Basisvaardigheden voor volwassenen 2020

PDF-vragenlijst van de meting Bibliotheekmonitor Basisvaardigheden voor volwassenen

April 2021



Bibliotheekonderzoek
⟩ Bibliotheekmonitor

Welkom

Welkom bij de meting Basisvaardigheden voor volwassenen.

Met dit onderzoek brengen we in kaart hoe de dienstverlening van bibliotheken rondom basisvaardigheden voor volwassenen eruitziet. De vragen hebben betrekking op het kalenderjaar 2020. De vragenlijst is opgedeeld in de volgende onderdelen:

- Dienstverlening algemeen;
- Digitale inclusie (Informatiepunt Digitale Overheid);
- Donorwet;
- Alternatieve dienstverlening in verband met corona.

Een aantal vragen uit deze meting lijkt op die in de Bibliotheekmonitor-meting 'Dienstverlening Belastingdienst en digitale vaardigheden'. In die meting wordt echter gevraagd naar de meting tijdens de aangifteperiode; deze meting betreft het hele kalenderjaar.

Instructie

Lees deze instructie aandachtig door voordat je start met het invullen van de vragenlijsten. Bij alle vragen gaat het om aantallen van de totale basisbibliotheek, dus de totalen van alle locaties inclusief de hoofdlocatie.

Let op, om deel te nemen aan het onderzoek dien je de digitale versie van de vragenlijst in te vullen. Deze PDF-versie van de vragenlijst kun je als hulpmiddel gebruiken om de gegevens eerst te verzamelen om deze vervolgens in de digitale vragenlijst in te vullen.

Algemene gegevens

Om bij eventuele vragen contact te kunnen opnemen, willen we eerst graag weten wie deze vragenlijst invult. Je contactgegevens zullen niet voor andere doeleinden gebruikt worden.

Naam : .....

E-mail : .....

Telefoonnummer: .....

Dienstverlening

1. Voor welke basisvaardigheden voor volwassenen bood jouw bibliotheek in 2020 producten en diensten? Dit kunnen ook producten en diensten zijn die derden namens jouw bibliotheek aanbieden.

Meerdere antwoorden mogelijk.

- ☐ NT1 (lezen en schrijven) (Nederlands als eerste taal (moedertaal))
- ☐ NT2 (taalvaardigheid) (Nederlands als tweede taal (moedertaal is een andere dan het Nederlands))
- ☐ Rekenen & Geld (bijv. rekenen bij het boodschappen doen, bijsluiters lezen en recepten koken)
- ☐ Digitale vaardigheden (bijv. basis computer- en internetcursussen zoals Klik & Tik en omgaan met Word)
- ☐ E-overheid (bijv. cursussen om te leren omgaan met de digitale overheid)
- ☐ Gezondheid, zorg en welzijn
- ☐ Juridisch
- ☐ Werk & Inkomen (bijv. informatie over werk en pensioen, sollicitatietrainingen, informatie voor startende ondernemers et cetera)
- ☐ Gezin (laagtaalvaardige ouders)
- ☐ Geen van bovenstaande basisvaardigheden *Door naar deel digitale inclusie (Vraag 32)*
- ☐ Weet ik niet

2. [indien producten/diensten omtrent 'Digitaal' en/of 'E-overheid' aangeboden] **Jouw bibliotheek bood in 2020 producten en diensten op het gebied van digitale vaardigheden en/of E-overheid aan. Om welke gaat het? Dit kunnen ook producten en diensten zijn die derden namens jouw bibliotheek aanbieden.**

Meerdere antwoorden mogelijk.

- ☐ Digisterker
- ☐ Klik & Tik
- ☐ Inloopspreekuren digitale vaardigheden en/of E-overheid
- ☐ Andere (commerciële) programma's of cursussen, namelijk:.....
- ☐ Zelf ontwikkelde programma's of cursussen, namelijk: .....
- ☐ Weet ik niet

3. [indien Klik&Tik aangeboden] **Op hoeveel (bibliotheek)locaties bood jouw bibliotheek in 2020 Klik & Tik in cursusverband aan?**

Tel bij deze vraag ook locaties buiten de bibliotheek mee.

Aantal (bibliotheek)locaties:.....

- ☐ Weet ik niet

4. [indien Klik & Tik aangeboden] **Hoeveel cursisten hebben de cursus Klik & Tik gevolgd in 2020?**

Als je het precieze aantal niet weet, vragen we je een schatting te maken.

Aantal cursisten: .....

- ☐ Weet ik niet

5. [indien Digisterker aangeboden] **Op hoeveel (bibliotheek)locaties bood jouw bibliotheek in 2020 de cursus Digisterker aan?**

Tel bij deze vraag ook het aantal locaties buiten de bibliotheek mee.

Aantal (bibliotheek)locaties:.....

- ☐ Weet ik niet

6. [indien Digisterker aangeboden] **Hoeveel cursisten hebben de cursus Digisterker gevolgd in 2020?**

Als je het precieze aantal niet weet, vragen we je een schatting te maken.

Aantal cursisten: .....

- ☐ Weet ik niet

7. [indien producten/diensten omtrent 'Gezondheid, zorg en welzijn' aangeboden] **Jouw bibliotheek bood in 2020 producten en diensten op het gebied van gezondheid, zorg en welzijn aan. Om welke gaat het? Dit kunnen ook producten en diensten zijn die derden namens jouw bibliotheek aanbieden.**

Meerdere antwoorden mogelijk.

