

## Programma de Bibliotheek en basisvaardigheden

### Kwartaalrapportage 2019 Q2

De Koninklijke Bibliotheek (KB) en de Stichting Samenwerkende POI's Nederland (SPN) werken, samen met de lokale bibliotheken, in het programma de Bibliotheek en basisvaardigheden (BBV). Het programma zet zich in om de gezamenlijk afgesproken doelstellingen te behalen.

Deze rapportage belicht de resultaten van de plannen en de acties die hieraan zijn verbonden.

Speerpunten voor 2019: Digitale inclusie en verdere alliantievorming, Opleiding Frontoffice-medewerkers en Verbinding curatie en preventie (gezinsaanpak).

### Netwerk & Beleid

#### Hieronder ook Innovatie & Doorontwikkeling

- De landelijke dag Basisvaardigheden op 7 november in Apeldoorn is in voorbereiding. Thema: samenwerken met partners. De projectgroep heeft mogelijke sessies geïnventariseerd en maakt in de zomer de keuze definitief.
- Na de [masterclass Hoger bereik](#) in Q1 hebben zeven POI's (negen provincies) met hulp van SPN een sessie georganiseerd om bibliotheken met de [strategiekij](#) aan de slag te laten gaan. Muzus ondersteunde hierbij.
  - Friesland/Drenthe (20 juni): hierin zijn iteraties voor de lopende projecten bedacht en is de link gelegd tussen de projecten en de strategiekij: hoe passen de acties in het [stappenplan](#), en welke stappen en [werkbladen](#) zijn handig bij het vervolg.
  - Gelderland Geletterd (11 april): kennis uitwisselen is zeer gewenst, ook om zo mogelijk te versnellen. Deze sessie hielp de deelnemers constructief en effectief een volgende stap te zetten in hun project. Rijnbrink kan met de uitkomsten de coaching in groepjes voortzetten en de kennisdeling beter organiseren en uitvoeren. Ook wordt de kennis gedeeld in Overijssel, voor een sessie rond het provinciale project Taal werkt.
  - BiSC (29 april): besproken is hoe kennisdeling over de strategiekij het beste kan worden ingezet. De sessie wordt gekoppeld aan het bestaande gezamenlijk overleg. De strategiekij biedt een raamwerk om de kennis te structureren.
  - Probiblio (16 mei): de [twee persona-sets](#) zijn uitgebreid toegelicht en aan elkaar gerelateerd. Hierbij is de combinatie gemaakt met het stappenplan. Vervolgens gingen de bibliotheken ['itereren'](#) op alternatief aanbod. De evaluatie toont dat men de sessie heel succesvol vond.
  - Zeeland (6 mei): hierbij waren ook een bibliotheekdirecteur en een GGD-medewerker aanwezig. De deelnemers oefenden met onderdelen van de strategiekij, onder andere over hoe taal een rol speelt bij scholen en de GGD. En hoe je de zorgen van de organisaties achterhaalt, waarmee je vervolgens een (gedeeltelijke) oplossing kunt bieden.
  - Cubiss (gepland 2 juli): volgt dezelfde opzet als Probiblio met de persona-sets, gecombineerd met drie iteraties met de werkbladen uit de strategiekij.
- In het najaar volgt een webinar.
- Op 23 april was er in opdracht van SPN een (start)-werksessie met de POI's over de invulling van het landelijk programma BBV SPN 2020-2024. Hierin zijn de activiteiten van de POI's uitgewisseld en is gekeken naar de mogelijke (gezamenlijke) rol van de POI's. Ook kwam aan de orde welke bijdrage elke POI nu levert aan de landelijke ontwikkeling en/of uitvoering van het programma. Vervolgens is een analyse opgesteld met aanknopingspunten voor meer samenwerking op bepaalde speerpunten, en voor speerpunten die eventueel landelijk kunnen worden opgepakt.

