



Dienstverlening openbare bibliotheken rondom basisvaardigheden voor volwassenen

Onderzoekresultaten
Bibliotheekmonitormeting
Basisvaardigheden voor volwassenen, 2021

September 2022

Colofon

Uitgever
KB, 2022

Redactie
Annemiek van de Burgt
Mirjam Klaren

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

Met dank aan
Lisenka Akse
Anton Dierdorp
Tirza de Fockert
Maaïke Toonen
Stephanie Verhagen

Meer informatie
bibliotheekmonitor@kb.nl

© KB, Den Haag

Verwijzen naar deze publicatie

Burgt, A. van de & Klaren, M. (2022).

*Dienstverlening openbare bibliotheken rondom
basisvaardigheden voor volwassenen.* Den Haag: KB.

Inhoudsopgave

1	Samenvatting	1	4.1	Monitoring Digitale Inclusie	26
2	Inleiding	4	4.2	Digivaardigheids cursussen	26
2.1	Beleidskader	4	4.3	Informatiepunten	27
2.2	De bibliotheek in coronatijd	6	5	Samenwerkingspartners en beleid	32
2.3	Achtergrond onderzoek	7	5.1	Partners	32
2.4	Meer informatie	8	5.2	Beleid	33
3	Dienstverlening basisvaardigheden	9	6	Personeel	34
3.1	Aanbod basisvaardigheden	9	6.1	Beschikbaar personeel	34
3.2	Doelgroepen en communicatie	11	6.2	Vrijwilligers	35
3.3	Evaluatie	12	7	Financiën	37
3.4	Digitale vaardigheden	14	8	Evaluatie en vooruitblik	38
3.5	Taalvaardigheid	16	8.1	Successen en knelpunten	38
3.6	Kwaliteitsimpuls laagtaalvaardige ouders	19	8.2	Vooruitblik 2022	39
3.7	Overig aanbod	20	9	Technische toelichting	40
3.8	Basisvaardigheden in coronatijd	22	10	Bronvermelding	42
4	Digitale inclusie	25			

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 deze rapportage leest u de stand van zaken omtrent het productaanbod- en de dienstverlening van openbare bibliotheken rondom basisvaardigheden voor volwassenen in 2021. Aan dit onderzoek namen 139 (basis)bibliotheken in Nederland deel (een respons van 100%), 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 die burgers nodig hebben om volwaardig te kunnen meedoen in de samenleving. Het beleid van het landelijke programma is opgezet rondom twee pijlers:

1. Mensen zelfredzaam(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, gezondheidsvaardigheden en

digitale vaardigheden en de thema's gezin, gezondheid, zorg en welzijn, werk en inkomen, inburgering, gecijferdheid en juridisch. Rondom deze thema's 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.

Weer meer fysieke activiteiten mogelijk

In 2021 zat Nederland gedeeltelijk in lockdown: van het begin van het jaar tot eind april bleven de deuren van de bibliotheek gesloten. Ook de rest van het jaar bleven beperkende maatregelen gelden. Daardoor konden bibliotheken – net als in 2020 – minder activiteiten organiseren en minder bezoekers ontvangen dan voor de coronacrisis. Wel werden – in tegenstelling tot 2020 – weer meer fysieke activiteiten georganiseerd voor kwetsbare doelgroepen, zoals ouderen en niet-digivaardige burgers.

Uitbreiding van het aanbod

Ook de verbreding van het aanbod rondom basisvaardigheden zette door. In 2021 was de grootste groei zichtbaar in het aanbod rondom de thema's gezin en gezondheid. Dit kwam mede door nieuwe projecten en lesprogramma's die bibliotheken in hun dienstverlening konden opnemen. Vanuit het project Kwaliteitsimpuls Laagtaalvaardige Ouders ontvingen 110 bibliotheekorganisaties in 2021 een eenmalige subsidie om hun

gezinsaanpak rondom geletterdheid voor ouder en kind te verbeteren. Op het gebied van gezondheid kunnen bibliotheekorganisaties sinds 2021 het lesprogramma DigiVitaler van Digisterker aanbieden, waarin burgers kennismaken met de digitale zorg.

Aantal IDO's fors toegenomen

Sinds medio 2019 kunnen burgers terecht bij Informatiepunten Digitale Overheid (IDO's) in bibliotheken door het hele land. Eind 2020 stond de teller op 73 IDO's, verspreid over 39 bibliotheekorganisaties. Sinds de heropening van de bibliotheken en de versoepelingen van de coronamaatregelen in 2021 nam het aantal IDO's snel toe. In 2021 kende Nederland maar liefst 439 IDO's, vallend onder 124 van de 139 bibliotheekorganisaties. Samen hielpen zij in 2021 bijna 28.000 burgers met vragen rondom de digitale overheid. De meeste burgers bezochten het IDO met praktische vragen, bijvoorbeeld over toegang tot en het gebruik van hun DigiD.

Meer fte beschikbaar voor basisvaardigheden

Ook in de inzet van personeel was in 2021 groei zichtbaar. Het totaal aantal fte dat werd ingezet voor dienstverlening rondom basisvaardigheden is sinds 2016 gestegen van 99 fte naar 232 fte in 2021. In coronatijd was die stijging wel minder groot dan voorgaande jaren. Het aantal vrijwilligers groeide van bijna 4 duizend in 2016 naar 8,1 duizend in 2021. Van alle vrijwilligers die in de bibliotheken werkzaam zijn, wordt 35% ingezet voor de dienstverlening rondom

basisvaardigheden, zoals ondersteuning bij het oefenen van spreekvaardigheid of digitale vaardigheden en de begeleiding van activiteiten, zoals workshops.

Conclusies van het kernteam Basisvaardigheden

Naar aanleiding van dit onderzoek trekt het kernteam Basisvaardigheden voor volwassenen de volgende conclusies:

- › Ook in coronajaar 2021 hebben bibliotheken zich sterkgemaakt voor de dienstverlening rondom basisvaardigheden. In vergelijking met 2020 wisten bibliotheken in 2021 meer fysieke activiteiten te organiseren voor kwetsbare doelgroepen.
- › Met het project Kwaliteitsimpuls Laagtaalvaardige Ouders hebben bibliotheken in 2021 een integrale dienstverlening aangeboden rondom educatie en basisvaardigheden. Met het project worden laagtaalvaardige ouders ondersteund bij hun eigen taalontwikkeling én die van hun kinderen.
- › De samenwerking met lokale, provinciale en landelijke partners is cruciaal voor de dienstverlening rondom basisvaardigheden. Door nog meer 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 het draagvlak voor de activiteiten rondom basisvaardigheden. De resultaten uit de landelijke

rapportage en de lokale infographic kunnen als input dienen voor het gesprek met de gemeente.

te zetten tegen de landelijke cijfers, de resultaten van de provincie en bibliotheken van vergelijkbare grootte.

Landelijke resultaten lokaal inzetten

Zeven op de tien bibliotheken zijn vorig jaar zelf aan de slag gegaan met de resultaten van dit onderzoek. Vier 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

2 Inleiding

2.1 Beleidskader

In Nederland zijn circa 4 miljoen burgers die niet digitaal vaardig genoeg 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 (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 55 jaar maken relatief veel gebruik van overheidswebsites (Arends-Tóth, 2021; Eurostat, 2022; 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 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 aan het eind van het programma (2024) alle gemeenten zelfstandig de regie over de aanpak van laaggeletterdheid voeren (Van Engelshoven et al., 2019).

Ook in het [Bibliotheekconvenant 2020-2023](#) en de [Netwerkagenda](#) hebben basisvaardigheden een belangrijke plaats gekregen. De bibliotheek moet voor iedereen een openbare, veilige en laagdrempelige plek zijn waar men blijvend kan leren en zich kan ontwikkelen. Basisvaardigheden nemen daarin een cruciale plaats in. In het Bibliotheekconvenant spreken de bibliotheken en de drie overheidslagen – Rijk, provincies en gemeenten – af dat zij het

programma de Bibliotheek en basisvaardigheden voortzetten en daarnaast een nieuw landelijk programma opzetten: Leven lang ontwikkelen. Dit landelijke programma bevat onder andere een interactief leer- en ontwikkelplatform voor gebruikers van bibliotheken. De betrokken partijen zorgen gezamenlijk voor doorontwikkeling van landelijke producten en diensten voor deze programma's, bijvoorbeeld in de vorm van inloopscholen en makerplaatsen. Daarnaast zoeken de partijen hiervoor samenwerking met andere sectoren, zoals het onderwijs (VOB et al., 2020; KB et al., 2021).

Met het programma de Bibliotheek en basisvaardigheden sluit de KB aan bij de doelen van Tel mee met Taal, de beleidsprioriteiten van de [Agenda Digitale Overheid](#) van het ministerie BZK en de afspraken uit het Bibliotheekconvenant. 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 inloopsprekuren rondom werk en sollicitatie of gezondheid, tabletcafés en bij het IDO. Vanuit de gezinsaanpak

bieden bibliotheken tevens ondersteuning aan ouders bij hun eigen taalontwikkeling en die van hun kinderen.

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 digivaardigheids cursussen Klik & Tik en Werken met de e-overheid 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 digivaardigheids cursussen te volgen en via informatiepunten in de bibliotheken waar mensen terecht kunnen voor eerstelijns vragen 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 2021 burgers geholpen met vragen rondom 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 en 2021 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 is voortgekomen, bieden bibliotheken sinds medio 2021 integrale dienstverlening aan burgers met sociaal-juridische hulpvragen.

In 2021 heeft de KB in samenwerking met SPN en Stichting Lezen het project [Kwaliteitsimpuls Laagtaalvaardige Ouders](#) opgestart. Met dit project legt de bibliotheek in haar activiteiten rond de gezinsaanpak een focus op laagtaalvaardige ouders. Tussen 1 maart 2021 en 1 juli 2022 gingen 110 bibliotheekorganisaties binnen dit project met een eenmalige subsidie aan de slag om hun

gezinsaanpak geletterdheid te verbeteren en te versterken. Uit het [evaluatieonderzoek](#) naar de Kwaliteitsimpuls Laagtaalvaardige Ouders van het ITTA UvA blijkt dat maar liefst 83% van de deelnemende bibliotheken de kwaliteit van haar gezinsaanpak zag stijgen (Van den Aker et al., 2022).

2.2 De bibliotheek in coronatijd

In 2020 verspreidde het coronavirus zich door Nederland en veroorzaakte het virus meerdere lockdowns. Ook in 2021 had de bibliotheeksector te kampen met sluitingen en maatregelen. Op 15 december 2020 ging Nederland opnieuw in lockdown. Uiteindelijk zou het tot eind april 2021 duren voordat bibliotheken – voor het eerst in ruim vijf maanden – hun deuren weer mochten openen. Op 28 april 2021 mochten bibliotheken weer open voor cursussen. In het loop van het jaar mochten de deuren van de bibliotheek – en van de rest van de samenleving – steeds verder open. Eind september mochten bibliotheken hun deuren weer volledig openen, maar half november kwamen er weer nieuwe coronamaatregelen. Na 6 uur 's avonds mochten ook in bibliotheken geen evenementen meer plaatsvinden. Eind november werden nog strengere maatregelen genomen: de bibliotheek moest na 8 uur 's avonds helemaal dicht. Pas eind januari 2022 werden deze beperkte openingstijden weer losgelaten.

Het dossier [Bibliotheekstatistiek 2021](#) maakt inzichtelijk welk effect de coronamaatregelen in 2021 hebben gehad op de – reguliere – dienstverlening van bibliotheken. In vergelijking met 2020 zijn in

2021 meer activiteiten op het gebied van educatie en ontwikkeling georganiseerd, waarvan een groot deel rondom basisvaardigheden. Ook werden in 2021 weer meer activiteiten in fysieke vorm aangeboden en minder in andere vormen, zoals telefonisch of online (Van de Burgt & Klaren, 2022).

In 2021 moesten bibliotheken een deel van het jaar de deuren gesloten houden en konden zij daardoor minder mensen ontvangen en minder activiteiten organiseren dan pre-corona. De bibliotheek bleek echter ook veerkrachtig: er 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, met extra aandacht voor kwetsbare doelgroepen, zoals ouderen, niet-digivaardige burgers en kinderen. Ook boden meer bibliotheken hulp bij digitale vragen.

In het dossier [De bibliotheek in coronatijd](#) lees je meer over het aanpassingsvermogen van de bibliotheken en 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 2021 bieden zicht op de ontwikkeling van de dienstverlening rondom basisvaardigheden in het sociaal domein. Aan de metingen over 2018, 2019, 2020 en 2021 is een extra vragenblok 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 4.

In deze rapportage worden de belangrijkste bevindingen over de dienstverlening in het kalenderjaar 2021 gepresenteerd. Deze resultaten hebben betrekking op 139 (basis)bibliotheken (een respons van 100%). Hoewel de bibliotheken onderling sterk in omvang en karakter verschillen, kunnen op hoofdniveau uitspraken voor de totale populatie worden gedaan.

De resultaten van de meting over 2021 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 in de veranderlijke maatschappij. In hoofdlijnen valt het concept uiteen in een aantal vaardigheden (taal, digitaal en gezondheid) en thema's (gezin, gezondheid, zorg en welzijn, werk en inkomen, gecijferdheid, juridisch en inburgering). Rondom deze thema's 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	Inloopspreekuur, georganiseerd in samenwerking met maatschappelijke dienstverleners. Hier kunnen mensen terecht met vragen over de belastingaangifte, het aanvragen van toeslagen en overige belastingvragen.
DigiVitaler	Met het lesprogramma DigiVitaler maken mensen kennis met digitale zorg. Door korte filmpjes en boekjes met uitleg leren ze de mogelijkheden van digitale zorg kennen. Door er vervolgens mee te oefenen, leren ze het ook zelf te gebruiken. Er zijn bijvoorbeeld lessen over Thuisarts.nl, Apotheek.nl, gezondheidsapps, over het videoconsult en het patiëntenportaal van de huisarts en van het ziekenhuis.