- ☐ Informatie (zowel fysiek als digitaal) over gezondheid, zorg en welzijn (databases, voorlichting, zoekondersteuning)
- ☐ Informatiebijeenkomsten van zorgverleners (bijv. over gewicht, bloeddruk, zicht. hoortesten)
- ☐ Inloopspreekuren van zorgverleners/maatschappelijk dienstverleners
- ☐ Sport en bewegingslessen (Bijv. Yoga, Tai Chi)
- ☐ Voorlichting en/of cursus bij aanmelden voor zorgverzekering
- ☐ Voorlichting en/of cursus rondom voeding en dieet
- ☐ Voorlichting en/of cursus rondom mentale problematiek
- ☐ Themacafés of bijeenkomsten rondom gezondheid (bijv. Alzheimercafé, diabetescafé)
- ☐ Anders, namelijk: .....
- ☐ Weet ik niet

8. [indien producten/diensten omtrent 'NT1' en/of 'NT2' aangeboden] **Jouw bibliotheek bood in 2020 producten en diensten op het gebied van taalvaardigheid aan. Om welke gaat het? Dit kunnen ook producten en diensten zijn die derden namens jouw bibliotheek aanbieden.**

Meerdere antwoorden mogelijk.

- ☐ Gebruik van fysieke en digitale collectie (non-formeel)
- ☐ Gebruik van computers (bijv. voor informatie, databases) (non-formeel)
- ☐ Advies, doorverwijzing en intakes (toeleiden naar formele cursussen en opleidingen) (non-formeel)
- ☐ Taalcafés (non-formeel)
- ☐ Oefenen met een Taalmaatje (non-formeel)

- ☐ Inloopspreekuren (non-formeel)
- ☐ Landelijk afgekocht programma (bijv. de taalprogramma's van Oefenen.nl) (non-formeel)
- ☐ Leesclub (bijv. Slimme Nieuwslezer) (non-formeel)
- ☐ Cursussen (non-formeel)
- ☐ Zelf aanbieden van formele cursussen en opleidingen (erkende, reguliere opleidingen met een diploma of certificaat)
- ☐ Anders, namelijk.....
- ☐ Weet ik niet

9. [indien producten/diensten omtrent 'NT1' en 'NT2' aangeboden] **Kun je voor het aanbod op het gebied van taalvaardigheid een inschatting maken van het aantal deelnemers NT1 en NT2 in percentages?**

De twee percentages moeten samen 100% zijn.

	Percentage
NT1	
NT2	
Weet ik niet	☐

10. [indien producten/diensten omtrent 'NT1' en/of 'NT2' aangeboden] **Hoeveel (digi)Taalhuizen bevonden zich in 2020 in het werkgebied van jouw bibliotheekorganisatie?**

Het gaat hierbij om alle (digi)Taalhuizen in het werkgebied, zowel in als buiten het bibliotheekgebouw.

Vul '0' in als er in het werkgebied van jouw bibliotheek geen (digi)Taalhuizen zijn.

	Aantal	Weet ik niet
Aantal (digi)Taalhuizen in het werkgebied		☐

11. [indien minimaal 1 (digi)Taalhuis aangeboden in werkgebied] **Je hebt aangegeven dat er** [aantal v10] **(digi)Taalhuizen zijn in jouw werkgebied. Hoeveel van de (digi)Taalhuizen in het werkgebied bevonden zich in 2020 in een bibliotheekgebouw?**

Vul '0' in als er in jouw bibliotheekgebouw geen (digi)Taalhuizen zijn.

Aantal (digi)Taalhuizen in de bibliotheek:.....

- ☐ Weet ik niet

12. [indien minimaal 1 (digi)Taalhuis aangeboden in werkgebied] **In hoeveel van de (digi)Taalhuizen in het werkgebied (inclusief de Taalhuizen in het bibliotheekgebouw) had jouw bibliotheek in 2020 een coördinerende rol?**

Aantal (digi)Taalhuizen:.....

- ☐ Weet ik niet

13. [indien non-formele cursussen, opleidingen en oefenprogramma's aangeboden] **Jouw bibliotheek bood in 2020 non-formele cursussen en opleidingen op het gebied van taalvaardigheid aan. Wie verzorgt deze?**

Non-formele cursussen en opleidingen: Geen erkende opleiding met diploma's/certificaten, geen schoolse setting.

Je kunt 1 antwoord selecteren.

- ☐ Wij verzorgen het non-formele cursusaanbod voornamelijk zelf
- ☐ Wij besteden dit voornamelijk uit aan een andere partij (de bibliotheek treedt eventueel op als coördinator of facilitator)
- ☐ Wij doen evenveel zelf als dat we uitbesteden
- ☐ Weet ik niet

14. [indien producten/diensten omtrent 'Werk & Inkomen' aangeboden] **Jouw bibliotheek bood in 2020 producten en diensten op het gebied van Werk & Inkomen aan. Om welke gaat het? Dit kunnen ook producten en diensten zijn die derden namens jouw bibliotheek aanbieden.**

Meerdere antwoorden mogelijk.

- ☐ Informatie over werk, inkomen en pensioen (bijv. databases, voorlichting, zoekondersteuning)
- ☐ Ondersteuning bij aanvraag toeslagen en uitkeringen (cf. werkloosheidsuitkering)
- ☐ Bijeenkomsten, trainingen en cursussen met werkgevers, werknemers en andere werkzoekenden
- ☐ Sollicitatietraining (bijv. cv-ontwikkeling, sollicitatiegesprek, online solliciteren)
- ☐ Walk & Talks (netwerkbijeenkomsten voor werkzoekenden)

- ☐ Meetups van JobOn (voorheen DeBroekriem) (netwerkbijeenkomsten voor werkzoekenden) Werken met de werkmap (UWV)
- ☐ Ondersteuning van en informatie voor (startende) ondernemers (bijv. hulp bij opstellen business plan, maken van een website, marktonderzoek)
- ☐ (samen)werkplekken voor flexwerkers
- ☐ Spreekuren (bijv. loopbaancoach, Werk & Inkomen, ondersteuning bij aanvragen uitkeringen)
- ☐ Anders, namelijk: .....
- ☐ Weet ik niet

15. [indien producten/diensten omtrent 'Gezin (laagtaalvaardige ouders) aangeboden] **Jouw bibliotheek bood in 2020 producten en diensten op het gebied van Gezin (laagtaalvaardige ouders) aan. Om welke gaat het? Dit kunnen ook producten en diensten zijn die derden namens jouw bibliotheek aanbieden.**

In deze vraag gaan we niet in op specifieke producten en diensten, maar op de aanpak. Met de andere Bibliotheekmonitoronderzoeken (voor- en vroegschoolse educatie, samenwerking primair en voortgezet onderwijs) wordt de specifieke dienstverlening in kaart gebracht.

