

---

# IMPACT VAN BIBLIOTHEEKPROGRAMMA'S VOOR KWETSBARE BURGERS

Onderzoeksartikel

Laatst bijgewerkt: 21 maart 2021

---

**Bibliotheekprogramma's zijn gericht op het voorkomen en bestrijden van achterstanden, onder meer rondom taal en digitale vaardigheden. Taalprogramma's zorgen niet alleen voor de verbetering van lees- en schrijfvaardigheden, maar ook voor meer sociale betrokkenheid. Ook Taalhuizen, Taalcafés en cursussen digitale vaardigheden blijken zowel een maatschappelijke als een educatieve waarde te hebben.**

## **Wat is een (digi)Taalhuis?**

Een (digi)Taalhuis is een herkenbare, fysieke plek waar volwassenen terecht kunnen om beter te leren lezen, schrijven, rekenen en omgaan met de computer. Burgers kunnen daar relevante cursussen volgen of zo nodig worden doorverwezen naar andere instellingen. Lokale partners zetten een (digi)Taalhuis op en onderhouden dat met professionals en vrijwilligers.

## **Wat is Klik & Tik?**

Met [Klik & Tik](#), een programmaserie van Oefenen.nl, ondersteunen bibliotheken mensen bij het ontwikkelen van digitale vaardigheden. Bibliotheken stellen Klik & Tik beschikbaar op hun computers. Bezoekers kunnen hier zelfstandig gebruik van maken of deelnemen aan een ondersteunende cursus, bijeenkomst, workshop of inloopspreekuur. Bibliotheken werven de deelnemers zelf of ze worden doorgestuurd door organisaties zoals het UWV.

## **Positieve effecten bibliotheekprogramma's**

Openbare bibliotheken richten zich op het voorkomen en bestrijden van achterstanden, met name op het gebied van taal en digitale vaardigheden. Daarmee trachten zij ook het ontstaan van andere problemen die mede uit deze achterstanden voortkomen, zoals financiële problemen, voor te zijn (Keijzer, 2019). Zij bieden daartoe verschillende programma's, gericht op uiteenlopende doelgroepen. Deze kennen vaak een preventieve en een curatieve component. Waar het bij eerstgenoemde projecten, zoals leesbevorderingsprogramma's, gaat om het voorkomen van achterstanden, draait het bij curatie om het bestrijden of verkleinen van achterstanden die al zijn ontstaan (Israël et al., 2016). Om beter zicht te krijgen op de werking van deze programma's en hun betekenis voor de deelnemers en de samenleving, wordt onderzoek gedaan naar hun effecten. De resultaten laten een overwegend positief beeld zien, die we in dit artikel per taalprogramma zullen bespreken.

## Positieve effecten taalprogramma's

Dat taalprogramma's gericht op kwetsbare doelgroepen hun vruchten afwerpen, blijkt uit verschillende onderzoeken. Deelnemers aan taalprogramma's voelen zich sociaal meer betrokken, worden actiever op de arbeidsmarkt en voelen zich psychisch en fysiek beter. Verder is er bij de deelnemers een verbetering te zien op het gebied van lees- en schrijfvaardigheden (o.a. De Greef, 2019; De Greef et al., 2014; Taal voor het Leven, 2017). Dit geldt ook voor de taalprogramma's binnen de bibliotheek die hieronder besproken zullen worden.

## Taalhuizen succesvol

In haar curatieve taak – het bestrijden van achterstanden – richt de bibliotheek zich vooral op het bieden van ondersteuning bij het verbeteren van taalvaardigheid en digitale vaardigheden. Vanuit een overkoepelend (digi)Taalhuis doen bibliotheken dat bijvoorbeeld middels cursussen of met activiteiten in een Taalcafé. Van verschillende van deze programma's is en wordt de effectiviteit onderzocht. De hoofdambitie van het programma Tel mee met Taal was in de periode 2016-2018 in heel Nederland ten minste 45.000 nieuwe deelnemers te laten starten met een taaltraject. Zij maakten daarbij gebruik van de materialen en de ondersteuning van vrijwilligers van Taal voor het Leven. Deze doelstelling werd medio 2017 al grotendeels gerealiseerd (Ecorys/Verwey-Jonker Instituut, 2017). Uiteindelijk werden bijna 90.000 deelnemers bereikt, bijna het dubbele van het beoogde aantal. In alle 35 arbeidsmarktregio's werden bovendien Taalhuizen en/of Taalpunten ingericht. Ook sloten 289 van de beoogde 300 organisaties zich aan bij het Taalakkoord Werkgevers (Sapulete et al., 2019).

