



Dienstverlening openbare bibliotheken rondom basisvaardigheden voor volwassenen

Onderzoekresultaten
Bibliotheekmonitormeting
Basisvaardigheden voor volwassenen, 2020

September 2021

Colofon

Uitgever:
KB, 2021

Redactie:
Annemiek van de Burgt
Sharon van de Hoek

Beeld:
Biblionet Groningen
Bibliotheek Oegstgeest | Maarten Albrecht
Bibliotheek Nijmegen | Marcel Krijgsman

Met dank aan:
Maaïke Toonen
Lisenka Akse

Meer informatie:
bibliotheekmonitor@kb.nl

© KB, Den Haag.

Inhoudsopgave

1	Samenvatting	3	4.3	Informatiepunten	27
2	Inleiding	6	5	Samenwerkingspartners en beleid	31
2.1	Beleidskader	6	5.1	Partners	31
2.2	De bibliotheek in coronatijd	8	5.2	Beleid	32
2.3	Achtergrond onderzoek	8	6	Personeel	33
2.4	Meer informatie	9	6.1	Beschikbaar personeel	33
3	Dienstverlening basisvaardigheden	10	6.2	Vrijwilligers	34
3.1	Aanbod basisvaardigheden	10	7	Financiën	36
3.2	Doelgroepen en communicatie	12	8	Evaluatie en vooruitblik	37
3.3	Evaluatie	13	8.1	Successen en knelpunten	37
3.4	Digitale vaardigheden	15	8.2	Vooruitblik 2021	38
3.5	Taalvaardigheid	17	9	Technische toelichting	39
3.6	Overig aanbod	20	10	Bronvermelding	41
3.7	Basisvaardigheden in coronatijd	23			
4	Digitale inclusie	25			
4.1	Monitoring Digitale Inclusie	26			
4.2	Digivaardigheidscursussen	26			

1 Samenvatting

Het landelijke programma [de Bibliotheek en basisvaardigheden](#) is bedoeld om bibliotheken te ondersteunen bij het organiseren van diensten en activiteiten voor diverse doelgroepen die niet of onvoldoende kunnen meekomen in de huidige (digitale) informatiesamenleving. In het kader van dit programma is de stand van zaken omtrent het productenaanbod- en dienstverlening van openbare bibliotheken rondom basisvaardigheden voor volwassenen in 2020 in kaart gebracht via de [Bibliotheekmonitor](#). Aan dit onderzoek namen 133 (basis)bibliotheken in Nederland deel (een respons van 95%), waardoor de uitkomsten representatief zijn voor het volledige aanbod rondom basisvaardigheden in de openbare bibliotheek.

De term basisvaardigheden heeft betrekking op een breed pakket aan vaardigheden waarin bibliotheken burgers willen ondersteunen. Het beleid van het landelijke programma is opgezet rondom twee pijlers:

1. Mensen zelfredza(a)m(er) maken via het non-formele educatieaanbod van de bibliotheken;
2. Hulp en informatie faciliteren voor mensen die niet zelfredzaam zijn.

Het aanbod van de bibliotheken is opgebouwd rondom deze twee pijlers en valt in hoofdlijnen uiteen in de vaardigheden

taalvaardigheid, rekenvaardigheid en digitale vaardigheden en de domeinen gezin, gezondheid, werk en sollicitatie en financieel/juridisch. Rondom deze domeinen bieden bibliotheken verschillende typen diensten en programma's – al dan niet in combinatie – aan, zoals cursussen, trainingen en workshops, losse activiteiten en informatiebijeenkomsten, persoonlijke begeleiding en advies, doorverwijzing naar instanties, inloopspreekuren en oefenmogelijkheden.

Alternatieve dienstverlening

Een groot deel van 2020 waren de bibliotheken gesloten of beperkt geopend vanwege de coronamaatregelen. Deze maatregelen hebben zichtbaar effect gehad op de dienstverlening van bibliotheken. Er werden minder boeken uitgeleend, minder activiteiten georganiseerd en minder bezoekers ontvangen dan in voorgaande jaren. Bibliotheken pasten zich snel aan: in korte tijd werden steeds meer activiteiten in alternatieve vorm aangeboden. Lokale bibliotheken zetten nieuwe activiteiten op en zetten fysieke activiteiten om naar een andere vorm, met extra aandacht voor kwetsbare doelgroepen, zoals ouderen en niet-digivaardige burgers.

Uitbreiding van het aanbod

In deze rapportage wordt duidelijk dat de lijn die is ingezet met het programma de Bibliotheek en basisvaardigheden ook in 2020 is doorgetrokken, al zien we op een aantal punten wat afwijkende aantallen die voortkomen uit de aangepaste dienstverlening in coronatijd. In grote lijnen is het aanbod van de bibliotheken rondom

basisvaardigheden constant gebleven. Taal en digitaal blijven sterk verankerd in het aanbod en staan ook de komende jaren hoog op de agenda bij de bibliotheken, aansluitend bij het beleid van de Rijksoverheid. In het aanbod rondom de domeinen werk en inkomen en gezin, voor laagtaalvaardige ouders, is sinds 2017 een vrij constante groei zichtbaar.

Bredere samenwerking met de overheid

Bibliotheken werken met veel en diverse partners samen op het gebied van basisvaardigheden voor volwassenen. Op lokaal niveau werken de meeste bibliotheken samen met de gemeente(n), Stichting Lezen en Schrijven en het beroepsonderwijs. Daarnaast wordt op landelijk niveau steeds meer samengewerkt met de overheid, bijvoorbeeld met het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) rondom het Informatiepunt Digitale Overheid en het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) rondom de invoering van de nieuwe Donorwet.

Meer fte beschikbaar voor basisvaardigheden

Niet alleen in het aanbod, maar ook in de inzet van personeel is de verschuiving naar de brede maatschappelijke bibliotheek goed zichtbaar. In coronatijd is de bezetting voor basisvaardigheden minder hard gestegen dan voorgaande jaren, maar ondanks de coronamaatregelen is nog steeds een groei zichtbaar. Het totaal aantal fte voor de dienstverlening is sinds 2016 gestegen van 99 fte naar 227 fte in 2020. Ook het aantal vrijwilligers dat wordt ingezet voor de dienstverlening rondom basisvaardigheden blijft groeien:

van bijna 4 duizend vrijwilligers in 2016 naar 8,9 duizend in 2020. Van alle vrijwilligers die in de bibliotheken werkzaam zijn, wordt 39% ingezet voor de dienstverlening rondom basisvaardigheden, zoals ondersteuning bij het oefenen van spreekvaardigheid of digitale vaardigheden en de begeleiding van workshops of leesclubs.

Conclusies van het kernteam Basisvaardigheden

Naar aanleiding van deze rapportage trekt het kernteam *Basisvaardigheden voor volwassenen* de volgende conclusies.

- › Ondanks de coronamaatregelen hebben bibliotheken zich in 2020 sterk gemaakt voor de dienstverlening rondom basisvaardigheden. Het kernteam is positief verrast door alle aanvullende en alternatieve dienstverlening die in korte tijd opgezet werd.
- › De samenwerking met lokale, provinciale en landelijke partners is cruciaal voor de dienstverlening rondom basisvaardigheden. Door nog meer samen 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 ook het draagvlak voor de activiteiten rondom aan basisvaardigheden. De resultaten uit de landelijke rapportage en de lokale infographic kunnen als input dienen voor het gesprek met de gemeente.

Landelijke resultaten lokaal inzetten

Zes op de tien bibliotheken zijn vorig jaar zelf aan de slag gegaan met de resultaten van dit onderzoek. Drie op de tien bibliotheken kregen hierbij ondersteuning van hun provinciale ondersteuningsinstelling (POI). De resultaten zijn gebruikt als input voor beleidsstukken en jaarverslagen, voor beleidsvorming en -evaluatie, om te benchmarken en voor interne en externe verantwoording, bijvoorbeeld naar de gemeente en andere subsidieverstrekkers en stakeholders.

Rondom dit onderzoek worden verschillende hulpmiddelen gepubliceerd die bibliotheken hierbij kunnen helpen. Deze landelijke rapportage biedt diverse aanknopingspunten om het gesprek met de gemeente en andere samenwerkingspartners aan te gaan. Naast deze rapportage zijn de resultaten van deze meting verwerkt in een [landelijke infographic](#) en zijn per provincie infographics beschikbaar voor de POI's. De bibliotheken die hebben deelgenomen aan het onderzoek beschikken tevens over een individuele infographic, waarmee de dienstverlening rondom basisvaardigheden ook op lokaal niveau in kaart is gebracht.

De landelijke, provinciale en lokale resultaten zijn nader te analyseren via het [dashboard Basisvaardigheden](#). Dit dashboard biedt de bibliotheken de mogelijkheid hun individuele resultaten af te zetten tegen de landelijke cijfers, de resultaten van de provincie en bibliotheken van vergelijkbare grootte.

2 Inleiding

2.1 Beleidskader

In Nederland zijn er circa 4 miljoen burgers die niet digitaal vaardig genoeg zijn om zelfstandig zaken met de overheid te doen (Bommeljé & Keur, 2013). Een groot deel van deze groep heeft moeite met taal en/of rekenen en zal om die reden structurele ondersteuning nodig hebben om zelfstandig digitaal zaken te doen met de overheid. Deze mensen hebben moeite met taal en/of rekenen en daardoor onvoldoende basisvaardigheden om volwaardig te kunnen meedoen in de samenleving (Israël et al., 2016). Het gaat bijvoorbeeld om mensen die niet zelf hun (online) belastingformulieren kunnen invullen, toeslagen mislopen omdat ze niet weten hoe ze deze moeten aanvragen of hun medicijnen verkeerd innemen omdat ze de bijsluiter niet goed kunnen lezen. Deze kwetsbare volwassenen vormen een moeilijk te bereiken doelgroep. Ook is er vaak sprake van multiproblematiek, zoals een combinatie van gezondheidsproblemen, schulden en werkloosheid (o.a. Buisman & Houtkoop, 2014; Christoffels et al, 2016; Keizer, 2019).

Met name hoogopgeleiden en burgers tussen de 25 en 45 jaar maken relatief veel gebruik van overheidswebsites (Arends-Tóth, 2020; Eurostat, 2021; Rathenau Instituut, 2020). Ouderen en mensen met een lagere sociaaleconomische status zijn op dit gebied kwetsbare doelgroepen (Plantinga & Kaal, 2018; Van Deursen, 2018). Juist de groepen die het meest van internetgebruik kunnen

profiteren, bijvoorbeeld voor het vinden van werk of het volgen van een opleiding, staan er minder goed voor. Zo bleek recent uit een analyse van het Centraal Planbureau (CPB) dat mensen met lage digitale vaardigheden relatief vaak geen betaald werk hebben en als ze werk hebben, hebben ze een relatief laag uurloon (Non et al., 2021).

Om een extra impuls te geven aan het bestrijden en voorkomen van laaggeletterdheid is in 2016 [Tel mee met Taal](#) gestart door de Ministeries van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW), Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) en Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS). Dit actieprogramma pakt laaggeletterdheid bij volwassenen aan (curatie) en zet in op het vergroten van leesplezier bij kinderen om laaggeletterdheid op latere leeftijd te voorkomen (preventie). Hierbij ligt de focus niet alleen op lezen en schrijven, maar ook op rekenen en digitale vaardigheden (Sapulete, 2019). Begin 2019 is het actieprogramma Tel mee met Taal geëvalueerd en is een verlenging aangekondigd. Met de [Vervolgaanpak Laaggeletterdheid 2020-2024](#) heeft de Rijksoverheid extra geld uitgetrokken voor de samenhang tussen taal, rekenen en digitale vaardigheden. Daarnaast wordt – nog meer dan voorgaande jaren – de rol van gemeenten benadrukt, met als doel dat binnen vijf jaar iedere gemeente deelneemt (Van Engelshoven et al., 2019).

Met het programma de Bibliotheek en basisvaardigheden sluit de KB aan bij de doelen van Tel mee met Taal en de beleidsprioriteiten van de [Agenda Digitale Overheid](#) van het ministerie BZK. In samenwerking met de Stichting samenwerkende POI's Nederland

(SPN) en andere stakeholders wordt gewerkt aan de doorontwikkeling, ontsluiting en implementatie van de landelijke programmalijn en het ondersteunen van bibliotheken in het vormgeven van beleid en activiteiten op het gebied van basisvaardigheden. Samen met partners realiseren bibliotheken een breed non-formeel educatieaanbod. Aanvullend op formele trajecten kunnen cursisten bijvoorbeeld in het Taalhuis van de bibliotheek oefenen met taal, met oefenprogramma's, tijdens taalcafés of samen met een taalmaatje. Daarnaast bieden de bibliotheken hulp en ondersteuning bij concrete vragen, bijvoorbeeld in de vorm van inloopspreekuren rondom werk en sollicitatie of gezondheid, tabletcafés en bij het Informatiepunt Digitale Overheid.

In het budget van de Vervolgaanpak Laaggeletterdheid 2020-2024 (85 miljoen euro per jaar) is vanuit het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) een expliciet bedrag van 2 miljoen euro per jaar opgenomen ter bevordering van digitale vaardigheden. Daarnaast is er budget voor dit domein beschikbaar vanuit de Agenda Digitale Overheid – regulier begrotingsgeld van de betrokken overheden en de Investeringspost Digitale Overheid op de begroting van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Ook vanuit het programma de Bibliotheek en basisvaardigheden worden steeds meer expliciete afspraken rondom digitale vaardigheden aangegaan. Zo wordt het aanbod van de digivaardigheidscursussen Klik & Tik en Digisterker in lokale bibliotheken gestimuleerd door de [landelijke inkoopregeling](#) en het

[convenant](#) met de Belastingdienst. Daarnaast is in 2019 de samenwerking verbreed naar andere uitvoeringsorganisaties van de overheid in een nieuw programma gestart onder de naam [Digitale inclusie, ondersteuning voor kwetsbare burgers](#). Dit is tevens een van de pijlers uit de Agenda Digitale Overheid; het programma wordt dan ook vanuit het budget van de Agenda Digitale Overheid gefinancierd. Met dit programma ondersteunen de bibliotheken en diverse uitvoeringsorganisaties van de overheid, waaronder de Belastingdienst, CAK, UWV, SVB, DUO en CBR, burgers dicht bij huis bij het omgaan met de digitale overheid. Dat gebeurt onder andere door niet-digivaardige burgers te stimuleren digivaardigheidscursussen te volgen en via informatiepunten in de bibliotheken waar mensen terecht kunnen voor eerstelijnsvragen betreffende de deelnemende partijen in het Netwerk van Publieke Dienstverleners (NPD).

Ook rondom specifieke thema's wordt de laatste jaren meer samengewerkt met de Rijksoverheid en hun uitvoeringsinstanties. Zo hebben veel bibliotheken in 2020 burgers geholpen met vragen rondom de invoering van de nieuwe Donorwet, met een tegemoetkoming in de kosten van het ministerie van VWS. Daarnaast boden de bibliotheken op verzoek van dit ministerie in 2020 ondersteuning bij de informatievoorziening rondom COVID-19, bijvoorbeeld bij het gebruik van de CoronaMelder app. In 2021 is deze dienstverlening verbreed naar het gebruik van de CoronaCheck-app en hulp bij het maken van coronatest- en -vaccinatieafspraken. In 2020 zijn de KB en Sociaal Werk Nederland (SWN) met financiering van het ministerie van Justitie en Veiligheid

(J&V) een samenwerking gestart. Met de pilot die hieruit voortgekomen is bieden bibliotheken sinds medio 2021 integrale dienstverlening aan burgers met sociaal-juridische hulpvragen.