Meerdere antwoorden mogelijk.

- ☐ Integrale gezinsaanpak in de bibliotheek (bijv. Taalhuis, BoekStarthoek en jeugdaanbod fysiek met elkaar verbonden)
- ☐ Activiteiten voor zowel ouders en kinderen in de bibliotheek (bijv. PraatjesMaken)
- ☐ Gezinsaanpak in de wijk (wijkgerichte activiteiten, bijv. de Boekfiets en de Vakantie Voorleestent)
- ☐ Bereik en ondersteuning met digitale hulpmiddelen (bijv. educatieve oefenprogramma's voor laagtaalvaardige ouders en jonge kinderen op een tablet)
- ☐ Voorleestraject+ (voorleesprogramma's die extra ondersteuning aan laagtaalvaardige ouders geven bij het voorlezen, bijv. de VoorleesExpress)
- ☐ BoekStartcoach Thuis (de BoekStartcoach wordt thuis ingezet)
- ☐ VVE-programma met oudercomponent (activiteiten waarbij ouders ondersteuning krijgen bij de opvoeding en het vergroten educatie van kinderen van 0-4 jaar)
- ☐ Ouderbijeenkomsten op school

- ☐ Anders, namelijk: .....
- ☐ Weet ik niet

Doelgroepen

16. Op welke doelgroepen richtte de bibliotheek zich in 2020 specifiek in haar dienstverlening rondom basisvaardigheden?

Meerdere antwoorden mogelijk.

- ☐ Laaggeletterden NT1
- ☐ Laaggeletterden NT2
- ☐ Inburgeraars/vluchtelingen/asielzoekers/statushouders/arbeidsmigranten
- ☐ Niet-digitaalvaardigen
- ☐ Senioren (65+)
- ☐ Mensen met een lage sociaaleconomische status (bijv. bijstandsgerechtigden, cliënten sociale werkplaats, lage inkomensgroepen)
- ☐ Werkzoekenden
- ☐ Laagtaalvaardige ouders (gezinnen)
- ☐ Jongeren vanaf 18 jaar
- ☐ Anders, namelijk: .....
- ☐ Weet ik niet

17. Via welke kanalen heeft jouw bibliotheek de dienstverlening rondom basisvaardigheden in 2020 onder de aandacht gebracht?

Meerdere antwoorden mogelijk.

- ☐ Website
- ☐ Nieuwsbrief
- ☐ Social media
- ☐ Lokale kranten
- ☐ Lokale televisie
- ☐ Lokale radio
- ☐ Instore in de bibliotheek (bijv. posters, flyers, narrowcasting, rolbanners)
- ☐ Via (de communicatiekanalen van) de samenwerkingspartners

- ☐ Via de gemeente (voor toeleiding en communicatie)
- ☐ Anders, namelijk: .....
- ☐ Geen
- ☐ Weet ik niet

Effectiviteit dienstverlening

18. Op welke wijze werden er in 2020 gegevens over de inrichting en de opbrengsten van de dienstverlening op het gebied van basisvaardigheden gemeten of geregistreerd?

Meerdere antwoorden mogelijk.

- ☐ We registeren het aantal bezoekers van de activiteiten
- ☐ We registreren het aantal begonnen en afgeronde cursussen
- ☐ We doen een klanttevredenheidsonderzoek
- ☐ We gebruiken bestaande screeningsinstrumenten voor effectmeting (bijv. Impactmonitor, Digisterker-evaluatie)
- ☐ We doen verslag van informele gesprekken met de deelnemers
- ☐ We gebruiken meetinstrumenten voor zelfevaluatie
- ☐ We gebruiken screeningsinstrumenten om het niveau van de deelnemers te bepalen (bijv. taalverkenner, taalmeter)
- ☐ We gebruiken bij intake de vragenlijsten in de toetsenbank (bijv. taal en rekenen, sociale inclusie)
- ☐ We gebruiken zelfontwikkelde instrumenten/vragenlijsten/toetsen
- ☐ Anders, namelijk:.....
- ☐ We meten of registreren niets
- ☐ Weet ik niet

19. [indien aantal bezoekers van activiteiten worden geregistreerd] **Met welke instrumenten mat jouw bibliotheek in 2020 het aantal bezoekers van activiteiten?**

Meerdere antwoorden mogelijk.

- ☐ CRM-systeem
- ☐ MS Office (bijv. Excel, Word)

- ☐ Bibliotheeksysteem
- ☐ Anders, namelijk: .....
- ☐ Weet ik niet

Samenwerking

20. Met welke partners heeft jouw bibliotheekorganisatie in 2020 (formele) afspraken gemaakt over de samenwerking rondom basisvaardigheden?

Formele afspraken: Afspraken waar een inspanningsverplichting aan vast zit die bijv. is vastgelegd in een contract of financieringsovereenkomst.

Meerdere antwoorden mogelijk.

- ☐ Gemeente(n)
- ☐ ROC en andere instellingen voor beroepsonderwijs
- ☐ Zorginstellingen (bijv. GGZ, ziekenhuizen, verpleeghuizen, zorginstellingen voor ouderen)
- ☐ Financiële dienstverleners (bijv. schuldhulpverlening, banken)
- ☐ UWV
- ☐ Gezinsondersteuners (bijv. JGZ, consultatiebureaus)
- ☐ Maatschappelijke dienstverleners (bijv. Humanitas, sociale raadslieden, ouderenbonden, vakbonden, wetswinkel)
- ☐ Zorgverleners (bijv. thuiszorg, wijkverpleegkundigen, kraamzorg)
- ☐ Zorg- en welzijnswerk
- ☐ Vluchtelingenwerk
- ☐ Vrijwilligersorganisaties
- ☐ Stichting Lezen en Schrijven
- ☐ Andere taalaanbieders
- ☐ SeniorWeb
- ☐ Werkgevers
- ☐ Sociale werkplaatsen
- ☐ Koninklijke Bibliotheek (KB) (subsidieverplichtingen)
- ☐ Provinciale Ondersteuningsinstellingen (POI)
- ☐ Commerciële dienstverleners (bijv. supermarkten en telefoonwinkels)
- ☐ Anders, namelijk: .....

