via de gemeente Haarlem. Zij zitten allemaal in de stuurgroep. En van diezelfde organisaties zit een afvaardiging van uitvoerende medewerkers in het uitvoeringsoverleg. Bij de stuurgroep proberen we zoveel mogelijk te richten op het sturen. Dat is een ingewikkelde, omdat je natuurlijk ook enige sturing hebt vanuit de politiek, vanuit de gemeente, vanuit beleidsadviseurs en daar liggen ook de budgetten. En daarnaast heb je een redelijke mate van invloed vanuit de stuurgroep. In het uitvoeringsoverleg zitten uitvoerende medewerkers en daar zijn de pijlers voornamelijk gericht op elkaar goed leren kennen, warm doorverwijzen aan elkaar, weten wat elkaars aanbod is en soms ook gewoon heel sec anoniem casussen bespreken, zodat je verder kunt ontwikkelen en nieuw aanbod kunt creëren.

Zijn er mooie successen of mooie ontwikkelingen van afgelopen jaren te benoemen die je zou willen delen?

Het afgelopen jaar hebben we meegedaan met een pilot van de gemeente Haarlem aan de gemeentelijke gezinsaanpak laaggeletterdheid, dus zowel vanuit de bibliotheek als gemeente Haarlem. Dat is iets wat we opgepakt hebben met elkaar past binnen het regionaal plan, dus ik ben daar zelf heel blij. Het is heel mooi voor de bibliotheek om meer integraal te werken met elkaar. Binnen de bibliotheek kan het voorkomen dat er binnen eigen hokjes wordt gewerkt (denk aan aanbod jeugd, aanbod volwassenen taal/digitaal), terwijl de gezinsaanpak veel meer integraal programmeren betekent en ook een beetje over de grens van je eigen expertise heen kijken. Voor de bibliotheek heeft dat opgeleverd dat we veel meer kansen zien, in ieder geval in het integraal werken. En het geldt voor de gemeente tegelijkertijd ook. Daar is de WEB natuurlijk ook volledig gericht op mensen van boven de 18, terwijl het interessant is om te kijken hoe je onderwijskansen of andere afdelingen ook kunt aanhaken om samen te ontwikkelen. Het staat allemaal nog in de kinderschoenen, maar we zetten mooie kleine stapjes. Zo hadden we van het voorjaar een mooie bijeenkomst waarin we veel partijen uit de buurt van Haarlem Schalkwijk hadden uitgenodigd en we specifiek inzoomde op deze wijk omdat we dachten dat we daar het meest kansrijk te kunnen zijn en hebben we informatie opgehaald waar bijvoorbeeld scholen of kinderdagverblijven behoefte aan hebben.

Het idee is om 2023 nog volledig te gebruiken om te ontwikkelen. En om een trekker aan te wijzen, ofwel bij de bibliotheek, ofwel bij de gemeente, waardoor je voortgang krijgt in het dossier en waarin je probeert het één en ander met elkaar op te leveren. Het zou mooi zijn als je een soort menukaart creëert waar scholen of kinderdagverblijven uit kunnen kiezen en dat het ze zo makkelijk mogelijk gemaakt wordt. Dus op het moment dat ze een subsidie aanvragen, dat het niet een plukje bij onderwijskansen of een plukje bij een andere afdeling is en dat je met al die ambtenaren moet afstemmen, maar dat er één ambtenaar is die met zijn collega's verder in conclaaf gaat hoe dit zo makkelijk mogelijk gemaakt kan worden voor organisaties die daar iets in willen doen. De echte uitvoering vindt dan plaats in het schooljaar 2024-2025. Dus dat betekent dat de plannen en al het concrete aanbod er in het voorjaar van 2024 liggen.

Tegelijkertijd biedt de bibliotheek natuurlijk nog steeds gewoon diverse bouwstenen aan vanuit de gezinsaanpak. BoekStart en hebben wij op diverse scholen dBos, dus er wordt vanuit de bouwstenen

al veel ingezet. Daar verandert niets aan of wordt hier en daar zelfs wat uitgebreid. Een ander mooi voorbeeld vanuit beide Taalhuizen is dat we in september, in de Week van Lezen en Schrijven, een theatervoorstelling hebben geboekt waarvoor we een heel divers publiek van vrijwilligers tot aan verwijzers, wethouders en beleidsadviseurs hadden uitgenodigd. De kern van de voorstelling was: hoe herken je laaggeletterden? Het hield een spiegel voor over hoe je er zelf op reageert. Het was een interactieve sessie waar mensen toch wel de schillen van de ogen voelden vallen. Daar zijn mooie dingen besproken met elkaar en de volgende stap is om dat in 2023 en 2024 op te pakken zodat we daar ook concreet mee in actie gaan.

Welke ideeën heb je al om daar mee aan de slag te gaan?

Stichting Lezen en Schrijven heeft natuurlijk in het verleden veel organisaties geschoold in het herkennen en doorverwijzen en überhaupt om in te zien hoe het is om laaggeletterd te zijn. Maar we hebben dat onvoldoende gekaderd in bepaalde thema's. Dat willen we meer inbedden en doelen op stellen. Zo kun je bijvoorbeeld alle collega's van werk en inkomen bij de gemeente scholen, maar als je dan vervolgens geen aanbod hebt of vrijwilligers hebt die daar weer in verder kunnen gaan, dan stukt het ergens. Dat willen we anders aanpakken en een goed vervolg aan geven.

In Haarlem hebben we vijf Digitaal-sterk centra en die zijn ontwikkeld. De afgelopen jaren waren er wel 25 plekken waar informatie te halen was voor mensen die wilden werken aan hun digitale vaardigheden. Bij de een kon je via Seniorweb het een en ander doen. Bij de ander kon je een cursus Klik en tik volgen. Bij een welzijnsorganisatie kon je leren omgaan met je telefoon. Dat aanbod hebben we gebundeld in vijf Digitaal-sterk centra die we over heel Haarlem hebben verspreid en waarin al die 25 partijen een plek hebben. Overal is het aanbod hetzelfde, overal zijn de vrijwilligers hetzelfde geschoold. Ze vallen nog steeds onder een van de welzijnsorganisaties of onder de bibliotheek, maar we werken nu wel vanuit één visie en één manier van werken waardoor je het meer gezamenlijk doet. Het is mooi om te zien dat we hiermee in een behoefte voorzien.

Dat is een hele mooie prestatie, want je hoort heel vaak dat het lastig is om die organisaties bij elkaar te krijgen en dat het aanbod afgestemd wordt op elkaar. Wat zijn daarin naar jouw idee de succesfactoren geweest?

In eerste instantie het inzicht bij al die organisaties dat je samen sterker bent en dat zij ook vanuit de klant beredeneren dat het helemaal niet handig is om op 25 verschillende plekken verschillend aanbod te hebben. Want hoe weet je waar je heen moet als klant? Als je weet dat bij een Digitaal Sterk-centrum altijd op maat gekeken wordt wat je nodig hebt, dan ben je in ieder geval klantgericht bezig. En dat inzicht is er bij die partijen. We hebben natuurlijk ook corona gehad, dus dit was wel een hele uitdagende periode. Maar de vijf centra staan nog steeds. De bibliotheek is nu ook hard bezig om samen met andere organisaties weer op andere plekken zo'n centrum op te zetten. Er zijn verdergaande gesprekken met de gemeente Zandvoort, Bloemendaal en Heemstede om te kijken of dat ook een meerwaarde heeft met de lokale partijen daar.

Zijn er nog andere ontwikkelingen bij de bibliotheek Zuid-Kennemerland die je nog niet hebt benoemd, ten aanzien van laaggeletterdheid?