2.2 De bibliotheek in coronatijd

Op 15 maart 2020 werd bekendgemaakt dat bibliotheken hun deuren moesten sluiten om verdere verspreiding van het coronavirus te voorkomen. Al snel volgde de intelligente lockdown en ontstonden de eerste initiatieven om zowel bibliotheekleden als niet-leden ook in coronatijd aan het lezen te houden en van informatie te blijven voorzien. Op 11 mei mochten bibliotheken weer open, tot 4 november, toen doorstroomlocaties vanwege de tweede coronagolf hun deuren weer moesten sluiten. Op 19 november mochten bibliotheken weer open, maar op 15 december ging Nederland opnieuw in lockdown. Uiteindelijk zou het tot mei 2021 duren voordat bibliotheken hun deuren weer mochten open.

Het dossier [Bibliotheekstatistiek 2020](#) maakt inzichtelijk welk effect de coronamaatregelen in 2020 hebben gehad op de – reguliere – dienstverlening van bibliotheken. Zo werden er minder boeken uitgeleend, minder activiteiten georganiseerd en minder bezoekers ontvangen dan in voorgaande jaren. De bibliotheek bleek echter ook veerkrachtig: in korte tijd werden verschillende vormen van alternatieve dienstverlening opgezet, de online Bibliotheek floreerde en kwetsbare groepen konden ook in coronatijd bij de bibliotheek terecht. Lokale bibliotheken zetten nieuwe activiteiten op en zetten fysieke activiteiten om naar een andere vorm, met extra aandacht

voor kwetsbare doelgroepen, zoals ouderen, niet-digivaardige burgers en kinderen.

In het dossier [De bibliotheek in coronatijd](#) lees je meer over het aanpassingsvermogen van de bibliotheken, de coronaproof dienstverlening en vertellen bibliotheekdirecteuren over het reilen en zeilen van de bibliotheek in coronatijd. In deze rapportage gaan we specifiek in op de aangepaste dienstverlening rondom basisvaardigheden voor volwassenen in coronatijd.

2.3 Achtergrond onderzoek

Sinds 2015 voert de KB onderzoek uit naar de dienstverlening van openbare bibliotheken rondom basisvaardigheden. Destijds is met dit onderzoek de stand van zaken geïnventariseerd vlak voordat het actieprogramma Tel mee met Taal van start ging. Die nulmeting en de vervolgmetingen over 2016 tot en met 2020 bieden zicht op de ontwikkeling van de dienstverlening rondom basisvaardigheden in het sociaal domein. Aan de metingen over 2018, 2019 en 2020 is een extra vraagblok toegevoegd met betrekking tot het programma Digitale Inclusie, als een van de speerpunten van het landelijke beleid. Meer informatie over de dienstverlening rondom dit programma is terug te vinden in hoofdstuk 5.

In deze rapportage worden de belangrijkste bevindingen over de dienstverlening in het kalenderjaar 2020 gepresenteerd. Deze resultaten hebben betrekking op 133 (basis)bibliotheken (een

respons van 95%). Hoewel de bibliotheken onderling sterk van omvang en karakter verschillen, kunnen op hoofdniveau uitspraken voor de totale populatie worden gedaan.

De resultaten van de meting over 2020 worden grafisch weergegeven in deze rapportage. Interessante verschillen en overeenkomsten met voorgaande jaren en tussen diverse typen bibliotheken, gebaseerd op het aantal inwoners in het werkgebied van de bibliotheek, worden waar mogelijk tekstueel benoemd of grafisch gepresenteerd. De verschillen tussen diverse typen bibliotheken zijn van indicatieve waarde.

2.4 Meer informatie

In de sectie [Basisvaardigheden voor volwassenen](#) op Bnetwerk zijn officiële stukken, onderzoeksrapporten en praktische documenten over basisvaardigheden terug te vinden die bibliotheken kunnen helpen met het opzetten van de dienstverlening.

Meer informatie over onderzoek naar basisvaardigheden en andere thema's is te vinden in de sectie [Bibliotheekinzicht](#) op Bnetwerk. Hier bundelt de KB kennis uit diverse actuele en betrouwbare onderzoeken die inzicht geven in de staat van het openbare bibliotheekstelsel. Daarbij worden ontwikkelingen in de sector uitgelicht, ondersteund met cijfermatige gegevens en voorzien van de historische en maatschappelijke context. Hiermee biedt

Bibliotheekinzicht professionals en beleidsmakers richting en inspiratie voor het formuleren en evalueren van beleid.

De volgende artikelen bieden meer informatie over onderzoek naar de dienstverlening rondom basisvaardigheden:

- › [De bibliotheek en basisvaardigheden](#)
- › [De bibliotheek en laaggeletterdheid](#)
- › [Taalhuizen in de bibliotheek](#)
- › [De bibliotheek en digitale vaardigheden](#)
- › [De bibliotheek en de digitale overheid](#)
- › [Impact van bibliotheekprogramma's op kwetsbare burgers](#)



3 Dienstverlening basisvaardigheden

3.1 Aanbod basisvaardigheden

De term basisvaardigheden heeft betrekking op een breed pakket aan vaardigheden waarin bibliotheken burgers willen ondersteunen om zich bewust, kritisch en actief te kunnen bewegen in de complexe en veranderlijke maatschappij. In hoofdlijnen valt het concept uiteen in een aantal vaardigheden (taal en digitaal) en domeinen (gezin, gezondheid, werk & inkomen, rekenen & geld). Rondom deze domeinen bieden bibliotheken verschillende typen diensten en programma's – al dan niet in combinatie – aan, zoals cursussen, losse activiteiten, informatiebijeenkomsten, persoonlijke begeleiding en advies, doorverwijzing naar instanties en oefenmogelijkheden.

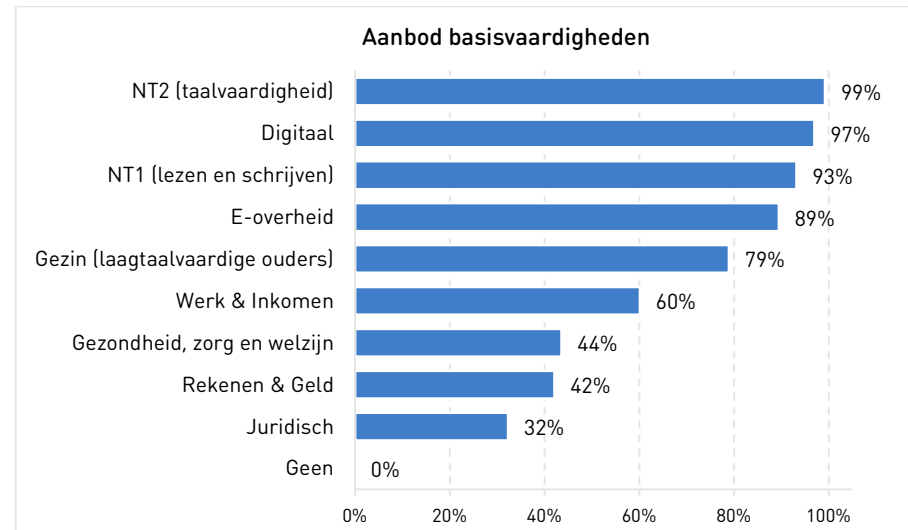
Voorbeelden aanbod basisvaardigheden

Spreekuur Belasting & toeslagen	Inloospreekuur, georganiseerd in samenwerking met maatschappelijke dienstverleners. Hier kunnen mensen terecht met vragen over de Belastingaangifte, het aanvragen van toeslagen en overige belastingvragen.
Taalcafé	In het Taalcafé kunnen anderstaligen op een laagdrempelige manier oefenen met Nederlands spreken en luisteren en elkaar beter leren kennen.
Tel je geld	Oefenprogramma voor mensen die minder geld moeten of willen uitgeven en overzicht en inzicht willen hebben in hun inkomsten en uitgaven.

Taal en digitaal sterk verankerd in het aanbod

Alle responderende bibliotheken bieden producten of diensten rondom basisvaardigheden voor volwassenen aan. Bijna alle bibliotheken bieden, net als voorgaande jaren, ondersteuning rondom digitale vaardigheden (97%) en taalvaardigheid (99% NT2, 93% NT1). Ook is er veel aanbod beschikbaar op het gebied van de e-overheid (89%). Daarnaast biedt 79% van de bibliotheken producten en diensten aan rondom het gezin, voor laagtaalvaardige ouders.

In vergelijking met 2019 hebben er geen grote verschuivingen plaatsgevonden in de basisvaardigheden waarvoor bibliotheken dienstverlening aanbieden. De afgelopen jaren was de grootste groei zichtbaar in het aanbod rondom het gezin en werk en inkomen (60%). In 2017 bood 52% van de bibliotheken dienstverlening rondom het gezin aan en 54% rondom werk en inkomen. Dit aanbod komt relatief vaker voor in grotere bibliotheken, met meer dan 100.000 inwoners in het werkgebied.



Figuur 1: Voor welke basisvaardigheden bood jouw bibliotheek in 2020 producten en diensten? (Selectie: alle bibliotheken / N: 133)

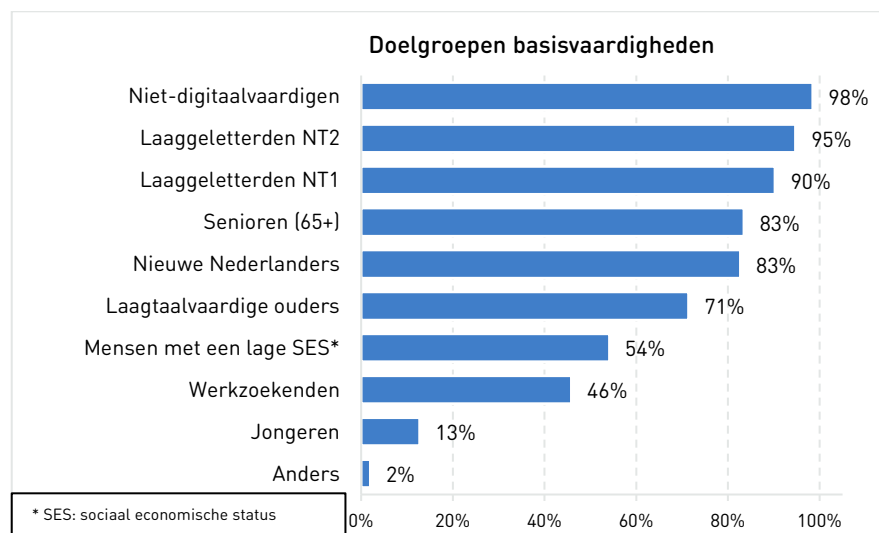
3.2 Doelgroepen en communicatie

Niet-(digi)taalvaardigen blijven primaire doelgroep

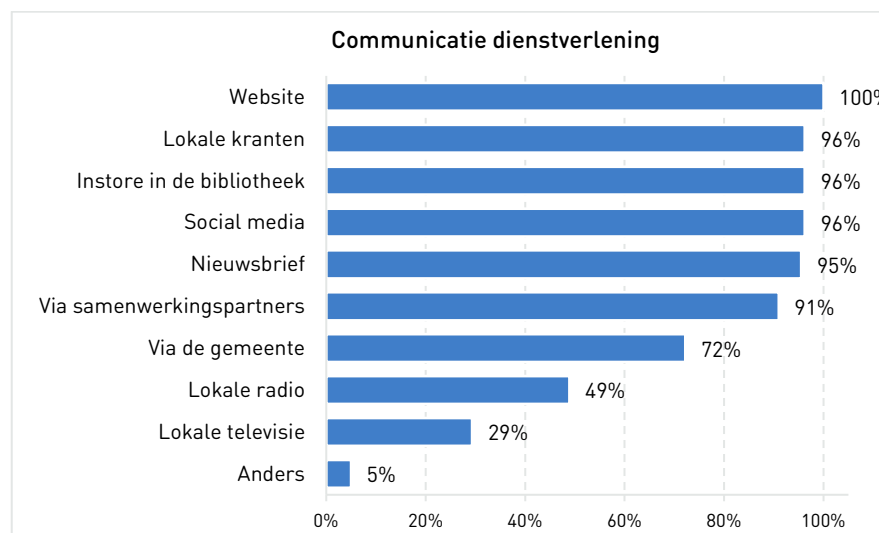
De doelgroepen die bibliotheken bedienen op het gebied van basisvaardigheden sluiten nauw aan op dit aanbod. Nagenoeg alle bibliotheken bedienen niet-digitaalvaardigen (98%), laaggeletterden met Nederlands als tweede taal (NT2) (95%) en eerste taal (NT1) (90%), net als voorgaande jaren. Daarnaast richten veel bibliotheken zich (expliciet) op senioren (83%), nieuwe Nederlanders (inburgeraars, vluchtelingen, asielzoekers en statushouders; 83%) en laagtaalvaardige ouders (71%). Werkzoekenden en laagtaalvaardige ouders worden meer door de grotere bibliotheken bediend en minder door kleinere bibliotheken (minder dan 50.000 inwoners in het werkgebied).

Multichannel-strategie om diverse doelgroepen te bereiken

Om de dienstverlening rondom basisvaardigheden onder de aandacht te brengen, maken de bibliotheken gemiddeld gebruik van zeven verschillende communicatiekanalen. Alle bibliotheken maken gebruik van de website (100%), lokale kranten (96%), instore communicatie in de bibliotheek (96%, bijvoorbeeld posters, flyers, narrowcasting, rolbanners), social media (96%) en/of de nieuwsbrief (95%). Opvallend is dat veelal wordt ingezet op digitale media, terwijl de belangrijkste doelgroep van de dienstverlening (niet-digitaalvaardigen) daar juist moeite mee heeft. Daarom wordt ook actief gecommuniceerd via de samenwerkingspartners (91%), lokale radio (49%) en lokale televisie (29%).



Figuur 2: Op welke doelgroepen richtte de bibliotheek zich in 2020 specifiek in haar dienstverlening rondom basisvaardigheden? (Selectie: alle bibliotheken / N: 133)



Figuur 3: Via welke kanalen heeft jouw bibliotheek de dienstverlening rondom basisvaardigheden onder de aandacht gebracht? (Selectie: alle bibliotheken / N: 133)

3.3 Evaluatie

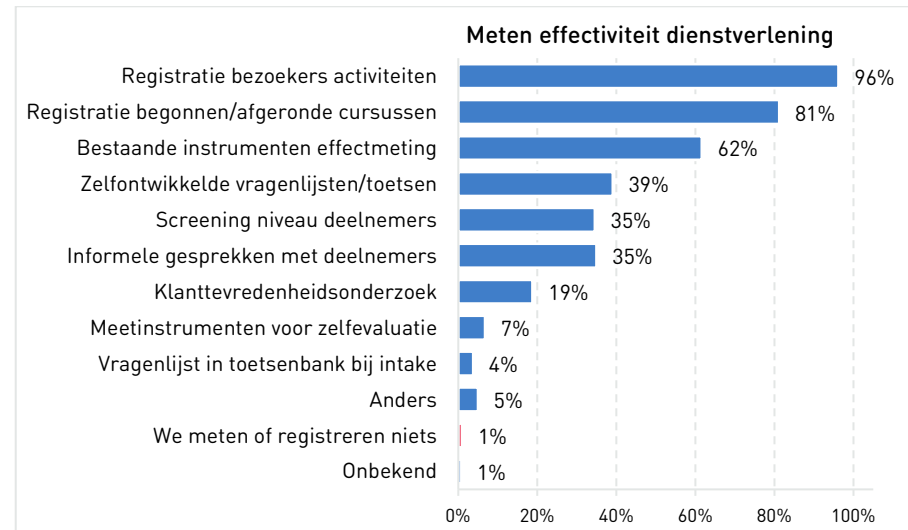
Vrijwel alle bibliotheken evalueren de dienstverlening

Bibliotheken worden geacht steeds meer resultaatgericht te werken en de effecten en opbrengsten van de dienstverlening in beeld te brengen. Er is een groeiende behoefte aan beter inzicht in de maatschappelijke relevantie en een stevige *evidence base*. Alle bibliotheekorganisaties verzamelen op één of meerdere wijzen gegevens over de inrichting en de opbrengsten van de dienstverlening rondom basisvaardigheden.

