

---

# INTERVIEW OVER EFFECTMETING IN FLEVOMEER BIBLIOTHEEK

Publicatie/Dossier vervolgpagina

---

**Interview met Toon Lips, Erna Phaff en Marlies Zwanenburg** In de acht vestigingen van FlevoMeer Bibliotheek ligt de focus op ‘maatschappelijke betekenis’. Dat vraagt om maatwerk, want geen gemeenschap is hetzelfde. In Dronten wordt – op moment van schrijven – gewerkt aan de digitalisering van de succesvolle Huis voor Taalverkenner. Een innovatie waarmee de resultaten inzichtelijk kunnen worden gemaakt én een belangrijke stap voorwaarts bij de individuele begeleiding van deelnemers.



Erna Phaff, Projectmanager/vakspecialist Huis voor Taal Bibliotheek FlevoMeer (sinds 2013)

Marlies Zwanenburg, Vrijwilliger Individuele Trajectbegeleiding (sinds 2015)

Toon Lips, Vrijwilliger Huis voor Taal (sinds 2016)

## **Dronten loopt voorop met digitale Taalverkenner**

Aan het einde van het gesprek overheerst trots bij Toon Lips en Marlies Zwanenburg. Beide vrijwilligers van het Huis voor Taal Dronten hadden zich niet gerealiseerd dat ze iets bijzonders deden. Vanuit hun passie om mensen te helpen onderzochten ze een mogelijkheid om de Huis voor Taalverkenner te verbeteren, meer niet. Dat ze binnenkort een uniek product opleveren, dat beseffen ze pas nu ze er

uitgebreid over vertellen. Erna Phaff, ontwerper van het product, zegt: “Dit project is een hele opgave. Als we de digitale Huis voor Taalverkenner hebben opgeleverd en het werkt zoals we voor ogen hebben, zijn we in Dronten echt een voorloper. We boffen dat we hier de juiste mensen bij elkaar hebben.”

## Positieve insteek

Terug naar het begin. Eerder heeft Phaff verteld over de visie van FlevoMeer Bibliotheek en de werkwijze die daarvan het gevolg is. “Wij zijn heel gericht bezig met participatie. Onze slogan is *Haal het beste uit jezelf*. De deelnemers staan centraal volgens de principes Doen, Durven, Prettig voelen. Het Huis voor Taal werkt dan ook niet met een vast stramien, we bieden maatwerk. We vragen deelnemers wat ze kunnen, wat ze leuk vinden en goed in zijn, wat ze zouden willen leren, waar wij hen bij kunnen helpen. Vanuit een positieve insteek dus.”

Om richting te kunnen geven in het lesaanbod en om de vorderingen te monitoren is in de FlevoMeer-vestiging in Lelystad de Huis voor Taalverkenner ontwikkeld. Phaff: “Als je een deelnemer tijdens de intake vraagt wat hij of zij wil leren is het antwoord vaak: alles. Door met domeinen te werken – die zijn gekoppeld aan de participatieladder – kunnen we de wensen meer specifiek maken. Onze vrijwilligers houden per deelnemer de vorderingen bij. Dat doen zij door samen met de deelnemers vragenlijsten in te vullen. Voor deelnemers die de Nederlandse taal niet goed beheersen zijn vragenlijsten met smileys ontwikkeld.”

## Papierwinkel

Over de impact van de Huis voor Taalverkenner kunnen we kort zijn: het is een succes. Het model is de afgelopen jaren diverse keren elders in het land gepresenteerd als *best practice*. En toch was er binnen Huis voor Taal Dronten behoefte aan verbetering. “In de praktijk liepen we er steeds meer tegenaan dat de registratie een enorme papierwinkel is”, verklaart Zwanenburg. “Het is erg onoverzichtelijk en de ordening is een behoorlijke klus.” Lips haakt in: “De beoordeling van deelnemers is sterk afhankelijk van welke taalvrijwilliger ondersteuning biedt. De een is nu eenmaal kritischer dan de ander.”

De oplossing voor deze onvolkomenheden? Digitalisering. Dat komt zowel de ordening als de uniformiteit ten goede. Nu wil het geval dat Lips naast taalbegeleider ook een onderneming heeft die softwarepakketten biedt aan scholen, Digiform op school. Hij bracht zijn kennis in bij de digitalisering van de Huis voor Taalverkenner, inclusief een database waarin alle gegevens samenkomen. Straks heeft iedere deelnemer een eigen E-dossier waarin de individuele voortgang wordt bijgehouden. Aan de hand van dat dossier kunnen de taalbegeleiders eenvoudiger zien waar een deelnemer behoefte aan heeft. De vrijwilligers krijgen bovendien na iedere bijeenkomst een verslag toe gemaild, dat ze kunnen delen met de deelnemer.