- ☐ Geen
- ☐ Weet ik niet

21. [indien wordt samengewerkt met gemeente] **Hoe verliep de samenwerking met de gemeente(n) in 2020?**

Meerdere antwoorden mogelijk.

- ☐ Prestatieafspraken
- ☐ Taalakkoorden
- ☐ Doorverwijzing door de gemeente naar de bibliotheek
- ☐ Subsidie relatie
- ☐ Begeleiding cursus Digisterker
- ☐ Anders, namelijk: .....
- ☐ Weet ik niet

22. [indien wordt samengewerkt met gemeente] **Vind je dat de gemeente(n) in 2020 voldoende een regierol innam(en) in deze samenwerking?**

- ☐ Ja
- ☐ Nee, toelichting: .....
- ☐ Weet ik niet

23. [indien wordt samengewerkt met gemeente] **Over welke beleidsonderwerpen had jouw bibliotheek in 2020 met de gemeente(n) formele afspraken gemaakt over dienstverlening op het gebied van basisvaardigheden?**

Meerdere antwoorden mogelijk.

- ☐ Basisvaardigheden (Laaggeletterdheid (bijv. in het kader van Tel mee met Taal, Taalhuis) en digitale vaardigheden)
- ☐ Volwasseneneducatie
- ☐ Participatie/re-integratie/Werk & Inkomen
- ☐ Gezondheid/welzijn
- ☐ E-overheid (Digitale inclusie)
- ☐ Emancipatie
- ☐ Armoedebeleid

- ☐ Inburgering
- ☐ WMO
- ☐ Anders, namelijk: .....
- ☐ Geen
- ☐ Weet ik niet

Financieel

24. Uit welke bronnen werd de dienstverlening op het gebied van basisvaardigheden in 2020 gefinancierd?

Let op: het gaat hier niet om algemene financiering van jouw bibliotheek, maar specifiek de werkzaamheden rondom basisvaardigheden.

Meerdere antwoorden mogelijk.

- ☐ Eigen financiering bibliotheek
- ☐ De gemeenten (anders dan WEB-middelen)
- ☐ WEB-middelen
- ☐ Stichting Lezen en Schrijven
- ☐ Tel mee met Taal
- ☐ Koninklijke Bibliotheek (KB)
- ☐ POI/provincie
- ☐ Eigen bijdrage van deelnemers (bijv. inschrijfgeld voor cursussen)
- ☐ Stimuleringsfondsen en subsidies commerciële partijen
- ☐ Anders, namelijk: .....
- ☐ Geen
- ☐ Weet ik niet

25. [indien dienstverlening wordt gefinancierd door de bibliotheek] **Is het budget dat de bibliotheek in 2020 heeft vrijgemaakt voor de dienstverlening rondom basisvaardigheden structureel en/of incidenteel?**

Meerdere antwoorden mogelijk.

- ☐ Structureel

- ☐ Incidenteel
- ☐ Weet ik niet

26. [indien incidenteel budget vrijgemaakt] **Waarvoor is de incidentele bijdrage voor de dienstverlening rondom basisvaardigheden ingezet?**

Ingezet voor: .....

- ☐ Weet ik niet

Personeel

De volgende vragen gaan over het beschikbare personeel voor de dienstverlening rondom basisvaardigheden. We verzoeken je deze vragen in te vullen in samenwerking met jouw HRM-adviseur of leidinggevende.

27. Voor welke (soortgelijke) functies had jouw bibliotheek in 2020 personeel beschikbaar voor de dienstverlening rondom basisvaardigheden?

Meerdere antwoorden mogelijk.

- ☐ Consulent/coördinator basisvaardigheden
- ☐ Projectleider/projectmedewerker
- ☐ Coördinator (digi)Taalhuis
- ☐ Domein/vak/educatief specialist
- ☐ Een deskundige met lesbevoegdheid
- ☐ Vrijwilligers
- ☐ Frontofficemedewerker
- ☐ Anders, namelijk: .....
- ☐ Geen personeel beschikbaar
- ☐ Weet ik niet

28. [indien personeel beschikbaar] **Hoeveel fte was er in 2020 per week beschikbaar voor de dienstverlening rondom basisvaardigheden? Het gaat hier om eigen personeel en personeel dat wordt ingehuurd voor de dienstverlening rondom basisvaardigheden.**

1 fte staat voor een volle werkweek van 36 uur volgens de cao voor bibliotheken.

Aantal fte: .....

- ☐ Weet ik niet

Bij 'Aantal fte' vul je hele getallen in het eerste, en decimalen in het tweede invulveld in.

29. [indien vrijwilligers ingezet] **Jouw bibliotheek zette in 2020 vrijwilligers in voor de dienstverlening rondom basisvaardigheden. Kun je een schatting geven van het aantal vrijwilligers waarmee jouw bibliotheek in 2020 werkte op het gebied van basisvaardigheden voor volwassenen?**

Aantal vrijwilligers: .....

- ☐ Weet ik niet

30. [indien vrijwilligers ingezet] **Hadden vrijwilligers recent (niet langer dan twee jaar) een inhoudelijke training specifiek voor vrijwilligers gevolgd? Zo ja, via welke organisatie?**

Meerdere antwoorden mogelijk.

- ☐ Stichting Lezen en Schrijven (bijv. Taalhuis-training)
- ☐ De bibliotheek
- ☐ De Provinciale Ondersteuningsinstelling (POI)
- ☐ SeniorWeb
- ☐ Digisterker
- ☐ Het Begint met Taal
- ☐ ROC en andere instellingen voor beroepsonderwijs
- ☐ Anders, namelijk: .....
- ☐ Geen
- ☐ Weet ik niet

31. [indien vrijwilligers ingezet] **Waar werden vrijwilligers in 2020 voor ingezet op het domein basisvaardigheden?**

Meerdere antwoorden mogelijk.