De meeste bibliotheken registreren hiervoor het aantal bezoekers van de activiteiten (96%) en/of het aantal begonnen en afgeronde cursussen (81%), evenals voorgaande jaren. Voor de registratie van het aantal bezoekers wisselt de methodiek per bibliotheek. In de meeste organisaties wordt hier geen specifiek systeem of instrument voor gehanteerd, maar worden de aantallen bijgehouden in MS Office (83%), bijvoorbeeld in Excel. Eén op de vijf bibliotheken die bezoekers registreren, doet dat in het bibliotheekstelsel (22%), waarin ook de uitleningen worden geregistreerd.

Effectmeting voornamelijk ingezet voor digitaal en E-overheid

Daarnaast maakte 62% van de bibliotheken in 2020 gebruik van bestaande instrumenten voor effectmeting. Deze bibliotheken maakten veelal gebruik van de Impactmonitor, met name van de modules E-overheid en Computer & Internet.



Figuur 4: Op welke wijze worden gegevens over de inrichting en opbrengsten van de dienstverlening rondom basisvaardigheden gemeten/geregistreerd? (Selectie: alle bibliotheken / N: 133)

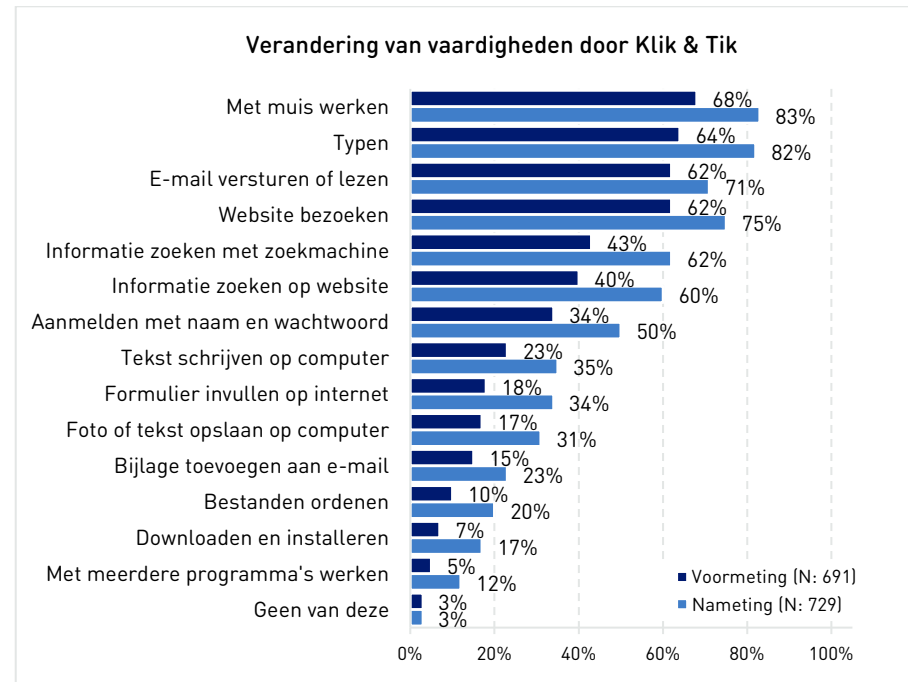
Zelfvertrouwen en zelfredzaamheid

De grootschalige deelname van bibliotheken aan de Impactmonitor maakt het mogelijk om ook op landelijke schaal een goed beeld te krijgen van de tevredenheid van cursusdeelnemers en de effectiviteit van digivaardigheidscursussen. Een analyse over alle verzamelde data laat voor de cursisten van Klik & Tik en Digisterker een significante toename zien in het vaardighedenniveau tussen start en afronding van de cursus. Veel cursisten geven niet alleen aan op de computer beter hun weg te kunnen vinden, maar ervaren hierbij ook meer plezier en zelfvertrouwen. Voor beide typen cursussen geldt dat veel mensen na afloop van de cursus het gebruik van computer, internet en/of e-overheid leuker vinden; zich veiliger voelen bij het gebruik ervan; minder vaak hulp nodig hebben; minder vaak stress ervaren en minder vaak bang zijn om iets verkeerd te doen. Bovendien lijken de cursussen aan te zetten tot meer oefenen, doorgaan met leren en meer gebruik van de bibliotheek.

Impactmonitor

De [Impactmonitor](#) (voorheen Effectenmonitor) biedt een verzameling van onderzoeksinstrumenten waarmee bibliotheken de effecten van cursussen kunnen meten. Zo worden bibliotheken op eenvoudige en betaalbare wijze gefaciliteerd in het uitvoeren van lokaal effectonderzoek. De resultaten uit de monitor helpen bij de evaluatie van educatieve programma's en bij de verantwoording aan externe stakeholders.

De Impactmonitor omvat momenteel vier modules waarmee bibliotheken de effecten van hun educatieve cursussen kunnen meten:



Figuur 5: Percentage deelnemers op wie de genoemde opbrengst helemaal of een beetje van toepassing is. Bron: Oomes & Hermans, 2021.

1. Computer & Internet (digitale basisvaardigheden, zoals Klik & Tik)
2. Social media (zoals Klik & Tik en Samen op 't web)
3. E-overheid (zoals Digisterker)
4. Nederlandse taal

Via deze vier onderzoeksmodule legt de bibliotheek haar cursisten bij aanvang en na afronding van een cursus een vragenlijst voor (online of op papier). Hiermee wordt inzichtelijk in hoeverre de cursisten veranderingen ervaren in hun niveau van vaardigheden en in hun dagelijks leven.

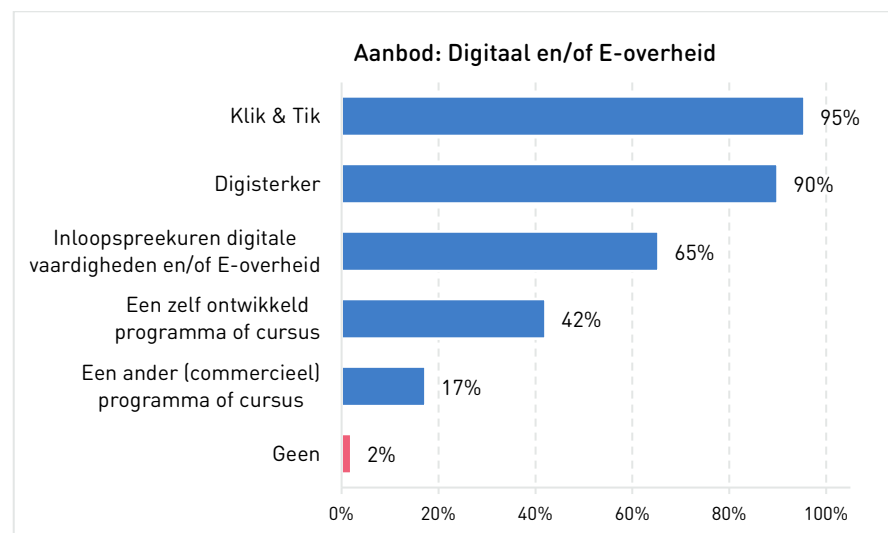
3.4 Digitale vaardigheden

Bibliotheken bieden een breed scala van programma's, trainingen en activiteiten aan op het gebied van digitale vaardigheden en e-overheid. Zoals de landelijke programma's Klik & Tik en Digisterker, die worden ingekocht door de Inkoopcommissie van de KB.

Minder Klik & Tik- en Digisterker-cursisten in coronatijd

Klik & Tik is in 2020 door 95% van de bibliotheekorganisaties in cursusvorm aangeboden. Dit is vergelijkbaar met het aantal bibliotheken dat voorgaande jaren Klik & Tik aanbod. Het aantal locaties waarop Klik & Tik wordt aangeboden, nam in 2019 toe tot 491 locaties. In 2020 is dit – mede door de tijdelijke sluiting en beperkte heropening van de bibliotheken in verband met de coronamaatregelen – teruggelopen naar 456 locaties. Het aantal Klik & Tik-cursisten is in 2020 gehalveerd: van circa 12 duizend in 2019 naar bijna 6 duizend in 2020.

Digisterker wordt door negen op de tien bibliotheekorganisaties aangeboden (90%). Ook dit is vergelijkbaar met voorgaande jaren. Het aantal locaties waarop Digisterker wordt aangeboden, is in coronatijd eveneens afgenomen: van 405 locaties in 2019 tot 322 in 2020. De coronamaatregelen zijn zichtbaar van invloed geweest op het aantal Digisterker deelnemers. In 2019 werden via Stichting Digisterker 3.784 certificaten uitgereikt aan cursisten, in 2020 werden er slechts 1.406 certificaten uitgereikt (Digisterker, 2021).



Figuur 6: Welke producten en diensten bood jouw bibliotheek in 2020 aan op het gebied van digitale vaardigheden en/of E-overheid? (Selectie: alle bibliotheken / N: 133)

Aantal locaties	2016	2017	2018	2019	2020
Klik & Tik	267	398	411	491	456
Digisterker	228	349	368	405	322

Tabel 1: Op hoeveel (bibliotheek)locaties bood jouw bibliotheek in 2020 Klik & Tik / Digisterker in cursusverband aan? (Selectie: bibliotheken met aanbod Klik & Tik / N: 127; bibliotheken met aanbod Digisterker / N: 121)

Vier op de tien bibliotheken ontwikkelen zelf aanbod

Naast de landelijke programma's biedt 42% van de bibliotheken een zelf ontwikkeld programma of cursus op het gebied van digitale vaardigheden en/of de E-overheid aan. Hieronder worden verschillende soorten programma's genoemd, zoals een basiscursus computeren, digispreekuur of tabletcafé. Circa een op de zes bibliotheken maakt gebruik van andere commerciële programma's of cursussen (17%). Deze verschillen per bibliotheek, zoals een cursus Excel of een samenwerking met SeniorWeb. Vanaf het najaar 2021 komt het aanbod van SeniorWeb via een landelijke inkoopregeling gratis beschikbaar voor alle bibliotheken.

Waar het aandeel bibliotheken dat Klik & Tik en/of Digisterker aanbiedt de afgelopen 3 jaar nagenoeg gelijk is gebleven, is het aandeel bibliotheken dat zelf ontwikkelde programma's of cursussen aanbiedt gedaald; van 51% in 2018 naar 42% in 2019 en 2020. Ook in het gebruik van andere (commerciële) cursussen is een daling te zien: van 33% in 2018 naar 17% in 2020. Minder inzet van dit type programma's en meer van de landelijk ingekochte programma's komt de kwaliteit van het aanbod op landelijk niveau ten goede en maakt het mogelijk de dienstverlening beter te monitoren en benchmarken.

Digisterker

Digisterker is een programma dat zich tot doel stelt burgers te leren werken met de elektronische (digitale) overheid, zodat zij zelfstandig gebruik kunnen maken van de elektronische dienstverlening van bijvoorbeeld de gemeente, het UWV en de Belastingdienst.

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, opstartbijeenkomst, workshop of wekelijks of maandelijks inloopspreekuur. Deelnemers kunnen door bibliotheken zelf geworven worden, maar ook doorgestuurd worden door uitvoeringsorganisaties zoals het UWV.

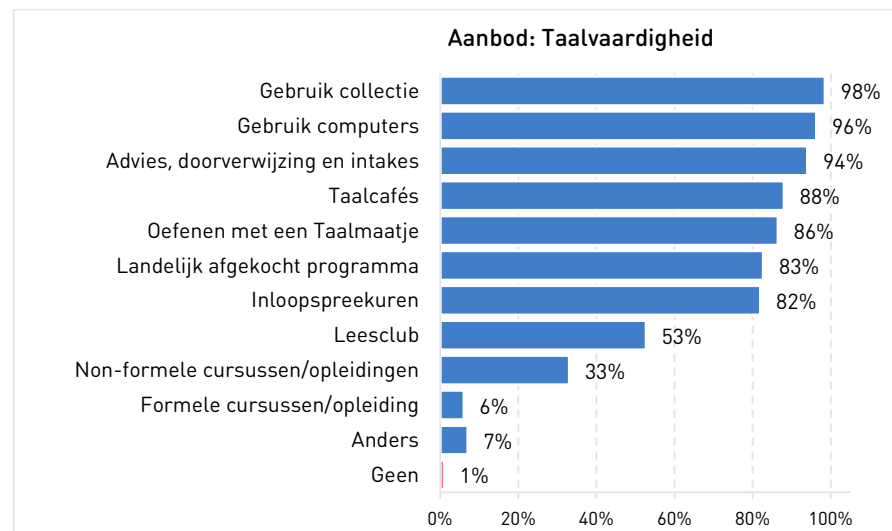
3.5 Taalvaardigheid

Collectie en computers worden het meest gebruikt

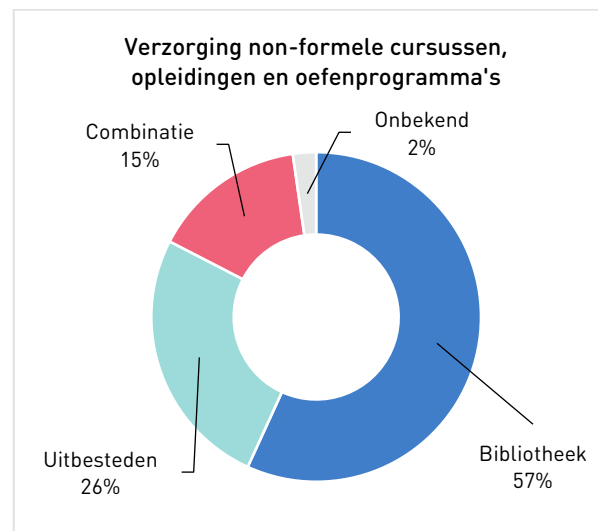
Het aanbod op het gebied van taalvaardigheid bestaat, net als vorige jaren, veelal uit het gebruik van de collectie (98%) en/of computers (96%). Bij negen op de tien bibliotheken kunnen burgers terecht voor advies, doorverwijzing en intakes (94%) en/of een Taalcafé (87%). Daarnaast kan bij 86% van de bibliotheekorganisaties geïnfomeerd worden met een Taalmaatje en bij 83% met een landelijk afgekocht programma, zoals de taalprogramma's van Oefenen.nl. Dit aanbod op het gebied van taalvaardigheid is hoofdzakelijk van non-formele aard. Formeel cursusaanbod wordt voornamelijk aangehaald om naar door te verwijzen (Van de Hoek & Van de Burgt, 2020) en wordt 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 (88%) en beduidend minder door NT1-deelnemers (12%).