Sowieso is het belang van basisvaardigheden enorm groot. Als we alleen al kijken qua formatie wat er bij de bibliotheek werkzaam is op het gebied van basisvaardigheden, is dit sterk gegroeid in de afgelopen jaren. Er is daar veel meer formatieruimte bijgekomen op het gebied van basisvaardigheden. En dan is het ook nog zo dat in Zuid-Kennemerland de bibliotheek de taalsprekuren uitvoert en dat doen zij door bibliotheekmedewerkers daarvoor in te zetten, dus geschoolde medewerkers die in dienst zijn, geen vrijwilligers. En ook is daar de ontwikkeling gaande geweest dat alle publieksdienst medewerkers die tijdens service-uren werken basisvragen kunnen beantwoorden op het gebied van taal en digitaal. De basisvragen zijn dan voornamelijk een stukje herkennen en doorverwijzen. Mocht iemand laaggeletterd zijn op het gebied van taal, dan kun je daar

indien gewenst meteen actie op ondernemen en anders verwijs je door naar je collega. Het aanbod van de bibliotheek is goed onder de aandacht gebracht. We hebben mooie licenties, bijvoorbeeld op het Taalplein in Schalkwijk, waar echt een batterij aan computers staat met licenties van allerlei programma 's die je kunnen helpen bij taal en digitaal. En bij rekenvaardigheden. Dat is bekend bij alle publieksdienstmedewerkers en er is een steeds groter groeiende groep medewerkers die extra worden geschoold om ook op dat Taalplein, bijvoorbeeld als Taalpleincoach aan het werk te zijn of om Taalspreekuur uit te voeren.

Hebben jullie een Taalplein in alle vestigingen?

Nee, op dit moment is dat alleen in de bibliotheek in Schalkwijk. Maar we zijn aan het verdiepen in de mogelijkheden van een Ontwikkelplein en om die dan te combineren met het Taalplein. Het Ontwikkelplein kan veel breder worden ingezet met allerlei andere partijen, terwijl het Taalplein nu specifiek van de bibliotheek is. We gaan kijken met welke andere organisaties we kunnen samenwerken of dat we het Taalpleinconcept toch houden zoals het is en het op kleinere plekken plaats laten vinden. We hebben ook extra ruimte gemaakt voor licenties. Er zijn door corona veel licenties online beschikbaar geworden, die je kunt volgen als Taalpleincoach, maar ook door mensen die helemaal niet naar een vestiging kunnen komen.

En wat zijn de ontwikkelingen bij het Taalhuis IJmond?

De IJmond werkte al langer met die structuur van een stuurgroep en een uitvoeringsoverleg. Ik ben daar nu vanaf 2021 bij. Toen waren we nog heel erg zoekende naar de organisatie en afstemming. Ik heb het idee dat we nu wel in een rustiger vaarwater zijn gekomen en dat daar duidelijke keuzes in zijn gemaakt. We hebben een aantal partijen aan tafel daar en we hebben redelijk concreet wat we verwachten van de mensen die daar aan tafel zitten. Het nut en urgentie wordt in ieder geval goed gezien. Zo kwamen we in het begin eens per kwartaal samen en wil iedereen elkaar nu iedere zes weken spreken. We hebben daar wel veel te maken gehad met wisselingen in de WEB ambtenaren van alle drie de gemeenten; Heemskerk, Beverwijk en Velsen. Daardoor staakt het qua voortgang nog wel eens.

En daarboven hangt het regionale overleg met alle WEB ambtenaren in de hele regio. Het is mooi om te zien dat in de IJmond met name de ambtenaren heel erg naar elkaar toe kruipen. Dat vind ik erg goed om te zien, ondanks alle wisselingen. In de IJmond worden zaken wel echt gezamenlijk opgepakt en dat vind ik wel heel mooi.

En kun je eens voorbeelden noemen waar je dat in terug ziet?

Nou, soms is het ook iets wat ontstaat door externe factoren, maar wij werkten bijvoorbeeld altijd met het Nova College als formele taal aanbieder. Nadat Toptaal de nieuwe taal aanbieder werd vielen de services van het Nova College rondom het uitvoeren van de spreekuren weg en hebben de drie ambtenaren, samen met de stuurgroep, bepaald om de handen ineen slaan en gezamenlijk te kijken of we iemand bereid konden vinden om de spreekuren te gaan doen. En dat is daar gelukt. We hebben daar iemand voor gevonden die ook al in het Taalhuis werkzaam was. Zij kwam van een andere organisatie en voert nu als ZZP'er taalsprekuren uit en doet dat heel erg vanuit een gevoel van samenwerking. Dus zij doet niet alleen de spreekuren specifiek van het Taalhuis die door de WEB gefinancierd worden, maar doet ook veel spreekuren lokaal bij welzijnsorganisaties, samen met de partijen die daar zitten. Zij heeft ook wel als opdracht meegekregen vanuit de stuurgroep om dat voor 2023 uit te bouwen. Dus dat is een voorbeeld waarin de handen echt ineen geslagen zijn en is er regionaal gekeken in plaats van dat er vanuit iedere gemeente apart een medewerker ingezet wordt die dat gaat uitvoeren.

In de IJmond werken we daarnaast met drie taalexperts. Dat zijn taaldocenten NT2 die ingehuurd worden door het Taalhuis om interventies te doen, dus zij doen enerzijds bijvoorbeeld de scholing van

de vrijwilligers. Anderzijds kunnen zij maatwerk bieden aan onze doelgroep. In groepen of individueel. Als iemand een vraag heeft, kun je met een taalexpert in gesprek, de taalexpert kijkt wat het beste bij je past om dat op te lossen of zelf te oefenen. Zij kunnen zowel doorverwijzen, bijvoorbeeld naar een groep, maar voeren ook zelf uit, geven les.

Deze manier van werken is gestart bij onze sociale werkvoorziening in IJmond en inmiddels zijn zij breder over het Taalhuis inzetbaar. Zij kunnen ook taalspreekuur overnemen als de ZZP'er die dat doet er een keer niet is. Daarmee hebben we een goed vangnet. Ik ben er erg trots op dat we deze constructie hebben in de IJmond in een tijd van zeer grote schaarste.

Ook de twee bibliotheken, Velsen en IJmond-Noord, werken onderling samen. Dat doen zij door de spreekuren van het Taalhuis te faciliteren. Dat betekent dat ze ruimte bieden waar de spreekuren plaatsvinden, maar ook dat er een postvakje is. Dat maakt dat op het moment dat iemand met een taalvraag aan de balie van de bibliotheek komt, zij gemakkelijk en warm door kunnen verwijzen naar die persoon die daar aan die balie zit. Ze hebben ook de ambitie om samen een activiteit op te gaan zetten. Alleen door personele wijzigingen is dat dit jaar net niet gelukt. Zo denken ze aan laagdrempelige taalactiviteiten met een kop en een staart.

Wat gaat nog moeilijk? Of wat zou je nog anders willen?

Ik ben nu bezig met het jaarverslagen van dit jaar en dan merk je dat er enorm veel aanbod is, maar dat niet alles binnen de scope van het Taalhuis valt. Deel elkaars successen. Het zou een verbetering zijn om daar eens naar te kijken met elkaar.

Ik heb verder natuurlijk heel veel verbeterpunten voor mijn Taalhuizen. Ik denk dat we in de IJmond hele mooie stappen hebben gezet om de gevoelde concurrentie eruit te halen. Maar er zijn nog wel wat punten waar het schuurt. Zo zat ik met het uitvoeringsoverleg en bleek dat Toptaal, als nieuwe taalaanbieder, vrije instroommomenten heeft. Dus als er een groep gevormd is en een docent gevonden is dan start er een nieuwe groep. Het netwerk was gewend om twee instroommomenten per jaar te hebben. Dus als je dan een deelnemer had die aan jouw taalactiviteit ging meedoen dan wist je dat je die ofwel voor een paar maanden, ofwel voor een half jaar, in je in je portefeuille had en kon je dan ook de stappen daarmee gaan zetten. Nu kan iemand bij jou in het traject zitten en vervolgens opeens een aanbod krijgen op taal en daardoor weggaan uit jouw traject. Dat hoeft geen probleem te zijn. Want uiteindelijk wil je dat deelnemers op de juiste en meest passende plek geholpen worden. Maar het schuurt soms ook een beetje. De traint als organisatie dan bijvoorbeeld een vrijwilliger die vervolgens maar een korte tijd zijn deelnemer kan begeleiden. Het warm doorverwijzen van je deelnemers, maar ook in het denken vanuit de klant en niet over welke prestatieafspraken je hebt gemaakt is het belangrijkste.