### Wat is een Taalhuis?

Een Taalhuis is de fysieke, herkenbare plek waar volwassenen beter kunnen leren lezen, schrijven, rekenen en omgaan met de computer. Burgers kunnen er cursussen volgen, inloopspreekuren bezoeken, oefenen met taal of zo nodig worden doorverwezen naar andere instellingen. Lokale partners zetten samen een Taalhuis op en professionals en vrijwilligers zorgen samen voor de bemensing en het onderhoud. Vaak bevindt een Taalhuis zich in een bibliotheek. Ook komt het voor dat een Taalhuis in een ziekenhuis of bij gemeentelijke loketten is geplaatst. Naast de bibliotheek zijn de gemeente, ROC's, private taalaanbieders, lokale vrijwilligersorganisaties en welzijnsorganisaties vaak betrokken als partner.

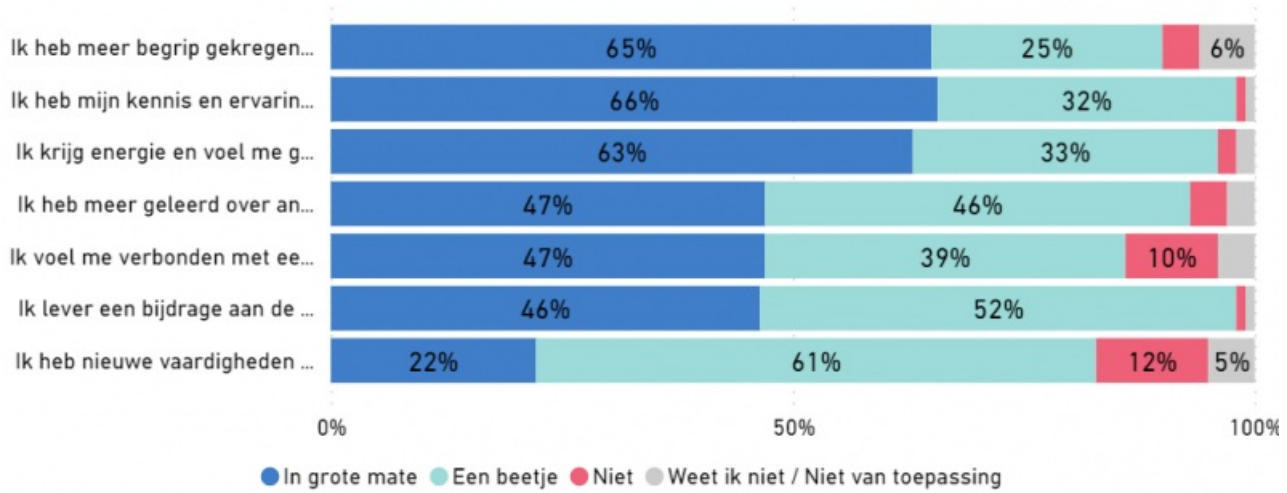
## Meer sociale inclusie dankzij Taal voor het Leven

Ook evaluatie van Taal voor het Leven wijst uit dat dit programma positieve effecten heeft. Zo ervaren meeste deelnemers een toename van hun sociale inclusie. Met name de toepassing van taalvaardigheden in de dagelijkse praktijk is onder een groot aantal deelnemers (70%) gestegen. Ook is 20% tot 30% van de deelnemers na het taaltraject actiever op de arbeidsmarkt dan ervoor. Bovendien kreeg 54% van de deelnemers een betere leesvaardigheid (Greef et al., 2018).