- ☐ Coördineren van het team vrijwilligers
- ☐ Ondersteuning bij oefenen van spreekvaardigheid (bijv. Taalcafés, Conversatielessen, Taalcoach)

- ☐ Ondersteuning bij oefenen van digitale vaardigheden
- ☐ Intakes en het beoordelen van het taalniveau
- ☐ Adviseren en doorverwijzen naar aanbod
- ☐ Coördinerende taken rondom het (digi)Taalhuis
- ☐ Begeleiding van bijv. workshops/leesclubs
- ☐ Anders, namelijk: .....
- ☐ Weet ik niet

Digitale inclusie

In het kader van het project 'Digitale inclusie - Ondersteuning voor kwetsbare burgers' willen we je graag nog een aantal aanvullende vragen stellen.

32. Had jouw bibliotheekorganisatie in 2020 een informatiepunt met betrekking tot de (digitale) overheid?

Bekijk de website *Bibliotheek en basisvaardigheden* voor meer informatie over Digitale Inclusie.

- ☐ Ja, een Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) vanuit het landelijke project Digitale Inclusie (en dus via de subsidieregeling van de KB)
- ☐ Ja, maar **niet** vanuit het landelijke project Digitale Inclusie
- ☐ Nee

33. [indien geen IDO] **Jouw bibliotheek had in 2020 een informatiepunt met betrekking tot de (digitale) overheid, maar niet vanuit het landelijke project Digitale Inclusie. Wat hield deze dienstverlening in?**

Toelichting: .....

- ☐ Weet ik niet

34. [indien IDO] **Op hoeveel bibliotheeklocaties bood jouw bibliotheekorganisatie in 2020 een Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) aan?**

Let op: het gaat hier alleen om officiële IDO's, niet om andere informatiepunten met betrekking tot de digitale overheid en andere digitaal gerelateerde vragen.

Aantal locaties: .....

- ☐ Weet ik niet

35. [indien IDO] **Over welke dienstverlening van de (digitale) overheid kwamen in 2020 de meeste vragen binnen bij dit informatiepunt?**

Meerdere antwoorden mogelijk.

- ☐ Belastingdienst (bijv. belastingaangifte, aanvragen zorgtoeslag, huurtoeslag)
- ☐ DigiD (aanvragen, inloggen en gebruiken)
- ☐ Gemeente (bijv. online afspraak maken, verhuizing doorgeven, vergunningen, subsidies, akten van geboorte/huwelijk, Verklaring Omtrent Gedrag (VOG), hulp bij Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), gemeentebelasting)
- ☐ Leerwerkloket
- ☐ MijnOverheid.nl (bijv. Berichtenbox en status lopende zaken inzien)
- ☐ Sociale Verzekeringsbank (SVB) (bijv. Algemene Ouderdomswet (AOW), kinderbijslag, persoonsgebonden budget (PGB))
- ☐ Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) (Mijn UWV, digitale Werkmap)
- ☐ Centraal Administratie Kantoor (CAK) (bijv. schuldpreventie en -oplossing)
- ☐ Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR) (bijv. oefenen voor rijexamen)
- ☐ Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) (bijv. indicatie aanvragen voor zorg op grond van de Wet langdurige zorg (Wlz))
- ☐ Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB) (bijv. hulp bij het betalen van verkeersboetes)
- ☐ Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) (bijv. inzien van diploma's en studieschuld)
- ☐ Raad voor Rechtsbijstand (bijv. hulp bij aanvragen van rechtsbijstand)
- ☐ Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO) (bijv. hulp bij aanvragen van alimentatie)
- ☐ Dienst Wegverkeer (RDW) (bijv. inzicht in kentekenbewijzen en rijbewijzen)
- ☐ Logius (bijv. hulp bij gebruik DigiD)
- ☐ Anders, namelijk: .....
- ☐ Weet ik niet

36. [indien IDO] **Betroffen de meeste vragen die in 2020 bij dit informatiepunt gesteld werden landelijke dienstverlening van de overheid, uitvoeringsinstanties van de overheid of lokale dienstverlening van de gemeente?**

Je kunt 1 antwoord selecteren.

- ☐ Dienstverlening van de overheid (DigiD, Mijnoverheid.nl)
- ☐ Dienstverlening van uitvoeringsorganisaties van de overheid (landelijk) (bijv. Belastingdienst, SVB, UWV)
- ☐ Dienstverlening van de gemeente (lokaal)
- ☐ Weet ik niet

37. [indien IDO] **Tot hoever reikte de dienstverlening van het informatiepunt in 2020 met betrekking tot de (digitale) overheid?**

Je kunt 1 antwoord selecteren.

- ☐ Wij verstrekken alleen algemene informatie. Als een bezoeker een specifieke vraag heeft waarvoor inloggen met DigiD nodig is, dan verwijzen wij door naar een lokale maatschappelijk dienstverlener die specifieke hulp kan bieden
- ☐ Wij verstrekken alleen algemene informatie. Als een bezoeker een specifieke vraag heeft waarvoor inloggen met DigiD nodig is, dan verwijzen wij door naar de desbetreffende landelijke Manifestgroeppartij
- ☐ Als een bezoeker een vraag heeft waarvoor inloggen met DigiD nodig is, dan helpen wij daarbij
- ☐ Anders, namelijk: .....
- ☐ Weet ik niet

38. [indien IDO] **Hoe werd er in 2020 bij het informatiepunt omgegaan met vragen over een overheidsinstantie waarover het informatiepunt geen informatie aanbiedt?**

Je kunt 1 antwoord selecteren.