Wat heeft corona gedaan met jullie aanbod en kun je iets vertellen over welke effecten je nu ziet?

Ik denk dat we de voordelen hebben gezien met elkaar van het flexibel aanbieden aan onze deelnemers en dat van offline naar online toch vaak gewoon mogelijk is. Ook met deze doelgroep. Ik denk dat dat een hele mooie opbrengst is, want het werd zeker in het begin verwacht dat mensen mogelijk niet genoeg digitaal vaardig waren om via Teams met elkaar een boek te lezen, of dat zij gebruik maakten van een spreekuur dat digitaal bereikbaar was. Natuurlijk hebben we ook licenties aangeschaft via oa. de KB, die je ook thuis kunt gebruiken. Daar hebben we wat extra van bijgekocht om voor mensen thuis ook wat te kunnen betekenen, dus ik denk dat dat die flexibiliteit daar wel heel erg in is gezocht en gevonden.

Het heeft wel consequenties gehad voor veel organisaties ten aanzien van het behouden van vrijwilligers. In de opstartfase in het voorjaar 2022 hebben veel organisaties moeite gehad om alles weer een beetje op te starten omdat vrijwilligers verdwenen, overleden, ziek waren en bang waren en

du waren afgehaakt. Daarnaast zijn er wel weer hele enthousiaste nieuwe vrijwilligers gekomen die zich hebben ingezet. Ook jonge mensen die opeens thuis zaten en een maatje wilde worden. Dus het heeft ook wel weer mooie dingen opgeleverd. Maar het algemene gevoel is dat bij veel organisaties het vinden en behouden van vrijwilligers wel lastig is. En dat geldt ook wel een beetje voor de doelgroep. Het heeft een veel langere aanlooptijd gehad dan dat we verwacht hadden en dan zie je toch dat deze doelgroep er erg bij gebaat is dat iets standaard is. Dus dat je elke woensdag vragen kunt stellen in de bibliotheek en dat, als het opeens niet kon omdat er geen personeel was die dag of omdat er maatregelen waren waardoor je mensen niet rechtstreeks te woord kon staan, dat een weerslag heeft gehad op het terugkomen van deelnemers. Maar ik denk dat we nu wel weer op niveau zijn bij alle organisaties als voor corona.

Hebben jullie andere interventies gepleegd dan dat je normaal gesproken doet om de doelgroep weer terug te vinden?

Wat in ieder geval bij bibliotheek Zuid-Kennemerland heel lastig was, was dat we erachter kwamen dat we, mede dankzij onze fantastische laagdrempelige activiteiten, helemaal geen gegevens hadden van de deelnemers. Dus dat het ook heel lastig was om te vertellen dat we helemaal niet open waren. Dat heeft wel opgeleverd dat we toch wat meer gegevens aan ze moet vragen hier en daar. En daar zijn Whatsappgroepen bijvoorbeeld uit ontstaan. Om toch met elkaar af te kunnen stemmen. En verder eigenlijk op de reguliere wijze en het feit dat je een betrouwbare partij bent, dat je er weer elke woensdag bent om die vraag te stellen. Dat heeft wel weer geholpen.

Hebben jullie van de bibliotheek of de Taalhuizen specifiek aanbod voor de mensen uit Oekraïne?

Vanuit het Taalhuis en vanuit de gemeente hebben wij heel duidelijk de lijn gevolgd dat wij, in principe, geen specifieke extra activiteiten zouden opstarten voor deze doelgroep. Omdat dat er voor andere doelgroepen ook niet is. Dus iedereen kon instromen in het reguliere aanbod. We hebben ons hard gemaakt dat daar mogelijkheden voor waren. Op het moment dat een activiteit erg vol zat, omdat er opeens 25 mensen uit Oekraïne in de groep zaten werd wel het gesprek gevoerd met de gemeente of we daar dan meer van konden aanbieden.

In de IJmond is het meeste aanbod bij de welzijnsorganisaties neergelegd. Tegelijkertijd zijn er ook best wel wat mensen uit Oekraïne ingestroomd bij Toptaal of bij andere WEB activiteiten die gewoon toegankelijk zijn voor alle doelgroepen. Daarnaast is er contact geweest met het Rode Kruis omdat er in Velsen een grote boot ligt. Dat valt officieel onder de gemeente Velsen, maar buiten het Taalhuis. Dus daar is het Rode Kruis aan zet om het taalaanbod te maken en is contact geweest met de bibliotheken om te praten over een collectie en tips en om vrijwilligers te laten scholen.

Wat is jullie aanbod ten aanzien van gecijferdheid?

Gecijferdheid zit in bepaalde trajecten verweven, zowel in het Taalhuis Zuid-Kennemerland als in de IJmond. Net zoals met gezondheidsvaardigheden. Heel vaak heeft het namelijk een taalcomponent. Er is recent in IJmond een training georganiseerd voor taalvrijwilligers om cijfers en tijd in je taalactiviteiten te verweven. En in Zuid-Kennemerland hebben we het Taalplein waar we licenties en specifieke programma's hebben, ook voor rekenvaardigheden. Daarnaast is daar één van de coaches een oud wiskundedocent.

Welke (landelijke) ontwikkelingen voorzie jij de komende jaren ten aanzien van laaggeletterdheid?

Op dit moment hebben we natuurlijk een goede arbeidsmarkt waardoor mensen gemakkelijk werk kunnen vinden. Dat is fantastisch, ook voor mensen die minder goed ontwikkelde basisvaardigheden hebben. Echter zit daar ook een risico in dat op het moment dat weer slechter gaat met onze economie en stel, deze mensen raken hun baan weer kwijt, dat ze dan weer helemaal opnieuw moeten starten met het verbeteren van hun basisvaardigheden omdat daar in hun werk geen aandacht voor is geweest. Ik zou het heel mooi vinden dat gemeenten daar ook veel meer van

doordrongen zijn. Dat het super is als iemand aan het werk is en dat dit een groot winstpunt is in het vergroten van hun zelfredzaamheid. Maar dat je tegelijkertijd weet dat op het moment dat als je iemand met lage basisvaardigheden aan het werk krijgt in een beroepsgroep waar die basisvaardigheden niet in de volle breedte worden geoefend, het een gemiste kans is dat je iemand jarenlang verliest in een arbeidsproces. Het zou goed zijn als die persoon ervoor en tijdens ook aan zijn basisvaardigheden kan werken en het daardoor (nog) beter doet op de arbeidsmarkt. Het is belangrijk dat dit besef er is. Dat bijvoorbeeld een gemeente ook in gesprek gaat met een potentiële werkgever of het stagebureau waar iemand ingezet wordt hierover.

Verder blijft aandacht voor de NT1'er van groot belang. Als er ergens noodzaak zit, dan is dat er één. Dat blijft ook echt wel een uitdaging voor beide Taalhuizen. Om ze echt goed te bereiken en een goed passend aanbod te hebben. Juist doordat ze nu sneller werk vinden schuift het probleem wel op, wat een risico is. Tegelijkertijd zijn de basisvaardigheden op het MBO ook niet optimaal, dus er stromen veel jongeren uit die, als ze volwassen zijn, ook weer lagere basisvaardigheden hebben. Die gezinsaanpak speelt daar ook een belangrijke rol in. We zijn in Zuid-Kennemerland voorzichtig stapjes aan het maken met een jongerenaanpak. Met oa. een dBos op het mbo. En dat gaan we ook op de VAVO doen in onze regio. En door Stichting Lezen en Schrijven, de gemeente Haarlem en een aantal partners binnen het Taalhuis wordt ook gewerkt aan een jongerenaanpak in samenwerking met een ROC. Via de My Talent afdeling van het Nova College proberen we jongeren enthousiast te maken voor basisvaardigheden. Dat wordt een pilot in 2023.