Bibliotheken verzorgen non-formeel cursusaanbod vaker zelf

De meeste bibliotheken die non-formele cursussen, opleidingen en oefenprogramma's aanbieden, verzorgen deze zelf. Meestal doen zij dat volledig (57%). Circa een kwart van de bibliotheken besteedt de cursussen voornamelijk uit aan een andere partij en treedt zelf op als coördinator of facilitator (26%).



Figuur 7: Welke producten en diensten bood jouw bibliotheek in 2020 aan op het gebied van taalvaardigheid? (Selectie: alle bibliotheken / N: 133)

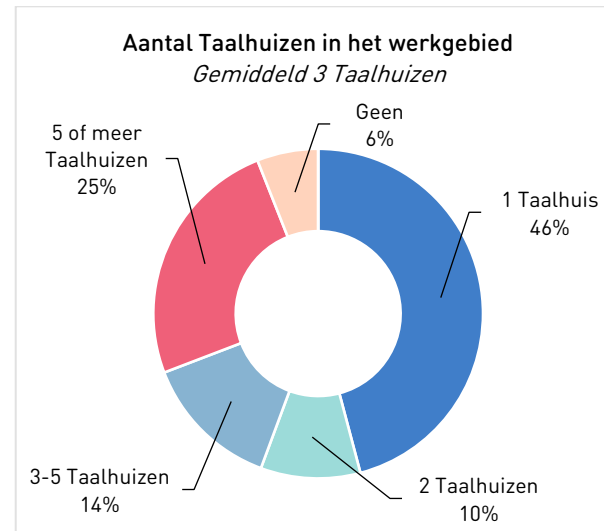


Figuur 8: Wie verzorgt de non-formele cursussen/opleidingen die jouw bibliotheek aanbiedt? (Selectie: bibliotheken met non-formeel aanbod / N:132)

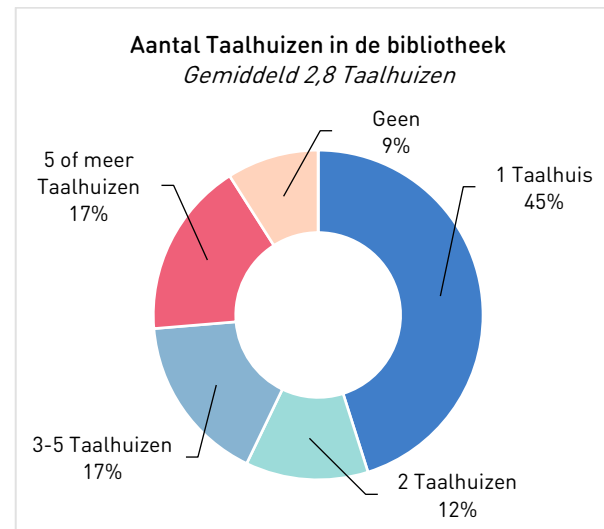
Taalhuis aanwezig in negen op de tien bibliotheekorganisaties

Een Taalhuis is een lokale of regionale samenwerking tussen diverse partners, zoals de gemeente, bibliotheek, ROC's, private taalaanbieders en vrijwilligers- en welzijnsorganisaties. Tevens is het de fysieke plek waar mensen terecht kunnen als ze zich verder willen ontwikkelen op het gebied van basisvaardigheden. Ook voor de vrijwilligers die hen helpen is het Taalhuis het centrale punt. Een Taalhuis voldoet aan de bouwstenen van een [duurzaam Taalhuis](#), zoals deze zijn afgesproken tussen Stichting Lezen en Schrijven en de KB.

Van alle basisbibliotheken had 94% in 2020 minimaal 1 Taalhuis in haar werkgebied. Dat komt gemiddeld neer op 1 Taalhuis per 41 duizend (volwassen) inwoners in het werkgebied. In 82% van alle taalhuizen in het werkgebied had de bibliotheek een coördinerende rol. Hoe groter het werkgebied van de bibliotheek (in aantal inwoners), hoe meer Taalhuizen zich in het werkgebied bevinden. Rondom bibliotheken zonder Taalhuizen in het werkgebied was wel vergelijkbaar aanbod beschikbaar. De meeste bibliotheken bieden niet alleen in het werkgebied maar ook in de bibliotheek zelf een Taalhuis aan: 91% van de bibliotheekorganisaties huisvestte in 2020 minimaal één Taalhuis.



Figuur 9: Hoeveel (digi)Taalhuizen bevonden zich in 2020 in het werkgebied van jouw bibliotheekorganisatie? (Selectie: alle bibliotheken / N: 133)



Figuur 10: Hoeveel (digi)Taalhuizen bevonden zich in 2020 in het bibliotheekgebouw? (Selectie: alle bibliotheken / N: 133)

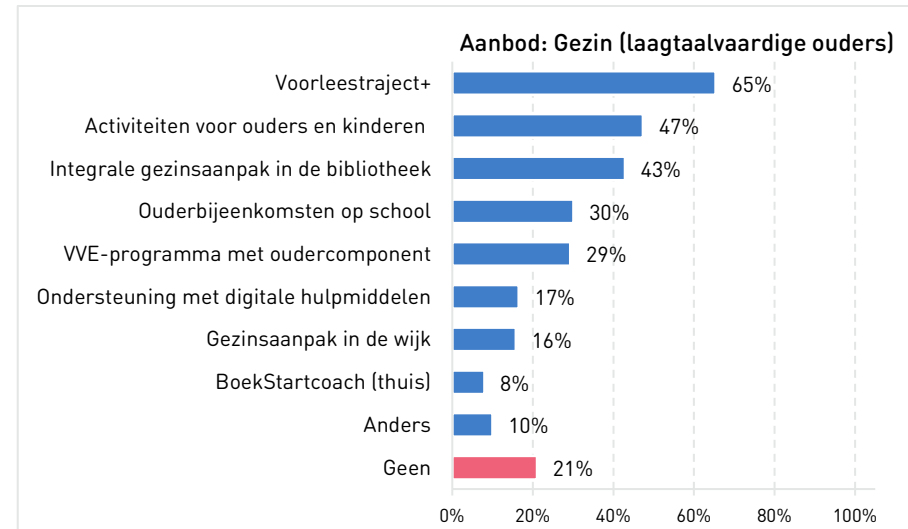
Cyclus van laaggeletterdheid doorbreken

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 (o.a. Bus et al., 1994). 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. Door ouders binnen taalarme gezinnen te ondersteunen bij het stimuleren van de taal- en geletterdheids-ontwikkeling van hun (jonge) kinderen, zetten bibliotheken vanuit één gezinsaanpak zowel in op preventie (bij kinderen) als op curatie (bij de ouders) van laaggeletterdheid (Lankhorst & Raaijmakers, 2019). Deze aanpak sluit aan bij een van de tien maatregelen uit de Vervolgaanpak Laaggeletterdheid 2020-2024: Effectieve preventieve aanpak – een landelijk ondersteuningsprogramma voor leesbevordering, met focus op laagtaalvaardige gezinnen (Van Engelshoven et al., 2019).

Acht op de tien bibliotheken aan de slag met de gezinsaanpak

Laagtaalvaardige ouders kunnen bij acht op de tien bibliotheekorganisaties terecht voor aanbod rondom het gezin (79%). De meeste bibliotheken bieden in dit kader ondersteuning aan in de vorm van de voorleestrajecten (65%). Circa de helft van de bibliotheken organiseert activiteiten voor ouders en kinderen in de bibliotheek (47%) en 43% hanteert de integrale gezinsaanpak in de bibliotheek, waarbij bijvoorbeeld het Taalhuis en de BoekStarthoek of ander jeugd aanbod fysiek met elkaar verbonden zijn. Naast de

activiteiten in de bibliotheek worden ook activiteiten op scholen, in de wijk en aan huis georganiseerd om laagtaalvaardige ouders te bereiken.



Figuur 11: Welke producten en diensten bood jouw bibliotheek in 2020 aan op het gebied van het gezin, voor laagtaalvaardige ouders? (Selectie: alle bibliotheken / N: 133)

Voor- en vroegschoolse educatie in de bibliotheek

Meer informatie over de VoorleesExpress en BoekStartcoach en het overige aanbod rondom voor- en vroegschoolse educatie in de bibliotheek is terug te vinden in de volgende publicaties van Bibliotheekinzicht.

- › Rapportage: [Voor- en vroegschoolse educatie in de bibliotheek](#)
- › Artikel: [De bibliotheek voor baby's, peuters en kleuters](#)
- › Artikel: [Impact van de bibliotheek op jeugd en lezen](#)

3.6 Overig aanbod

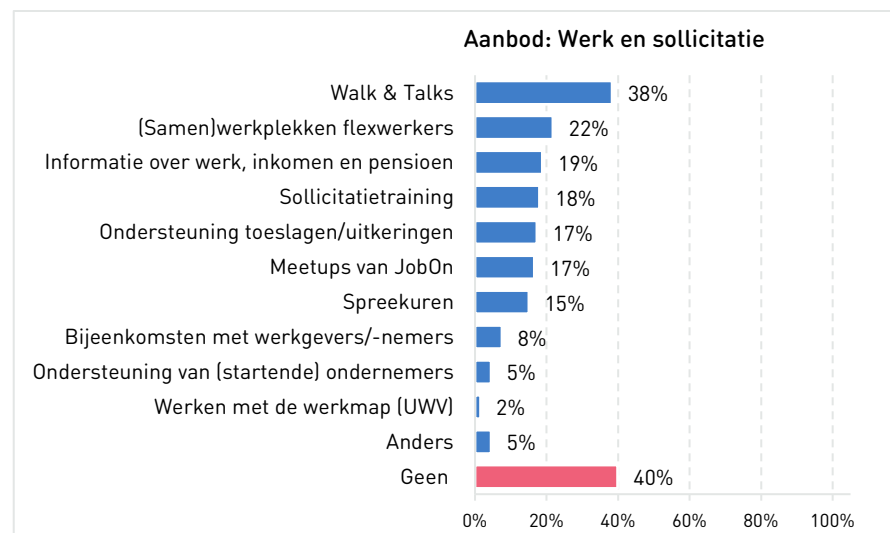
Online Walk & Talks in coronatijd

In het kader van Tel mee met Taal wordt het domein werk en inkomen expliciet genoemd voor de dienstverlening aan laaggeletterden in de brede zin (Van Engelshoven et al., 2019). Dit domein wordt ook in bibliotheken belangrijker. In 2020 bood 60% van de bibliotheken producten en/of diensten op het gebied van werk en inkomen aan; in 2016 was dit nog 45%. Dit werd voorheen vooral aangeboden door grotere bibliotheken (met meer dan 100.000 inwoners in het werkgebied), maar ook het aanbod in de kleinere bibliotheken neemt sinds 2016 toe.

Op het gebied van werk en sollicitatie werden in 2020 vooral Walk & Talks (38%) aangeboden. Daarnaast bood een op de vijf bibliotheken (samen)werkplekken voor flexwerkers (22%), informatie over werk, inkomen en pensioen (19%) en/of sollicitatietraining (18%) aan. In vergelijking met 2019 hebben beduidend minder bibliotheken deze dienstverlening aangeboden. De tijdelijke sluiting en beperkte (her)opening van bibliotheken hebben hierin hoogstwaarschijnlijk een grote rol gespeeld.

Vanwege de coronamaatregelen zijn in 2020 vooral in het voor- en najaar fysieke Walk & Talk-bijeenkomsten op locatie georganiseerd. Daarnaast zijn er veel online bijeenkomsten georganiseerd, zowel landelijk als regionaal en lokaal. Gemiddeld werd een (fysieke of online) bijeenkomst door circa zestien deelnemers bezocht,

variërend van drie deelnemers in kleine bibliotheken tot honderd deelnemers via landelijke Zoom-sessies (De Levende Sollicitatiegids, 2021).



Figuur 12: Welke producten en diensten bood jouw bibliotheek in 2020 aan op het gebied van werk en sollicitatie? (Selectie: alle bibliotheken / N: 133)

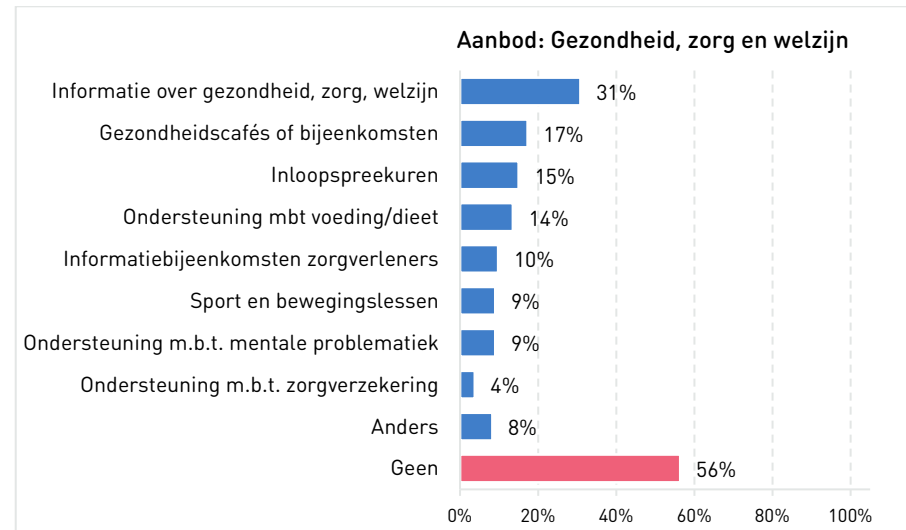
Walk & Talk

Walk & Talk-bijeenkomsten hebben als doel deelnemers zelf de deskundige te laten worden in hun zoektocht naar werk. De – vaak maandelijkse – Walk & Talk-bijeenkomst wordt begeleid door bibliotheekmedewerkers en bestaat uit een inhoudelijk deel en een koffiepauze. Tijdens het inhoudelijke deel staat een praktisch onderwerp over solliciteren centraal. Tijdens de koffiepauze gaan deelnemers vrijblijvend met elkaar in gesprek en leren ze van elkaars (praktijk)ervaring (De Levende Sollicitatiegids, 2021).

Aanbod gezondheid, zorg en welzijn is veelal informatief

Ook het domein gezondheid wordt in Tel mee met Taal genoemd, vanwege de samenhang tussen basisvaardigheden en gezondheid (Van Engelshoven et al., 2019). De invulling van dit domein wordt niet zozeer gekenmerkt door oefenprogramma's, maar veelal door het faciliteren van onder andere spreekuren en informatiebijeenkomsten. Daarmee sluit de invulling aan bij de tweede pijler van het landelijke programma rondom basisvaardigheden.

Vier op de tien bibliotheekorganisaties bieden producten en/of diensten aan op het gebied van gezondheid, zorg en welzijn. Dit aantal neemt sinds 2016 geleidelijk aan toe, zowel onder bibliotheken met een klein als bibliotheken met een groot werkgebied (in aantal inwoners). Het aanbod bestaat meestal uit informatie verschaffen (31%), gevolgd door het aanbieden van gezondheidscafés of andere bijeenkomsten (17%) en inloopspreekuren van zorgverleners en maatschappelijke dienstverleners (15%). Ten opzichte van 2019 is het aandeel bibliotheken dat inloopspreekuren en gezondheidscafés of andere bijeenkomsten organiseert licht gedaald, waarschijnlijk door de tijdelijke sluiting en beperkte (her)opening van bibliotheken in 2020.