## Ook positief effect voor vrijwilligers

Een Taalhuis bestaat voor een groot deel bij de gratie van taalvrijwilligers. Deze kunnen verschillende rollen vervullen: als taalsupporter, voorlezer, taalmaatje, taalcoach of taaltrainer. De taalvrijwilligers bieden vooral ondersteuning bij het oefenen van conversatie of digitale vaardigheden. Daarnaast worden taalvrijwilligers veel ingezet voor de begeleiding van workshops. Ook zij hebben baat bij de door hen verzorgde taalcoachtrajecten. Dit blijkt uit onderzoek van Probiblio, dat in het najaar van 2018 werd uitgevoerd onder de 170 taalcoaches van vier bibliotheken. De opbrengsten voor de taalcoaches zelf liggen vooral in de toegenomen hoeveelheid begrip die zij hebben gekregen voor anderstaligen, een gevoel van voldoening omdat zij hun kennis hebben kunnen inzetten en de energie die zij krijgen van het werk. Zij zijn blij met hun beloning, en zijn over het algemeen erg tevreden over de begeleiding en de waardering door de bibliotheek (Probiblio, 2019a).

Opbrengst van Taalhuistraject voor Taalcoaches, 2019



Bron: Probiblio, 2019.

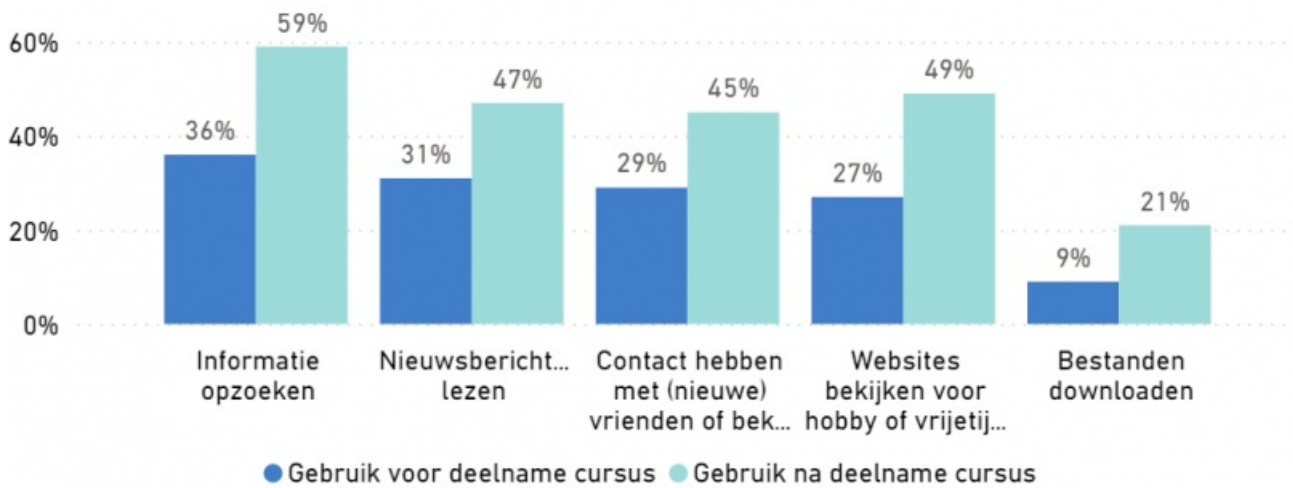
## Beter Nederlands door Taalcafé

In 2018 lieten de KB en Probiblio een kwalitatief onderzoek uitvoeren naar de dienstverlening voor kwetsbare burgers. Centraal stond het aanbod, de ervaringen en opbrengsten van Taalcafés en cursussen digitale vaardigheden in de bibliotheek. Beide diensten worden vaak aangeboden vanuit een overkoepelend Taalhuis. Voor het onderzoek werden groeps gesprekken gevoerd en interviews gehouden met vrijwilligers, stakeholders, bezoekers en cursusdeelnemers. De resultaten laten zien dat Taalcafés een belangrijke meerwaarde kunnen hebben binnen het lokale taalaanbod. Deelnemers zijn tevreden en zeggen vaker en beter Nederlands te zijn gaan spreken. Ook helpt het oefenen in een Taalcafé hen bij het overwinnen van angst om Nederlands te spreken (Goes & Faun, 2018).