## Niet te ingewikkeld

“De uitdaging was om het registratiesysteem zodanig aan te passen zonder het ingewikkeld te maken voor onze vrijwilligers”, vertelt Zwanenburg. “En we wilden niet in één keer te grote stappen zetten.” Hoewel de mogelijkheden veel groter zijn, is de digitalisering in eerste instantie beperkt tot de vragenlijsten en de database. Speciaal voor de registratie van de Huis voor Taalverkenner zijn diverse computers geprepareerd en de navigatie van het systeem is zo simpel mogelijk gehouden. Aan de hand van workshops worden de vrijwilligers voorbereid op de overstap van papier naar digitaal.

Naast het voordeel dat deelnemers en taalbegeleiders beter inzichtelijk krijgen wat de individuele voortgang is, kan Huis voor Taal Dronten straks ook de prestaties beter over het voetlicht brengen. Phaff: “De gemeente gaat weliswaar altijd akkoord met onze verantwoording, maar wij streven zelf professionalisering na. Dankzij deze digitalisering kunnen we concreet laten zien welke fantastische resultaten we behalen. Dat we niet zomaar wat aanrommelen.” Zwanenburg: “Ons informele aanbod wordt niet altijd voor vol aangezien. Hoewel we echt goede resultaten halen, worden we niet altijd serieus genomen.”

## **Flexibel systeem**

Vandaar dat de digitalisering de tijd en moeite meer dan waard is, vinden de betrokkenen. De 0-versie wordt bekostigd uit de reguliere begroting, maar Phaff hoopt in de toekomst op subsidie om het systeem te kunnen doorontwikkelen. Er zijn bijvoorbeeld ideeën om instructiefilmpjes op de portal te zetten voor zowel deelnemers als vrijwilligers. Zwanenburg: “We willen ook portfolio’s aanmaken onder de persoonlijke dossiers, met bewijsstukken van de kennis en kunde van deelnemers. Daarmee spelen we nu al in op de nieuwe inburgeringswet en denken we mee met de gemeente. Het is voor ons belangrijk dat we een flexibel systeem hebben, zodat we in de toekomst kunnen blijven inspelen op de maatschappelijke ontwikkelingen, nieuwe wetgeving en veranderende subsidie eisen.”

Vanuit de gemeente dan ook niets dan lof voor het initiatief van Huis voor Taal Dronten. Tim van Schie, beleidsmedewerker laaggeletterdheid: “Om de ambitie te realiseren dat minder inwoners in Dronten moeite hebben met lezen en schrijven, is het belangrijk om te volgen waar we staan. Nog belangrijker is dat de Huis voor Taalverkenner laaggeletterde inwoners en hun taalbegeleiders helpt om aan te sluiten bij persoonlijke leervragen, bij het stellen van doelen en het monitoren van de voortgang. Huis voor Taal Dronten loopt hiermee vooruit op de landelijke doelstelling om meer inzicht te krijgen in de effectiviteit van het ondersteuningsaanbod.”

## **Blauwdruk?**

Ligt daarmee in Dronten een blauwdruk klaar voor bibliotheken elders in het land? “Nee”, zegt Phaff. “Natuurlijk kunnen andere bibliotheken aan de slag met de grondbeginselen onder ons systeem, maar de Huis voor Taalverkenner is een weerspiegeling van onze visie en werkwijze. Die kun je niet zomaar kopiëren. En dit digitaliseringsproject is gebaseerd op de wensen uit de dagelijkse praktijk in Bibliotheek Dronten. Ik geloof bovendien erg in een aanpak waarbij een innovatie als deze organisch ontstaat. Door mensen mee te nemen in het verbeteringsproces creëer je eigenaarschap en krijg je ze later makkelijker mee in de veranderingen. Maar wij staan zonder meer open voor vragen van collega-bibliotheken die meer willen weten.”

## **3x innoveren met impact**

### **1. Stel de deelnemer/klant centraal**

Eén van de succesfactoren van de Huis voor Taalverkenner is dat wordt ingespeeld op de behoeften van de deelnemers. Hun wensen zijn richtinggevend. Vanuit de positieve insteek: Wat kan iemand? In plaats van: Wat kan iemand niet?

### **2. Maak de innovatie niet te groot**

Uiteindelijk zijn het vaak vrijwilligers die een verandering of verbetering in de praktijk moeten

uitvoeren. Kleine stapjes nemen werkt beter dan één heel grote sprong naar voren. Dat kan met een organisch product, waarmee je eerst een basis legt en vervolgens steeds nieuwe functies toevoegt.

### 3. **Innovere van binnenuit**

Welke wensen leven binnen je organisatie? Welke verwachtingen hebben stakeholders als gemeenten en subsidieverstrekkingen? Of je nu een standaardpakket inkoop of zelf iets nieuws op maat ontwikkelt; maak betrokkenen deelgenoot van het traject.

## **Links**

- Meer weten over Huis voor Taal van FlevoMeer Bibliotheek? Ga naar <http://nieuw.huisvoortaal.nl/>. Hier kun je onder meer een presentatie of workshop aanvragen over de Taalverkenner.
- Zien hoe de digitale Huis voor Taalverkenner eruit ziet? De bestanden zijn (tijdelijk) te vinden via <https://digiformopschool.nl/huis-voor-taal-2/>