- Met de resultaten van de masterclass [Werken aan geletterdheid binnen het gezin](#) (Q4 2018) werken we aan (beter) samenwerken binnen de Bibliotheek rond geletterdheid. Samen met Kunt van Lezen kijken we hoe we dit jaar en de jaren daarna bibliotheken beter kunnen ondersteunen in de verbinding preventie-curatie ofwel [gezinsaanpak](#). Binnen SPN zijn Karien van Buuren en Linda Voortman als kwartiermakers benoemd voor het project Verkenning uitvoering gezinsaanpak 2019. Lisenka Akse is vanuit Basisvaardigheden aangehaakt. Samen kijken we ook naar sessies rond gezinsaanpak op de landelijke dag basisvaardigheden. In de verkenning vormen projecten gezinsaanpak van Kunst van Lezen vanaf 2016 het vertrekpunt, met name rond leesbevordering voor kinderen van 0 tot 4 (80 procent van de inzet) en kinderen in het basisonderwijs (20 procent). Bekeken worden de mogelijkheden om het project ThuisTaal landelijk door te ontwikkelen. Naast laagtaalvaardige NT1-ouders, behoren ook laagtaalvaardige NT2-ouders tot de doelgroep.
- In maart verscheen de [Kamerbrief Samen aan de slag voor een vaardig Nederland](#) over de vervolgaanpak van Tel mee met Taal. Het kabinet investeert de komende vijf jaar bijna € 125 miljoen in maatregelen voor aanpak van laaggeletterdheid bij volwassenen, en leesbevordering en taalstimulering bij kinderen. Er komt een expertisecentrum basisvaardigheden en er is 500.000 euro per jaar beschikbaar om de kwaliteit van taalhuizen en taalpunten te verbeteren. Er is een grote rol weggelegd voor bibliotheken. In Q2 heeft het tweede Algemeen overleg plaatsgevonden. De Kamer gaat door op de ingeslagen weg. Zie ook punt 6.
- De KB doet mee aan de [alliantie Digitaal Samenleven](#). De publieke en private organisaties stellen een actieplan op. De KB sluit aan door in het programma Digitale inclusie drie bibliotheken aan de slag te laten gaan met private partijen.
- Op 24 juni vond een gesprekstafel voor directeuren plaats. Hierin bespreken we de belangrijkste onderwerpen uit het programma BBV. En verzamelen we input waarmee we het beleid verder aanscherpen. Zo is de behoefte uitgesproken aan ondersteuning door de KB om de vraag van niet-digivaardige burgers te stimuleren, maar ook om een scenario wanneer deze vraag de capaciteit van de Bibliotheek overstijgt. Verder is er behoefte aan onliners voor een goede positionering bij stakeholders, met wetenschappelijke onderbouwing. Naast cijfers zijn (landelijk verzamelde) persoonlijke verhalen van de doelgroep nodig. Een belangrijk punt is uiteraard de financiering na afloop van de subsidieperiode. De volgende gesprekstafel is gepland in het najaar.

## Informatiepunt Digitale Overheid bijna open

### 1 Digitale inclusie (met Manifestgroep-partijen)

- Met het plan [Digitale Inclusie, ondersteuning voor kwetsbare burgers](#) beogen bibliotheken en acht (van de vijftien) uitvoeringsorganisaties van de overheid (de Manifestgroep) twee hoofdoelen. Zij stimuleren meer niet-digivaardige burgers om deel te nemen aan digivaardigheids-cursussen in bibliotheken (zelfredzaamheid). En bibliotheken richten Informatiepunten Digitale Overheid in waar burgers terecht kunnen voor eerstelijns hulp bij vragen over de dienstverlening van de deelnemende Manifestgroep-partijen. [Vijftien kopgroep-bibliotheken starten in 2019 met het Informatiepunt](#). Zij plaveien de weg voor verdere uitrol in de twee jaar daarna; het programma loopt tot en met 2021. De keuze voor de

kopgroep-bibliotheken is gemaakt aan de hand van selectiecriteria, in afstemming met juristen, en gepresenteerd tijdens de [Stadssafari Digitale inclusie](#) op 15 april.

Een [animatie](#) geeft een uitleg van het programma en wordt ingezet door KB en Manifestgroep voor de interne organisatie en stakeholders.