Voorbeelden aanbod basisvaardigheden	
Voorleestraject+	Het Voorleestraject+ is er voor laagtaalvaardige ouders met kinderen van 2 tot en met 8 jaar die ondersteuning willen bij de taalontwikkeling van hun kind.
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

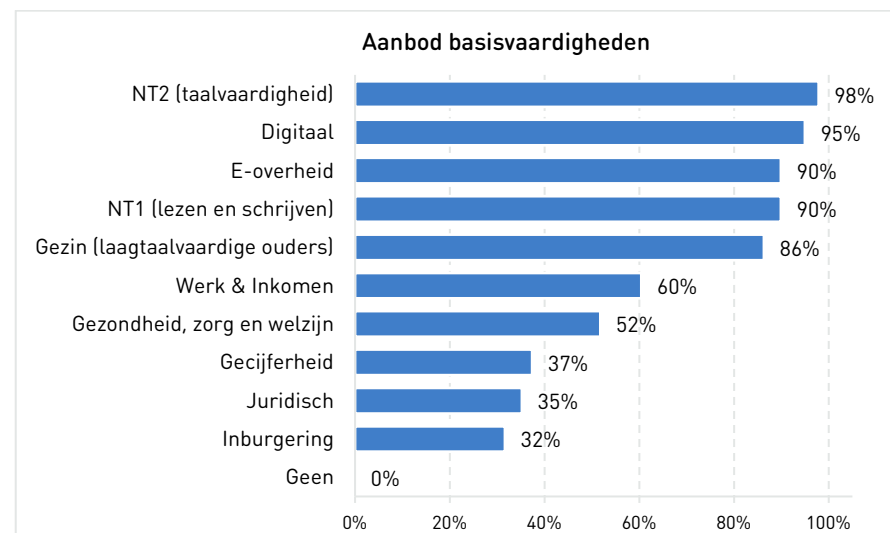
Alle bibliotheken bieden producten of diensten rondom basisvaardigheden voor volwassenen aan. Bijna alle bibliotheken bieden, net als voorgaande jaren, ondersteuning rondom taalvaardigheid (98% NT2, 90% NT1) en digitale vaardigheden (95%). Ook is er veel aanbod beschikbaar op het gebied van de e-overheid (90%) en het gezin, voor laagtaalvaardige ouders (86%).

In vergelijking met 2020 hebben positieve ontwikkelingen plaatsgevonden in het aanbod rondom basisvaardigheden op het gebied van gezin en gezondheid, zorg en welzijn. Het aantal bibliotheken dat producten en diensten rondom gezin aanbiedt, steeg verder, van 79% in 2020 naar 86% in 2021. In 2020 bood 44% van de bibliotheken dienstverlening rondom gezondheid, zorg en welzijn aan. In 2021 steeg dit aandeel verder naar 52%.

Ook over de jaren heen is de grootste groei zichtbaar in het aanbod rondom het gezin en gezondheid, zorg en welzijn. In 2017 bood 52% van de bibliotheken dienstverlening rondom het gezin aan en 36% rondom gezondheid, zorg en welzijn.

Juridisch aanbod vaker aanwezig bij grotere bibliotheken

Grotere bibliotheken (met meer dan 200.000 inwoners in het werkgebied) bieden vaker juridische producten en diensten (60%) dan kleinere bibliotheken (37%). Van de bibliotheken met een juridisch aanbod faciliteerde negen op de tien spreekuren voor derden (92%) en verwees 45% van de bibliotheken burgers door naar een sociaaljuridische dienstverlening.



Figuur 1: Voor welke basisvaardigheden bood jouw bibliotheek in 2021 producten en diensten? (Selectie: alle bibliotheken / N: 139)

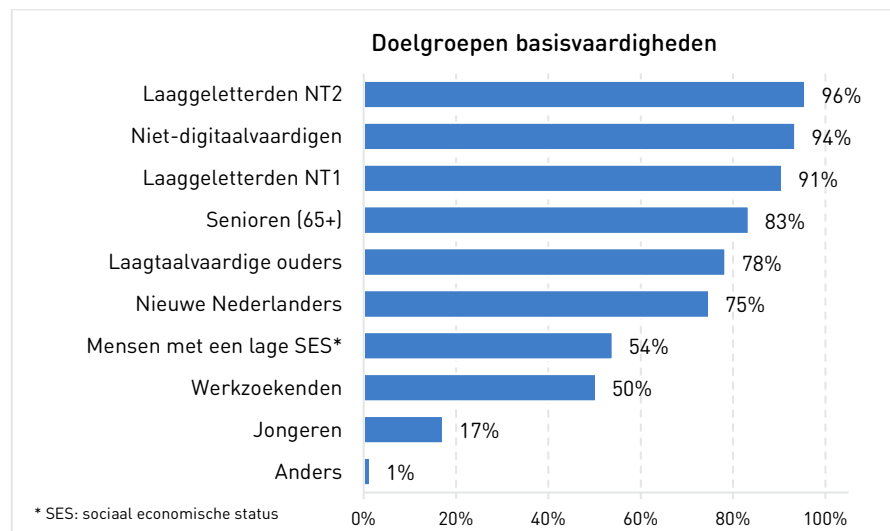
3.2 Doelgroepen en communicatie

Laaggeletterden NT2 is primaire doelgroep

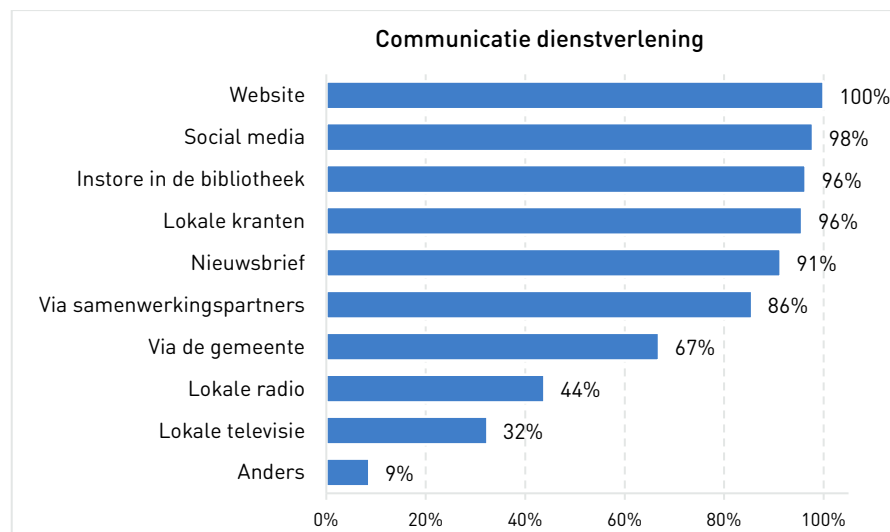
De doelgroepen die bibliotheken bedienen op het gebied van basisvaardigheden sluiten nauw aan op dit aanbod. Nagenoeg alle bibliotheken bedienen laaggeletterden met Nederlands als tweede taal (NT2) (96%), als eerste taal (NT1) (91%) en niet-digitaalvaardigen (94%), net als voorgaande jaren. Daarnaast richten veel bibliotheken zich (expliciet) op senioren (83%), laagtaalvaardige ouders (78%) en nieuwe Nederlanders (inburgeraars, vluchtelingen, asielzoekers en statushouders; 75%). Laagtaalvaardige ouders en mensen met een lage sociaaleconomische status 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%), social media (98%), instore communicatie in de bibliotheek (96%, bijvoorbeeld posters, flyers, rolbanners), lokale kranten (96%), en/of de nieuwsbrief (91%). Opvallend is dat veelal wordt ingezet op digitale media, terwijl een van de belangrijkste doelgroepen van de dienstverlening (niet-digitaalvaardigen) daar juist moeite mee heeft. Daarom wordt ook actief gecommuniceerd via samenwerkingspartners (86%), de gemeente (67%), lokale radio (44%) en lokale televisie (32%).



Figuur 2: Op welke doelgroepen richtte de bibliotheek zich in 2021 specifiek in haar dienstverlening rondom basisvaardigheden? (Selectie: alle bibliotheken / N: 139)



Figuur 3: Via welke kanalen heeft jouw bibliotheek de dienstverlening rondom basisvaardigheden in 2021 onder de aandacht gebracht? (Selectie: alle bibliotheken / N: 139)

3.3 Evaluatie

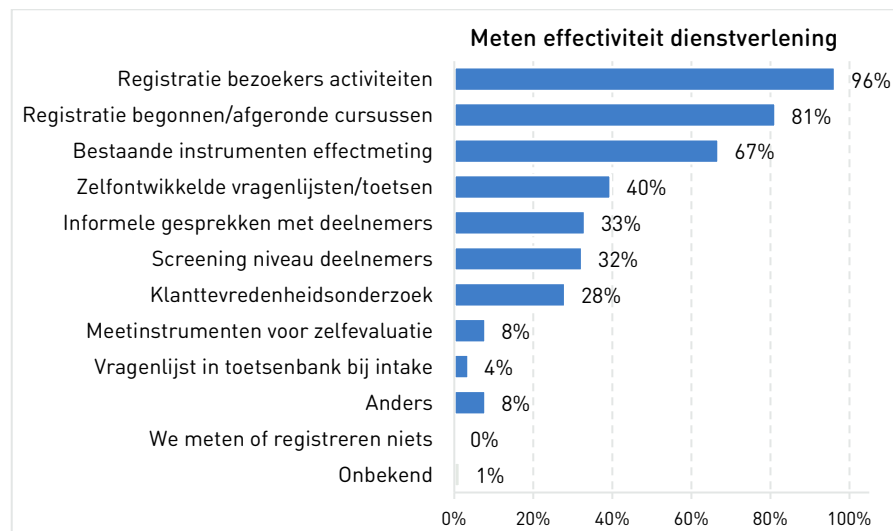
Vrijwel alle bibliotheken evalueren dienstverlening

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 manieren 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. In 2021 werden vaker klanttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd voor het in kaart brengen van de opbrengsten van de dienstverlening op het gebied van basisvaardigheden voor volwassenen. Screeningsinstrumenten om het niveau van de deelnemers te bepalen (bijvoorbeeld de taalverkenner en de taalmeter) worden vaker gebruikt door grotere bibliotheken en minder door kleinere bibliotheken (minder dan 50.000 inwoners in het werkgebied).

Effectmeting voornamelijk ingezet voor digitaal en E-overheid

Daarnaast maakte 67% van de bibliotheken in 2021 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 werden er in 2021 gegevens over de inrichting en de opbrengsten van de dienstverlening op het gebied van basisvaardigheden voor volwassenen gemeten of geregistreerd? (Selectie: alle bibliotheken / N: 139)

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 een significante toename zien in het vaardighedeniveau 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.



Figuur 5: Impactmonitor: verandering van vaardigheden door Klik & Tik in 2021 (N = 342).
Bron: Oomes & Hermans, 2022.

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:

1. Computer & Internet (digitale basisvaardigheden, zoals Klik & Tik)
2. Social media (zoals Klik & Tik en Samen op 't web)
3. E-overheid (zoals 'Werken met de e-overheid' van 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

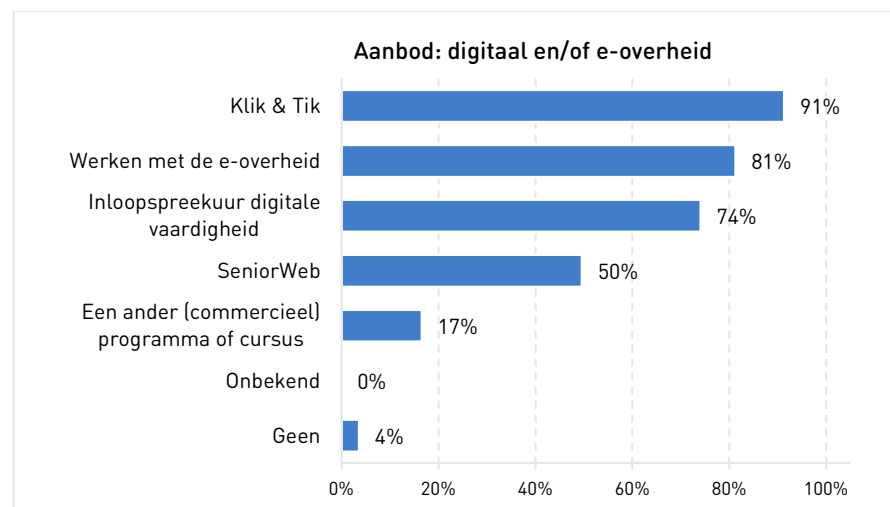
Bibliotheken bieden een breed scala aan programma's, trainingen en activiteiten aan op het gebied van digitale vaardigheden en e-overheid, zoals de landelijke programma's Klik & Tik van Oefenen.nl en de cursus 'Werken met de e-overheid' van Digisterker, die worden ingekocht door de Inkoopcommissie van de KB, maar ook programma's over het gebruik van de mobiele telefoon met 'Hoe werkt een mobiel?' en 'mijnov-chipkaart.nl' van Steffie (Stichting Expertisecentrum Oefenen.nl, 2022).

Minder Klik & Tik- en 'Werken met de e-overheid'-cursisten in coronatijd

Klik & Tik is in 2021 door 91% van de bibliotheekorganisaties in cursusvorm aangeboden. Het aantal locaties waarop Klik & Tik wordt aangeboden, nam in 2019 toe tot 491 locaties. In 2020 en 2021 is dit – mede door de tijdelijke sluiting en beperkte heropening van de bibliotheken in verband met de coronamaatregelen – teruggelopen naar 440 locaties in 2021. Logischerwijs nam door de pandemie ook het aantal Klik & Tik-cursisten af: van circa 12 duizend in 2019 naar 6,7 duizend in 2021.