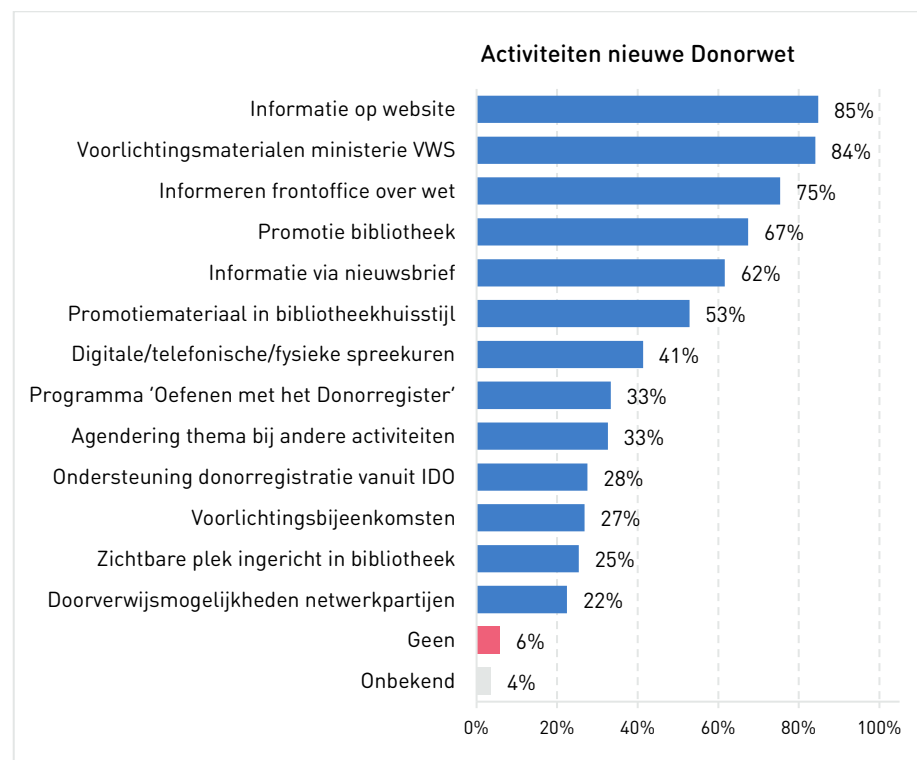
Figuur 13: Welke producten op het gebied van gezondheid en zorg bood jouw bibliotheek in 2020 aan? (Selectie: alle bibliotheken / N: 133)

Informatie over de Donorwet in negen op de tien bibliotheken

Sinds 1 juli 2020 is de Donorwet van kracht. Met de Donorwet wordt iedereen vanaf 18 jaar als orgaandonor opgenomen in het donorregister, tenzij iemand aangeeft dat hij of zij dit niet wil. Rond de introductie van de wet hebben veel bibliotheken burgers die vragen hadden over donorregistratie verder geholpen. Hiervoor konden bibliotheken gebruikmaken van een subsidieregeling, gefinancierd door het ministerie van VWS.

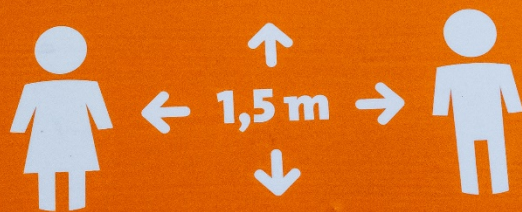
In het najaar van 2020 en voorjaar van 2021 hebben negen op de tien bibliotheken activiteiten uitgevoerd rondom de nieuwe Donorwet. De meeste bibliotheken boden informatie aan op de website, in de vestiging, in de nieuwsbrief of tijdens spreekuren. Drie op de tien bibliotheken nam het oefenprogramma rondom het donorregister van Digisterker op in het aanbod (32%), een kwart van de bibliotheken bood vanuit het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) ondersteuning rondom donorregistratie (26%).

Het merendeel van de bibliotheken die activiteiten hebben uitgevoerd rondom de Donorwet heeft hiervoor gebruikgemaakt van de subsidieregeling (84%). Deze bibliotheken hebben meer activiteiten uitgevoerd in het kader van de Donorwet dan bibliotheken die geen extra financiering hebben ontvangen voor de dienstverlening.



Figuur 14: Welke activiteiten zijn in de periode september 2020 – maart 2021 uitgevoerd in het kader van de nieuwe Donorwet? (Selectie: alle bibliotheken die deelnemen aan de Bibliotheekmonitor en die subsidie aan hebben gevraagd / N: 138)

**HOUD VOLDOENDE
AFSTAND**



de Bibliotheek



3.7 Basisvaardigheden in coronatijd

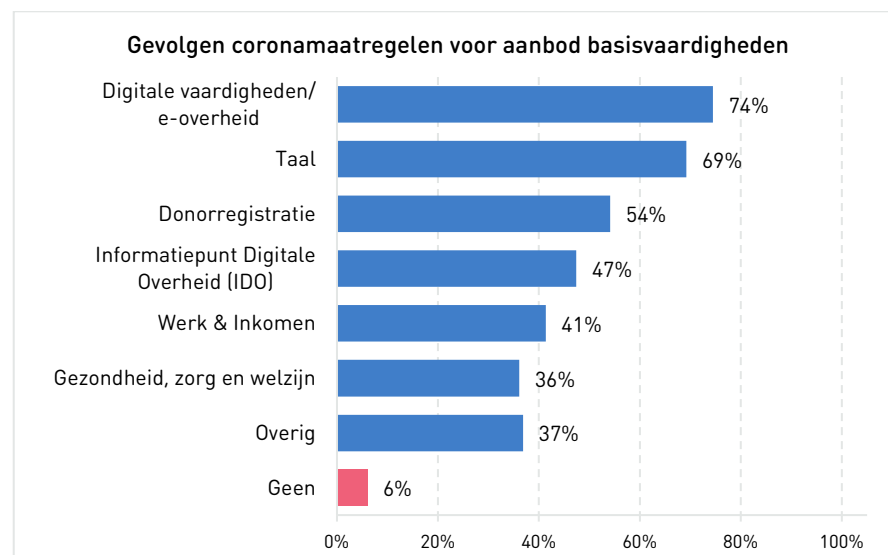
Een groot deel van 2020 waren bibliotheken gesloten of beperkt open om verdere verspreiding van het coronavirus te voorkomen. Als gevolg van deze sluiting en andere coronamaatregelen hebben alle bibliotheekorganisaties activiteiten afgelast of uitgesteld. Daarnaast zetten negen op de tien bibliotheken nieuwe activiteiten op en werden activiteiten omgezet naar een andere vorm, zoals online informatiebijeenkomsten en telefonische gesprekken (Van de Burgt & Van de Hoek, 2021).

Aanbod taal en digitaal onder druk

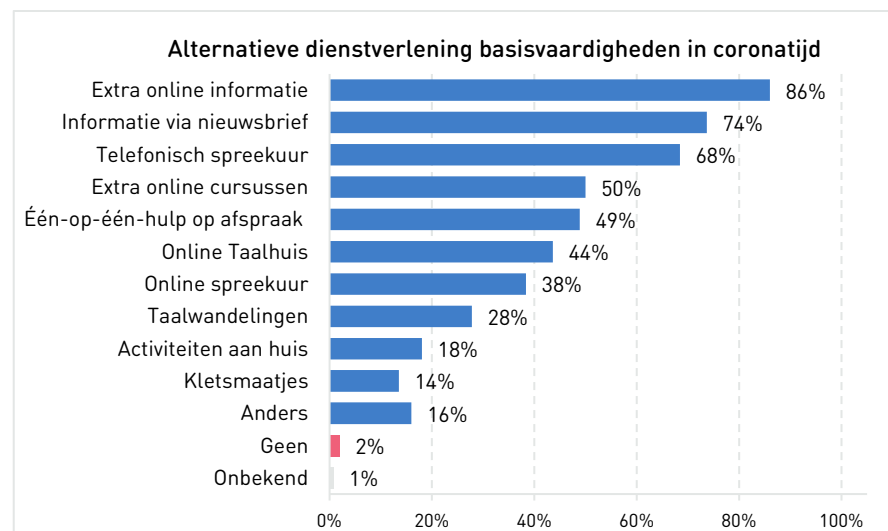
In de dienstverlening rondom basisvaardigheden voor volwassenen zijn de gevolgen van de coronamaatregelen met name zichtbaar in de meest voorkomende dienstverlening: het aanbod rondom digitale vaardigheden, e-overheid en taalvaardigheid. Veel bibliotheken hebben minder Digisterker en Klik & Tik-cursussen, Taalcafés en inloopsprekken kunnen organiseren dan in 2019. De coronamaatregelen zijn daardoor vooral van grote invloed geweest op het bereik van niet-digitaalvaardige burgers, laaggeletterden en senioren.

Alternatieve dienstverlening in vele vormen

Vrijwel alle bibliotheken hebben in 2020 alternatieve dienstverlening rondom basisvaardigheden voor volwassenen aangeboden om de doelgroep ook in coronatijd te blijven bedienen. De meeste bibliotheken boden extra online informatie (86%) en/of informatie via de nieuwsbrief aan (74%). Daarnaast werden online extra cursussen (50%), Taalhuizen (44%) en spreekuren (38%) georganiseerd. Voor de doelgroep van het programma de Bibliotheek en basisvaardigheden is online als enige vorm echter niet geschikt en dat is duidelijk zichtbaar in de alternatieven die werden aangeboden. Bibliotheken zochten naar alternatieve vormen die aansloten bij de doelgroep en bouwden in korte tijd een divers aanbod op, zoals telefonische spreekuren (68%), één-op-één-hulp op afspraak (49%), taalwandelingen (28%) en activiteiten aan huis (18%).



Figuur 15: Welke dienstverlening rondom Basisvaardigheden voor volwassenen was jouw bibliotheek van plan aan te bieden in 2020, maar is niet of minder aangeboden als gevolg van de coronamaatregelen? [Selectie: alle bibliotheken / N: 133]



Figuur 16: Heeft jouw bibliotheek in 2020 alternatieve dienstverlening rondom Basisvaardigheden voor volwassenen aangeboden in verband met de maatregelen rondom het coronavirus? [Selectie: alle bibliotheken / N: 133]

Heeft u vragen over
de **overheid**?

We helpen u verder in de Bibliotheek



4 Digitale inclusie

Met de [Agenda Digitale Overheid](#) en de [Nederlandse Digitaliseringsstrategie](#) zet de overheid breed in op de digitale samenleving, het benutten van kansen en het borgen van publieke waarden en grondrechten in digitaliseringstrajecten. Een adequaat niveau van digitale vaardigheden is een basisvoorwaarde en onderdeel van één van de vijf speerpunten van de Nederlandse Digitaliseringsstrategie. Om te voorkomen dat mensen worden buitengesloten, heeft staatssecretaris Knops van het ministerie van BZK eind 2018 in een [Kamerbrief](#) de volgende vier doelen geformuleerd over digitale inclusie:

- › Digitale diensten voor iedereen makkelijker maken (digitaal-toegankelijk)
- › Mensen helpen met digitalisering om te gaan (digitaal-vaardig)
- › Uitleggen wat de gevolgen van digitalisering zijn (digitaal-bewustzijn)
- › Samenwerken met bedrijven en andere organisaties

Vanuit dit laatste doel is in 2019 een nieuwe samenwerking gestart tussen de bibliotheken en diverse uitvoeringsorganisaties van de overheid, waaronder de Belastingdienst, CAK, CBR, DUO, SVB en UWV. Vanuit het programma [Digitale Inclusie, ondersteuning voor kwetsbare burgers](#) ondersteunen de bibliotheken en de Manifestgroep burgers dicht bij huis bij het omgaan met de digitale overheid.

Hiermee worden twee hoofddoelen, die aansluiten bij de twee pijlers uit het landelijke beleid, nagestreefd:

- › Stimuleren dat meer niet-digivaardige burgers deelnemen aan digivaardigheidscursussen om zo steeds meer mensen (digitaal) zelfredzaam te maken;
- › Het ontwikkelen van informatiepunten in de bibliotheken voor mensen die (blijvend) ondersteuning nodig hebben. Hier kunnen burgers terecht voor eerstelijnsinformatievoorziening over de (digitale) overheid, specifiek van de deelnemende Manifestgroep-partijen.

Van 2019 tot en met 2021 wordt gebouwd aan een landelijk dekkend netwerk voor deze ondersteuning via de bibliotheken. Medio 2019 zijn de eerste vijftien [kopgroep-bibliotheken](#) gestart, die de weg plaveiden voor de uitrol in de twee jaar daarna (Manifestgroep en openbare bibliotheken, 2018).

De kopgroepbibliotheken van het programma Digitale inclusie

- | | |
|-------------------------------|--------------------------------|
| › Bibliotheek Rivierenland | › Bibliotheek Katwijk |
| › Biblionet Groningen | › Bibliotheek Rotterdam |
| › De Bieb voor de Zaanstreek | › Bibliotheek Venlo |
| › Bibliotheek Kennemerwaard | › Bibliotheek Dalfsen- |
| › Bibliotheken Midden-Fryslân | Nieuwleusen |
| › Bibliotheek Midden-Brabant | › Bibliotheek Gooi en Meer |
| › Bibliotheek Hengelo | › ZB Planbureau en Bibliotheek |
| › Bibliotheek AanZet | van Zeeland |

4.1 Monitoring Digitale Inclusie

In de enquête Basisvaardigheden over het kalenderjaar 2018 zijn voor de eerste keer een aantal vragen over digitale inclusie opgenomen. De resultaten van deze vragen dienden als nulmeting voor het programma Digitale Inclusie: hiermee werd in kaart gebracht wat de stand van zaken was voor de introductie van het programma. De Bibliotheekmonitor Basisvaardigheden over 2019 en 2020 dienen als tussentijdse metingen, waarmee het eerste en tweede jaar van het programma in uitvoering in kaart worden gebracht. Volgend jaar zullen deze vragen uit de Bibliotheekmonitor Basisvaardigheden dienen als eindevaluatie.

4.2 Digivaardigheidscursussen

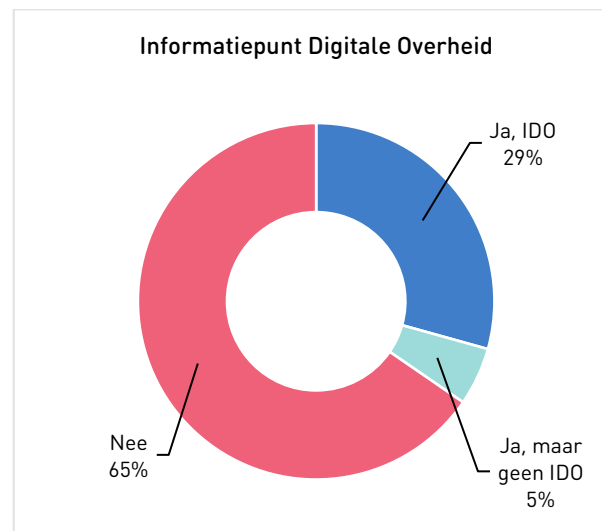
Vanuit het programma Digitale Inclusie verwijzen de deelnemende Manifestgroep-partijen mensen die moeite hebben met computers en internet naar een bibliotheek bij hen in de buurt. Hier kunnen ze deelnemen aan digivaardigheidscursussen (Klik & Tik en Digisterker), waarmee ze digitaal vaardiger worden. In hoofdstuk 3 is terug te vinden hoe de dienstverlening van de bibliotheken er op dit domein in 2020 uitzag. Deze dienstverlening – het cursusaanbod – is sinds 2019 geïntensiveerd vanuit het programma Digitale Inclusie en wordt de komende jaren verder uitgebouwd.