- Een [subsidieregeling](#) voor alle bibliotheken en POI's is in de maak. Publicatie volgt eind juli in de Staatscourant.
- Het [landelijke startschot](#) van het Informatiepunt is op 1 juli bij de Bibliotheek Venlo, in aanwezigheid van de staatssecretaris, SER-voorzitter en pers. Tegelijkertijd openen nog vier bibliotheken feestelijk (Leeuwarden, Katwijk, Dalfsen en Breda). De overige Informatiepunten openen low profile op 1 juli; een feestelijke opening volgt in het najaar. Anton Dierdorp is landelijk projectleider voor de inrichting van de fysieke informatiepunten.
- Om burgers vanuit de Manifestgroep-partijen door te verwijzen naar de Bibliotheek, zijn teksten, een flyer en een [landingspagina](#) gemaakt. De middelen zijn ook te gebruiken door bibliotheken.
- Voor de Informatiepunten zijn een logo, communicatiestijl en [huisstijlhandboek](#) ontwikkeld. De materialen (posters, flyers, rolbanner, scenario's voor inrichting en teksten) zijn te bestellen via een speciale link op de portal Landelijke huisstijl. Het materiaal is afgestemd met enkele bibliotheken en leden van de doelgroep. Het campagneconcept wordt (met een bureau) ontwikkeld en in de praktijk getest. In het najaar kunnen de kopgroep-bibliotheken het concept landelijk of regionaal inzetten.
- Bibliotheekmedewerkers en vertegenwoordigers van de Manifestgroep-partijen waren op een trainingsdag (16 of 21 mei). Medewerkers doen nu via de e-learningmodule kennis op over de dienstverlening en websites van de Manifestgroep-partijen en werken aan praktijkopdrachten en in lokale bijeenkomsten aan onder meer 'doorvragen' en 'zakelijke empathie'.
- De KB bezoekt in het eerste halfjaar van 2019 alle provinciale directieoverleggen voor uitleg over het traject en de verdere plannen met landelijke stakeholders in het kader van digitale inclusie en het programma BBV.
- Gestart is met het invullen van het aanbod digitale vaardigheden in G!DS voor de Manifestgroep-partijen. Voor 1 oktober moet het digitale aanbod in G!DS op orde zijn. Voor de Manifestgroep-partijen is een G!DS-pagina ontwikkeld, vergelijkbaar met de [Belastingdienst-pagina](#), waarop de eigen medewerkers aanbod kunnen zoeken. Ook vermelden zij hier, voor de monitoring, wanneer een klant is doorverwezen.
- Een plan is opgesteld voor een nulmeting en toekomstige metingen van de resultaten. De kopgroep-bibliotheken gebruiken het monitoringsinstrument dat hiervoor is ingericht en daarna ook de overige bibliotheken. Daarnaast werken we aan een breder plan voor onderzoek. Hierin zoeken we afstemming met onder meer Tel mee met Taal.
- In Publiek Denken verscheen een [interview](#) met Marcel Pellicaan, programmamanager Digitale inclusie van de Manifestgroep-partijen.