Uit cijfers van Oefenen.nl blijkt dat in 2021 8.913 keer geoefend is met een programma van Klik & Tik. Eind september 2021 mochten bibliotheken hun deuren weer volledig openen en nam het aantal deelnemers van de Oefenen.nl programma's weer snel toe, zo blijkt uit het aantal actieve accounts: van 2.285 actieve accounts in

augustus 2021 naar 5.589 actieve account in december 2021 (Stichting Expertisecentrum Oefenen.nl, 2022).



Figuur 6: Jouw bibliotheek bood in 2021 producten en diensten op het gebied van digitale vaardigheden en/of e-overheid aan. Om welke gaat het? (Selectie: alle bibliotheken / N: 139)

Aantal locaties	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Klik & Tik	267	398	411	491	456	440
Werken met de e-overheid	228	349	368	405	322	321

Tabel 1: Op hoeveel (bibliotheek)locaties bood jouw bibliotheek in 2021 Klik & Tik/Werken met de e-overheid in cursusverband aan? (Selectie: bibliotheken met aanbod Klik & Tik / N: 127; bibliotheken met aanbod Werken met de e-overheid / N: 113)

De cursus 'Werken met de e-overheid' van Digisterker wordt door acht op de tien bibliotheekorganisaties aangeboden (81%), een afname ten opzichte van 2020 (90%). Het aantal locaties waarop 'Werken met de e-overheid' wordt aangeboden, is in coronatijd eveneens afgenomen: van 405 locaties in 2019 tot 322 in 2020 en 321 in 2021. De coronamaatregelen zijn zichtbaar van invloed geweest op het aantal deelnemers. In 2019 werden door bibliotheken 3.784 certificaten uitgereikt aan cursisten; in de coronaperiode nam dit aantal sterk af, naar respectievelijk 1.406 certificaten (2020) en 1.057 certificaten (2021) (Digisterker, 2022).

Bibliotheken zorgen zelf voor toeleiding cursisten

Bijna alle bibliotheken zorgen zelf voor de toeleiding van cursisten Klik & Tik (95%) en 'Werken met de e-overheid' (93%). Ook Taalhuizen (Klik & Tik: 65%, 'Werken met de e-overheid': 54%) en maatschappelijke dienstverleners (Klik & Tik: 63%, 'Werken met de e-overheid': 51%) spelen hierin een belangrijke rol.

Circa twee op de vijf bibliotheken ontwikkelen zelf aanbod

Naast de landelijke programma's biedt 37% van de bibliotheken zelfontwikkelde programma's of cursussen op het gebied van digitale vaardigheden en/of de e-overheid aan. Hieronder worden verschillende soorten programma's genoemd, zoals workshops over het gebruik van de smartphone, tablet en computer. Circa een op de zes bibliotheken maakt gebruik van andere commerciële programma's of cursussen (17%), zoals een cursus kopen en verkopen op Marktplaats.

Het aandeel bibliotheken dat zelfontwikkelde programma's of cursussen aanbiedt, is verder gedaald, van 51% in 2018 naar 37% in 2021. Ook in het gebruik van andere (commerciële) cursussen is een daling te zien: van 33% in 2018 naar 17% in 2021. 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.

Werken met de e-overheid

'Werken met de e-overheid' is een programma van Digisterker 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 worden geworven, maar kunnen ook worden doorgestuurd door uitvoeringsorganisaties zoals het UWV.

3.5 Taalvaardigheid

Groot aanbod gebruik collectie en computers

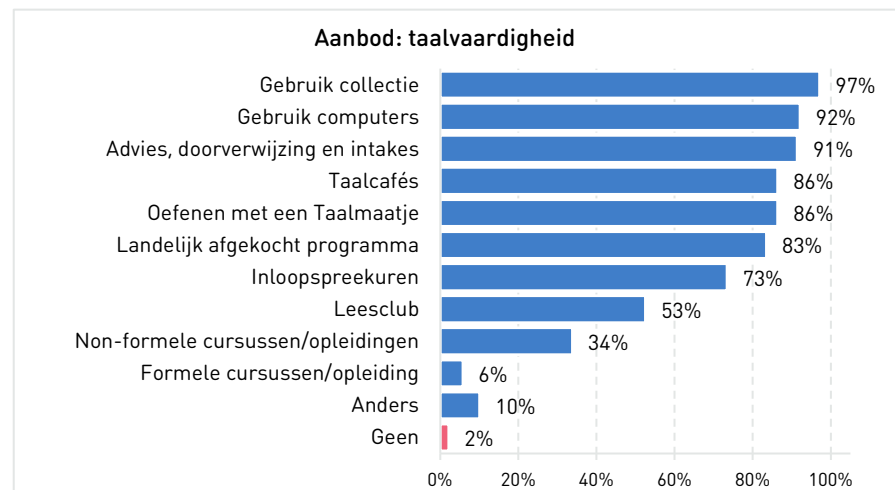
Het aanbod op het gebied van taalvaardigheid bestaat, net als vorige jaren, veelal uit het gebruik van de collectie (97%) en/of computers (92%), en non-formeel advies, doorverwijzing en intakes (91%). Bij negen op de tien bibliotheken kunnen burgers terecht voor een Taalcafé (86%) en voor één op één oefenen met taalvaardigheid, bijvoorbeeld met een Taalmaatje en/of Kletsmaatje (86%). Ook bieden veel bibliotheken landelijk ingekochte programma's, zoals de taalprogramma's van Oefenen.nl (83%). In 2021 is 4.520 keer geoefend met een taalprogramma (Stichting Expertisecentrum Oefenen.nl, 2022).

Het 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 (86%) en beduidend minder door NT1-deelnemers (14%).

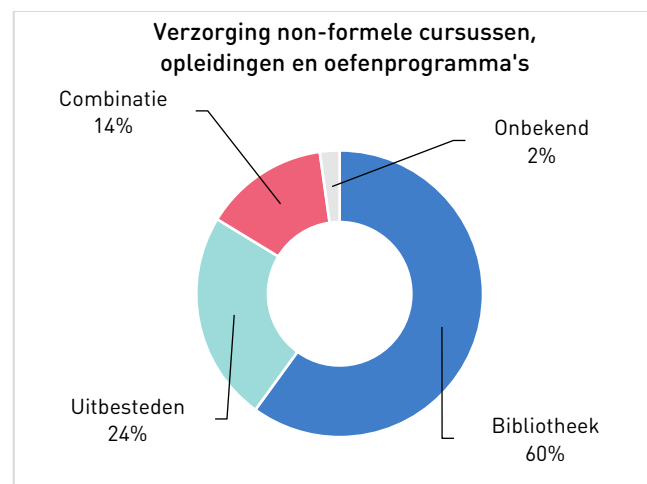
Bibliotheken verzorgen non-formeel cursusaanbod vaak zelf

De meeste bibliotheken die non-formele cursussen, opleidingen en oefenprogramma's aanbieden, verzorgen deze zelf. Meestal doen zij dat volledig (60%). Circa een kwart van de bibliotheken besteedt de

cursussen voornamelijk uit aan een andere partij en treedt zelf op als coördinator of facilitator (24%).



Figuur 7: Jouw bibliotheek bood in 2021 producten en diensten op het gebied van taalvaardigheid aan. Om welke gaat het? (Selectie: alle bibliotheken / N: 139)

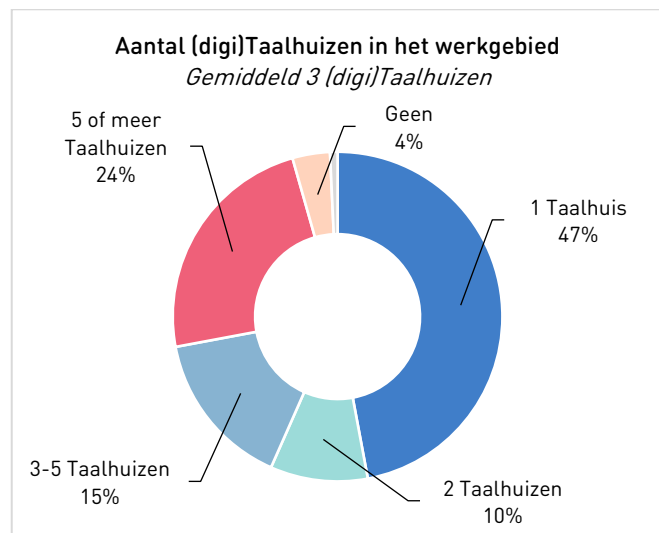


Figuur 8: Jouw bibliotheek bood in 2021 non-formele cursussen en opleidingen op het gebied van taalvaardigheid aan. Wie verzorgt deze? (Selectie: bibliotheken met non-formeel aanbod / N:135)

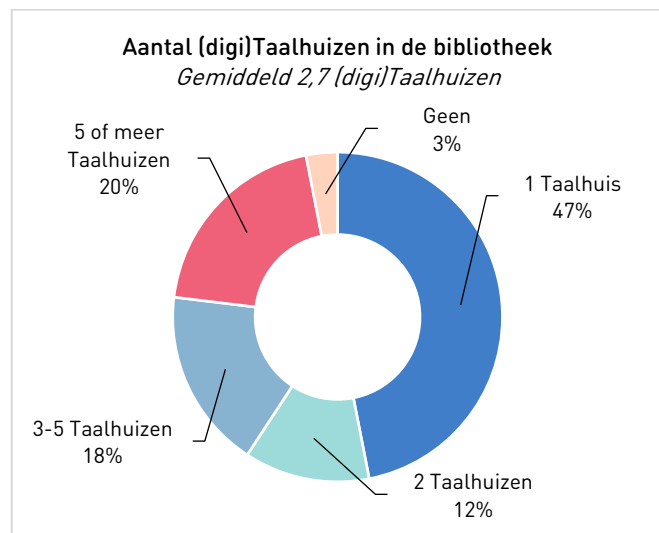
(digi)Taalhuis aanwezig in negen op de tien bibliotheekorganisaties

Een (digi)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 met NT1 en/of NT2 aanbod had 96% in 2021 minimaal 1 (digi)Taalhuis in haar werkgebied. Dat komt gemiddeld neer op 1 (digi)Taalhuis per 49 duizend (volwassen) inwoners in het werkgebied. In 84% van alle (digi)Taalhuizen in het werkgebied had de bibliotheek een coördinerende rol. Hoe groter het werkgebied van de bibliotheek (in aantal inwoners), hoe meer (digi)Taalhuizen zich in het werkgebied bevinden. De meeste bibliotheken bieden in de bibliotheek zelf een (digi)Taalhuis aan: 91% van de bibliotheekorganisaties huisvestte in 2021 minimaal één (digi)Taalhuis.



Figuur 9: Hoeveel (digi)Taalhuizen bevonden zich in 2021 in het werkgebied van jouw bibliotheekorganisatie? (Selectie: bibliotheken met NT1 en/of NT2 aanbod / N: 136)



Figuur 10: Hoeveel van de (digi)Taalhuizen in het werkgebied bevonden zich in 2021 in een bibliotheekgebouw? (Selectie: bibliotheken met minimaal 1 (digi)Taalhuis in werkgebied / N: 130)

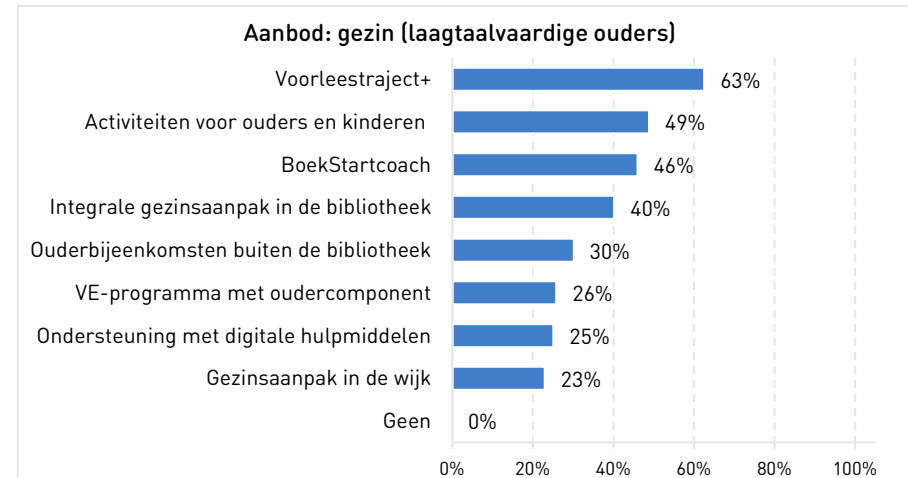
Cyclus van laaggeletterdheid doorbreken

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).

Meer bibliotheken aan de slag met de gezinsaanpak

In 2021 konden laagtaalvaardige ouders bij meer bibliotheekorganisaties terecht voor aanbod rondom het gezin (86%). De meeste bibliotheken bieden in dit kader ondersteuning aan in de vorm van de voorleestrajecten (63%). Circa de helft van de bibliotheken organiseert activiteiten voor ouders en kinderen in de bibliotheek (49%), 46% werkt met een Boekstartcoach en 40% 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 en bijeenkomsten in de wijk, in de kinderopvang, op scholen en aan huis georganiseerd om laagtaalvaardige ouders te bereiken.