Interview met Moniek Lucassen, Teamleider NL Plein bij Bibliotheek Waterland

Kun je wat meer vertellen over de functie die je hebt binnen Bibliotheek Waterland?

Binnen Bibliotheek Waterland ben ik teamleider van het NL Plein voor de regio Waterland, dat zijn de gemeenten Purmerend, Landsmeer, Edam-Volendam en vanaf 1 januari ook de gemeente Waterland. We horen bij de Arbeidsregio Zaanstreek Waterland. Het NL Plein is in feite een koepelnaam voor drie dingen die we doen. We hebben fysieke pleinen in alle vestigingen, deze verschillen qua grootte. In de bibliotheek Purmerend hebben we een hele afdeling, waar groots is uitpakkt. Hier vinden dagelijks taalgroepen plaats, zowel voor NT1'ers als NT2'ers. De groep NT2'ers is daarbij vele malen groter. Daarnaast hebben we Oudercafés. Deze vinden plaats op basisscholen, daar hebben we er tien van, waarbij we de wens hebben om dat uit te breiden. In het Oudercafé kunnen ouders aan het begin van de schooldag, één keer per week binnenlopen. Een collega van de bibliotheek is dan aanwezig en er wordt gesproken over schoolse zaken en wat daarin lastig is. Dat gaat over de nieuwsbrieven van school, het voorbereiden op de 10 minutengesprekken, thema's rondom opvoeding en ervaringen uitgewisseld. De sfeer is gezellig, informeel en ongedwongen, maar wel informatief. En we hebben een programma met betrekking tot de digitale basisvaardigheden; dat betreft het IDO en computerbasisvaardigheden zoals Klik en Tik. We zijn bezig om een leerlijn op te bouwen en meer thematisch te gaan werken, bijvoorbeeld over gezondheid of werk zoeken en om vanuit daar digitaal te zoomen op vragen als: hoe beweeg je je in een digitale wereld en vanuit de taalgroepen? Hoe verbeter je je Nederlands op zo'n manier dat je ook goed kunt solliciteren?



Het werk voeren we uit met 11 mensen in totaal met verschillende dienstverbanden, tussen de 20 en 32 uur per week. Daarnaast zijn er ongeveer 100 vrijwilligers actief die wij opleiden met de basistraining van Stichting Lezen en Schrijven om een goede taalcoach te worden. Ten aanzien van de digitale vaardigheden hebben we ervoor gekozen om dit door betaalde medewerkers van de bibliotheek te laten doen omdat het om vrij complexe materie gaat, waarbij het soms lastig is om de

grens van de hulp te bepalen. Mensen die met vragen bij ons komen, hebben vaak ook hele andere uitdagingen waar ze bij geholpen willen worden. Soms gaat het privé niet goed, hebben ze financiële problemen, hebben ze moeite met taal, hebben ze moeite met de opvoeding van hun kinderen of komen ze uit een ander land en zijn ze onbekend over hoe dingen in Nederland werken. Het is goed om te merken dat mensen vertrouwen hebben in ons, op die manier kunnen we ze helpen door hen door te verwijzen naar bijvoorbeeld maatschappelijk werk. We willen een goede brug zijn, zonder dat we zelf de hulpverlener worden.

Waarom kiezen jullie ervoor om dat alleen bij de dienstverlening van digitaal te doen?

We hebben ook bij digitaal nog een aantal vrijwilligers die een rol spelen. Maar bij taal heb je te maken met een grote vraag naar hulp. Dat kunnen we nooit allemaal zelf doen. Daar zetten we dus heel sterk in op de ondersteuning van de vrijwilligers. Met de basistraining, maar er zijn er ook altijd betaalde collega's op de vloer om te helpen. Zij kijken mee of het goed gaat, of iemand iets nodig heeft en zijn heel aanspreekbaar. Zij coördineren en nemen ook de intakes af- bij nieuwe deelnemers. Zo wordt gekeken bij welke groep iemand het beste terecht kan, of dat iemand beter eerst één op één begeleiding kan krijgen. Met een instroomgroep leren mensen hoe 'de mores' van het taalplein werkt. En soms worden ze doorverwezen naar formeel onderwijs.



Afbeelding: Bibliotheek Waterland

Met welke partners werken jullie samen in het NL Plein?

We werken met twee taalscholen, Fiolet taaltrainingen en Ivio opleidingen. Zij zijn formele taalaanbieders die gecontracteerd zijn door de gemeente. Vanaf volgend jaar komt er nog een partij bij. We werken nauw met de taalscholen samen, we stemmen zo het non-formele en formele aanbod op elkaar af en verwijzen naar elkaar door. Met de taalscholen organiseren we een Taalstart, dan bezoeken nieuwe cursisten van de school de bibliotheek en maken ze kennis met het NL plein. Zo zien ze dat de bibliotheek een informeel aanbod heeft. Sommige mensen vinden dat juist fijner, dat ze niet in een formele setting van een klas hoeven te leren. Daardoor voelen ze minder druk om te presteren. We hebben daarnaast zelf een klas met NT1'ers, waar een bevoegd docent voor de groep staat. Dat hebben we gerealiseerd met extra subsidie van de gemeente. Daar zitten ook Taalambassadeurs bij, dat zijn deelnemers van de NT1 groep. Zij testen bijvoorbeeld onze website of deze wel geschikt is voor mensen die moeite hebben met taal. We bereiken de NT1'ers door in overleggen binnen de gemeenten en welzijnsorganisaties kennis over deze doelgroep te delen. Deze groep is en blijft lastig om te bereiken, ook omdat ze vaak veel teleurstellingen met onderwijs hebben meegemaakt. Samen

met Probiblio hebben we onlangs een sessie gehouden met mensen van de bibliotheek, Clup Welzijn en Schuldhulpmaatjes om aan de hand van de Scan Laaggeletterdheid te kijken in welke wijken we het beste aan de slag kunnen. We hebben nu twee wijken uitgekozen. Die sessie is goed geweest voor de samenwerking en het creëren van aanbod.

Wat speelt er binnen de gemeente ten aanzien van laaggeletterdheid, zijn er specifieke ontwikkelingen?

In de regio Zaanstreek-Waterland is een ambtelijke werkgroep over laaggeletterdheid actief. Zij hebben een uitvoeringsplan geschreven gericht op het creëren en vergroten van het bewustzijn over de impact van laaggeletterdheid, bijvoorbeeld met de [Escape Caravan](#), samen met Stichting Lezen en Schrijven, gericht om mensen te laten ervaren waar mensen die moeite hebben met lezen en taal, tegenaan lopen. Naast het vergroten van bewustzijn staan Taal en Gezin (de gezinsaanpak) en Taal en Werk centraal. Taal en digitaal gaan daarbij hand in hand, het vergroten van zelfredzaamheid bij de doelgroep is leidend in deze aanpak.



Afbeelding: gemeente Purmerend

Wat is jullie rol in de gezinsaanpak, ik kan me voorstellen dat de Oudercafés daar een onderdeel van zijn?

Jazeker en daarnaast ook de voorleessessies via de VoorleesExpress. Zowel bij de Oudercafés als de VoorleesExpress proberen we door te verwijzen, naar het NL Plein. Zo stimuleren we hen om meer te oefenen met taal of digitaal en laten we zien wat het belang van een goede taalvaardigheid voor hun kinderen is.

Je ziet tegenwoordig ook de ontwikkeling naar een Ontwikkelplein. Is dat iets wat ook speelt, bij jullie in de gemeente?