## Betere computervaardigheden door cursus in de bibliotheek

Ook de onderzochte Klik & Tik-cursussen (voor het opdoen van digitale vaardigheden) die vaak vanuit een Taalhuis worden aangeboden, blijken een educatieve en maatschappelijke waarde te hebben. Deelnemers leren er basale computervaardigheden die zij ook daadwerkelijk in hun dagelijks leven (gaan) oefenen en gebruiken. Ook krijgen ze meer durf bij het gebruik van computers (Smit & Camo, 2019). Verder waarderen deelnemers het dat ze, net als bij het Taalhuis, kunnen oefenen in een veilige setting waar ze fouten kunnen maken (Goes & Faun, 2018).

Top 5 toegenomen activiteiten door deelname cursus digitale vaardigheden



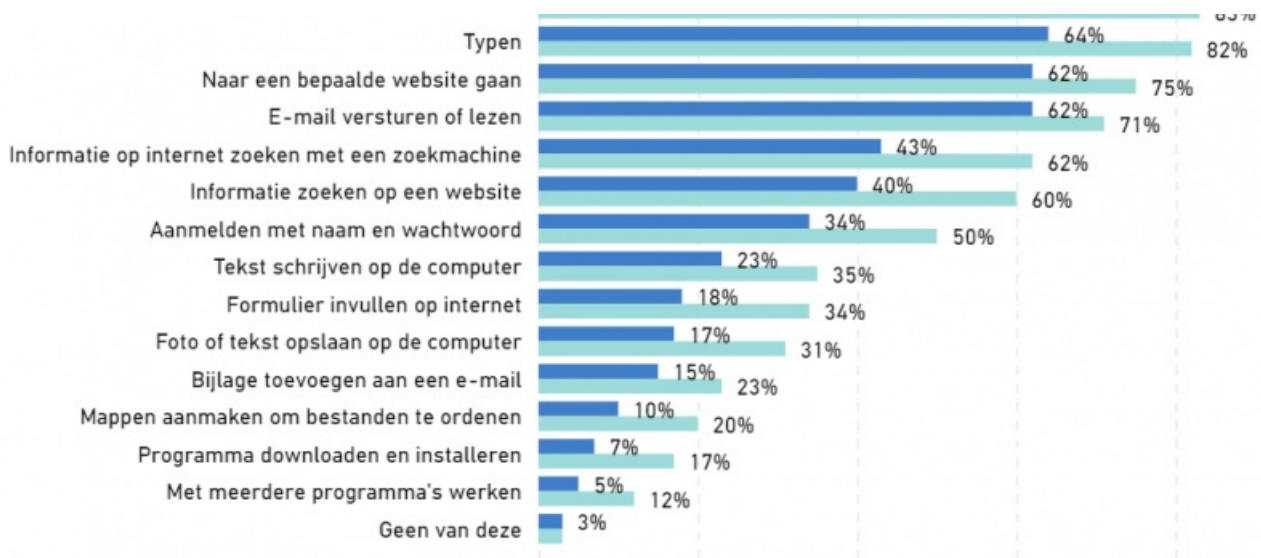
Bron: Smit & Camo, 2019.

## Lokale effectmeting door bibliotheken via Impactmonitor

Sinds 2019 kunnen bibliotheken de effecten van verschillende cursussen meten met de Impactmonitor, voorheen de Effectenmonitor. Zo worden zij op eenvoudige en goedkope wijze uitgenodigd tot en gefaciliteerd in het uitvoeren van lokaal effectonderzoek. De resultaten kunnen hen helpen bij de evaluatie van educatieve programma's en bij de verantwoording aan externe stakeholders. De Impactmonitor bestaat uit vier onderzoeksmodule die bibliotheken kunnen inzetten bij cursussen op het gebied van computer en internet, sociale media, e-overheid en de Nederlandse taal. Via deze modules kunnen bibliotheken hun cursisten voor en na een cursus een standaard vragenlijst voorgeleggen. Zo wordt helder in hoeverre zij positieve effecten ondervinden van de bibliotheekcursus in kwestie (KB, 2020).