Figuur 11: Jouw bibliotheek bood in 2021 producten en diensten op het gebied van gezin (laagtaalvaardige ouders) aan. Om welke gaat het? (Selectie: alle bibliotheken / N: 139)

Voorschoolse educatie in de bibliotheek

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

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

3.6 Kwaliteitsimpuls Laagtaalvaardige Ouders

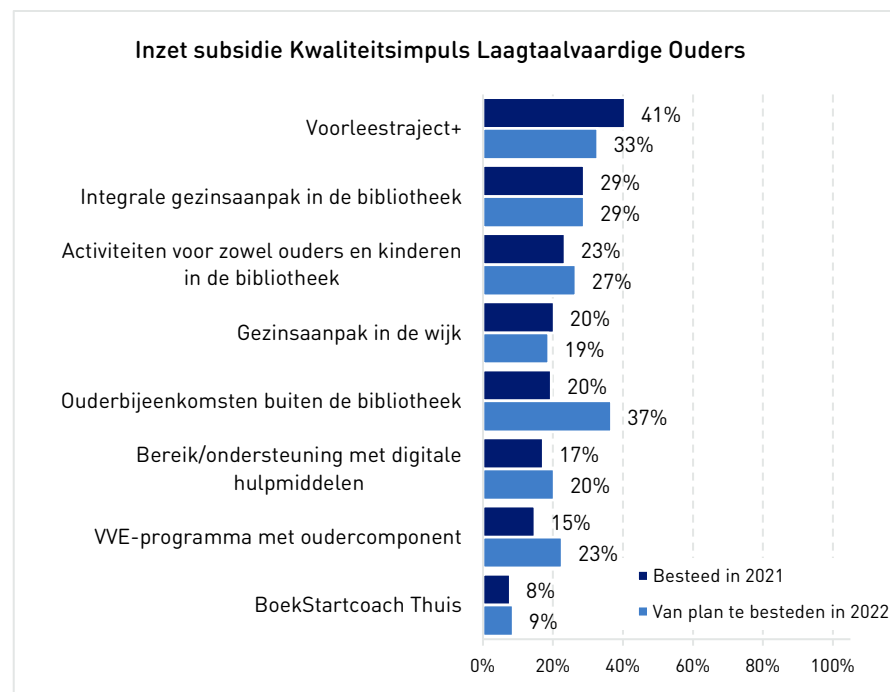
Met het project [Kwaliteitsimpuls Laagtaalvaardige Ouders](#) legt de bibliotheek in haar activiteiten rond de gezinsaanpak een focus op laagtaalvaardige ouders. Tussen 1 maart 2021 en 1 juli 2022 gingen 110 bibliotheekorganisaties binnen het project Kwaliteitsimpuls Laagtaalvaardige Ouders met een eenmalige subsidie aan de slag om hun gezinsaanpak te verbeteren en te versterken. Maar liefst 83% van de deelnemende bibliotheken zag de kwaliteit van haar gezinsaanpak stijgen (Van den Aker et al., 2022).

Subsidie vaak ingezet op Voorleestraject+

Vanwege de coronamaatregelen hebben veel bibliotheekorganisaties die gebruik maken van de subsidieregeling niet alle plannen rondom het project kunnen uitvoeren. De meeste bibliotheken hebben de subsidie ingezet voor de aanpak [Voorleestraject+](#), waarbij extra ondersteuning aan laagtaalvaardige ouders is geboden, zodat zij zelf de taalontwikkeling van hun kinderen kunnen (blijven) stimuleren (41%). In totaal zijn 532 gezinnen met het Voorleestraject+ bereikt. Een op de drie bibliotheken is van plan om ook in 2022 de subsidie hieraan te besteden (33%). In 2022 verwachten bibliotheken vaker de subsidie in te zetten op ouderbijeenkomsten buiten de bibliotheek (37%).

De subsidie voor het aanbod werd voornamelijk besteed aan capaciteit voor het organiseren van activiteiten (54%), materialen en collectie (52%) en scholing en training van medewerkers (45%).

Naast de gelden uit het project de Kwaliteitsimpuls Laagtaalvaardige Ouders is het aanbod met betrekking tot de gezinsaanpak bij de helft van de bibliotheken gefinancierd door gemeenten (51%). Bij een kwart van de bibliotheken is het aanbod enkel gefinancierd vanuit de Kwaliteitsimpuls Laagtaalvaardige Ouders.



Figuur 12: Voor welk aanbod heeft jouw bibliotheek de subsidie Kwaliteitsimpuls Laagtaalvaardige Ouders in 2021 ingezet? En aan welk aanbod wordt de subsidie in 2022 besteed? (Selectie: bibliotheken met aanbod Gezin of kwaliteitsimpuls / N: 128)

3.7 Overig aanbod

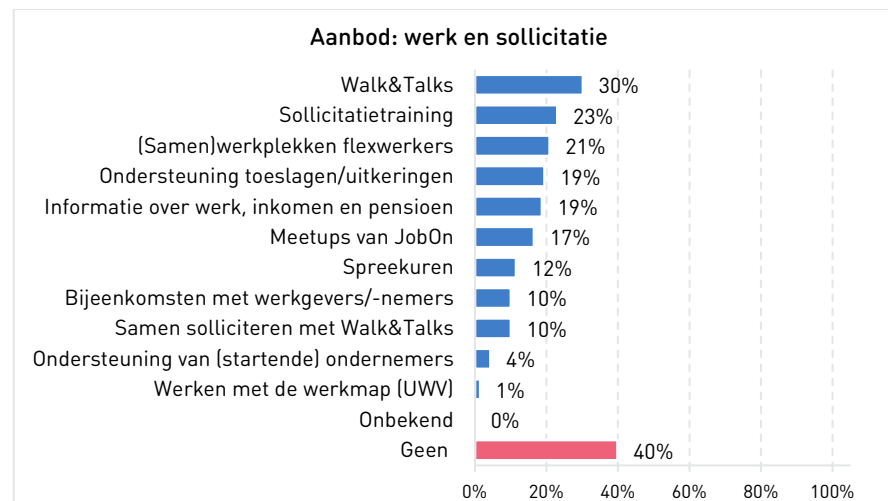
Walk&Talks in coronatijd

In het kader van Tel mee met Taal wordt het thema werk en inkomen expliciet genoemd voor de dienstverlening aan laaggeletterden in de brede zin (Van Engelshoven et al., 2019). Dit thema wordt ook in bibliotheken belangrijker. In 2021 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 2021 vooral Walk&Talks (30%) aangeboden. Daarnaast bood circa een kwart van de bibliotheken sollicitatietrainingen (23%), (samen)werkplekken voor flexwerkers (21%), ondersteuning bij de aanvraag van toeslagen en uitkeringen (19%) en informatie over werk, inkomen en pensioen (19%) aan. In vergelijking met 2019 boden in 2020 en 2021 beduidend minder bibliotheken deze dienstverlening aan. De tijdelijke sluiting en beperkte (her)opening van bibliotheken hebben hierin hoogstwaarschijnlijk een grote rol gespeeld.

Vanwege de coronamaatregelen zijn vooral in het najaar van 2021 fysieke Walk&Talk-bijeenkomsten op locatie georganiseerd. Op ongeveer 55 locaties zijn in het najaar weer Walk&Talk-bijeenkomsten opgestart. Gemiddeld werd een fysieke bijeenkomst

door circa tien deelnemers bezocht. In verband met de coronamaatregelen waren meer deelnemers in een ruimte vaak niet toegestaan. Daarnaast zijn door de bibliotheken zelf online bijeenkomsten georganiseerd, zowel regionaal als lokaal (De Levende Sollicitatiegids, 2022).



Figuur 13: Jouw bibliotheek bood in 2021 producten en diensten op het gebied van Werk & Inkomen aan. Om welke gaat het? (Selectie: alle bibliotheken / N: 139)

Walk&Talk

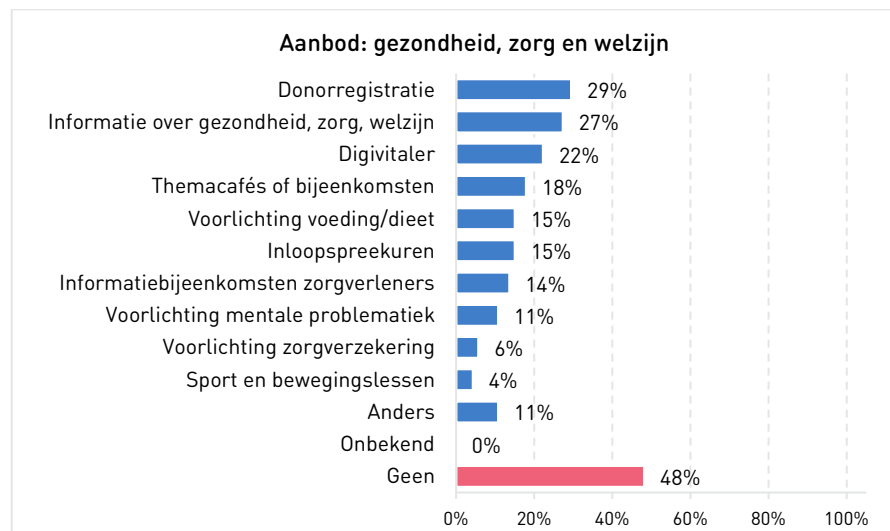
Walk&Talk-bijeenkomsten hebben als doel deelnemers zelf de deskundige te laten worden in hun zoektocht naar werk. De – vaak maandelijkse – Walk&Talk-bijeenkomst wordt begeleid door bibliotheekmedewerkers en bestaat uit een inhoudelijk deel en een koffiepauze. Tijdens het inhoudelijke deel staat een praktisch onderwerp over solliciteren centraal. Tijdens de koffiepauze gaan deelnemers vrijblijvend met elkaar in gesprek en leren ze van elkaars (praktijk)ervaring (De Levende Sollicitatiegids, 2022).

Aanbod gezondheid bestaat veelal uit donorregistratie

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

In vergelijking met 2020 boden in 2021 meer bibliotheekorganisaties producten en/of diensten aan op het gebied van gezondheid, zorg en welzijn (52%). Sinds 1 juli 2020 is de Donorwet van kracht. In 2021 hielpen drie op de tien bibliotheekorganisaties burgers met vragen over donorregistratie (29%). Verschillende bibliotheekorganisaties ondersteunden burgers hierbij met het Steffie-programma 'Hoe werkt orgaandonatie?' van Stichting Leer Zelf Online, dat onder andere wordt aangeboden op Oefenen.nl. Met het programma wordt donorregistratie in verschillende talen uitgelegd.

Het aanbod rond het thema gezondheid, zorg en welzijn bestaat verder voornamelijk uit informatie verschaffen (27%), gevolgd door het aanbieden van het lesprogramma DigiVitaler (22%) en themacafés of andere bijeenkomsten, zoals Alzheimercafé en diabetescafé (18%). Ten opzichte van 2020 is het aandeel bibliotheken dat sport en bewegingslessen organiseert licht gedaald, waarschijnlijk door de tijdelijke sluiting en beperkte (her)opening van bibliotheken in 2021.



Figuur 12: Jouw bibliotheek bood in 2021 producten en diensten op het gebied van gezondheid, zorg en welzijn aan. Om welke gaat het? (Selectie: alle bibliotheken / N: 139)

**HOUD VOLDOENDE
AFSTAND**



de Bibliotheek



3.8 Basisvaardigheden in coronatijd

Een groot deel van 2021 waren bibliotheken gesloten of beperkt open, om zo 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 spreekuren (Van de Burgt & Klaren, 2022).

Aanbod taal en digitaal onder druk

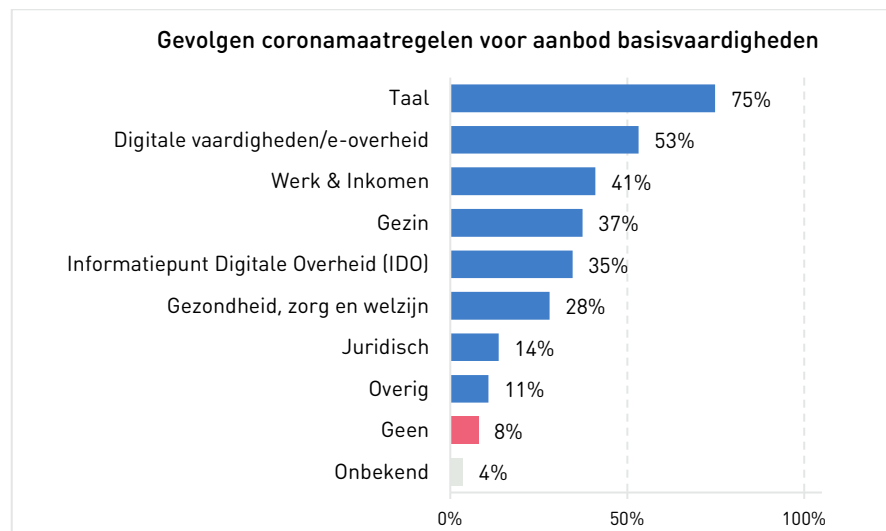
In de dienstverlening rondom basisvaardigheden voor volwassenen zijn de gevolgen van de coronamaatregelen met name zichtbaar in de meest voorkomende dienstverlening: het aanbod rondom digitale vaardigheden, e-overheid en taalvaardigheid. Veel bibliotheken hebben in 2020 en 2021 minder 'Werken met de e-overheid'- en Klik & Tik-cursussen, Taalcafés en inloopsprekuren 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

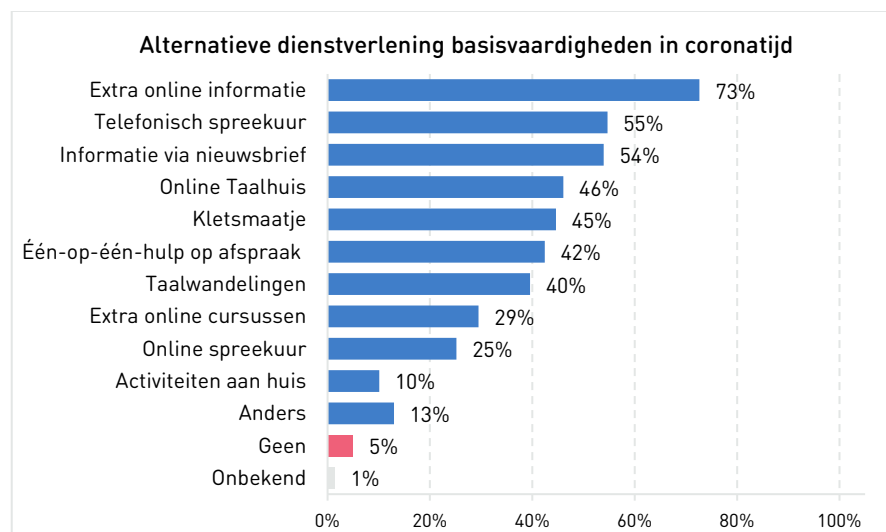
Negen op de tien bibliotheken hebben in 2021 alternatieve dienstverlening rondom basisvaardigheden voor volwassenen aangeboden om de doelgroep ook in coronatijd te blijven bedienen. Met name op het gebied van taal is alternatieve dienstverlening aangeboden (75%).