4.3 Informatiepunten

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 deelnemende Manifestgroep-partijen: 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.

IDO's in 2020 op 72 bibliotheeklocaties

Op 1 juli 2019 openden de eerste IDO's, met een officiële landelijke opening in de Stadsbibliotheek Venlo. Eind 2019 had 10% van de bibliotheekorganisaties – de 15 kopgroepbibliotheken – een informatiepunt met betrekking tot de (digitale) overheid. In 2020 is dit gegroeid tot 39 bibliotheekorganisaties en waren er op 72 bibliotheeklocaties IDO's te vinden. Deze groei is minder groot dan oorspronkelijk gepland. Vanwege de tijdelijke sluiting en beperkte openingstijden van de bibliotheken in coronatijd heeft een aantal bibliotheken de opening van het IDO uitgesteld.



Figuur 17: Had jouw bibliotheekorganisatie in 2020 een informatiepunt met betrekking tot de (digitale) overheid? (Selectie: alle bibliotheken / N: 133)

Bibliotheeklocaties met een Informatiepunt Digitale Overheid	2019	2020
Aantal bibliotheeklocaties	29	72

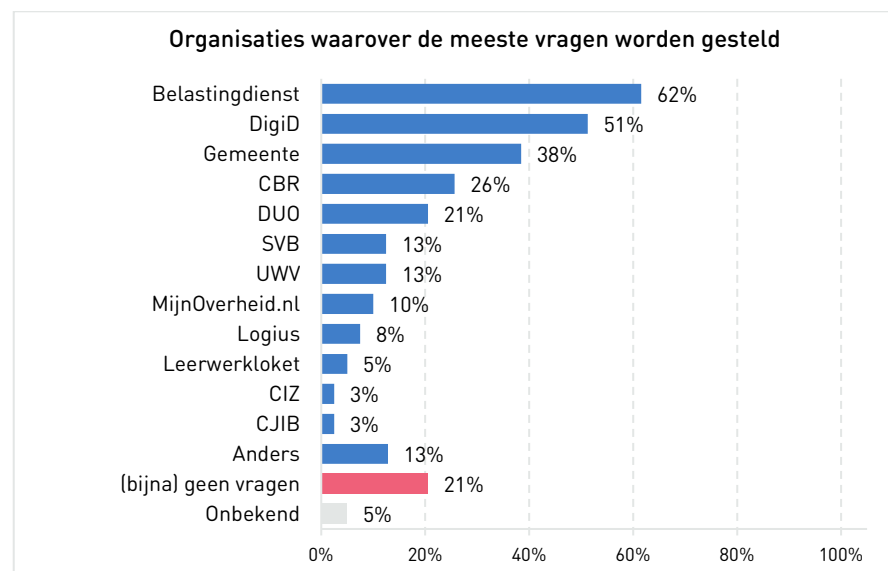
Tabel 2: Op hoeveel bibliotheeklocaties bood jouw bibliotheekorganisatie in 2020 een Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) aan? (Selectie: bibliotheken met een Informatiepunt Digitale Overheid / N: 39)

De resultaten die in de volgende alinea's beschreven worden, zijn gebaseerd op de antwoorden van de 39 bibliotheken met een Informatiepunt Digitale Overheid. Een deel van deze bibliotheken heeft in 2020 – mede door de coronamaatregelen – slechts een beperkt aantal bezoekers aan het IDO ontvangen. De genoemde percentages en aantallen zijn derhalve gebaseerd op een beperkt aantal waarnemingen.

Meeste vragen gesteld over Belastingdienst en DigiD

De meeste vragen die bij de informatiepunten gesteld werden, betroffen de dienstverlening van uitvoeringsinstanties van de overheid en de landelijke overheid. De 39 bibliotheken met een IDO kregen in 2020 de meeste vragen binnen over op de Belastingdienst (62% van de bibliotheekorganisaties met een IDO) en/of DigiD (51%). Vier op de tien bibliotheken met een IDO kregen ook veel vragen binnen over de gemeente. Eén op de vijf bibliotheken met een IDO kreeg in 2020 – mede door de coronamaatregelen – nauwelijks vragen binnen.

Bezoekers met vragen over een overheidsinstantie waarover het informatiepunt geen informatie aanbiedt, werden in de meeste bibliotheken zo goed mogelijk geholpen (56%). Een op de vijf bibliotheken met een IDO verwees door naar de betreffende instantie (21%).



Figuur 18: Over welke dienstverlening van de (digitale) overheid kwamen in 2020 de meeste vragen binnen bij het Informatiepunt Digitale Overheid? (Selectie: bibliotheken met een Informatiepunt Digitale Overheid / N: 39)

Bijna 2.500 burgers bezochten IDO

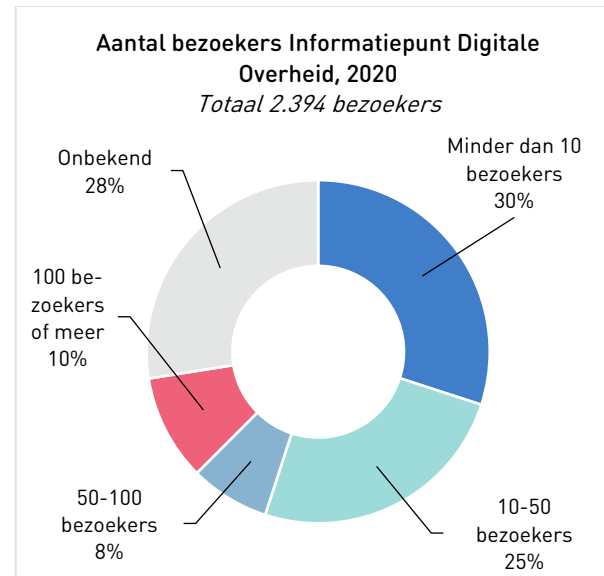
De 72 bibliotheeklocaties met een IDO registreerden in 2020 in totaal bijna 2.500 bezoekers. Circa de helft van de bibliotheekorganisaties met een IDO registreerde een beperkt aantal bezoekers in 2020, mede door de tijdelijke sluiting van beperkte openingstijden van bibliotheken in coronatijd. Daarnaast had een deel van de bibliotheken in 2020 onvoldoende zicht op het totaal aantal bezoekers. Eind 2020 is daarom de [Outputregistratietool](#) geïntroduceerd: een tool waarin bibliotheken kunnen bijhouden hoeveel en wat voor vragen bezoekers bij het IDO stellen.

Doorverwijzing van groot belang

De meeste IDO-bezoekers zijn doorverwezen naar het informatiepunt door de gemeente of een andere gemeentelijke instantie, door iemand uit hun sociale omgeving, zoals vrienden, familie en collega's, of vanuit een digivaardigheids- of taalcursus. Het exacte aantal doorverwijzingen van en naar het informatiepunt werd in 2020 door circa de helft van de bibliotheken met een IDO geregistreerd. Deze kleine groep bibliotheken registreerde bijna 200 doorverwijzingen van het informatiepunt naar de cursussen en circa 120 verwijzingen vanuit de cursussen naar het informatiepunt.

Om het informatiepunt bij de doelgroep verder onder de aandacht te brengen, hebben alle bibliotheken met een IDO gebruikgemaakt van de landelijke communicatiemiddelen. Veel bibliotheken gebruikten een mix van on- en offline communicatie. De meest gebruikte

middelen uit de toolkit zijn de website banners (door 69% van de bibliotheekorganisaties), de flyer (62%) en rolbanner (62%).



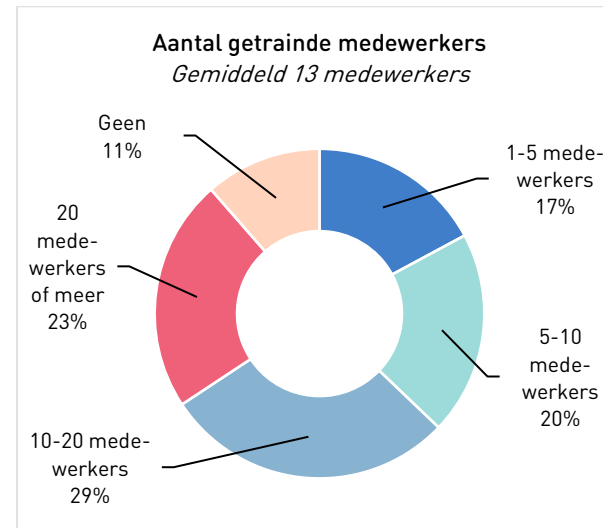
Figuur 19: Door hoeveel mensen is het informatiepunt met betrekking tot de (digitale) overheid in 2020 ongeveer bezocht? (Selectie: bibliotheken met een Informatiepunt Digitale Overheid / N: 39)

Informatiepunt gemiddeld 20 uur per week bemand door bibliotheekpersoneel

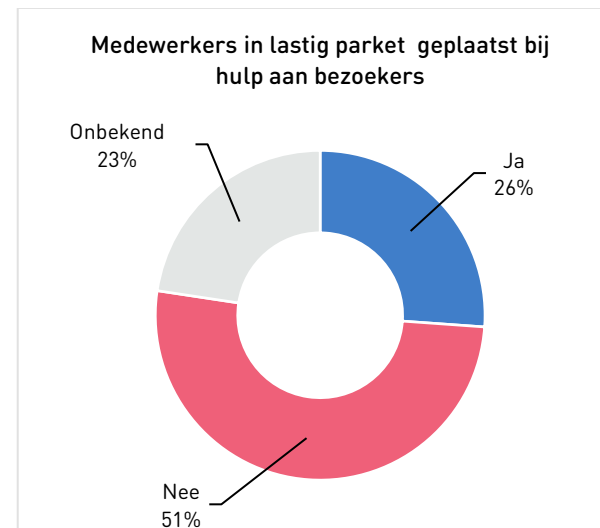
Het IDO wordt voornamelijk bemand door bibliotheekmedewerkers. In totaal hebben in 2020 bijna 500 medewerkers een fysieke training gevolgd om het informatiepunt te bemannen. Daarnaast hebben circa 2.500 medewerkers de e-learning gevolgd (SPN, 2021). Gemiddeld werken de IDO medewerkers 20 uur in de week voor het informatiepunt. Een kwart van de bibliotheken met een IDO zet ook vrijwilligers in om de vragen van bezoekers te beantwoorden.

Doorverwijzing als DigiD inlog noodzakelijk is

De medewerkers bij het informatiepunt worden volgens een kwart van de bibliotheken weleens in een lastig parket geplaatst, doordat bezoekers hen vragen mee te kijken als zij inloggen met DigiD. De bibliotheken proberen dit te ondervangen door alleen algemene informatie te verstrekken als antwoord op de gestelde vragen. Als een bezoeker een specifieke vraag heeft waarvoor inloggen met DigiD noodzakelijk is, verwijzen de meeste bibliotheken door naar de uitvoeringsorganisatie van de overheid waar de vraag van de bezoeker over gaat.



Figuur 20: Hoeveel medewerkers (professionals) zijn er in 2020 getraind om informatiepunt met betrekking tot de (digitale) overheid te bemannen? (Selectie: bibliotheken met een Informatiepunt Digitale Overheid dat door medewerkers bemand wordt / N: 35)



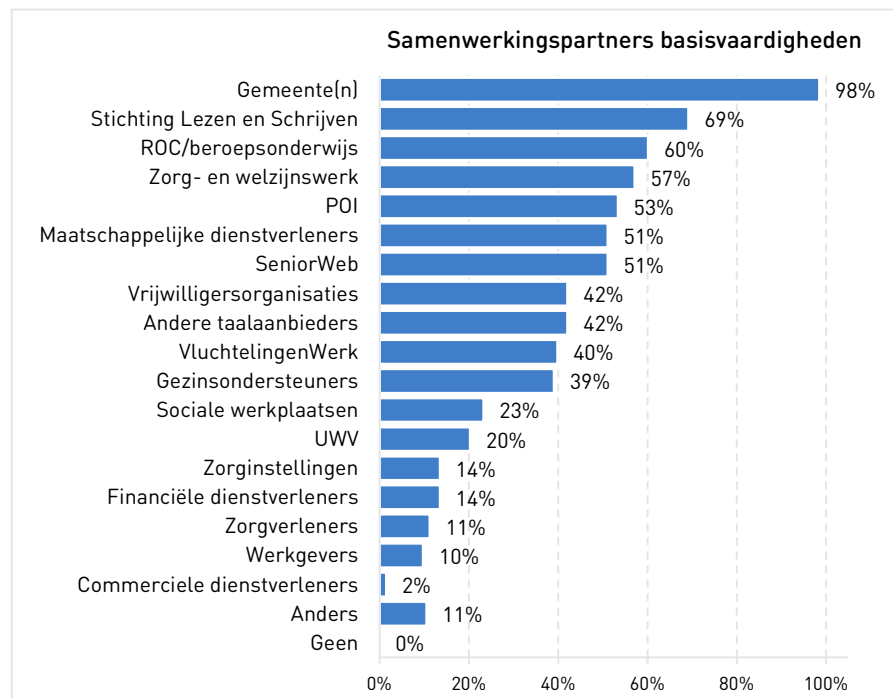
Figuur 21: Worden de medewerkers bij het informatiepunt overheid weleens in een lastig parket geplaatst, doordat bezoekers hen vragen mee te kijken als zij inloggen met DigiD? (Selectie: bibliotheken met een Informatiepunt Digitale Overheid / N: 39)

5 Samenwerkingspartners en beleid

5.1 Partners

Gemeente(n) en Stichting Lezen en Schrijven blijven vaste partners

Bibliotheken werken met veel en diverse partners samen op het gebied van basisvaardigheden voor volwassenen. Net als voorgaande jaren werken vrijwel alle bibliotheken samen met de gemeente(n) (98%). Ook met Stichting Lezen en Schrijven (69%) wordt veel samengewerkt, gevolgd door instellingen voor beroepsonderwijs (60%). In vergelijking met 2019 hebben meer bibliotheken afspraken gemaakt met de POI over de samenwerking rondom basisvaardigheden (53%). Het aandeel bibliotheken dat afspraken heeft gemaakt met vrijwilligersorganisaties, vluchtelingenwerk, gezinsondersteuners, zorginstellingen en financiële dienstverleners is in coronajaar 2020 juist gedaald.