## Beter typen en zoeken dankzij Klik & Tik

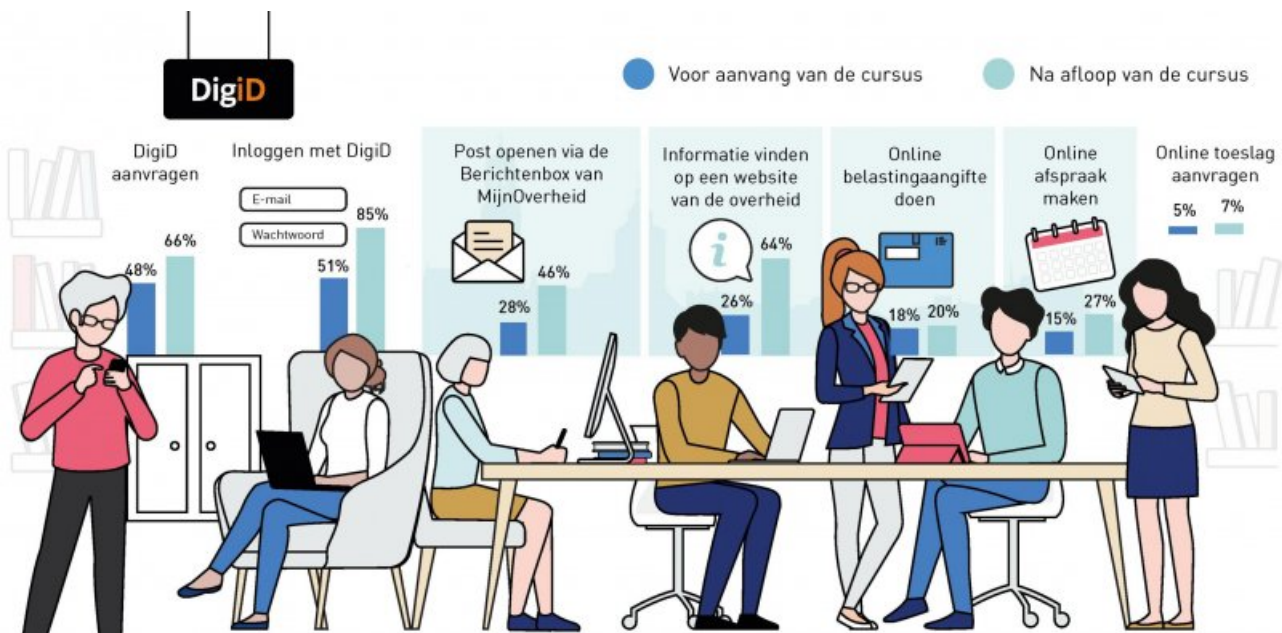
Ook de resultaten van de Impactmonitor laten zien dat digivaardigheidskursussen van bibliotheken een positief effect hebben op de vaardigheden en attitude van deelnemers. Deelnemers aan de cursus Klik & Tik beheersen na afloop van de cursus bijna alle getoetste vaardigheden beter dan daarvoor. Deze stijging is het sterkst bij teksten typen (15%), het zoeken van informatie over cursussen, opleidingen, hobby of sport (15%), contact hebben met andere mensen (11%), foto's of filmpjes kijken (10%) en berichten lezen van MijnOverheid.nl (10%). De cursus lijkt minder invloed te hebben op het inloggen met DigiD, het spelen van spelletjes, het regelen van bankzaken en het zoeken van werk (minder dan 5%) (Oomes, 2021).



Bron: Oomes, 2021.

## Stijging vaardigheidsniveau door Digisterker

Ook bij de cursisten van Digisterker is een significante toename in het vaardighedeniveau te zien. Gemiddeld neemt het aantal mensen dat cursusspecifieke vaardigheden kan toepassen toe met 18%. De stijging is het grootst bij het zoeken van informatie op een website van de overheid (38%), inloggen met DigiD (34%) en informatie zoeken op de websites van uitvoeringsinstanties (22%). Bij de andere, meer algemene digitale vaardigheden is de toename kleiner (Oomes, 2021).