Voor de doelgroep van het programma de Bibliotheek en basisvaardigheden is online als enige vorm echter niet geschikt. 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 (55%), één op één oefenen met taalvaardigheid, bijvoorbeeld met Taalmaatje en/of Kletsmaatje (45%), één op één hulp op afspraak (42%), taalwandelingen (40%) en activiteiten aan huis (10%).

Daarnaast hebben bibliotheken in 2021 dienstverlening online aangeboden, zoals extra informatie (73%), informatie via een nieuwsbrief (54%) en online Taalhuis en/of Taalcafé (46%).



Figuur 15: Welke dienstverlening rondom basisvaardigheden voor volwassenen is als gevolg van de maatregelen in een andere vorm dan fysiek (bijvoorbeeld online of telefonisch) aangeboden? (Selectie: alle bibliotheken / N: 139)



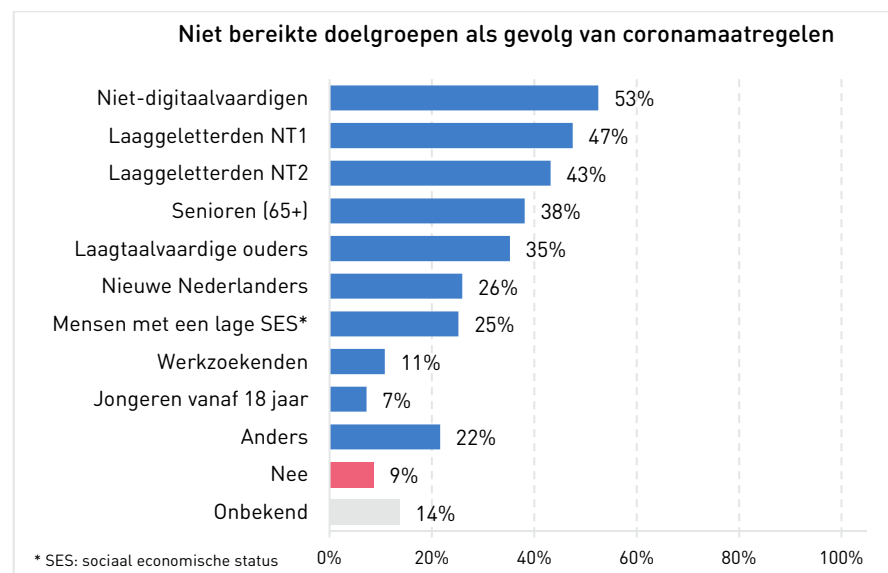
Figuur 16: Heeft jouw bibliotheek in 2021 alternatieve dienstverlening rondom basisvaardigheden voor volwassenen aangeboden in verband met de maatregelen rondom het coronavirus? (Selectie: alle bibliotheken / N: 139)

Doelgroepen beter bereikt gedurende coronatijd

Een groot deel van 2021 waren bibliotheken gesloten of beperkt open, om zo verdere verspreiding van het coronavirus te voorkomen. Als gevolg van deze sluiting en andere coronamaatregelen werden bibliotheken voor het bereiken van doelgroepen voor een uitdaging gesteld. In vergelijking met het coronajaar 2020 wisten bibliotheken in 2021 de doelgroepen beter te bereiken. Waar in 2020 de helft van de bibliotheekorganisaties de doelgroep senioren niet wist te bereiken vanwege de coronamaatregelen (53%), lukte dit in 2021 niet bij twee op de vijf bibliotheekorganisaties (38%).

In 2021 waren er ook minder bibliotheekorganisaties die moeite ervoeren bij het bereiken van niet-digitaalvaardigen en laaggeletterden met Nederlands als eerste taal. Toch bleef het bereiken van deze doelgroepen in 2021 een uitdaging. Circa de helft van de bibliotheekorganisaties hebben niet-digitaalvaardigen (53%) en laaggeletterden met Nederlands als eerste taal (47%) niet bereikt vanwege de coronamaatregelen.

Het belang van de doelgroep niet-digitaalvaardigen wordt echter door veel bibliotheken gezien. Een kwart van de bibliotheken gaf in 2021 de doelgroep voorrang bij het verlenen van dienstverlening rondom basisvaardigheden voor volwassenen (27%).



Figuur 17: Zijn er door de coronamaatregelen in 2021 doelgroepen niet bereikt die anders wel bereikt zouden worden? Zo ja, welke? (Selectie: alle bibliotheken / N: 139)

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 een 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 om te gaan met digitalisering (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 uitvoeringsorganisaties en diverse andere partijen 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 eerstelijns informatievoorziening over de (digitale) overheid, specifiek van de deelnemende partijen.

Sinds 2019 wordt gebouwd aan een landelijk dekkend netwerk voor deze ondersteuning via de bibliotheken. Medio 2019 zijn de eerste vijftien kopgroepbibliotheken gestart, die de weg plaveiden voor de uitrol in de twee jaar daarna (Uitvoeringsorganisaties en openbare bibliotheken, 2018). Onderdeel van het programma Digitale Inclusie zijn de Informatiepunten Digitale Overheid (IDO's), waar burgers terecht kunnen met hun vragen over de digitale overheid. Deze informatiepunten kunnen burgers helpen bij het regelen van praktische zaken die tegenwoordig veelal online geregeld moeten worden, zoals huurtoeslag, AOW, uitkeringen, belastingen, rijbewijzen, toeslagen en zorgzaken (Manifestgroep en openbare bibliotheken, 2018).

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, 2020 en 2021 dienen als tussentijdse metingen, waarmee de eerste jaren van het programma in uitvoering in kaart worden gebracht.

4.2 Digivaardigheidscursussen

Vanuit het programma Digitale Inclusie verwijzen de deelnemende uitvoeringsorganisaties 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 Werken met de e-overheid), waarmee ze digitaal vaardiger worden. In hoofdstuk 3 is terug te vinden hoe de dienstverlening van de bibliotheken er op dit thema in 2021 uitzag. Deze dienstverlening – het cursusaanbod – is sinds 2019 geïntensiveerd vanuit het programma Digitale Inclusie en wordt de komende jaren verder uitgebouwd.

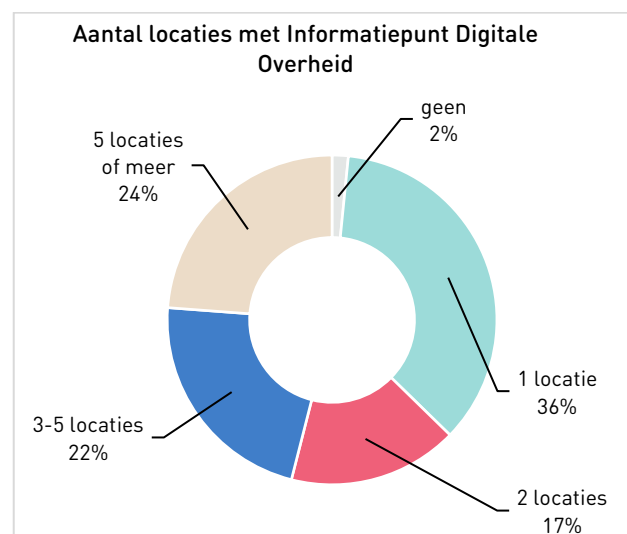
4.3 Informatiepunten

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 uitvoeringsorganisaties zoals: 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. Daarnaast ondersteunden bibliotheekorganisaties burgers rondom dit thema met de e-overheidprogramma's Steffie DigiD, Steffie MijnOverheid en Steffie Toeslagen op Oefenen.nl. In 2021 hebben 1.158 burgers een e-overheidprogramma bezocht (Stichting Expertisecentrum Oefenen.nl, 2022).

IDO's in 2021 op 439 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. De uitrol liep op schema tot de start van COVID-19. Daarna waren de bibliotheken geruime tijd gesloten. Eind 2020 stond de teller op 73

IDO's, verspreid over 39 bibliotheekorganisaties. Vanaf de heropening van de bibliotheken en de versoepelingen van de COVID-19 maatregelen in 2021 liep het aantal informatiepunten snel op. In 2021 kende Nederland maar liefst 439 IDO's, vallend onder 124 bibliotheeklocaties. Een gevolg van een subsidieregeling die bibliotheken bij inschrijven verplicht voor 1 september 2021 minimaal één IDO te openen (KB, 2021). In 2021 heeft een kwart van de bibliotheekorganisaties (24%) op vijf of meer locaties een IDO.



Figuur 18: Volgens onze gegevens had jouw bibliotheekorganisatie in 2021 [aantal IDO's] Informatiepunten Digitale Overheid (IDO) op de volgende locaties. Klopt dit? (Selectie: bibliotheken met een Informatiepunt Digitale Overheid / N: 126)

Bibliotheeklocaties met een Informatiepunt Digitale Overheid	2019	2020	2021
Aantal bibliotheeklocaties	29	73	439

Tabel 2: Op hoeveel bibliotheeklocaties bood jouw bibliotheekorganisatie in 2021 een Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) aan? (Selectie: bibliotheken met een Informatiepunt Digitale Overheid / N: 124)

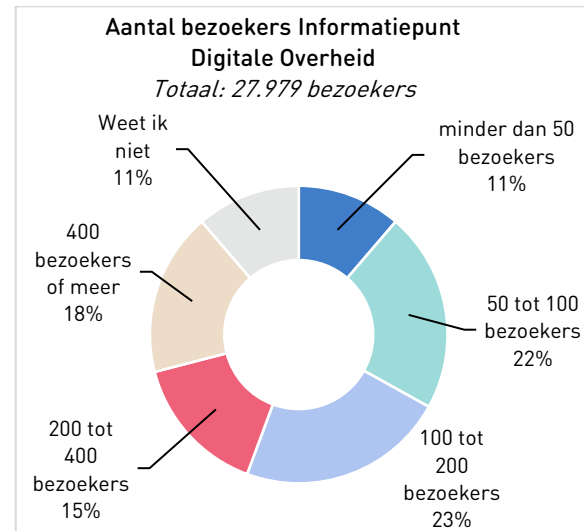
Bijna 28.000 burgers bezochten een IDO

De 439 bibliotheeklocaties met een IDO registreerden in 2021 bijna 28.000 bezoekers – een explosieve toename ten opzichte van 2020, toen 73 bibliotheeklocaties circa 2.500 bezoekers registreerden. Een derde van de bibliotheekorganisaties met een IDO registreerde 200 bezoekers of meer. In 2021 hadden bibliotheken beter zicht op het totaal aantal bezoekers. De [Outputregistratietool](#) – die eind 2020 werd geïntroduceerd – hielp daarbij. Dat is een tool waarin bibliotheken kunnen bijhouden hoeveel en wat voor vragen bezoekers bij het IDO stellen.

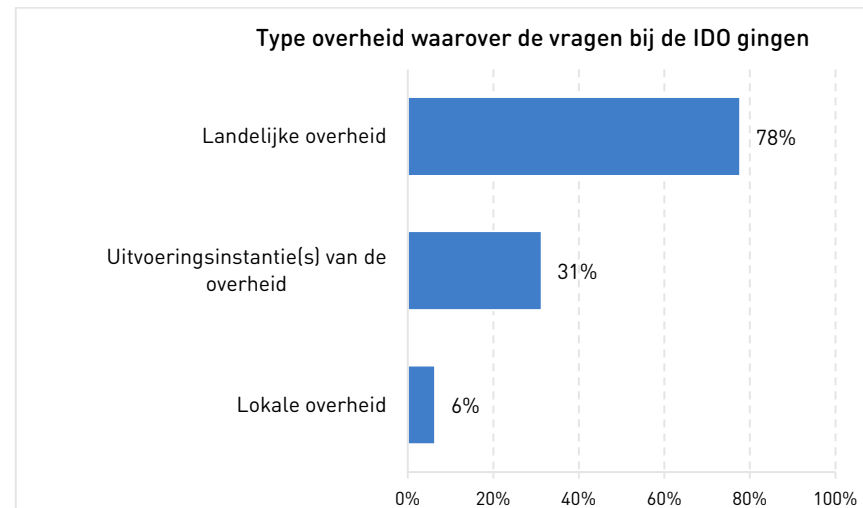
De landelijke resultaten uit de Outputregistratietool worden gebruikt om het aanbod te verbeteren. De resultaten uit de monitor geven inzicht onder andere in het type bezoekers, de vragen die worden gesteld en de wijze waarop burgers worden geholpen (KB, 2022).

Meeste vragen over de landelijke overheid

Het grootste deel van de vragen die IDO-bezoekers in 2021 hadden gingen over de landelijke overheid, zoals vragen over corona, donorregistratie, DigiD en MijnOverheid (78%). Bij ongeveer een op de drie bezoekers ging de vraag over een van de uitvoeringsinstanties van de overheid, zoals de Belastingdienst, UWV en DUO (31%). Een kleine groep had vragen met betrekking tot de lokale overheid (6%).



Figuur 19: Hoeveel bezoekers aan het IDO zijn er in 2021 geregistreerd? (Selectie: bibliotheken met een Informatiepunt Digitale Overheid / N: 124)



Figuur 20: Over welk type overheid ging de vraag van deze bezoeker (2021)? (Outputregistratietool, 2022)

Vragen IDO vaak coronagerelateerd

Burgers die de IDO's in 2021 bezochten, kwamen vaak met vragen over de CoronaCheck-app: het installeren en activeren van de app en het aanmaken van een QR-code. Ook ondersteunden veel bibliotheken burgers bij de aanvraag van een papieren coronabewijs. Bibliotheken hebben in de coronaperiode laten zien dat ze flexibel zijn en hun dienstverlening snel kunnen aanpassen.