Figuur 22: Met welke partners heeft jouw bibliotheekorganisatie (formele) afspraken gemaakt over de samenwerking rondom basisvaardigheden? (Selectie: alle bibliotheken / N: 133)

5.2 Beleid

Beleidsonderwerpen afspraken gemeente onveranderd gebleven

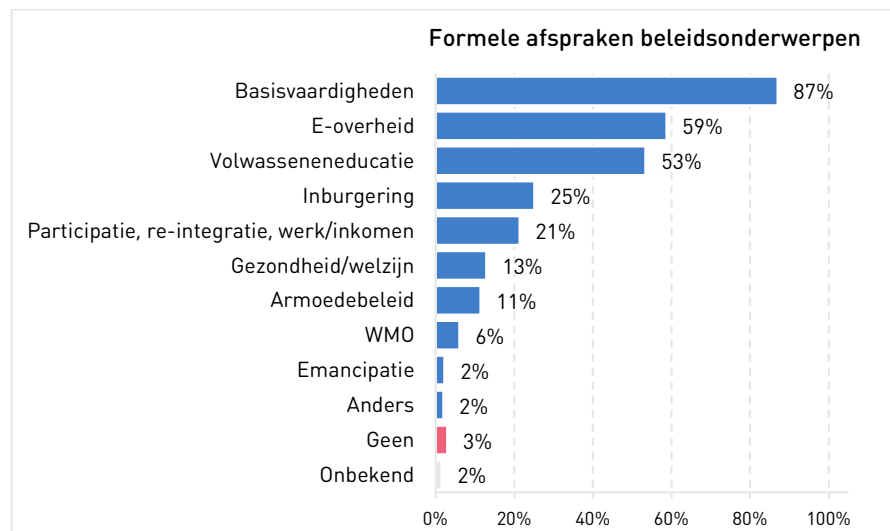
Bibliotheken die afspraken hebben gemaakt met de gemeente(n) over de dienstverlening, hebben met name formele doelen rondom basisvaardigheden in het algemeen vastgelegd (87%). Daarnaast hebben veel bibliotheken afspraken gemaakt over de digitale overheid (59%) en volwasseneneducatie in het algemeen (53%). In vergelijking met voorgaande jaren is nauwelijks verandering zichtbaar in de beleidsonderwerpen waarover afspraken zijn gemaakt met de gemeente.

Doorverwijzing van groot belang in samenwerking gemeente

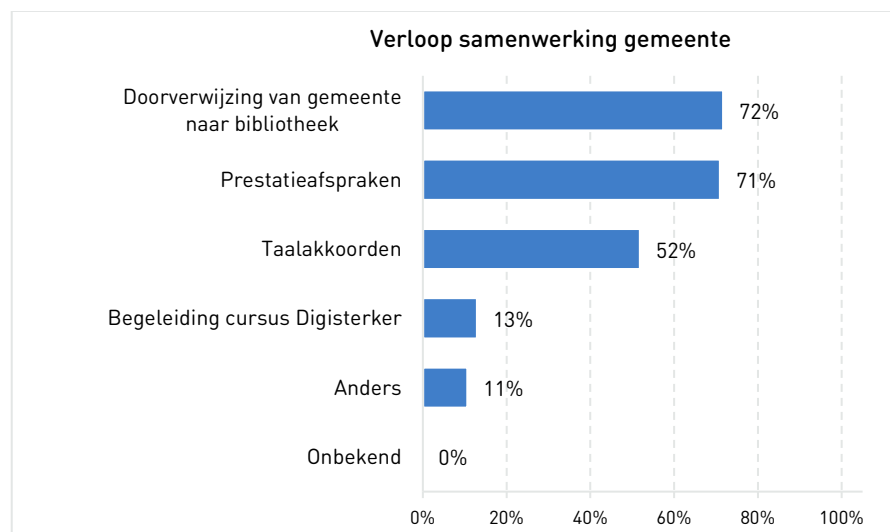
Naast de subsidiegerelateerde relatie tussen de bibliotheek en de gemeente, bestaat de samenwerking veelal uit het doorverwijzen naar de bibliotheek (72%) en/of het maken van prestatieafspraken (71%). Ook in dit verloop van de samenwerking met de gemeente is de afgelopen jaren nauwelijks iets veranderd.

Bibliotheken zijn verdeeld over invulling regierol gemeente

In de samenwerking met de gemeente rondom basisvaardigheden vindt 58% van de bibliotheken dat de gemeente voldoende een regierol inneemt. Eén op de drie bibliotheken die samenwerken met de gemeente, is het daar niet mee eens (34%). Veel van deze bibliotheken missen een proactieve houding van de gemeente of ervaren dat de rolverdeling per gemeente en per domein verschilt.



Figuur 23: Over welke beleidsonderwerpen heeft jouw bibliotheek met de gemeente formele afspraken gemaakt over dienstverlening op het gebied van basisvaardigheden? (Selectie: alle bibliotheken die samenwerken met gemeente / N: 131)



Figuur 24: Hoe verliep de samenwerking met de gemeente? (Selectie: alle bibliotheken die samenwerken met gemeente / N: 131)

6 Personeel

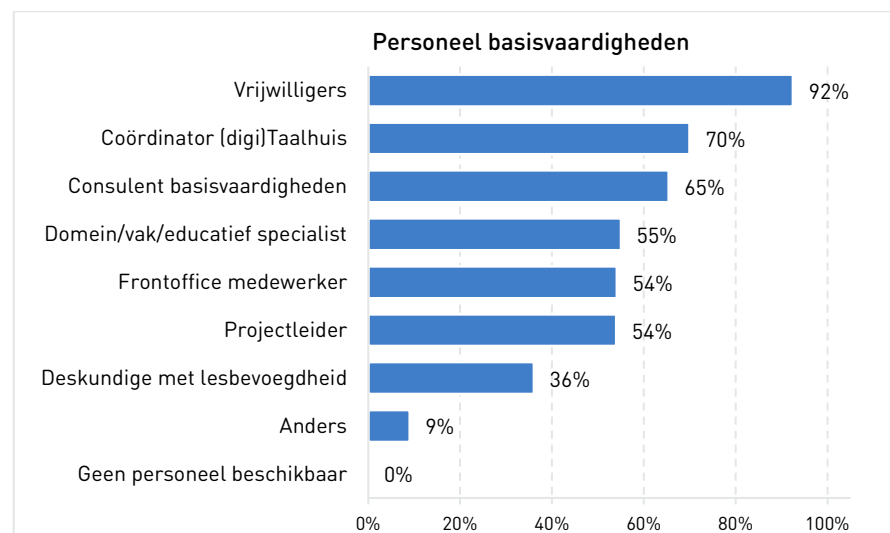
6.1 Beschikbaar personeel

Negen op de tien bibliotheekorganisaties zetten vrijwilligers in

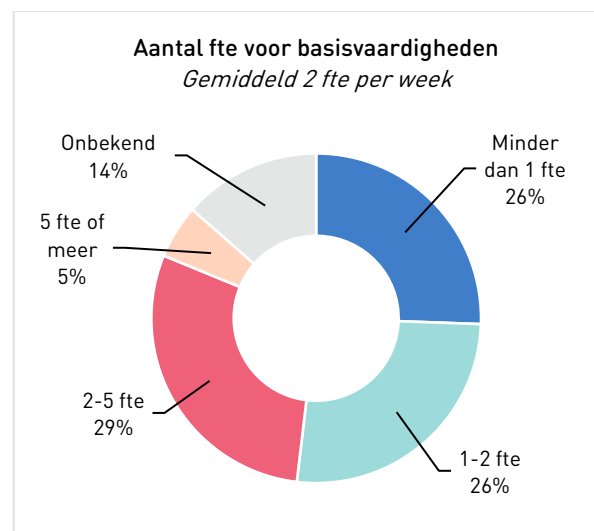
In vrijwel alle bibliotheekorganisaties is minimaal één medewerker beschikbaar met een gespecialiseerde functie op het gebied van basisvaardigheden (98%), zoals een coördinator (digi)Taalhuis (70%) of consultant basisvaardigheden (65%). Kleinere bibliotheken (met minder dan 50.000 inwoners in het werkgebied) hebben minder vaak zo'n specialist in dienst. In vergelijking met voorgaande jaren is een verschuiving in de inzet van personeel voor de dienstverlening rondom basisvaardigheden zichtbaar. Ten opzichte van 2018 is de inzet van vrijwilligers gedaald (van 98% naar 92%). De inzet van frontofficemedewerkers is juist gestegen (van 35% naar 54%). In grotere bibliotheken (meer dan 100.000 inwoners) zijn vaker frontofficemedewerkers beschikbaar voor de dienstverlening rondom basisvaardigheden dan in kleinere bibliotheken.

Meer fte beschikbaar voor basisvaardigheden

In 2020 werd in totaal 227 fte ingezet voor de dienstverlening rondom basisvaardigheden voor volwassenen, gemiddeld 2,0 fte per bibliotheek. Het gaat hier om eigen personeel en personeel dat wordt ingehuurd. De afgelopen jaren is het aantal fte voor de dienstverlening rondom basisvaardigheden ieder jaar gestegen: van 99 fte in 2016 naar 227 fte in 2020. Deze groei past binnen de verschuiving naar een brede maatschappelijke bibliotheek.



Figuur 25: Voor welke (soortgelijke) functies had jouw bibliotheekorganisatie in 2020 personeel beschikbaar voor de dienstverlening rondom basisvaardigheden? (Selectie: alle bibliotheken / N: 133)



Figuur 26: Hoeveel fte was er in 2020 per week beschikbaar is voor de dienstverlening rondom basisvaardigheden? Selectie: bibliotheken met personeel beschikbaar / N: 115)

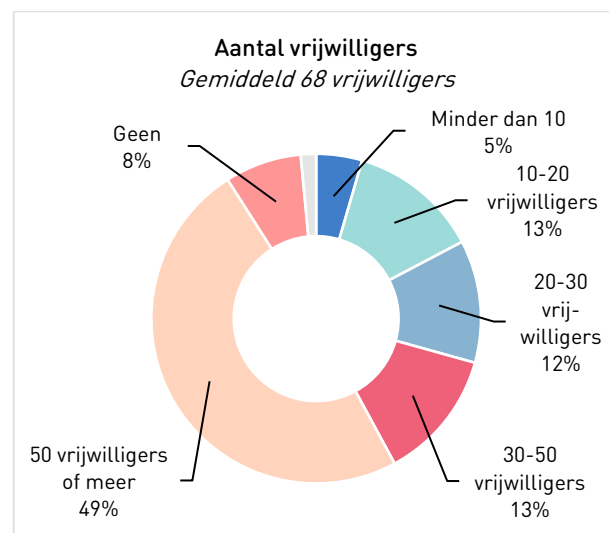
6.2 Vrijwilligers

Vier op de tien vrijwilligers ingezet voor basisvaardigheden

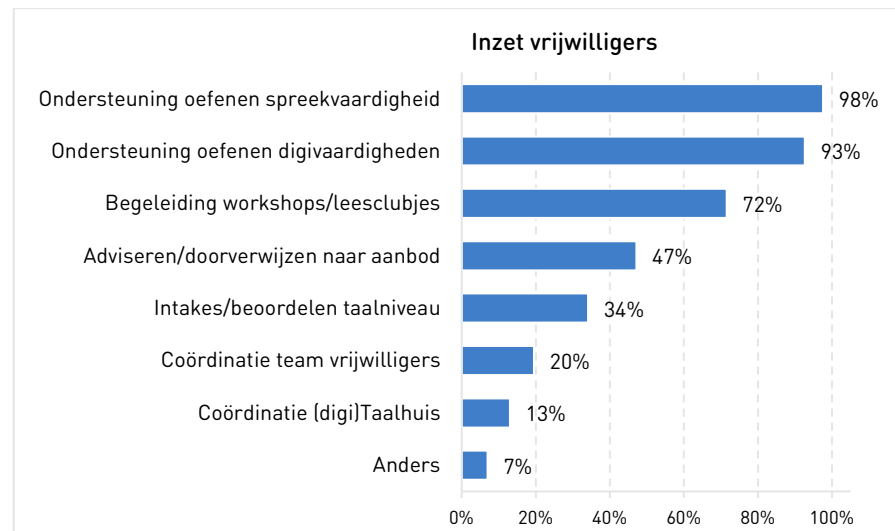
Negen op de tien bibliotheken zet ook vrijwilligers in voor de dienstverlening (92%). Het aantal vrijwilligers dat wordt ingezet voor basisvaardigheden verschilt sterk per bibliotheek. Dit is vaak afhankelijk van de bibliotheekgrootte: hoe groter de bibliotheek, hoe meer vrijwilligers er werkzaam zijn. In totaal werden in 2020 8,9 duizend vrijwilligers ingezet voor basisvaardigheden, gemiddeld 68 vrijwilligers per bibliotheekorganisatie. Van alle vrijwilligers die in de bibliotheken werkzaam zijn, wordt 39% ingezet voor basisvaardigheden voor volwassenen (Van de Burgt & Van de Hoek, 2021). Het aantal vrijwilligers dat ingezet wordt voor basisvaardigheden is in de afgelopen jaren verdubbeld: van bijna 4 duizend vrijwilligers in 2016 naar 8,7 duizend in 2019. Ook hierin is terug te zien hoe de rol van de bibliotheek de afgelopen jaren meer en meer is verschoven naar een brede maatschappelijke bibliotheek.

Vrijwilligers met name ingezet voor uitvoerende taken

Vrijwilligers worden vooral ingezet voor uitvoerende werkzaamheden, zoals ondersteuning bij het oefenen van spreekvaardigheid (98%) en digitale vaardigheden (93%) en het begeleiden van workshops of leesclubs (72%).



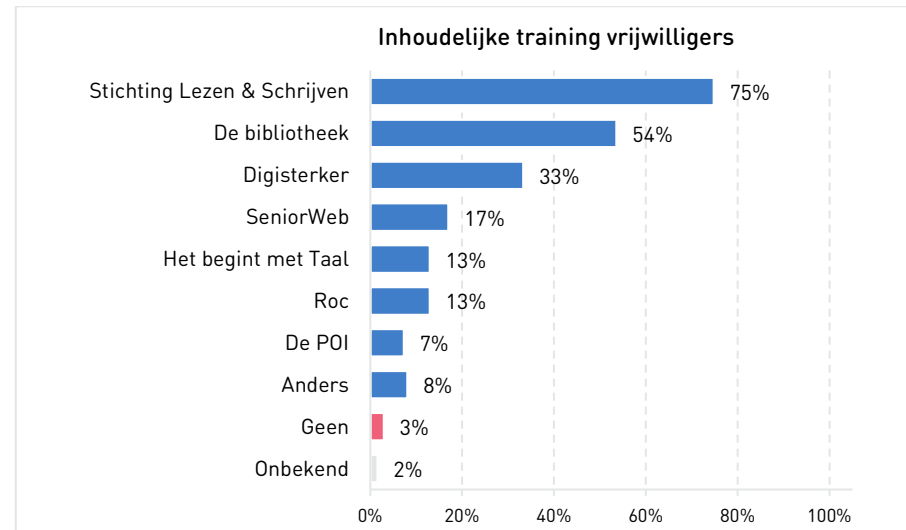
Figuur 27: Kun je een schatting geven van het aantal vrijwilligers waarmee jouw bibliotheekorganisatie werkt op het gebied van basisvaardigheden voor volwassenen? (Selectie: bibliotheken met personeel beschikbaar / N: 121)



Figuur 28: Waarvoor zet jouw bibliotheekorganisatie deze vrijwilligers in op het domein basisvaardigheden? (Selectie: bibliotheken die vrijwilligers inzetten / N: 123)

Vrijwilligers inhoudelijk getraind door Stichting Lezen en Schrijven

Vrijwel alle bibliotheken die vrijwilligers inzetten voor het domein basisvaardigheden laten hen een inhoudelijke training specifiek voor vrijwilligers volgen (95%). De meeste bibliotheken maken hiervoor net als voorgaande jaren gebruik van de trainingen van Stichting Lezen en Schrijven (75%). Iets meer dan de helft van de bibliotheken die vrijwilligers inzetten voor basisvaardigheden geeft zelf een inhoudelijke training (54%); een op de drie bibliotheken laat trainingen verzorgen door Digisterker (33%). Opvallend is dat de POI's relatief weinig bibliotheken ondersteunen bij de training van vrijwilligers (7%).