- ☐ Dan verwijzen wij door naar de desbetreffende instantie
- ☐ Dan proberen we de bezoeker zo goed mogelijk te helpen
- ☐ Anders, namelijk: .....
- ☐ Weet ik niet

39. [indien IDO] **Werden de medewerkers bij het informatiepunt met betrekking tot de (digitale) overheid in 2020 weleens in een lastig parket geplaatst, doordat bezoekers hen vragen mee te kijken als zij inloggen met DigiD? En zo ja, welke afspraken zijn hierover gemaakt?**

- ☐ Ja, toelichting .....
- ☐ Nee

☐ Weet ik niet

40. [indien IDO] **Door hoeveel mensen is het informatiepunt met betrekking tot de (digitale) overheid in 2020 ongeveer bezocht en hoeveel vragen zijn er in totaal gesteld?**

Indien je het niet precies weet, dan vragen we je om een inschatting te maken.

In de subsidieverplichting is opgenomen dat deze aantallen bijgehouden moeten worden.

Aantal bezoekers: .....

☐ Weet ik niet

Aantal vragen: .....

☐ Weet ik niet

41. [indien IDO] **Hoe zijn deze bezoekers in 2020 bij het informatiepunt met betrekking tot de (digitale) overheid terechtgekomen?**

Meerdere antwoorden mogelijk.

☐ Via de communicatiekanalen van de bibliotheek
☐ Doorverwezen vanuit een digivaardigheidscursus
☐ Doorverwezen vanuit een taalcursus
☐ Doorverwezen door de gemeente of een gemeentelijke instantie (bijv. leer-werklokketten, bijstand)
☐ Doorverwezen door iemand uit de sociale omgeving (bijv. buren, collega, familie, vrienden)
☐ Anders, namelijk: .....
☐ Weet ik niet

42. [indien IDO] **Hoeveel bezoekers van het informatiepunt zijn er in 2020 ongeveer doorverwezen naar een digivaardigheidscursus of andere cursus en vice versa?**

Indien je het niet precies weet, dan vragen we je om een inschatting te maken.

	Aantal doorverwijzingen	Weet ik niet
Van het informatiepunt naar een digivaardigheidscursus		☐
Van het informatiepunt naar een andere cursus		☐
Van een digivaardigheidscursus naar het informatiepunt		☐
Van een andere cursus naar het informatiepunt		☐

43. [indien IDO] **Welke medewerkers bemanden het informatiepunt met betrekking tot de (digitale) overheid in 2020?**

Meerdere antwoorden mogelijk.

- ☐ Professionals (betaalde bibliotheekmedewerkers, bijv. frontofficemedewerkers)
- ☐ Vrijwilligers
- ☐ Derden (medewerkers van partners)
- ☐ Weet ik niet

44. [indien medewerkers aangevinkt] **Hoeveel uur per week werd het informatiepunt met betrekking tot de (digitale) overheid in 2020 bemand door deze medewerkers?**

Let op: als er bijvoorbeeld 2 frontofficemedewerkers samen 4 uur bij het informatiepunt staan, dan telt dit als 8 uur.

	Aantal uur per week	Weet ik niet
[indien professionals] Professionals (betaalde bibliotheekmedewerkers, bijv. frontofficemedewerkers)		☐
[indien vrijwilligers] Vrijwilligers		☐
[indien derden] Derden (medewerkers van partners)		☐

45. [indien medewerkers aangevinkt] **Hoeveel medewerkers zijn er in 2020 getraind om informatiepunt met betrekking tot de (digitale) overheid te bemannen?**

Indien je het niet precies weet, kun je een schatting maken.

	Aantal medewerkers	Weet ik niet
[indien professionals] Professionals (betaalde bibliotheekmedewerkers, bijv. frontofficemedewerkers)		☐
[indien vrijwilligers] Vrijwilligers		☐
[indien derden] Derden (medewerkers van partners)		☐

46. [indien IDO] **Heeft jouw bibliotheekorganisatie in 2020 gebruikgemaakt van de landelijke communicatiemiddelen omtrent het informatiepunt? En zo ja, van welke hulpmiddelen is er gebruikgemaakt?**

Meerdere antwoorden mogelijk.

- ☐ Websitebanners
- ☐ Nieuwbriefteksten
- ☐ Social media-banners
- ☐ Stickers (voor in de bibliotheek, voor op een raam of de vloer)
- ☐ Plafondkaart
- ☐ Mobiele balie
- ☐ Doorverwijskaart
- ☐ Notitieblok
- ☐ Memoblaadjes
- ☐ Presentatiemap
- ☐ Badge
- ☐ Narrowcasting
- ☐ Animaties
- ☐ Video
- ☐ Radiocommercial
- ☐ Persbericht
- ☐ Flyer

- ☐ Posters
- ☐ Roll-upbanner
- ☐ Anders, namelijk .....
- ☐ Wij maken geen gebruik van de landelijke communicatiemiddelen
- ☐ Weet ik niet

47. [indien IDO] **Mis je middelen in de toolkit? Zo ja, welke?**

- ☐ Ja, namelijk: .....
  .....
  .....
  .....
- ☐ Nee

Donorwet

In het kader van de samenwerking met het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) met betrekking tot informatie en hulp rondom donorregistratie in het kader van de nieuwe donorwet willen we een aantal vragen stellen ten behoeve van de evaluatie van dit project.

48. Welke activiteiten zijn in de periode september 2020 – maart 2021 uitgevoerd in het kader van de nieuwe Donorwet?

Meerdere antwoorden mogelijk.