Andere vragen hadden vaak betrekking op de Dienst digitale overheid, waaronder vragen over het installeren van de DigiD-app, DigiD aanvragen, activeren en/of aanmeldhulp. Ook met vragen over de Belastingdienst (bijvoorbeeld hulp bij de belastingaangifte of de aanvraag van toeslagen) en de gemeente wisten burgers de IDO's te vinden.

Over een aantal uitvoeringsinstanties worden minder vragen gesteld. Dat geldt met name voor de Raad voor Rechtsbijstand, LBIO, CIZ, CAK, CJIB, RDW, SVB, DUO, UWV en CBR. Dat heeft hoogstwaarschijnlijk te maken met het feit dat burgers eerst hulp nodig hebben met hun DigiD om iets digitaal met deze uitvoeringsinstanties te regelen. In dat geval heeft de hulpvraag eerst betrekking op Dienst digitale overheid. Ook hebben partijen soms een eigen helpdesk of zijn hun websites voldoende toegankelijk en begrijpelijk. Daarnaast zijn de informatiepunten relatief nog onbekend bij het grote publiek. Het betreft immers een nieuw hulploket dat pas sinds juni 2021 op volle kracht draait.

Dienstverlening IDO's hoofdzakelijk in fysieke vorm

De IDO's worden grotendeels bemand door medewerkers van de bibliotheek (89%). Een op de zes IDO's wordt bemand door vrijwilligers (17%). Zij bieden de dienstverlening voornamelijk in fysieke vorm aan (97%), maar ook in andere vormen worden burgers geholpen, bijvoorbeeld online (13%) en/of telefonisch (38%).

Dienstverlening bestaat uit samen informatie opzoeken

Bezoekers zijn positief over de hulp. Een kwalitatieve doorvraag onder bibliotheken wijst uit dat dit vooral zit in het 'luisterend oor' en de tijd die bibliotheekmedewerkers vrijmaken voor de klanten. Medewerkers van de IDO's helpen bezoekers in veel gevallen door samen informatie op te zoeken op de computer en door het geven van praktische hulp bij bijvoorbeeld het installeren van een app of een accountaanvraag. Ook worden folders, brochures en informatie rondom het onderwerp meegegeven.

Meeste bibliotheken helpen zelf indien DigiD-inlog is vereist

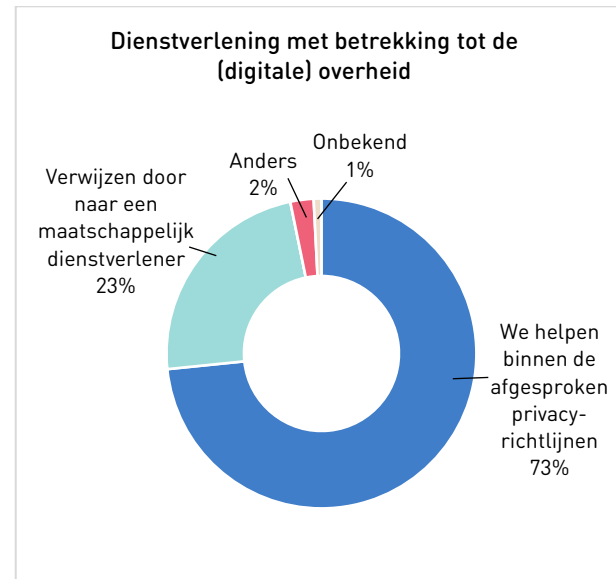
Drie kwart van de bibliotheekorganisaties helpen bezoekers indien zij een vraag hebben waarvoor inloggen met DigiD nodig is. Zij helpen daarbij binnen de afgesproken [privacyrichtlijnen](#) die in 2021 zijn opgesteld om bibliotheken binnen de dienstverlening meer speelruimte te geven (73%). Ongeveer een kwart verwijst bezoekers door naar een lokale maatschappelijk dienstverlener die specifieke hulp kan bieden (binnen of buiten de bibliotheek) (23%).

Een gesprek duurde in veel gevallen niet langer dan 15 minuten (68%). Van de gesprekken die langer dan 20 minuten duurden, is het merendeel binnen 30-60 minuten afgerond.

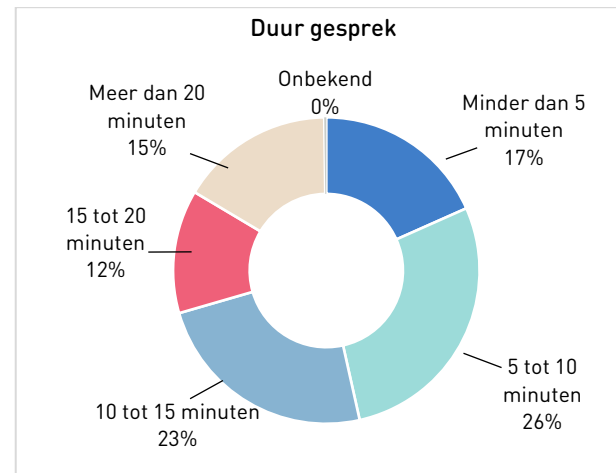
IDO's meest bezocht door 65+'ers

Ook worden achtergrondkenmerken van de bezoekers in de Outputregistratietool geregistreerd. Een ruime meerderheid van de bezoekers zijn 65+'ers (64%). Een op de vijf bezoekers is tussen de 24 en 65 jaar oud (21%); 1% is jonger dan 25 jaar. In 2022 is een [pilot](#) gestart om meer jongeren te bereiken vanuit het IDO. Vijf deelnemende bibliotheken onderzoeken of en hoe zij jongeren kunnen helpen met de digitale overheid.

De IDO's worden door mannen en vrouwen in gelijke mate bezocht. Burgers met een Nederlandse taalachtergrond (NT1) bezoeken het vaakst een IDO (69%). 16% heeft een buitenlandse taalachtergrond (NT2); bij 16% is de achtergrond onbekend.



Figuur 21: Tot hoever reikt de dienstverlening van het informatiepunt met betrekking tot de (digitale) overheid? (Selectie: bibliotheken met een Informatiepunt Digitale Overheid / N: 124)



Figuur 22: Duur gesprek bezoeker informatiepunt, 2021 (Outputregistratietool, 2022)

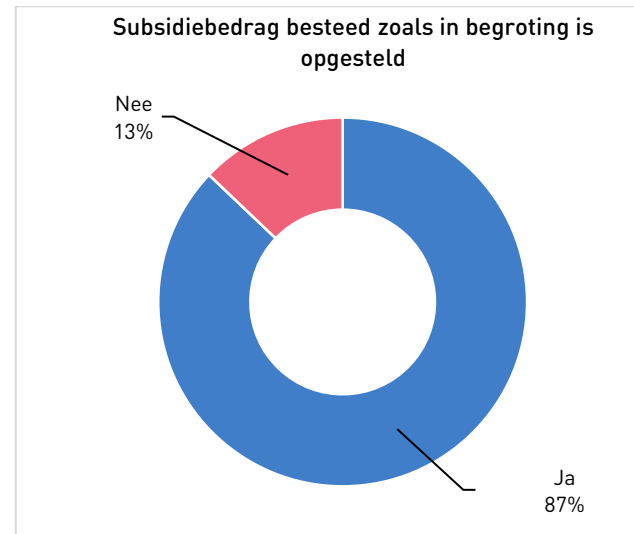
Bibliotheken gebruiken mix van on- en offline communicatie

Om het informatiepunt bij de doelgroep verder onder de aandacht te brengen, maken alle bibliotheken met een IDO gebruik van de landelijke communicatiemiddelen. Veel bibliotheken gebruiken een mix van on- en offline communicatie. De meest gebruikte middelen uit de toolkit zijn roll-upbanners (69%), flyers (60%), persberichten (56%) en websitebanners (56%).

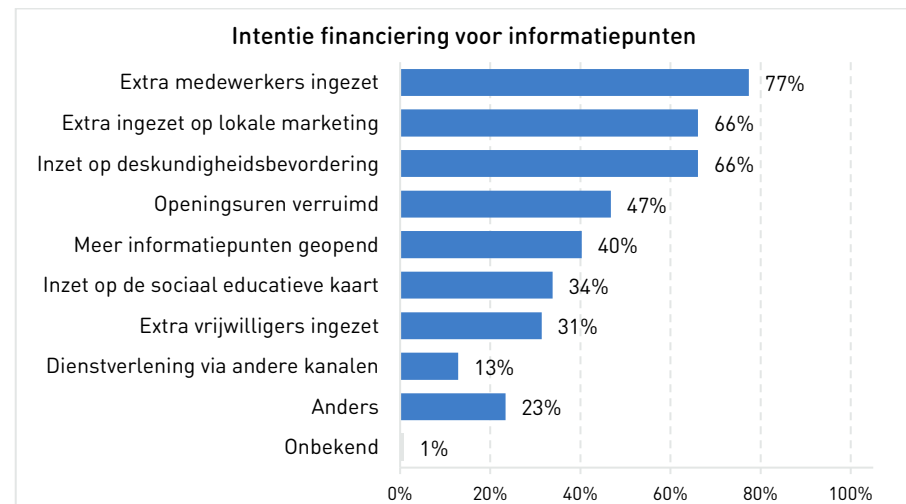
Digitale inclusie subsidie wordt besteed volgens begroting

Negen op de tien bibliotheekorganisaties heeft het subsidiebedrag voor het project Digitale Inclusie over 2021 besteed zoals in de begroting is opgesteld (87%). In 2022 komt er meer financiering beschikbaar voor het project Digitale Inclusie.

Driekwart van de bibliotheekorganisaties is van plan om deze financiering voor de informatiepunten te besteden aan extra inzet van medewerkers (77%). Ook zijn bibliotheekorganisaties van plan de financiering te besteden aan lokale marketing (66%) en deskundigheidsbevordering met rollenspel en e-learning (66%).



Figuur 23: Heeft jouw bibliotheekorganisatie het subsidiebedrag voor het project Digitale Inclusie over 2021 besteed zoals het in de begroting is opgesteld? (Selectie: bibliotheken met een Informatiepunt Digitale Overheid / N: 124)



Figuur 24: In 2022 komt er meer financiering beschikbaar voor het project Digitale Inclusie. Wat is jouw bibliotheekorganisatie van plan met deze financiering voor de informatiepunten te gaan doen? (Selectie: bibliotheken met een Informatiepunt Digitale Overheid / N: 124)

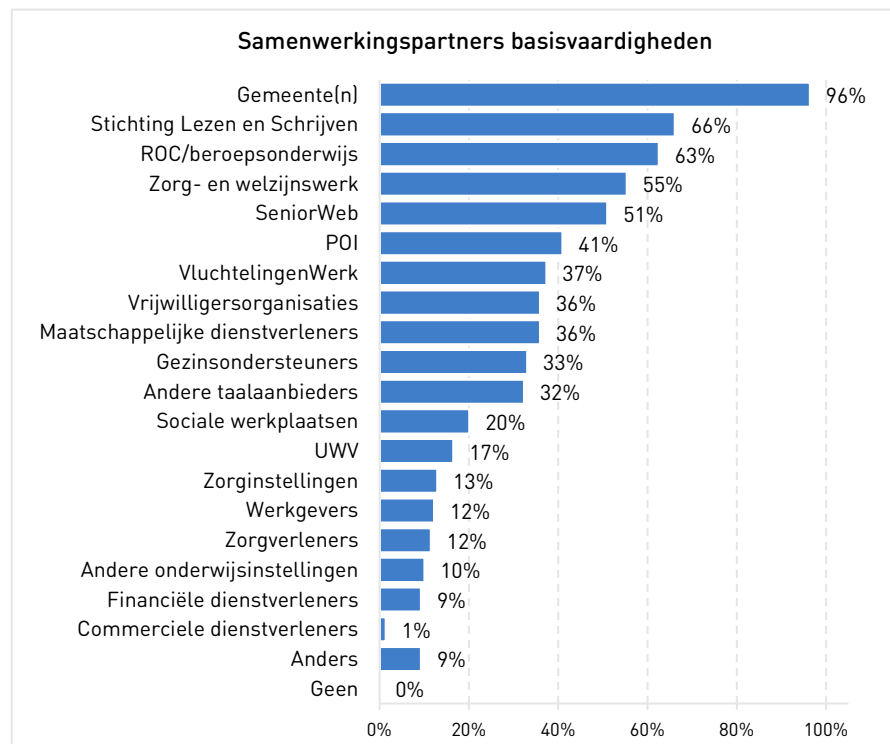
5 Samenwerkingspartners en beleid

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) (96%). Ook met Stichting Lezen en Schrijven (66%) wordt veel samengewerkt, gevolgd door instellingen voor beroepsonderwijs (63%).

In vergelijking met 2020 hebben in 2021 minder bibliotheken afspraken gemaakt met de POI over de samenwerking rondom basisvaardigheden (41%); het aandeel is vergelijkbaar met pre-corona 2019 (39%). Ook het aandeel bibliotheken dat afspraken heeft gemaakt met maatschappelijke dienstverleners (36%) en andere taalaanbieders (32%) is gedaald ten opzichte van 2020.



Figuur 25: Met welke partners heeft jouw bibliotheekorganisatie in 2021 formele afspraken gemaakt over de samenwerking rondom basisvaardigheden voor volwassenen? (Selectie: alle bibliotheken / N: 139)

5.2 Beleid

Veel afspraken met gemeente rondom laaggeletterdheid

Bibliotheken die afspraken hebben gemaakt met de gemeente(n) over de dienstverlening, hebben met name formele doelen rondom laaggeletterdheid (81%), digitale vaardigheden, digitale inclusie en de e-overheid (75%) en basisvaardigheden (69%) vastgelegd. Daarnaast zijn veel afspraken gemaakt rondom volwasseneneducatie (47%). In 2021 is de nadruk meer komen te liggen op digitale inclusie, wat zich heeft doorvertaald in aanzienlijk meer afspraken met de gemeenten rondom digitale vaardigheden, digitale inclusie en de e-overheid dan voorgaande jaren. Rondom basisvaardigheden zijn in 2021 (69%) minder afspraken gemaakt dan in 2020 (87%).