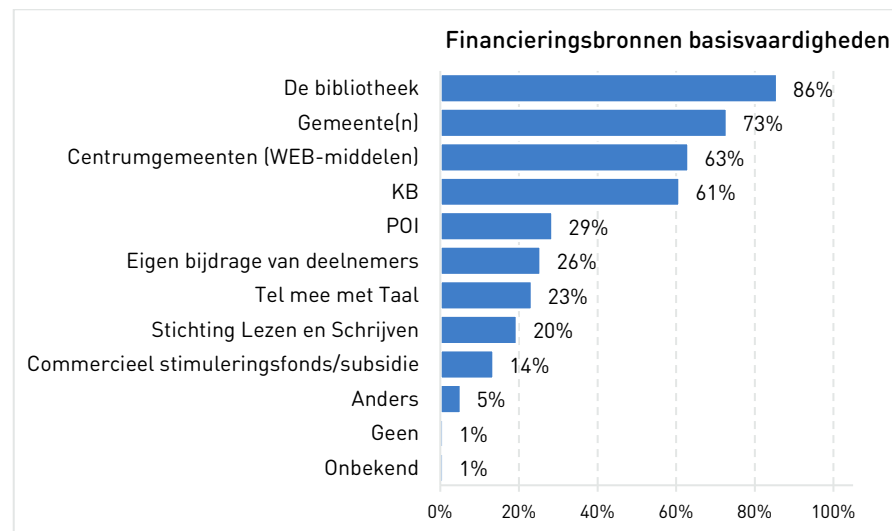
Figuur 29: Hebben vrijwilligers in 2020 een inhoudelijke training specifiek voor vrijwilligers gevolgd? Zo ja, via welke organisatie? (Selectie: bibliotheken die vrijwilligers inzetten / N: 123)

7 Financiën

Basisvaardigheden meestal gefinancierd door bibliotheken

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 (86%). Daarnaast ontvangen veel bibliotheken financiering van gemeenten (73%) en centrumgemeenten, vanuit WEB-middelen (63%).

De bibliotheken die zelf budget hebben vrijgemaakt voor de dienstverlening rondom basisvaardigheden doen dat meestal structureel (89%): met jaarlijks terugkerende financiering, voor het behouden of onderhouden van producten of diensten. Daarnaast heeft 34% van de bibliotheken die de dienstverlening zelf financieren dit in 2020 middels een incidentele bijdrage gedaan. Dit is eenmalige financiering, vaak bedoeld voor de opstart van nieuwe projecten. Het aandeel bibliotheken dat een incidentele bijdrage aan de dienstverlening rondom basisvaardigheden levert is sinds 2018 gedaald van 62% naar 34%. Deze incidentele bijdragen worden met name ingezet voor de inhoudelijke invulling van projecten, de training van personeel en facilitaire voorzieningen.



Figuur 30: Uit welke bronnen werd de dienstverlening van jouw bibliotheek op het gebied van basisvaardigheden in 2020 gefinancierd? (Selectie: alle bibliotheken / N: 133)

Budget basisvaardigheden vrijgemaakt door de bibliotheek	2017	2018	2019	2020
Structureel	85%	83%	83%	89%
Incidenteel	51%	62%	48%	34%

Tabel 3: Is het budget dat de bibliotheek heeft vrijgemaakt voor de dienstverlening rondom basisvaardigheden structureel en/of incidenteel? (Selectie: bibliotheken die de dienstverlening rondom basisvaardigheden zelf financieren / N: 114)

8 Evaluatie en vooruitblik

8.1 Successen en knelpunten

Alternatieve dienstverlening in coronatijd zowel knelpunt als succes

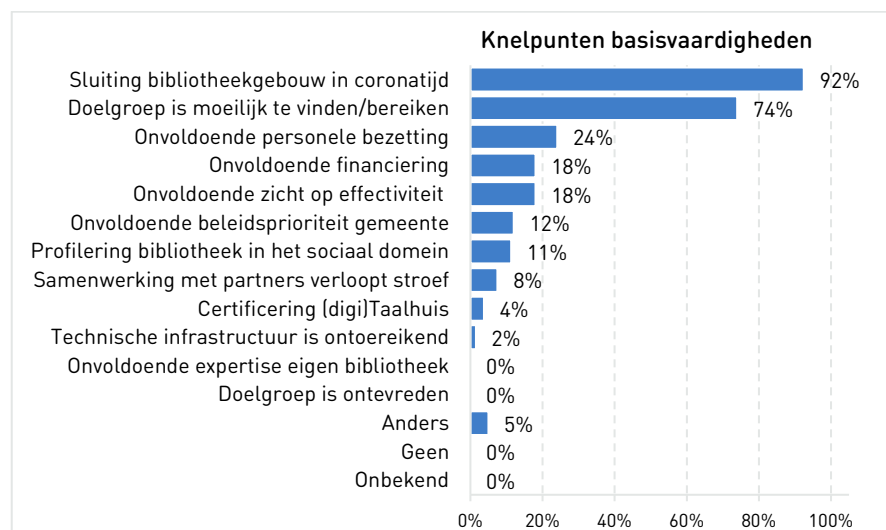
Zes op de tien bibliotheken ervaren de samenwerking met partners als succes in de dienstverlening (59%). Vier op de tien is trots op de alternatieve dienstverlening die zij in coronatijd hebben aangeboden (41%). Over de andere successen zijn de bibliotheken meer verdeeld. Waar de ene bibliotheek vooral de eigen expertise roemt (36%), haalt de ander meer uit de profilering van de bibliotheek binnen het sociaal domein (35%) of de tevredenheid van de doelgroep (28%).

Daar staat tegenover dat negen op de tien bibliotheken worstelden met de dienstverlening in coronatijd vanwege de sluiting van het bibliotheekgebouw (92%). Daarnaast blijft driekwart van de bibliotheken moeite houden met het vinden en bereiken van de doelgroep (74%). Deze bibliotheken ervaren de grootste moeite met het bereiken van de doelgroep laaggeletterden NT1 (97%), maar ook met het vinden en bereiken van niet-digivaardige burgers (64%), mensen met een lage SES (44%) en laagtaalvaardige gezinnen (44%) is ondersteuning gewenst.

Net als voorgaande jaren worden ook onvoldoende personele bezetting (18%) en financiering (18%) relatief vaak als knelpunten gezien. Deze vier meest voorkomende knelpunten worden door bibliotheken van alle grootten ervaren.



Figuur 31: Welke drie punten heeft jouw bibliotheekorganisatie als de grootste successen ervaren in de dienstverlening rondom basisvaardigheden? (Selectie: alle bibliotheken / N: 133)



Figuur 32: Welke drie punten heeft jouw bibliotheekorganisatie als de grootste knelpunten ervaren in de dienstverlening rondom basisvaardigheden? (Selectie: alle bibliotheken / N: 133)

8.2 Vooruitblik 2021

Inzet domein basisvaardigheden volwassenen verschilt

Voor 2021 hebben de meeste bibliotheken zich voorgenomen in te zetten op digitale inclusie (89%) en/of laagtaalvaardige ouders (in het kader van Tel mee met Taal; 80%). Hoe groter de bibliotheek (gebaseerd op het aantal inwoners in het werkgebied), hoe meer men verwacht in te zetten op digitale inclusie. Waar in 2019 nog 33% van de bibliotheken van plan was het aanbod uit te breiden, is dat voor 2021 het voornemen van 44% van de bibliotheken.



Figuur 33: Waarop gaat jouw bibliotheekorganisatie in 2021 inzetten voor de dienstverlening rondom basisvaardigheden? (Selectie: alle bibliotheken / N: 133)

9 Technische toelichting

Enquête

De onderzoeksgegevens gebruikt in dit rapport zijn gebaseerd op enquêtegegevens die via de [Bibliotheekmonitor](#) (voorheen het Bibliotheekonderzoeksplatform – BOP) zijn verzameld. De enquêtes zijn afgenomen in de periode april-mei 2020. Tenzij anders vermeld, hebben de gegevens betrekking op het kalenderjaar 2020.

De vragenlijst voor het onderzoek is opgesteld door de afdeling Onderzoek van de KB, in afstemming met verschillende experts die in het bibliotheekveld werkzaam zijn binnen het domein basisvaardigheden voor volwassenen. Deze vragenlijst is gebaseerd op de meting Basisvaardigheden voor volwassenen over de kalenderjaren 2016 tot en met 2019 en geoptimaliseerd naar aanleiding van de vorige rapportages en recente ontwikkelingen in het beleid. Derhalve is het niet mogelijk om alle resultaten in dit rapport met de voorgaande metingen te vergelijken.

Populatie en respons

Via de Bibliotheekmonitor zijn 140 basisbibliotheken per e-mail uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek. Binnen de veldwerkperiode is de vragenlijst volledig ingevuld door 133 van deze bibliotheken (95% respons). Deze resultaten zijn representatief voor de totale populatie. De oorzaken van (item)non-respons zijn uiteenlopend, maar doorgaans niet gerelateerd aan de intensiteit

van de dienstverlening rondom basisvaardigheden voor volwassenen.

De in deze rapportage gepresenteerde resultaten hebben betrekking op alle 145 basisbibliotheken. Voorgaande jaren lag de respons lager, met tussen de 120 en 130 deelnemende bibliotheken. Ook deze resultaten zijn – met een betrouwbaarheidsniveau van 95% en een foutmarge van 5% – representatief voor de totale populatie. Om uitspraken te kunnen doen over verschillen met de voorgaande metingen, dient rekening te worden gehouden met deze marge.

Kwaliteit van de data

Gedurende de analyse van de data bleek de kwaliteit van de gegeven antwoorden op sommige vragen niet voldoende om als representatieve cijfers in deze rapportage te presenteren. De respons bleek op enkele vragen ontoereikend, bijvoorbeeld door onvoldoende registratie om specifieke vragen te beantwoorden en selectievragen met een beperkt aantal waarnemingen.

In deze rapportage wordt op totaalniveau duiding gegeven aan de resultaten. Waar mogelijk worden interessante verschillen met voorgaande jaren en tussen diverse typen bibliotheken tekstueel benoemd. De bibliotheken zijn getypeerd naar aantal inwoners in het werkgebied.

Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen bibliotheken in de klassen:

- › S (< 50.000 inwoners)
- › M (50.000- 100.000 inwoners)
- › L (100.000-200.000 inwoners)
- › XL (> 200.000 inwoners)

Vanwege het beperkte aantal waarnemingen per categorie is de waarde van deze uitsplitsingen echter indicatief.

Infographic en dashboard

In aanvulling op de landelijke rapportage hebben alle deelnemende bibliotheken een individuele infographic ontvangen. Daarnaast zijn de resultaten op individueel bibliotheekniveau nader te analyseren via het [dashboard Basisvaardigheden](#) op Bibliotheekinzicht. Dit dashboard biedt bibliotheken de mogelijkheid hun individuele resultaten af te zetten tegen de landelijke cijfers, de resultaten van de provincie en bibliotheken van vergelijkbare grootte.

10 Bronvermelding

Arends-Tóth, Judith (2020). [ICT-gebruik van huishoudens en personen](#). *ICT, Kennis en Economie 2020*. Den Haag: Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS).

Bommeljé, Y. & Keur, P.A. (2013). [De burger kan het niet alleen](#). PBLQatie nr. 41, juni 2013, Sdu Uitgevers.

Buisman, M. & Houtkoop, W. (2014). [Laaggeletterdheid in kaart](#). Den Bosch/Utrecht: ecbo/Stichting Lezen en Schrijven.

Burgt, A. van de & Hoek, S. van de (2021). [Bibliotheekstatistiek 2020](#). Den Haag: KB.

Bus, A.G., IJzendoorn, M.H. van, Pellegrini, A.D. & Terpstra, W. (1994). Van voorlezen naar lezen: een meta-analyse naar intergenerationele overdracht van geletterdheid. *Nederlands Tijdschrift voor Opvoeding, Vorming en Onderwijs*, 10(3), p. 157-175.

Christoffels, I., Baay, P., Bijlsma, I. & Levels, M. (2016). [Over de relatie tussen laaggeletterdheid en armoede](#). Den Bosch/Maastricht: Ecbo/ROA, in opdracht van Stichting Lezen en Schrijven.

De Levende Sollicitatiegids (2021). *Aanbod Walk & Talk 2020*.

Deursen, A. van (2018). [Digitale ongelijkheid in Nederland anno 2018](#). Enschede: Universiteit Twente, in opdracht van Mediawijzer.net.

Digisterker (2021). *Certificaten cursus Digisterker*. Enschede: Stichting Digisterker.

Digitale Overheid (2020). [NL DIGIbeter 2020. Agenda Digitale Overheid – Geactualiseerde versie](#).

Engelshoven, I. van, Jonge, H. de, Knops, R. & Ark, T. van (2019). [Samen aan de slag voor een vaardig Nederland: vervolgaanpak laaggeletterdheid 2020-2024](#). Kamerstuk, 18-3-2019.

Eurostat (2021). [E-government activities of individuals via websites](#). Geraadpleegd op 29-9-2021.

Hoek, S. van & Burgt, A. van (2020). [Dienstverlening openbare bibliotheken rondom basisvaardigheden voor volwassenen. Onderzoeksresultaten Bibliotheekmonitormeting Basisvaardigheden 18+, 2019](#). Den Haag: KB.

Israël, F., M. Kingma, A. Zielman & S. van As (2016). [Aanpak van laaggeletterdheid](#). Den Haag: Algemene Rekenkamer.

Keizer, M. (2019). Lezen ≠ Begrijpen. [De invloed van beperkte leesvaardigheid op de omgang met financiële problemen.](#)
Groningen: Rijksuniversiteit Groningen.

[Knops, R. \(2018\). Digitale inclusie. Iedereen moet kunnen meedoen.](#)
Kamerbrief, 12-12-2018.

Lankhorst, H. & Raaijmakers, M. (2019). [Doorbreek de cyclus van laaggeletterdheid. Strategisch stappenplan gezinsaanpak.](#)
Amsterdam/Den Haag: Kunst van Lezen (Stichting Lezen/KB).

Manifestgroep en openbare bibliotheken (2018). [Digitale Inclusie, Ondersteuning voor kwetsbare burgers.](#)

Ministerie van Economische Zaken en Klimaat (EZK) (2018). [Nederlandse Digitaliseringsstrategie.](#) Den Haag: Ministerie van EZK.

Non, M., Dinkova, M. & Dahmen, B. (2021). [Word digi-beter of blijf achter? Digitale vaardigheden en arbeidsmarktuitskomsten in Nederland.](#) Den Haag: Centraal Planbureau (CPB).

Oomes, M. & Hermans, M. (2021). [De impact van digivaardigheidscurssussen in de bibliotheek.](#) Dossier Impact. Den Haag: KB.

Plantinga, S. & Kaal, M. (2018). [Hoe mediawijs is Nederland? Onderzoek mediawijsheid.](#) Amsterdam: Kantar Public, in opdracht van Mediawijzer.net.

Rathenau Instituut (2020). [Digitale vaardigheden voor technologisch burgerschap.](#) Geraadpleegd op 29-9-2020.

Sapulete, S., Asmoredjo, J., Hoff, M. van der, & Zeeman, N. (2019). [Monitor actieprogramma Tel mee met Taal 2016-2018. Eindrapport.](#) Rotterdam: Ecorys, in opdracht van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap.

Stichting Samenwerkende POI's Nederland (SPN) (2021). [Administratie deskundigheidsbevordering 2020.](#)

Tel mee met Taal (2019). [Vervolgaanpak laaggeletterdheid 2020 – 2024.](#) Den Haag: Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW).

KB } nationale
bibliotheek