## 2 Belastingdienst 2019-2022

- Het convenant voor [samenwerking KB-Belastingdienst](#) en de [subsidieregeling](#) voor bibliotheken zijn gepubliceerd. 130 bibliotheken dienden een aanvraag in voor de komende vier jaar.
- Focus 2019: bereik vergroten en ondersteuning aan bibliotheken hierbij in de vorm van de geactualiseerde [communicatietoolkit](#) met aanpasbare materialen en [andere ondersteuningsmaterialen](#). Dit is gelukt met een verdubbeling van het aantal locaties waar activiteiten plaatsvonden, ten opzichte van 2018. De BOP-rapportage die in het najaar verschijnt, geeft meer inzicht in de resultaten.
- In de aangifteperiode liep een online en sociale-mediacampagne om extra promotie te maken voor de Klik & Tik- en Digisterker-cursussen. Deze heeft goed gewerkt. De 3 advertenties op Google zijn 124.978 keer vertoond na zoekwoorden; hierop is 7.526 keer geklikt. Vervolgens is 2.257 (30%) keer doorgeklikt om een activiteit te zoeken. Een conversieratio van 30% is hoog. Via Facebook zijn ruim 500.000 mensen bereikt, bijna 22.500 heeft geklikt (4,37%). Het gemiddelde bij Facebook-campagnes is 0,7%. Video scoort het best. Bij senioren deden video en fototekst het even goed.
- Veel aandacht krijgt de [G!DS-pagina](#). Deze ondersteunt bibliotheken en Belastingdienst bij doorverwijzing. [Gegevens actueel houden](#) vormt een voorwaarde in het convenant; er wordt vanuit diverse bronnen naar de G!DS-pagina verwezen. Er moet (ook nu weer met hulp van het SPN-team Wegwijzer) een landelijk dekkende sociaal-educatieve kaart ontstaan, breder dan belastingdienstverlening. Het traject Digitale Inclusie vraagt dezelfde discipline van bibliotheken; dit wordt een voorwaarde om in aanmerking te komen voor subsidie.
- Op 9 juli is een [bijeenkomst voor bibliotheken](#). In de ochtend kijken we met bibliotheken terug en vooruit; in de middag volgt een actieve werksessie om het lokale netwerk verder uit te bouwen, ook voor het bredere programma Digitale inclusie. SPN en POI's hebben hierin een actieve rol.

## 3 Integratie

- Werkgroep Integratie: Rijnbrink heeft met Pages Bookstore & Café een collectie Arabische boeken voor kinderen en jeugd samengesteld, die vorig jaar werd geëvalueerd. NBD Biblion biedt rond de zomer een collectie Arabische (jeugd)boeken aan. Pages zorgt dat er voldoende titels en exemplaren beschikbaar zijn.
- Hierna volgt een soortgelijk aanbod van een collectie Poolse boeken.
- De KB bekijkt samen met partners zoals Het Begint met Taal en VNG hoe het thema integratie de komende jaren ingevuld kan worden. Dit gebeurt ook met het oog op de nieuwe wet inburgering die waarschijnlijk 2021 ingaat en waarin gemeenten weer een grotere rol krijgen. De werkgroep is in mei bijeen geweest en denkt mee over aanpak rond de nieuwe wetgeving en over deelsessies tijdens de landelijke dag Basisvaardigheden.

## 4 Collectie & Programmering

- De afspraken met zowel [De Levende Sollicitatiegids](#) als met [DeBroekriem](#) zijn vernieuwd en met twee jaar verlengd voor 2019 en 2020. Beide organisaties bieden bibliotheken een aanpak en ondersteuning in het domein Werk & Inkomen.
- Ook de [samenwerking tussen SeniorWeb, VOB en KB](#) is verlengd, in dit geval met vijf jaar.
- De [Adviescollectie](#) is verder aangevuld.

- De programma's van SBCM voor werknemers en werkzoekenden zijn sinds 1 januari [gratis beschikbaar via WERK-portal.nl](#).
- De werkgroep Collectie & Programmering is in mei bijeen geweest. De werkgroep coördineert inhoudelijk de verdere invulling van de 'bouwstenen' op de [website BBV](#), zie ook punt 7.
- Op [Taalhuis.nl](#) is op verzoek van L&S een pagina met instrumenten voor taalhuizen gemaakt.

## Effectenmonitor van start

### 5 Monitoring

- De KB startte begin april met [de Effectenmonitor](#). Deze omvat vier onderzoeksmodule waarmee bibliotheken de effecten van hun educatieve cursussen kunnen meten: 1. computer & internet, 2. sociale media, 3. e-overheid en 4. de Nederlandse taal. In 2019 zijn de eerste twee onderzoeksmodule (waaronder e-overheid) gratis. Een [webinar](#), startbijeenkomst en documenten, maken de Bibliotheek wegwijs.
- De BOP-metingen Belastingdienst en Basisvaardigheden zijn gehouden in het tweede kwartaal. De eerste resultaten van de BOP Belastingdienst worden meegenomen in de landelijke bijeenkomst op 9 juli. De definitieve resultaten komen na de zomer beschikbaar.