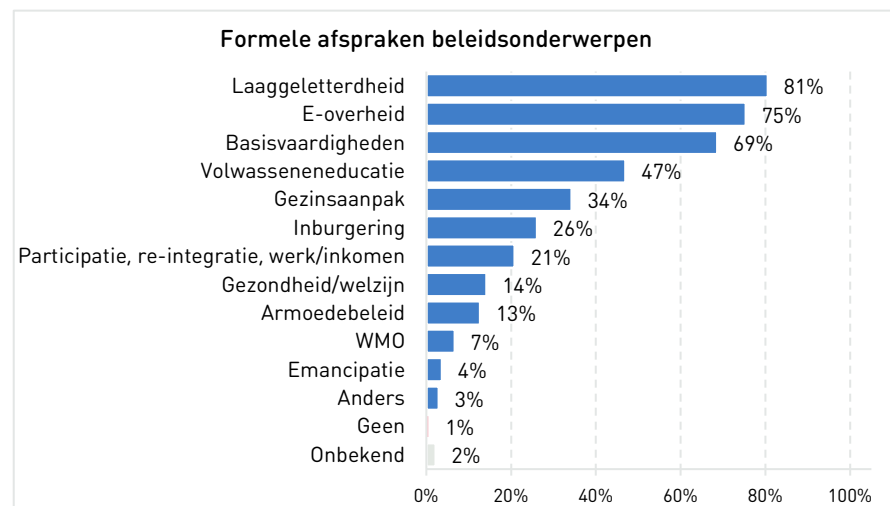
Doorverwijzing van groot belang in samenwerking gemeente

Naast de subsidiegerelateerde relatie tussen de bibliotheek en de gemeente bestaat de samenwerking veelal uit het doorverwijzen naar de bibliotheek (72%), het maken van prestatieafspraken (69%) en/of taalakkoorden (59%). In het verloop van de samenwerking met de gemeente is de afgelopen jaren nauwelijks iets veranderd.

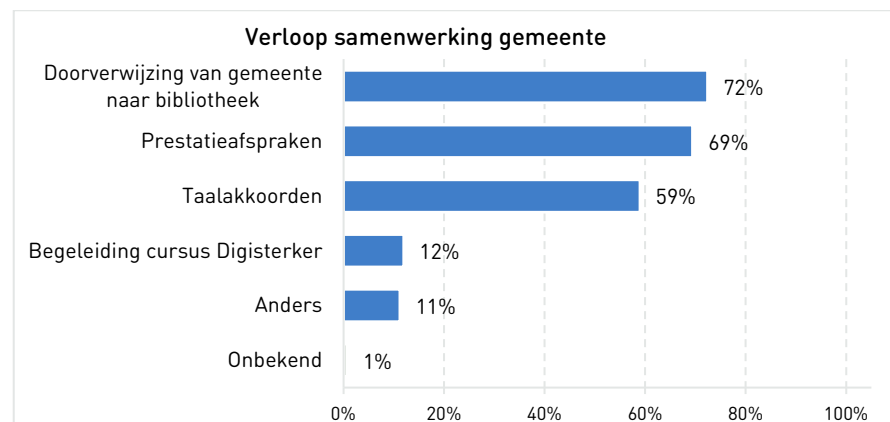
Bibliotheken zijn verdeeld over invulling regierol gemeente

In de samenwerking met de gemeente rondom basisvaardigheden vindt 57% van de bibliotheken dat de gemeente voldoende een regierol inneemt. Ongeveer een op de drie bibliotheken die samenwerken met de gemeente, is het daar niet mee eens (31%).

Veel van deze bibliotheken missen een proactieve houding van de gemeente of ervaren dat de rolverdeling per gemeente en per domein verschilt. Ook door corona en wisselingen van ambtenaren is de regie wat minder in handen van de gemeente geweest.



Figuur 26: Over welke beleidsonderwerpen had jouw bibliotheek in 2021 met de gemeente(n) formele afspraken gemaakt over dienstverlening op het gebied van basisvaardigheden voor volwassenen? (Selectie: alle bibliotheken die samenwerken met gemeente / N: 134)



Figuur 27: Hoe verliep de samenwerking met de gemeente(n) rondom basisvaardigheden voor volwassenen in 2021? (Selectie: alle bibliotheken die samenwerken met gemeente / N: 134)

6 Personeel

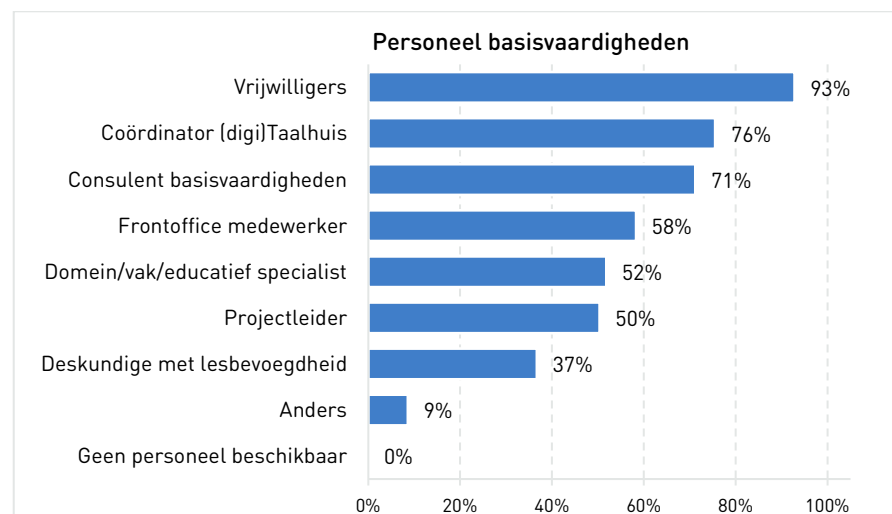
6.1 Beschikbaar personeel

Negen op de tien bibliotheekorganisaties zetten vrijwilligers in

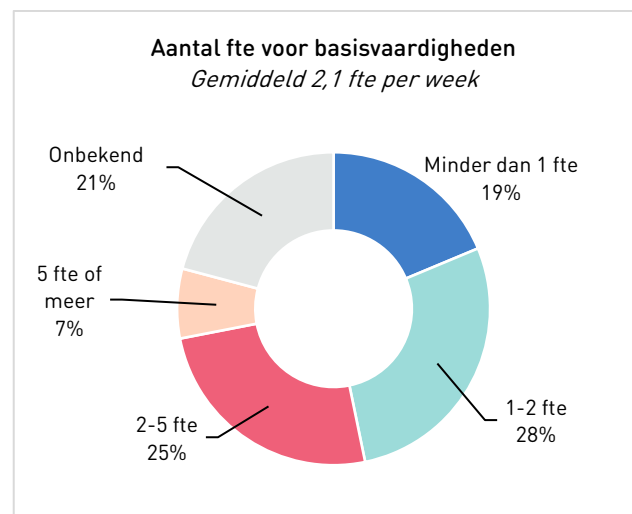
In vrijwel alle bibliotheekorganisaties is minimaal één medewerker beschikbaar met een gespecialiseerde functie op het gebied van basisvaardigheden (99%), zoals een coördinator (digi)Taalhuis (76%) of consulent basisvaardigheden (71%). Kleinere bibliotheken (met minder dan 50.000 inwoners in het werkgebied) 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 93%). De inzet van frontofficemedewerkers is juist gestegen (van 35% naar 58%). 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 2021 werd in totaal 232 fte ingezet voor de dienstverlening rondom basisvaardigheden voor volwassenen, gemiddeld 2,1 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 232 fte in 2021. Deze groei past binnen de verschuiving naar een brede maatschappelijke bibliotheek.



Figuur 28: Voor welke (soortgelijke) functies had jouw bibliotheek in 2021 personeel beschikbaar voor de dienstverlening rondom basisvaardigheden voor volwassenen? (Selectie: alle bibliotheken / N: 139)



Figuur 29: Hoeveel fte was er in 2021 per week beschikbaar voor de dienstverlening rondom basisvaardigheden voor volwassenen? (Selectie: alle bibliotheken / N: 139)

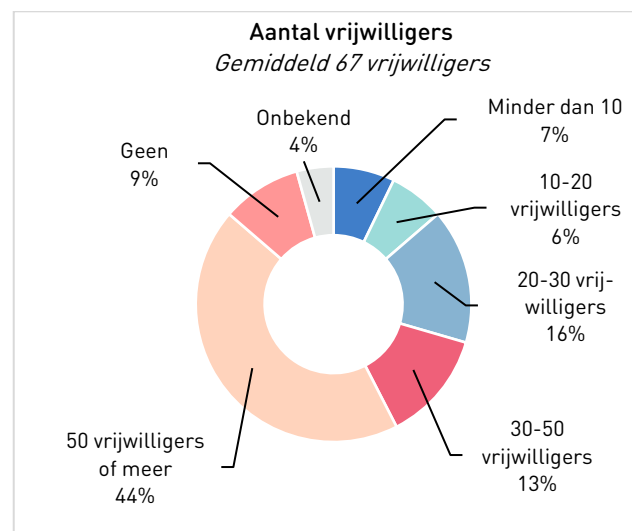
6.2 Vrijwilligers

Een op de drie vrijwilligers ingezet voor basisvaardigheden

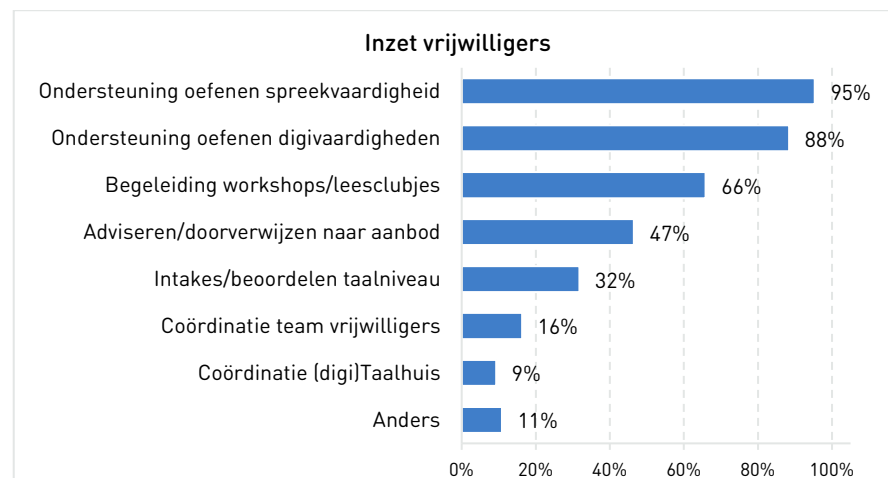
Negen op de tien bibliotheken zet ook vrijwilligers in voor de dienstverlening (93%). Het aantal vrijwilligers dat wordt ingezet voor basisvaardigheden, verschilt sterk per bibliotheek. Dit is vaak afhankelijk van de bibliotheekgrootte: hoe groter de bibliotheek, hoe meer vrijwilligers er werkzaam zijn. In totaal werden in 2021 8,1 duizend vrijwilligers ingezet voor basisvaardigheden, gemiddeld 67 vrijwilligers per bibliotheekorganisatie. Van alle vrijwilligers die in de bibliotheken werkzaam zijn, wordt 35% ingezet voor basisvaardigheden voor volwassenen (Van de Burgt & Klaren, 2022). Het aantal vrijwilligers dat ingezet wordt voor basisvaardigheden, is in de afgelopen jaren verdubbeld: van bijna 3,9 duizend vrijwilligers in 2016 naar 8,1 duizend in 2021. 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 (95%), digitale vaardigheden (88%) en het begeleiden van activiteiten, zoals workshops of leesclubjes (66%).



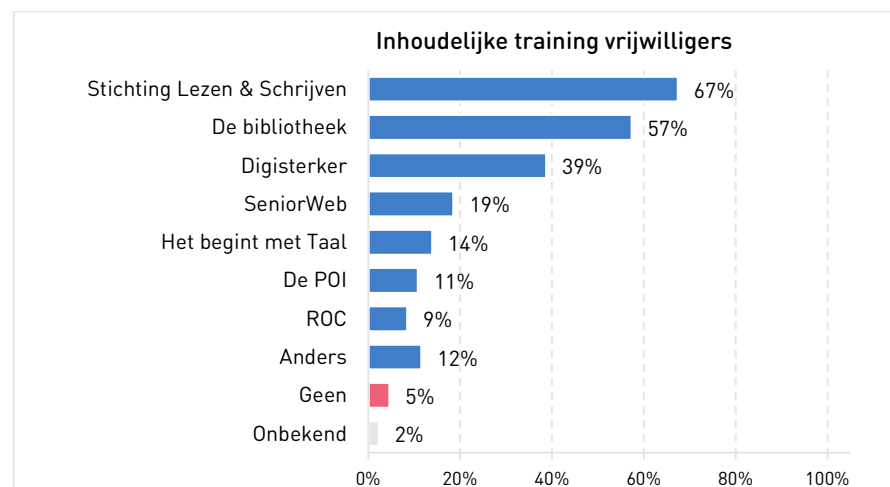
Figuur 30: Kun je een schatting geven van het aantal vrijwilligers waarmee jouw bibliotheek in 2021 werkte op het gebied van basisvaardigheden voor volwassenen? (Selectie: bibliotheken met vrijwilligers ingezet / N: 120)



Figuur 31: Waar werden vrijwilligers in 2021 voor ingezet op het domein basisvaardigheden voor volwassenen? (Selectie: bibliotheken die vrijwilligers inzetten / N: 129)

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 (93%). De meeste bibliotheken maken hiervoor net als voorgaande jaren gebruik van de trainingen van Stichting Lezen en Schrijven (67%). Iets meer dan de helft van de bibliotheken die vrijwilligers inzetten voor basisvaardigheden geeft zelf een inhoudelijke training (57%); twee op de vijf bibliotheken laten trainingen verzorgen door Digisterker (39%).