Voorbereiding

- ☐ Gebruik voorlichtingsmateriaal van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS)
- ☐ Gebruik promotiemateriaal in bibliotheekhuisstijl
- ☐ Inrichting zichtbare plek waar men kan oefenen met het Donorregister en informatie kan vinden
- ☐ Informeren frontoffice over wet
- ☐ Promotie bibliotheek als plek voor informatie over de donorwet (bijv. in lokale kranten, op de website en in de nieuwsbrief)

Informatie over de nieuwe donorwet

- ☐ Informatie beschikbaar via de website
- ☐ Informatie beschikbaar via de nieuwsbrief

Concrete activiteiten in de bibliotheek en samenwerking met andere partijen

- ☐ Opname oefenomgeving 'Oefenen met het Donorregister' van Digisterker in reguliere digitale aanbod
- ☐ Digitale, telefonische of fysieke spreekuren
- ☐ Voorlichtingsbijeenkomsten, eventueel in samenwerking met lokale partners (bijv. gezondheidscentra, Voedselbank, buurthuizen, welzijnsorganisaties)
- ☐ Informeren netwerkpartijen op de mogelijkheid mensen door te verwijzen naar de bibliotheek (bijv. informatiebalies bij apotheken, ziekenhuizen en gezondheidscentra)

Overig

- ☐ Aanbieden van ondersteuning rondom donorregistratie vanuit de dienstverlening van het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO)
- ☐ Agendering thema bij andere activiteiten (bijv. taalcafé, internetcafé)
- ☐ Geen
- ☐ Weet ik niet

Alternatieve dienstverlening in verband met corona

In 2020 heeft jouw bibliotheekorganisatie ongetwijfeld ook te maken gehad met de maatregelen in verband met het coronavirus.

49. Welke dienstverlening rondom Basisvaardigheden voor volwassenen was jouw bibliotheek van plan aan te bieden in 2020, maar is niet aangeboden als gevolg van deze maatregelen?

Meerdere antwoorden mogelijk

Digitale vaardigheden/E-overheid

- ☐ Digisterker
- ☐ Klik & Tik
- ☐ Inloopspreekuren digitale vaardigheden en/of E-overheid

Gezondheid, zorg en welzijn

- ☐ Informatie (zowel fysiek als digitaal) over gezondheid, zorg en welzijn (bijv. databases, voorlichting, zoekondersteuning)
- ☐ Informatiebijeenkomsten van zorgverleners (bijv. over gewicht, bloeddruk, zicht, hoortesten)

- ☐ Inloopspreekuren van zorgverleners/maatschappelijk dienstverleners
- ☐ Sport- en bewegingslessen (bijv. yoga, tai chi)
- ☐ Voorlichting en/of cursus bij aanmelden voor zorgverzekering
- ☐ Voorlichting en/of cursus rondom voeding en dieet
- ☐ Voorlichting en/of cursus rondom mentale problematiek
- ☐ Themacafés of bijeenkomsten rondom gezondheid (bijv. Alzheimercafé, diabetescafé)

Taal

- ☐ Gebruik van fysieke en digitale collectie (non-formeel)
- ☐ Gebruik van computers (bijv. voor informatie, databases) (non-formeel)
- ☐ Advies, doorverwijzing en intakes (toeleiden naar formele cursussen en opleidingen) (non-formeel)
- ☐ Taalcafés (non-formeel)
- ☐ Oefenen met een Taalmaatje (non-formeel)
- ☐ Inloopspreekuren (non-formeel)
- ☐ Landelijk afgekocht programma (bijv. de taalprogramma's van Oefenen.nl) (non-formeel)
- ☐ Leesclub (bijv. Slimme Nieuwslezer) (non-formeel)
- ☐ Cursussen (non-formeel)
- ☐ Zelf aanbieden van formele cursussen en opleiding (erkende, reguliere opleidingen met een diploma of certificaat)

Werk & Inkomen

- ☐ Informatie over werk, inkomen en pensioen (bijv. databases, voorlichting, zoekondersteuning)
- ☐ Ondersteuning bij aanvraag toeslagen en uitkeringen (cf. werkloosheidsuitkering)
- ☐ Bijeenkomsten, trainingen en cursussen met werkgevers, werknemers en andere werkzoekenden
- ☐ Sollicitatietraining (bijv. cv-ontwikkeling, sollicitatiegesprek, online solliciteren)
- ☐ Walk & Talks (netwerkbijeenkomsten voor werkzoekenden)
- ☐ Meetups van JobOn (voorheen DeBroekriem) (netwerkbijeenkomsten voor werkzoekenden)
- ☐ Werken met de Werkmap (UWV)
- ☐ Ondersteuning van en informatie voor (startende) ondernemers (bijv. hulp bij opstellen businessplan, maken van een website, marktonderzoek)
- ☐ (Samen)werkplekken voor flexwerkers
- ☐ Spreekuren (bijv. loopbaancoach, Werk & Inkomen, ondersteuning bij aanvragen uitkeringen)

IDO

- ☐ Informatiepunt Digitale Overheid (IDO)

Donorregistratie

- ☐ Fysieke spreekuren over donorregistratie
- ☐ Voorlichtingsbijeenkomsten over donorregistratie met samenwerkingspartners

Overig

- ☐ Aanbod rondom het thema Rekenen & Geld
- ☐ Aanbod rondom het thema Juridisch
- ☐ Anders, namelijk .....
- ☐ Geen
- ☐ Weet ik niet

50. Zijn er door de coronamaatregelen in 2020 doelgroepen niet bereikt die anders wel bereikt zouden worden? Zo ja, welke?

Meerdere antwoorden mogelijk.

- ☐ Laaggeletterden NT1
- ☐ Laaggeletterden NT2
- ☐ Inburgeraars/vluchtelingen/asielzoekers/statushouders/arbeidsmigranten
- ☐ Niet-digitaalvaardigen
- ☐ Senioren (65+)
- ☐ Mensen met een lage sociaaleconomische status (bijv. bijstandsgerechtigden, cliënten sociale werkplaats, lage inkomensgroepen)
- ☐ Werkzoekenden
- ☐ Laagtaalvaardige ouders (gezinnen)
- ☐ Jongeren vanaf 18 jaar
- ☐ Anders, namelijk: .....
- ☐ Nee
- ☐ Weet ik niet

51. In deze periode zijn ook veel nieuwe initiatieven opgestart. Zo zijn er online Taalhuizen geopend, werden er online workshops en voorleeskwartiertjes georganiseerd en is het aanbod van de online bibliotheek uitgebreid.

Heeft jouw bibliotheek in 2020 alternatieve dienstverlening <u>rondom Basisvaardigheden voor volwassenen</u> aangeboden in verband met de maatregelen rondom het coronavirus?

Meerdere antwoorden mogelijk.