We noemen het zelf niet zo, maar we werken met veel verschillende afdelingen samen; we hebben een vrije programmering, Digilab, educatie en het NL Plein. We proberen aanbod binnen onze organisatie aan elkaar te verbinden. We hebben een goede relatie met het Leerwerkloket van de gemeente en UWV en met het Juridisch loket. Het verschilt daarnaast ook wel per vestiging. In Purmerend zijn er voor deze diensten op het NL Plein spreekkamers. In Edam is de bibliotheek ingebed in het Wijksteunpunt. Het NL Plein gaat dus eigenlijk verder dan alleen taal. Ook digitaal en de doorverwijzing, bijvoorbeeld naar maatschappelijk werk zijn belangrijk.

In welke samenwerkingsverbanden zijn jullie actief?

Er is een Taalketenoverleg. Dat is een initiatief van ons. Daar zitten verschillende partners bij, zoals maatschappelijk werk, Vluchtelingenwerk, taalscholen maar ook sport, Stichting Lezen en Schrijven sluit aan als adviseur. Daarnaast is er een gemeentelijk ketenoverleg over Schulden en Armoede. Daar zijn o.a. vertegenwoordigers van begeleid wonen, Schuldhulpverlening, Humanitas en kerken aanwezig. Bij dit overleg komen gasten langs om te vertellen wat we kunnen doen voor mensen die kwetsbaar zijn. Zo is SVB erg geïnteresseerd om een spreekuur te houden in de bibliotheek in Purmerend. Met werkgevers gaan we aankomend jaar intensiever in gesprek. Ik ga zelf met een collega aankomend jaar aan de slag met Het Begint met Taal, zij hebben een lijn gericht op professionals die meer met werkgevers willen samenwerken.

We werken met scholen, maatschappelijk werk, ambulante begeleiders, welzijn en de GGD samen. Zo is de GGD een traject gestart met Taal voor het Leven; zij scholen hun jeugdverpleegkundigen en iedereen die met laaggeletterdheid in aanraking komt. De bibliotheek sluit hierbij aan, vooral voor de focus rondom NT1 en het belang van lezen en voorlezen. Onze samenwerkingsverbanden zijn redelijk los georganiseerd. Daar zijn we ook wel op aangesproken door de CBCT toen zij langs kwamen om het Taalhuis te certificeren. Ik zie zelf de noodzaak er niet zo van in om het strak te formaliseren, maar ga wel nadenken over een sterkere verantwoordelijkheid van de deelnemende partijen. Het Taalketen wordt goed bezocht en het werkt. Deelnemers vinden het zinnig en wisselen ervaringen uit. Ik ben bang als we het helemaal vast gaan leggen met formele overeenkomsten dat belemmerend werkt. We zijn overigens succesvol gecertificeerd!

Kun je wat meer vertellen over wat de hele coronaperiode tot effect heeft gehad?

Vooraf dat we op volle stoom zijn, we draaien beter dan voor corona. Ook door ontwikkelingen buiten ons. Zo hebben veel Oekraïense vluchtelingen ons gevonden. We doen dus veel meer trajecten in feite. Er is binnen ons werkgebied een noodopvang voor vluchtelingen die nog wachten op een plek. De gemeenten Edam-Volendam en Purmerend hebben de handen ineen geslagen en we bieden nu taalgroepen aan op locatie. We nodigen de mensen ook uit om naar de vestigingen te komen, maar dat is voor hen niet altijd te realiseren. Dit is dus een aanvullende opdracht vanuit de gemeenten.

Mijn collega's hebben tijdens corona online taalcoaching opgezet. Dat ging eigenlijk heel goed, daardoor zijn er veel deelnemers aan het NL plein verbonden gebleven. Ondanks de maatregelen hebben we de taalgroepen zo door kunnen zetten, ook door contact te leggen via Whatsapp. Dat ging gelukkig eenvoudig. We stuurden nieuwsbrieven ook via deze weg. Er heeft daardoor geen grote uitval plaats gevonden. Omstreeks december 2021 werden bibliotheken bestempeld als essentieel en mochten we open blijven. De deelnemers van de taalgroepen zijn toen snel teruggekeerd. We zijn wel wat mensen verloren bij de Oudercafés, deze zijn allen weer herstart en heeft ook wel weer nieuwe mensen naar ons toe gebracht. We hebben daarnaast ook een pilot uitgevoerd met een Oudercafé voor ouders met kinderen in het Voortgezet Onderwijs, in de bibliotheek. De deelname is sterk sterk gegroeid doordat mensen via mond tot mond aan elkaar vertelden dat het heel informatief is. In het oudercafé wordt bijvoorbeeld Magister uitgelegd aan ouders.

Vrijwilligers hebben het wel heel moeilijk gehad. Een grote groep is ouder dan 60 en daar was veel angst. Dat heeft geresulteerd in tijdelijke uitval. Maar anderzijds zijn er ook nieuwe vrijwilligers die via het online aanbod toch gegrepen zijn door de waarde die ze kunnen bieden.

Als je nu vooruitkijkt, welke kansen en uitdagingen zie je voor de komende jaren voor jullie als bibliotheek?

Ik zie vooral de connectie met werkgevers als heel belangrijk en dat we een bijdrage kunnen leveren om de zelfredzaamheid en het zelfvertrouwen te vergroten zodat mensen steeds meer durven. We bieden een veilige plek en willen hen stimuleren om vanuit daar meer te durven. Door contact te

maken met de buitenwereld, met werk, met vrijwilligerswerk. Daarnaast is het bereiken van de NT1'ers belangrijk. Dat blijft lastig, maar daar mag je nooit in verzaken. Het blijft een belangrijke doelgroep, daar moet je veel energie in stoppen. We willen volwassenen ondersteunen zodat zij hun kinderen ook beter kunnen begeleiden. We zijn daarnaast een *leer-werkplek*. Ieder jaar maken we 16 uur in onze formatie vrij voor iemand van het NL plein of het Oudercafé. Daar hebben we dan een vacature voor, bijvoorbeeld voor de functie van gastvrouw en administratieve ondersteuning. Het idee is dat we dat ook uit kunnen zetten bij werkgevers. Vorige keer waren er 20 sollicitanten op deze vacature. Ook voor de mensen die het niet zijn geworden kijken we hoe we hen verder kunnen helpen. Ik zie verder dat opvoeding en gezondheid hele belangrijke thema's zijn, naast werk. Stichting Lezen en Schrijven en Probiblio pakken deze thema's ook goed op, dat helpt ons in de ideevorming en uitvoering.

En ten aanzien van gecijferdheid, wat doen jullie daar mee?

Daar zijn we nog niet mee begonnen, maar met een adviseur van Stichting Lezen en Schrijven gaan we onderzoeken wat we hierin kunnen doen. We kijken hoe we het geheel kunnen integreren in elkaar: taal, digitaal, gecijferdheid. We bepalen voor wie we het doen, op welk niveau en hoe we het zo kunnen brengen dat het echt interessant en nuttig is voor mensen. We willen daarnaast meer disciplines betrekken bij taal, bijvoorbeeld via kunst, fotografie en theater.

We willen zo onze deelnemers en vrijwilligers op een 'voetstuk' zetten en meer aandacht geven. Zo zijn we nu bijvoorbeeld een fotoboek aan het maken van twintig mensen met allerlei achtergronden waarin het thema is wat taal hen heeft gebracht en wie zij zijn. Dat verweven we met de rol van het NL plein in hun ontwikkeling. Verbinding is daarin ontzettend belangrijk, vriendschappen ontstaan. Het is belangrijk om ook dingen voor de gezelligheid te doen. Zo organiseren we twee feesten per jaar, een zomer- en een winterfeest. Zowel voor medewerkers als vrijwilligers. Bezoekers brengen dan zelf hun eigen muziek in waar we een playlist van maken en zo staan we al in de ochtend te dansen! Heerlijk, met hapjes, lekker kletsen en contact. Maar ook met een thema als duurzaamheid; zo hebben we een ruilbeurs georganiseerd waarin mensen bijvoorbeeld speelgoed ruilden. Zo ontstaan er mooie nieuwe verbindingen, wat uiteindelijk helpt bij het bevorderen van taal, zelfvertrouwen en andere basisvaardigheden.