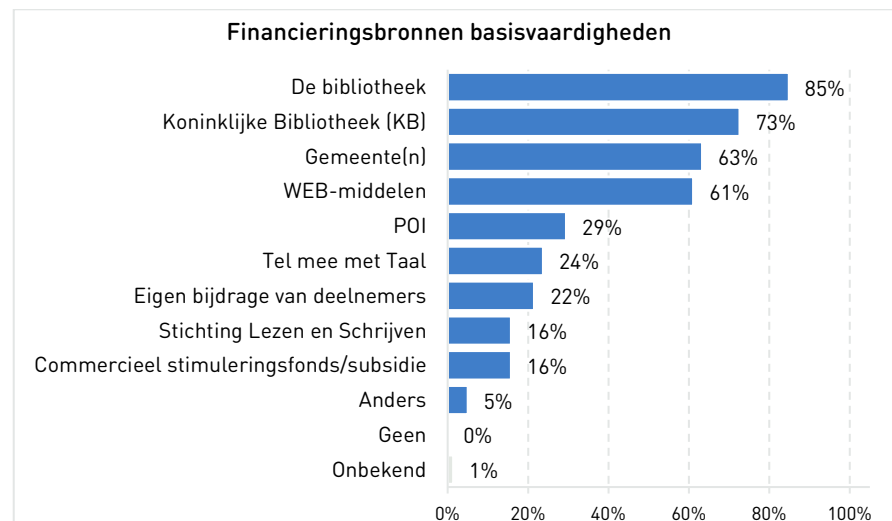
Figuur 32: Hadden vrijwilligers recent (niet langer dan twee jaar geleden) een inhoudelijke training specifiek voor vrijwilligers gevolgd? Zo ja, via welke organisatie? (Selectie: bibliotheken die vrijwilligers inzetten / N: 129)

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 (85%). Daarnaast ontvangen veel bibliotheken financiering van de KB (73%), gemeenten (63%) en WEB-middelen (61%). Ten opzichte van voorgaande jaren is de financiering vanuit gemeenten licht gedaald.

De bibliotheken die zelf budget hebben vrijgemaakt voor de dienstverlening rondom basisvaardigheden doen dat meestal structureel (88%): 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 2021 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 33: Uit welke bronnen werd de dienstverlening op het gebied van basisvaardigheden voor volwassenen in 2021 gefinancierd? (Selectie: alle bibliotheken / N: 139)

Budget basisvaardigheden vrijgemaakt door de bibliotheek	2017	2018	2019	2020	2021
Structureel	85%	83%	83%	89%	88%
Incidenteel	51%	62%	48%	34%	34%

Tabel 3: Is het budget dat de bibliotheek in 2021 heeft vrijgemaakt voor de dienstverlening rondom basisvaardigheden structureel en/of incidenteel? (Selectie: bibliotheken die de dienstverlening rondom basisvaardigheden zelf financieren / N: 119)

8 Evaluatie en vooruitblik

8.1 Successen en knelpunten

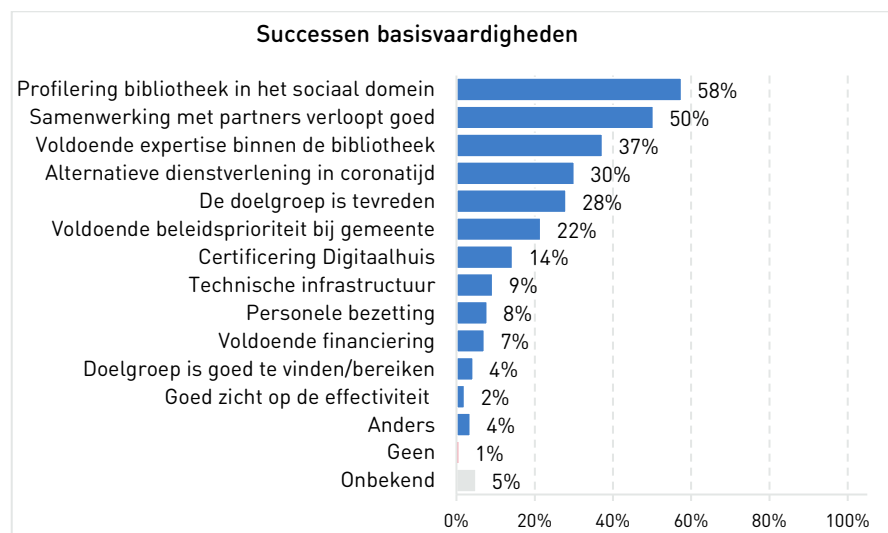
Alternatieve dienstverlening in coronatijd zowel knelpunt als succes

Zes op de tien bibliotheken ervaren de profilering van de bibliotheek als dienstverlener in het sociaal domein als een succes (58%).

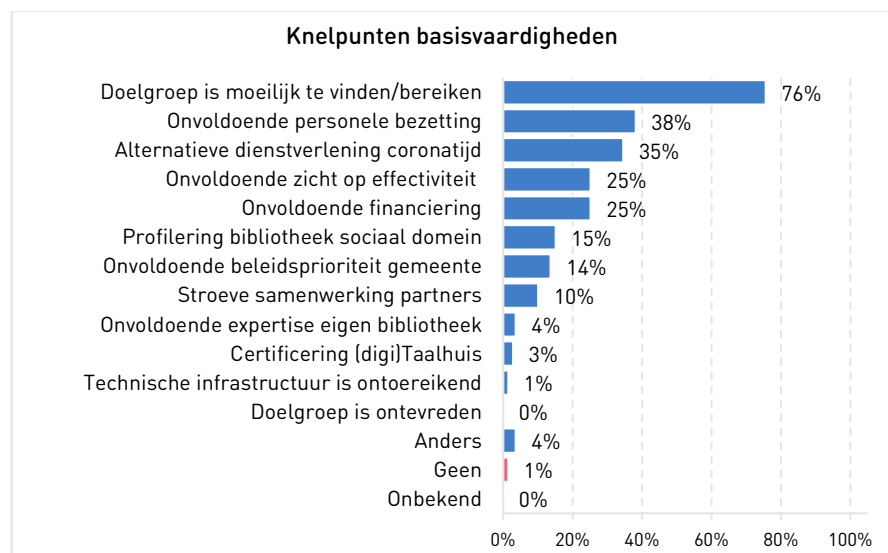
Daarnaast wordt de samenwerking met partners positief ervan (50%). Over de andere successen zijn de bibliotheken meer verdeeld. Waar de ene bibliotheek vooral de eigen expertise roemt (37%), haalt de ander meer uit de tevredenheid van de doelgroep (28%) of de voldoende beleidsprioriteit bij gemeente (22%).

Daar staat tegenover dat driekwart van de bibliotheken worstelden met het vinden en bereiken van de doelgroep (76%). Deze bibliotheken ervaren de grootste moeite met het bereiken van de doelgroep laaggeletterden NT1 (96%), maar ook met het vinden en bereiken van niet-digitaalvaardige burgers (54%), mensen met een lage sociaaleconomische status (37%) en laagtaalvaardige ouders (33%) is ondersteuning gewenst.

Ook onvoldoende personele bezetting (38%) en de organisatie rondom alternatieve dienstverlening door coronamaatregelen (35%) vormden in 2021 relatief vaak knelpunten.



Figuur 34: Welke drie punten heeft jouw bibliotheekorganisatie in 2021 als de grootste successen ervaren in de dienstverlening rondom basisvaardigheden voor volwassenen? (Selectie: alle bibliotheken / N: 139)

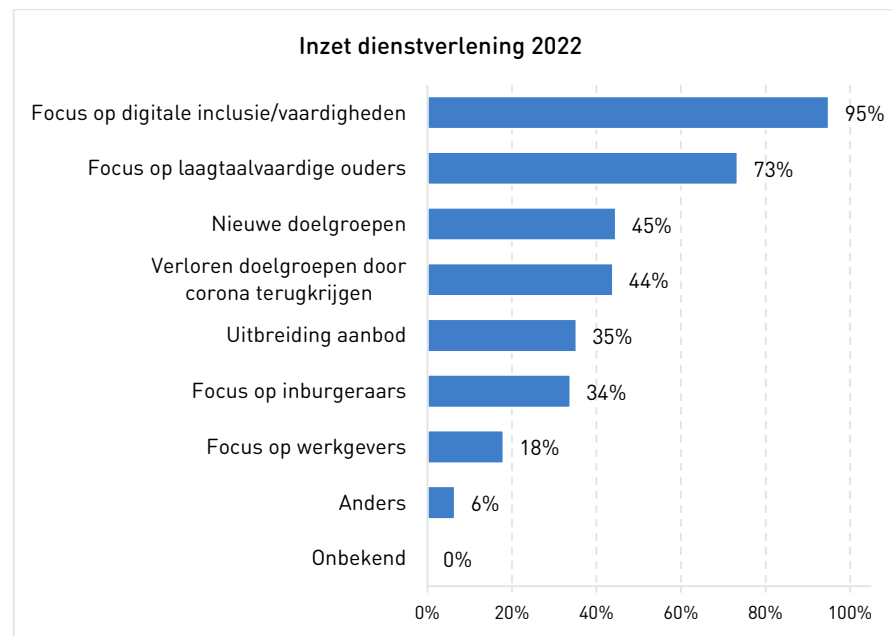


Figuur 35: Welke drie punten (naast de sluiting door de coronamaatregelen) heeft jouw bibliotheekorganisatie in 2021 als de grootste knelpunten ervaren in de dienstverlening rondom basisvaardigheden voor volwassenen? (Selectie: alle bibliotheken / N: 139)

8.2 Vooruitblik 2022

Inzet domein basisvaardigheden volwassenen verschilt

Voor 2022 hebben de meeste bibliotheken zich voorgenomen (meer) in te zetten op digitale inclusie (95%) en/of laagtaalvaardige ouders (73%). Waar in 2020 39% van de bibliotheken van plan was in 2021 in te zetten op nieuwe doelgroepen, is dat voor 2022 het voornemen van 45% van de bibliotheken.



Figuur 36: Waarop gaat jouw bibliotheekorganisatie in 2022 inzetten voor de dienstverlening rondom basisvaardigheden voor volwassenen? (Selectie: alle bibliotheken / N: 139)

9 Technische toelichting

Enquête

De onderzoeksgegevens gebruikt in dit rapport zijn gebaseerd op enquêtegegevens die via de [Bibliotheekmonitor](#) zijn verzameld. De enquêtes zijn afgenomen in de periode april-juni 2022. Tenzij anders vermeld, hebben de gegevens betrekking op het kalenderjaar 2021.

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 2021 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 139 basisbibliotheken per e-mail uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek. Binnen de veldwerkperiode is de vragenlijst volledig ingevuld door alle 139 bibliotheken (100% 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 139 basisbibliotheken. Voorgaande jaren lag de respons lager, met tussen de 120 en 133 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, J. (2021). ['Internetgebruik van huishoudens en personen'](#). *ICT, Kennis en Economie 2021*. 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 & Klaren, M. (2022). [Bibliotheekstatistiek 2021](#). 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 (2022). *Aanbod Walk&Talk 2021*.

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

Digisterker (2022). *Certificaten cursus Werken met de e-overheid*. 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 (2022). [E-government activities of individuals via websites](#). Geraadpleegd op 19-8-2022.

Hoek, S. van & Burgt, A. van (2021). [Dienstverlening openbare bibliotheken rondom basisvaardigheden voor volwassenen. Onderzoeksresultaten Bibliotheekmonitormeting Basisvaardigheden 18+, 2020](#). Den Haag: KB.

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

KB (2021). [Uitvoeringsplan Digitale Inclusie, ondersteuning voor kwetsbare burgers](#). Den Haag: KB.

KB (2022). *Outputregistratietool: registraties Informatiepunten Digitale Overheid*. Den Haag: KB.

KB, Stichting Samenwerkende POI's Nederland (SPN) & Vereniging van Openbare Bibliotheken (VOB) (2021). [Netwerkagenda. Openbare bibliotheekvoorzieningen 2021-2023](#).

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 laaggeletterheid. 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) (2021). [Nederlandse Digitaliseringsstrategie 2021](#). Den Haag: Ministerie van EZK.

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

Stichting Expertisecentrum Oefenen.nl (2022). *Jaarstatistieken 2021 Programmabezoeken, deelnemers en certificaten*. Den Haag: Stichting Expertisecentrum Oefenen.nl.

Oomes, M. & Hermans, M. (2022). ['De impact van digivaardigheidscursussen 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 (2022). [Digitale vaardigheden voor technologisch burgerschap](#). Geraadpleegd op 19-8-2022.

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.

Aker, E. van den., Brink, M. van den., Halewijn, E., Siekman, B. & Smits, T. (2022). [Rapportage evaluatieonderzoek Kwaliteitsimpuls Laagtaalvaardige Ouders](#). Amsterdam: ITTA UvA, in opdracht van KB.

Stichting Samenwerkende POI's Nederland (SPN) (2021).

Administratie deskundigheidsbevordering 2020.

Vereniging van Openbare Bibliotheken (VOB), Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), Stichting Samenwerkende POI's Nederland (SPN), Interprovinciaal Overleg (IPO), KB & ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW). [Bibliotheekconvenant 2020-2023. Convenant houdende afspraken over de bijdrage van de bibliotheekvoorziening in Nederland aan maatschappelijke opgaven.](#)

KB } nationale
bibliotheek