### 6 DigiTaalhuizen

- In de [Kamerbrief Samen aan de slag voor een vaardig Nederland](#) (18 maart 2019) staat dat de overheid de komende jaren gemiddeld € 500.000 per jaar vrijmaakt om te investeren in de kwaliteit van taalhuizen door zelfevaluatie en/of certificering. Het gaat om criteria als de samenwerking tussen professionals en vrijwilligers, de samenwerking met lokale partners en de kwaliteit van de dienstverlening aan (potentiële) cursisten. De zelfevaluatie wordt een onderdeel van het certificeringstraject.

## Week van de Alfabetisering spreekt laaggeletterden rechtstreeks aan

### 7 Branche-communicatie & Kennisdeling

- Met Lezen & Schrijven bereidt de KB de [Week van de Alfabetisering](#) (9 tot en met 15 september) voor. De [campagne DURF!](#) spreekt laaggeletterden rechtstreeks aan met de vraag wat zij willen leren. Aan de hand van persoonlijke en concrete leerwensen worden zij via flyers, [uitingen op sociale media](#) en de landingspagina [kwilleren.nl](#) verder geholpen in of via de Bibliotheek. De materialen verwijzen naar de Bibliotheek en bevatten het Bibliotheek-logo.
- Lezen & Schrijven en de KB overwegen bij voldoende interesse een kosteloze training voor bibliotheken voor het gebruik van de toolkit Empowerment. De [interessepeiling](#) heeft (nog) niet voldoende animo aangetoond. In het derde kwartaal wordt dit verder opgepakt.

- Met hulp van POI's is op de website Basisvaardigheden de [informatie verder uitgebreid](#). Het gaat om (bijna alle) pagina's onder Beleid en Aanpak.
- Op het vernieuwde [Biebtobieb](#) zijn vier nieuwe groepen ingericht rond basisvaardigheden: de open hoofdgroep [Participatie & Zelfredzaamheid](#) en de groepen Digitale inclusie (voorlopig besloten), Programmaraad Basisvaardigheden (besloten) en [Hoger bereik](#) (open).
- In Q2 verschenen drie edities van de [Nieuwsbrief Bibliotheek en basisvaardigheden](#). Het bereik is met 1.024 abonnees ongeveer gelijk gebleven ten opzichte van vorig kwartaal.
- In Q2 verschenen drie *good practice*-interviews:
  - [BelastingTelefoon](#): doorverwijzing naar bibliotheken
  - [Bibliotheek Helmond-Peel](#): leertraject voor Frontoffice-medewerkers
  - [Waalwijk Taalrijk](#): succesvolle gezinsaanpak

## 8 Scholing & Deskundigheidsbevordering

- De vijfde [leergang Consulent Basisvaardigheden](#) is gepland voor september 2019 tot februari 2020. Na de eerste vier volle groepen lijkt de behoefte af te nemen. We bekijken hoe we de leergang onder de aandacht kunnen houden, ook voor medewerkers die nieuw aan de slag gaan op het gebied van basisvaardigheden.
- De [blended learning voor Frontoffice-medewerkers](#), ontwikkeld met Lezen & Schrijven, Stichting Lezen, KB, SPN en bibliotheken, bestaat uit e-learnings en bijeenkomsten. Na de [pilot](#) bij de bibliotheken Het Markiezaat Bergen op Zoom, Hilversum en Helmond-Peel is het traject geëvalueerd en aangepast, en wordt het nu aangeboden via [Bibliotheek Campus](#). Andrea Driessse coördineert namens SPN deze opleiding. KB en Kunst van Lezen hebben geld beschikbaar gesteld waarmee tien tot vijftien bibliotheken dit jaar de opleiding tegen gereduceerd tarief kunnen afnemen. Met de betrokken bibliotheken zijn afspraken gemaakt over een start in 2019.
- Zie ook de deskundigheidsbevordering rond Digitale inclusie, onder punt 1.