Interview met Yvonne Kraakman, beleids- en ontwikkelingsadviseur bij de Bieb voor de Zaanstreek

Kun je wat meer vertellen over de functie die je hebt binnen de Bieb voor de Zaanstreek?

Ik werk bij De Bieb voor de Zaanstreek als beleids- en ontwikkelingsadviseur, waarbij ik me in de breedte bezighoud, met, zoals de functie al zegt, beleid en ontwikkeling. Mijn opleidings- en werkachtergrond is volwasseneducatie en dan met name taal en digitaal. Ik heb me de afgelopen twee jaar voornamelijk beziggehouden met het ontwikkelen van een nieuw beleidsplan. Daarbij spreek ik ook veel met de verschillende afdelingen binnen de bibliotheek. Zo hebben wij De BiebAcademy, dat is het gedeelte voor de volwasseneneducatie. We hebben educatie van 0 – 18 jaar en het Informatiepunt. En natuurlijk de uitlening en de verblijfsfunctie. De afgelopen 1,5 jaar / 2 jaar zijn we bezig geweest om die afdelingen onderling aan elkaar te verbinden.



Kun je wat meer vertellen over het verbinden van de afdelingen?

De Bieb voor de Zaanstreek is een maatschappelijk educatieve bibliotheek. En daar vallen de vijf pijlers onder die ik net noemde: educatie 0 – 18 jaar, ondersteunen van volwassenen die hun basisvaardigheden willen verbeteren, het ondersteunen van volwassenen die moeite hebben met het gebruik van de digitale overheid. Dat is het Informatiepunt, waarbij het goed is om te weten dat we

een heel breed Informatiepunt zijn, waarin het DigiTaalhuis en het Informatiepunt samen zijn gevoegd. Daar vinden dus ook alle taalintakes plaats. Dan hebben we natuurlijk de uitlening en de verblijfsfunctie. We hebben tegen elkaar gezegd; het zijn verschillende afdelingen maar onderling hebben we dezelfde ambities en doelen. We proberen de gezinsaanpak centraal te zetten bij alle afdelingen. Er is gesproken hoe iedereen een bijdrage kan leveren aan het bereiken van de doelen en wat ieders verantwoordelijkheid is. Die pijlers worden dus met een elastiekje wat basisvaardigheden is, samengehouden, met daaromheen dan de gezinsaanpak en digitale inclusie als thema's.

Dit vormt dus ook de basis voor het beleidsplan dat is opgesteld. We hadden natuurlijk altijd al een beleidsplan, maar tijdens corona gingen de ontwikkelingen zo snel dat we er toen voor hebben gekozen om nog eens goed naar de organisatie te kijken. We voelden ook dat de medewerkers daar behoefte aan hadden. Om meer de onderlinge verbanden met elkaar te zien. Zo zie je nu dat bijvoorbeeld de klantenservice zich ook veel meer betrokken voelt. De uitleencijfers nemen nog steeds af en voor de klantenservice voelde het alsof hun werk steeds minder belangrijk werd in de organisatie. Maar door hun werk veel meer in verbinding te zetten met de pijlers zie je dat het werk van de klantenservice nog steeds ontzettend belangrijk is. Zij hebben vaak het eerste klantcontact. Dat gaf hun ook meer duidelijkheid en zo konden we ook beter in gesprek met hen over wat zij tegenkomen in hun werk, hoe zij laaggeletterde mensen of gezinnen kunnen herkennen. Daardoor voelt iedereen zich veel meer onderdeel van de maatschappelijke bibliotheek.

Ik kan me voorstellen alleen het op papier zetten is niet voldoende, op welke wijze hebben jullie daar nog meer handen en voeten aan gegeven?

Ja, dat klopt. Wat je eigenlijk wilt, is dat het vanuit boven, vanuit het beleid, natuurlijk uiteindelijk terecht komt op de op de werkvloer, anders zijn het ook maar loze woorden op papier en dan verliest zo'n beleidsplan zijn kracht. We hebben verschillende werkgroepen opgericht. We kwamen er al snel achter dat er intern onder de collega's eigenlijk ook nog te weinig kennis was over wat een laaggeletterd gezin is wat voor consequenties dat heeft. Maar ook wat we er met z'n allen aan kunnen doen en welke dienstverlening daarbij aansluit. We hebben een aantal sessies georganiseerd. Uiteindelijk werden dat er zes waarbij collega's van alle afdelingen en vrijwilligers deelnamen. En daar hebben we de gezinsaanpak uitgelegd en besproken hoe zij in hun dagelijkse werkzaamheden laaggeletterde gezinnen tegenkomen en hebben we gevraagd wat zij van ons nodig hebben om hun werk goed te kunnen doen en die bijdrage te kunnen leveren. Daar is een heleboel op teruggekomen. Zo willen we volgend jaar werksessies gaan starten en verschillende trainingen. We hebben in Zaandam de 'Zaanse visie op meertaligheid' en via een aantal werksessies en workshops willen we dit bespreken. Omdat vrijwilligers en medewerkers van alle afdelingen bij elkaar zaten, werd het ook een mooie mix en gingen mensen ook met elkaar in gesprek. En kregen wij een goed beeld van wat nodig was.

Oké dus als ik je goed beluister richten jullie je vooral op kennis verspreiden via trainingen en werksessies. Zijn er nog andere dingen aangegeven die men nodig heeft?

Wat we ook hebben georganiseerd, is dat iedereen met andere afdelingen kan meekijken. Zo heb ik meegelopen met de klantenservice. Ik werk nu al ruim 7 jaar voor de bibliotheek en ik had eigenlijk nog nooit meegelopen met de klantenservice. Ik werk wel één keer in de twee weken in de telefoondienst voor het Informatiepunt, dus dat hoefde niet. Ook andere collega's van het MT hebben zo meegelopen en leren dus kennis te maken met elkaar om zo gemakkelijker met elkaar het gesprek aan te kunnen gaan.

Zie je al effecten ontstaan van deze werkwijze?

Het beleidsplan is van 2022. We zijn vorig jaar mei begonnen met de gezinsaanpak. Soms gaan dingen langzamer dan je had gehoopt maar we zien langzamerhand wel effecten. We hebben bijvoorbeeld leesmedia-consulenten die bij basisscholen, kinderdagverblijven en bij gezinnen komen. Zij verwijzen

ouders door naar het Informatiepunt. Bij het Informatiepunt krijgen de ouders dan een wat bredere intake en worden ze doorverwezen naar passend taalaanbod of digitaal aanbod. En wat ik aangaf over de betrokkenheid van de klantenservice. We hebben een effectmeting gemaakt en daar zijn we nu wel mee begonnen, maar daar hebben we nog geen resultaten van.

Dus jullie zijn voornemens om dit echt te meten en evalueren?

Ja, we hebben een effectmeting gemaakt en daar staat bijvoorbeeld hoeveel gezinnen de leesmedia-consulenten hebben doorverwezen naar De BiebAcademy. Dat is echt kwantitatief. Bij het Informatiepunt vertellen ze heel veel over De BiebAcademy en het taalaanbod, maar ook over het formele aanbod bij samenwerkingspartners. Dat meten we zowel kwantitatief, als kwalitatief. Mensen kunnen er ook opmerkingen bij zetten.

Hoe is de situatie binnen jullie gemeente ten aanzien van laaggeletterdheid?