- ☐ Activiteiten aan huis
- ☐ Extra online informatie (bijv. op de website)
- ☐ Informatie via nieuwsbrief
- ☐ Online Taalhuis
- ☐ Kletsmaatjes
- ☐ Taalwandelingen
- ☐ Online spreekuur
- ☐ Telefonisch spreekuur
- ☐ Extra online cursussen (bijv. online oefenmogelijkheden)
- ☐ Één-op-één-hulp op afspraak (coronaproof)
- ☐ Anders, namelijk .....
- ☐ Geen
- ☐ Weet ik niet

52. (indien IDO) **Heeft jouw bibliotheek de planning van de opening van het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) moeten aanpassen door corona?**

- ☐ Ja, welke termijn: .....
- ☐ Nee
- ☐ Weet ik niet

Successen en knelpunten

53. Welke drie punten heeft jouw bibliotheekorganisatie in 2020 als de grootste <u>successen</u> ervaren in de dienstverlening rondom basisvaardigheden?

Je kunt maximaal 3 antwoorden selecteren.

- ☐ Succesvolle alternatieve dienstverlening als gevolg van corona
- ☐ Voldoende financiering
- ☐ De personele bezetting
- ☐ De expertise binnen eigen bibliotheek
- ☐ De doelgroep is goed te vinden of te bereiken

- ☐ De samenwerking met partners verloopt goed
- ☐ Goed zicht op de effectiviteit van onze dienstverlening
- ☐ De technische infrastructuur (bijv. computers, netwerk)
- ☐ Voldoende beleidsprioriteit bij gemeente
- ☐ Profilering van de bibliotheek als dienstverlener in het sociaal domein
- ☐ De doelgroep is tevreden met onze dienstverlening
- ☐ Certificering (digi)Taalhuis
- ☐ Anders, namelijk: .....
- ☐ Geen
- ☐ Weet ik niet

54. Welke drie punten heeft jouw bibliotheekorganisatie in 2020 als de grootste knelpunten ervaren in de dienstverlening rondom basisvaardigheden?

Je kunt maximaal 3 antwoorden selecteren.

- ☐ Sluiting bibliotheekgebouw door coronamaatregelen
- ☐ Onvoldoende financiering
- ☐ Onvoldoende personele bezetting
- ☐ Onvoldoende expertise binnen eigen bibliotheek
- ☐ De doelgroep is moeilijk te vinden of te bereiken
- ☐ De samenwerking met partners verloopt stroef
- ☐ Onvoldoende zicht op de effectiviteit van onze dienstverlening
- ☐ De technische infrastructuur is ontoereikend (bijv. computers, netwerk)
- ☐ Onvoldoende beleidsprioriteit bij gemeente
- ☐ Moeilijk de bibliotheek te profileren als dienstverlener in het sociaal domein
- ☐ De doelgroep is ontevreden met onze dienstverlening
- ☐ Moeilijk om certificering (digi)Taalhuis rond te krijgen
- ☐ Anders, namelijk: .....
- ☐ Geen
- ☐ Weet ik niet

55. [indien de doelgroep moeilijk te bereiken is] **Bij welke doelgroep(en) ervoer jouw bibliotheekorganisatie lastige bereikbaarheid in 2020 als een knelpunt?**

Meerdere antwoorden mogelijk.

- ☐ Laaggeletterden NT1
- ☐ Laaggeletterden NT2
- ☐ Inburgeraars/vluchtelingen/asielzoekers/statushouders/arbeidsmigranten
- ☐ Niet-digitaalvaardigen
- ☐ Senioren (65+)
- ☐ Mensen met een lage sociaaleconomische status (bijv. bijstandsgerechtigden, cliënten sociale werkplaats, lage inkomensgroepen)
- ☐ Laagtaalvaardige ouders
- ☐ Werkzoekenden
- ☐ Jongeren vanaf 18 jaar
- ☐ Anders, namelijk: .....
- ☐ Weet ik niet

Vooruitblik

56. Waarop gaat jouw bibliotheekorganisatie in 2021 inzetten voor de dienstverlening rondom basisvaardigheden?

Meerdere antwoorden mogelijk.

- ☐ Focus op laagtaalvaardige ouders
- ☐ Focus op werkgevers (in het kader van Tel mee met Taal)
- ☐ Focus op inburgeraars (in het kader van nieuwe inburgeringswet)
- ☐ Focus op digitale inclusie/digitale vaardigheden
- ☐ Aantrekken/bereiken van nieuwe doelgroepen
- ☐ Uitbreiding aanbod (bijv. in het domein werk & inkomen of gezondheid, zorg en welzijn)
- ☐ Anders, namelijk: .....
- ☐ Weet niet

57. Zijn er nog antwoorden uit deze vragenlijst die je verder wilt toelichten?

Opmerkingen: .....

- ☐ Geen opmerkingen

Evaluatie vragenlijst

Er worden verschillende metingen ingezet om de dienstverlening van openbare bibliotheken in kaart te brengen. Om deze metingen voor bibliotheken te optimaliseren volgt er een aantal vragen over de meting met betrekking tot de dienstverlening basisvaardigheden voor volwassenen.

58. Op welke manier is jouw bibliotheekorganisatie aan de slag gegaan met de resultaten van de meting Basisvaardigheden voor volwassenen 2019? Met andere woorden: van welke instrumenten of ondersteuning is er gebruikgemaakt?

Meerdere antwoorden mogelijk.

- ☐ Landelijke rapportages
- ☐ Dashboard
- ☐ Landelijke infographic
- ☐ Lokale infographic
- ☐ Ondersteuning POI
- ☐ Anders, namelijk: .....
- ☐ Geen
- ☐ Weet niet

59. [indien gebruikgemaakt van instrumenten of ondersteuning] **Waarvoor zijn deze resultaten gebruikt?**

Toelichting: .....

- ☐ Geen toelichting

60. Zijn er nog vragen en/of resultaten die je mist in het onderzoek Basisvaardigheden voor volwassenen?

Toelichting: .....

- ☐ Geen toelichting