## Bronnen

- Ecorys/Verwey-Jonker Instituut (2017). *Monitor Actieprogramma Tel mee met Taal 2016-2018. Tussenrapportage 2017*. Rotterdam: Ecorys/Verwey-Jonker Instituut, in opdracht van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW).
- Goes, M. & Faun, H. (2018). *Taalcafés en cursussen digitale vaardigheden: een kwalitatief onderzoek naar ervaringen en opbrengsten*. Zoetermeer: Panteia, in opdracht van de KB & Probiblio/Taalnetwerk BOZH.
- Greef, M. de (2019). *Eindevaluatie pilotprogramma EVA (Educatie voor Vrouwen met Ambitie) door*

*Stichting Lezen & Schrijven*. Maastricht: Maastricht University, Educational Research & Development (ERD) School of Business and Economics.

- Greef, M. de, Segers, M., & Ipektidou, E. (2018). *Eindevaluatie landelijke implementatie taaltrajecten Taal voor het Leven door Stichting Lezen & Schrijven op het gebied van sociale inclusie en leesvaardigheid (inclusief benchmark)*. Maastricht: Maastricht University, Educational Research & Development (ERD) School of Business and Economics
- Greef, M. de, Segers, M., Nijhuis, J. & Fond Lam, J. (2014). *Impactonderzoek taaltrajecten Taal voor het leven door Stichting Lezen & Schrijven op het gebied van sociale inclusie en leesvaardigheid Deel A*. Maastricht: Maastricht University, Educational Research & Development (ERD) School of Business and Economics.
- Israël, F., Kingma, M., Zielman, A. & As, S. van (2016). *Aanpak van laaggeletterdheid*. Den Haag: Algemene Rekenkamer.
- Keijzer, M. (2019). *Lezen ≠ begrijpen. De invloed van beperkte leesvaardigheid op de omgang met financiële problemen op de omgang met financiële problemen*. Groningen: Rijksuniversiteit Groningen (RUG), Syncasso, Kredietbank Nederland, Stichting Lezen & Schrijven.
- Kleijnen, E. (2016). *Route to Reading. Promoting Reading through a School Library: Effects for Non-Western Migrant Students*.
- KB (2019). *Dienstverlening openbare bibliotheken rondom basisvaardigheden voor volwassenen 2018*.
- KB (2020). *Impactmonitor*.
- Kunst van Lezen (2015). *Kabinet investeert in aanpak taal- en leesbevordering*. Geraadpleegd op 29-07-2019.
- Nielen, M. & Bus, A. (2016). *Onwillige lezers. Onderzoek naar redenen en oplossingen*. Delft: Eburon.
- Oomes, M. (2021). *De impact van digivaardigheidscursussen in de bibliotheek. Resultaten uit de Impactmonitor*. Dossier Impact. Den Haag: KB.
- Probiblio (2019a). *De effecten van vrijwilligerswerk bij taalcoaches. Een onderzoek onder taalcoaches van vier bibliotheken*. Hoofddorp: Probiblio.
- Probiblio (2019b). *Maatschappelijke opgaven in relatie tot het bibliotheeknetwerk in Zuid-Holland. Themapublicatie laaggeletterdheid*. Hoofddorp: Probiblio.
- Sapulete, S., Asmoredjo, J., Hoff, M. van der & Zeeman, N. (2019). *Monitor actieprogramma Tel mee met Taal 2016-2018*. Rotterdam: Ecorys en Verwey-Jonker Instituut in opdracht van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW).
- Smit, S. & Camo, D. (2018). *Monitor Digitale Basisvaardigheden 2017-2018*. Rotterdam: Next Value Research in opdracht van de KB.
- Stichting Lezen en Schrijven (2016). *Laaggeletterdheid in Nederland*. Geraadpleegd op 29-7-2019.
- Taal voor het Leven (2017). *Deelnemers, vrijwilligers en partners positief over samenwerking met Stichting Lezen & Schrijven*. Geraadpleegd op 9-8-2019.
- Visscher, K. & Tops, J. (2015a). *Business case Taal bij UWV. De kosten en baten van taalscholing voor WW'ers*. Utrecht: Capgemini Consulting.
- Visscher, K. & Tops, J. (2015b). *Investeren in taal levert veel op*. Utrecht: Capgemini Consulting.
- Vries, M. de, Moeken, N. & Kuiken, F. (2015). *Effect van de VoorleesExpress: een onderzoek naar de effecten van de VoorleesExpress op de taalontwikkeling, de taalomgeving en het leesplezier van*

drie- tot achtjarigen. Amsterdam: Universiteit van Amsterdam.