Wij scoren hoog op laaggeletterdheid. Volgens de cijfers van geletterdheidsinzicht is het 17%. We hebben ook een scan laten doen door collega's van Probiblio. We hebben een armere bevolking die over het algemeen ook lager opgeleid zijn. We hebben ook een groot aantal wijken in Zaanstad die aangewezen zijn als kwetsbare wijken. Daar woont, geloof ik, een groep van meer dan 60% van niet Nederlandse afkomst. En dat heeft ertoe geleid dat daar ook wel de focus is als het gaat om laaggeletterdheid en het aanbieden van taaltrainingen. Die wijken hebben ook nog andere problematieken, dus we hebben daarnaast ook meer dan gemiddeld kwetsbare gezinnen en kwetsbare wijken. En daardoor ook meer kwetsbare jongeren.

Wat is de rol van de gemeente daarin?

Er is een regioplan gemaakt rondom laaggeletterdheid. Daar staan een aantal doelen in vermeld. De gemeenten hebben ook veel WEB gelden, dat zetten ze in voor non-formeel aanbod. Ik denk wel dat we af en toe de regie missen. Zeg maar een regievoerder, iemand die alle partners, alle plannen die lopen, bij elkaar houdt. Het commitment is belangrijk om aan de slag te gaan met laaggeletterdheid. Dat zien ze ook wel. Maar als het dan uiteindelijk moet komen tot de uitvoering, is het soms wel lastig als daar niet iemand 'dedicated' op zit die zich langdurig verantwoordelijk voelt voor die plannen en ook de regie voert over het hele netwerk.

Er worden afspraken gemaakt, bijvoorbeeld met de Sociale Wijkteams. Maar we missen iemand die daar overzicht over heeft van wat er met alle partners wordt afgesproken en wie waar zit. Daar zit ruimte voor verbetering en hoe je daarin beter zou kunnen samenwerken. Dat is eigenlijk nooit echt belegd bij bijvoorbeeld het DigiTaalhuis. Maar er zijn daarbij ook heel veel wisselingen van personeel bij de gemeente. Er zitten vaak net afgestudeerden of gedetacheerden en zij blijven dan eventjes en gaan op een gegeven moment ook weer weg, waardoor je geen continuïteit hebt. En als iemand ziek wordt, is er vaak niemand die het kan overnemen.

Wat zijn de belangrijkste partners waar jullie mee samenwerken?

Het Sociaal Wijkteam en het formeel aanbod. We hebben heel hard ons best gedaan om projecten op te starten met het UWV, omdat we dat zien als vindplaats voor laaggeletterden met Nederlandse afkomst (NT1). En het vinden van NT1'ers gaat heel moeizaam. Daar is heel veel tijd en extra bijdragen in gestoken maar als je ziet wat het heeft opgeleverd, is dat minimaal. Dat is heel jammer. Dus het Sociaal Wijkteam is een belangrijke partner en de gemeente. We hebben elf wijkteams. En daar werken we vanuit het Informatiepunt heel nauw mee samen.

Kun je wat meer vertellen over hoe jullie invulling geven aan het Informatiepunt?

Wij zijn sinds zes jaar het DigiTaalhuis. We hebben het daar eigenlijk altijd een beetje lastig mee gehad, omdat het moeilijk uit te leggen was wat het verschil is tussen de bibliotheek, De BiebAcademy en het DigiTaalhuis. Want het DigiTaalhuis staat los en bestaat uit meerdere organisaties, dus dat is

weer niet alleen de bibliotheek. We hadden taalvrijwilligers die taalintakes deden voor het DigiTaalhuis. Maar we hadden ook nog tabletcafés en het was voor mensen lastig om te zien wat bij elkaar hoort en waar ze naartoe moesten.

Vanaf juni 2019 zijn we gestart als kopgroep-bibliotheek voor het Informatiepunt. Dat begon vrij snel goed te lopen. Het was ook makkelijk uit te leggen aan samenwerkingspartners en aan de inwoners. Mensen zagen het nut en de meerwaarde. En met het DigiTaalhuis bleef dat lastig. We hebben op een gegeven moment besloten om het samen te voegen met het Informatiepunt. Het werd het Informatiepunt voor alle mensen die hulp nodig hebben op het gebied van digitale vaardigheden of hun basisvaardigheden willen verbeteren. Daardoor kregen we ook opeens mensen binnen van Nederlandse afkomst met een taalprobleem. Zij kwamen met vraag over het doen van een aanvraag bij de gemeente, maar als ze er eenmaal waren, bleek het dat ze niet goed waren in de Nederlandse taal. En zo kunnen we ze doorverwijzen naar formele educatie, of naar iets binnen De BiebAcademy. Het gaat niet om grote getalen, maar toch. Of we kregen mensen binnen die helemaal geen digitale vaardigheden hadden en waarvan we aangaven dat zij een Klik en Tik cursus konden volgen. Dus het Informatiepunt is een goede vindplaats van de doelgroep.

Het klinkt bijna als een soort ontwikkelplein. Alleen in dit geval zijn jullie vooral de belangrijkste partij.

Ja, terwijl we wel proberen om bijvoorbeeld het Sociaal Wijkteam uit te nodigen of door een paar keer week een juridisch loket bij ons te doen. We hebben een aantal seniorenverenigingen, maar eigenlijk gebeurt heel veel via de Sociale Wijkteams. Wij zijn nu ook een project gestart samen met het Sociaal Wijkteam en de gemeente voor eenzame ouderen om hen meer digitaal vaardig te maken. De Sociale Wijkteams zijn dan de vindplaats. Zij vinden de doelgroep en de bibliotheek biedt dan de het aanbod. We gaan dan ook naar het Sociaal Wijkteam toe. Dus als het Sociaal Wijkteam op dat moment de ouderen heeft binnengehaald en dan gaan we op locatie ook de activiteit organiseren.

Wat zijn de effecten van corona op wat jullie doen rondom laaggeletterdheid?

Op een gegeven moment moesten de groepen natuurlijk stoppen. Toen hebben we wel dingen anders proberen te organiseren. Online lessen gingen via WhatsApp. Er zijn wel cursisten die we door die periode niet meer hebben kunnen bereiken, maar het precieze aantal durf ik niet te zeggen. Op een gegeven moment werd de bibliotheek aangemerkt als een essentiële dienstverlening dus toen kwam alles weer op gang. Toen zijn we met hele kleine groepjes begonnen, met taallessen in de bibliotheek. Een aantal mensen zijn afgehaakt en dat is wel het vervelende met deze doelgroep. We bereiken vooral NT2'ers. Maar door het Informatiepunt vinden we de NT1'ers ook wel iets meer. Het kost heel veel moeite om ze binnen te halen en het vertrouwen te geven. Als je dan stopt en de connectie en het lijntje met de vrijwilliger en met de groep verdwijnt, dan stoppen ze er mee en is het heel lastig om ze weer opnieuw te motiveren.

Kun je wat meer toelichten hoe de gezinsaanpak bij jullie concreet vorm heeft gekregen?

Nou, eigenlijk deden we een aantal dingen al. En hebben we wat dingen aan elkaar verbonden. We hebben Voorlezen Thuis, waarbij taalvrijwilligers 15 keer bij een gezin komen. Dat gebeurt door een intake door een leesmedia-consulent. En de leesmedia-consulent probeert dan ook meteen de ouders door te verwijzen naar het Informatiepunt voor het taalaanbod. Vervolgens zitten de ouders in de lesgroepjes en vanuit de lesgroep worden de vragen en behoeften geformuleerd. Dus als je dan een groepje hebt waar veel ouders in zitten dan zal het veel meer ook over school en over opvoeding gaan. En als je een groepje hebt met mensen die bijvoorbeeld werken, dan zal het veel vaker daarover gaan. Maar we proberen wel de taalgroep constant te koppelen aan de doelstelling die we hebben. We werken op drie niveaus en bij ieder niveau komen thema's als werk, gezondheid, opvoeding, vrijwilligerswerk en de taal terug. De opdrachtjes worden steeds moeilijker, maar alledaagse thema's blijven terugkomen. We gaan nu ook proberen om een workshop achter dat aanbod te creëren, dus

door een aantal trainingen of workshops over opvoeding en maatschappelijke thema's te doen, zoals gezondheid of voeding. Wij zijn de afgelopen jaren bezig geweest met het verhelderen van wat we doen, wat onze doelstelling is en welke effecten we willen bereiken. En dat blijkt heel zinvol te zijn, omdat je dan constant kunt toetsen of dat waar je mee bezig bent de goede kant op gaat en dat we onze energie in het juiste stoppen. Maar we zijn er nog te kort mee bezig om echt duidelijk effecten te kunnen zien.

We vinden het zelf belangrijk om effecten meten, maar ook helder te hebben waarom we bepaalde dingen doen en we bepaalde keuzes maken. Zo zijn we met één op één taalcoaching gestopt. Dat wordt nu in bepaalde wijken uitgevoerd door Humanitas, samen met het wijkteam. Dat was een bewuste keuze. Er gaat ook steeds meer subsidie naar De BiebAcademy en het Informatiepunt en ik vind dat je ook moet laten zien wat het oplevert en hoe we bijdragen aan de regionale vraagstukken die er liggen, zoals digitale inclusie en laaggeletterdheid. En dat je niet zomaar een leuk project opstart, maar dat je kijkt wat het oplevert om te bepalen of je er mee door gaat. Het helpt je bij het maken van scherpere keuzes. We doen dat nu vooral op eigen initiatief, maar het kan zijn dat je ook steeds meer op die manier moet verantwoorden. De gemeente heeft zelf recent een impactmonitor ingekocht.

Zie jij andere ontwikkelingen ten aanzien van laaggeletterdheid of basisvaardigheden in brede zin die belangrijk worden de komende jaren?

Nou, wat ik wel mooi vind is dat je op een gegeven moment hoort dat bepaalde onderwerpen gonzen in de gangen. Ik merkte dat ook met de gezinsaanpak. Je hoort het vervolgens op een conferentie, dan komt het terug in een beleidsplan van de gemeente en zo krijgt het steeds meer vorm. Dat heb je natuurlijk ook met digitale vaardigheden en digitaal burgerschap. Ik denk dat dat de aankomende jaren ook steeds belangrijker wordt. Ik denk dat de bibliotheek ook een belangrijke rol kan gaan spelen bij armoedebestrijding.

Ook verwacht ik dat de collectie steeds meer aan gaat sluiten bij de andere dienstverlening. Een collectie voor de jeugd zal altijd blijven, de preventie van laaggeletterdheid zal namelijk altijd groot blijven. Daarnaast zal het digitale online lezen ook steeds belangrijker worden. Maar ik denk dat bijvoorbeeld de romans steeds meer worden gesaneerd, ook omdat er steeds minder gelezen wordt. Dan kun je beter kijken hoe de collectie kan ondersteunen bij je andere dienstverlening. Als je kijkt over tien jaar denk ik dat er veel minder hele grote vestigingen zijn en kijken we veel meer lokaal wat een wijk nodig heeft. Misschien zijn er veel jongeren in een wijk en is er behoefte aan huiswerkbegeleiding of werkplekken. Dan moet er een jeugdselectie komen. En in een andere wijk waar misschien veel laaggeletterden wonen heeft het geen zin om een collectie neer te zetten die laaggeletterden niet kunnen lezen en dan wil je een collectie en dienstverlening hebben die ondersteunt aan het vergroten van de basisvaardigheden in een wijk. Bijvoorbeeld dat er meer ruimte is voor De BiebAcademy en het Informatiepunt. Het kan ook zo zijn dat dat de gewone collectie voor een groot gedeelte verdwijnt en dat het gewoon helemaal overgaat naar online en dat je meer kijkt hoe je mensen in een vestiging digitaal toegang kunt geven tot de informatie die ze zoeken. De medewerkers van de klantenservice worden veel meer servicemedewerkers. Ze gaan veel meer die toenadering zoeken tot de klanten die in de bibliotheek komen. Het zou mooi zijn als mensen in de wijk op één of andere manier toch invloed hebben op de bibliotheek die in hun wijk staat. Dat zou wel heel mooi zijn.

Wat doen jullie als bibliotheek aan gecijferdheid?

We waren eigenlijk van plan om daar dit jaar mee aan de slag te gaan. Maar daar zijn we niet aan toegekomen. Maar het staat wel weer in de doelstelling voor aankomend jaar, dus we zien een noodzaak om daar echt wat mee te gaan doen. Ik denk dat we in eerste instantie zullen gaan onderzoeken wat we kunnen en willen doen. En wat we er nu al aan doen. Want ik denk dat in het

lesmateriaal en hoe er gesproken wordt in de les al best wel wat met gecijferdheid gedaan wordt. Het oefenen met klokkijken of het lezen van een recept is natuurlijk ook gecijferdheid. En ik denk dat we dan zullen beginnen bij de basis van uitleggen aan de vrijwilligers wat gecijferdheid is waar het probleem ligt. De eerste stap is bewustwording namelijk.

Hebben jullie specifiek aanbod voor mensen uit Oekraïne?

Nee, dat is een bewuste keuze die we hebben gemaakt. Omdat we bepaalde ambities en doelstellingen in ons beleidsplan hebben geformuleerd en daar hebben we eigenlijk alle beschikbare menskracht en financiële middelen voor nodig die we hebben en kunnen we dat aanbod niet aanvullend inrichten. Mensen uit Oekraïne kunnen wel gratis e-books lezen en gebruik maken van de faciliteiten. Als ze wat beter Nederlands spreken kunnen ze instromen in de groepen van De BiebAcademy. Zij kunnen niet vanaf dag één bij ons in een taalgroep komen. Dat is uiteindelijk in overleg uitbesteed aan een andere partner. Dat is ook besproken met de gemeente.

Gezien de middelen die we hebben moesten we daar keuzes in maken. De Sluis doet ook een stukje non-formeel aanbod. Zij doen de Taalcafés en zij richten zich vooral op de nieuwkomers en mensen die net in Nederland zijn en nog heel weinig Nederlands spreken. Zij zijn daar heel goed in en we hebben afgesproken dat wij het oppakken vanaf A1 niveau. Onze vrijwilligers zijn ook niet getraind om les te geven aan burgers die helemaal geen Nederlands spreken.

Wij hebben nu zo'n beetje 35 of 40 lesgroepen. We hebben na corona besloten om die groepen klein te laten. In het begin zeiden we twaalf deelnemers, nu zit het tussen de vijf en acht deelnemers. Soms hebben we wel vrijwilligers die uit het onderwijs komen. Zij kunnen wat grotere groepen aan en dan in overleg willen het wel eens wat groter worden. Maar we hebben eigenlijk de groepjes klein gelaten want je wilt vooral veel input hebben van de deelnemers en de veiligheid is groter zo.

Wil je nog iets meegeven wat we nog niet hebben besproken?

Wat ik soms wel merk op waar ik behoefte aan heb, is dat soms de informatie een beetje gerecycled begint te worden. Er komen natuurlijk ook steeds nieuwe collega's bij bibliotheken en ik merk dat als je vaker naar congressen gaat dat de informatie op dit moment een beetje hetzelfde blijft. Er wordt veel aandacht besteed aan de mensen die dingen uitvoeren. Maar het zou ook wel goed zijn om wat meer aandacht te besteden aan het beleidsniveau en strategisch niveau. Een MT bestaat uit meerdere mensen en samen dragen zij het beleid van een bibliotheek en je merkt dat daar soms heel weinig kennis zit over laaggeletterdheid en maatschappelijke vraagstukken. En als je de bibliotheek wilt door ontwikkelen en echt een impuls wilt geven, dan zou dat wel echt verbeterd kunnen worden. Ik zou graag geprikkeld willen worden door bepaalde artikelen over beleid of dat je met bepaalde mensen bij elkaar komt om kennis en ervaring uit te wisselen.