

› *De bibliotheek en basisvaardigheden*

Bibliotheeken hebben de afgelopen jaren een duidelijke professionaliseringslag gemaakt in de dienstverlening rondom basisvaardigheden. Vrijwel alle bibliotheken bieden tegenwoordig producten en/of diensten aan waarmee volwassenen een of meer basisvaardigheden kunnen verbeteren. Vrijwel alle bibliotheken hebben diensten op het vlak van taalvaardigheden (94% voor NT1 en 97% voor NT2) en/of digitale vaardigheden (98%) in het aanbod opgenomen (Van de Hoek & Van de Burgt, 2019).

Basisvaardigheden voor volwassenen

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). Circa 2,5 miljoen van deze burgers zullen blijvende 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) belastingformulier kunnen invullen of mensen die toeslagen mislopen omdat ze niet weten hoe ze deze moeten aanvragen. Ook komt het voor dat mensen 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 diverse problemen, zoals een combinatie van werkloosheid, gezondheidsproblemen en schulden (Buisman & Houtkoop, 2014).

De Bibliotheek en basisvaardigheden

Bibliotheeken zetten met overtuiging in op de bestrijding van deze problemen. Het landelijke netwerkprogramma de Bibliotheek en basisvaardigheden ondersteunt bibliotheken bij het opzetten en uitvoeren van dienstverlening op het gebied van basisvaardigheden. Met het programma de Bibliotheek en basisvaardigheden sluit de Koninklijke Bibliotheek (KB) aan bij de doelen van Tel mee met Taal en de beleidsprioriteiten van de [Agenda Digitale Overheid](#) van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. In samenwerking met de Stichting samenwerkende POI's Nederland (SPN) en andere stakeholders wordt gewerkt aan de ontwikkeling, ontsluiting en implementatie van een landelijke programmalijn en het ondersteunen van bibliotheken in het vormgeven van beleid en activiteiten op het gebied van basisvaardigheden. Samen met maatschappelijke partners realiseren bibliotheken een breed non-formeel educatieaanbod. Aanvullend op formele taaltrajecten kunnen cursisten in het Taalhuis van de bibliotheek oefenen met taal, bijvoorbeeld 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 (Van de Hoek & Van de Burgt, 2019).

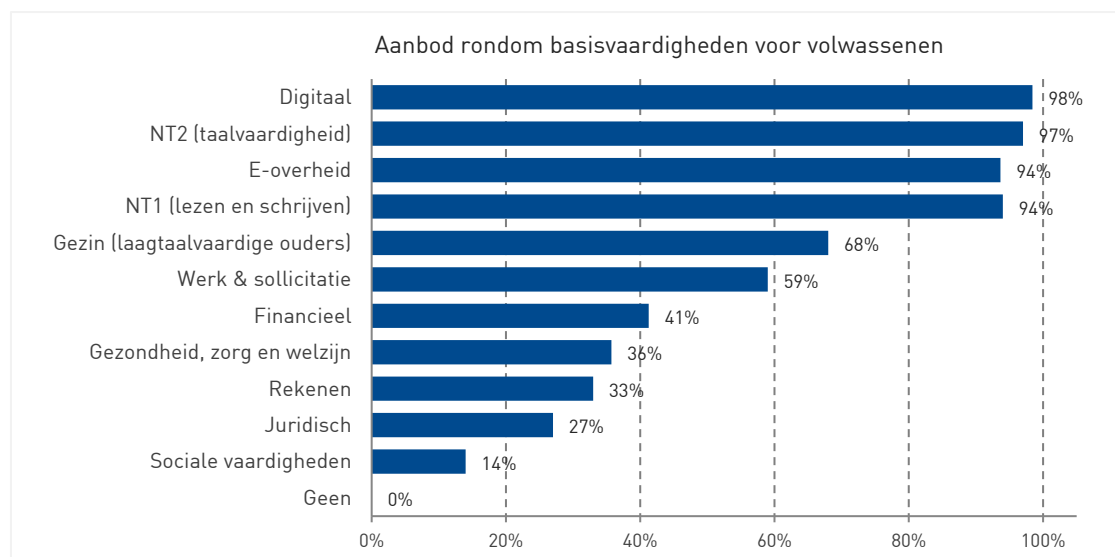
Digitaal en taal vormen kern van het aanbod

In het aanbod van de openbare bibliotheken rondom basisvaardigheden komen digitale vaardigheden (98%), NT2 - taalvaardigheid - (97%), E-overheid (94%) en NT1 – lezen en schrijven (94%), het meest voor. Taal maakt al jaren onderdeel uit van het vaste aanbod van de meeste bibliotheken (Van de Hoek & Van de Burgt, 2019). Op het gebied van digitale vaardigheden en andere domeinen is hier een duidelijke professionaliseringslag zichtbaar. Zo bood in 2009 slechts de helft van de bibliotheken in alle of tenminste enkele vestigingen internetcursussen aan (Kasperkovitz et al., 2009).

Ook training in variatie andere vaardigheden

Naast taal en digitaal biedt ruim de helft van de bibliotheken tegenwoordig producten en diensten aan op het gebied van werk en sollicitatie (59%) en gezin (68%). Verder heeft 41% van de bibliotheken

aanbod op financieel vlak en 36% op het gebied van gezondheid, zorg en welzijn. Rondom rekenvaardigheden (33%) en juridische vaardigheden (27%) is het aanbod van de bibliotheken nog relatief beperkt. Gemiddeld hebben de bibliotheken 6 van de 9 gepresenteerde vaardigheden en domeinen in hun aanbod opgenomen. Producten en diensten op het gebied van financieel en werk & sollicitatie worden in grotere bibliotheken relatief vaker aangeboden (Van de Hoek & Van de Burgt, 2019).



Bron: Van de Hoek & Van de Burgt, 2019.

Verbreiding aanbod

Hoewel taal en digitaal nog de kern van het aanbod vormen, is in het aanbod op de andere domeinen een duidelijke verbreding zichtbaar. Het aantal bibliotheken dat producten en diensten op het gebied van werk/sollicitatie, gezin, financieel en gezondheid, zorg en welzijn aanbiedt is in ontwikkeling. Ook in het type aanbod is een professionalisering te zien. Bibliotheken kunnen gebruik maken van landelijke, provinciale en lokale programma's om hun aanbod af te stemmen op de doelgroep in hun gemeente(n). Zo hebben de KB en de Belastingdienst in 2018 een nieuw convenant gesloten voor de samenwerking in de periode van 2019-2022. De nadruk van dit convenant ligt op het bestendigen en uitbouwen van de hulp bij belastingzaken. Daarnaast is in 2019 een nieuwe samenwerking gestart onder de naam [Digitale inclusie](#). Met dit programma ondersteunen de bibliotheken en acht uitvoeringsorganisaties van de overheid ('de Manifestgroep') 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 (KB, 2016).

| Voorbeelden aanbod basisvaardigheden | |
|--------------------------------------|---|
| Digisterker | Cursus om burgers te leren werken met de e-overheid, zodat zij zelfstandig gebruik kunnen maken van de digitale dienstverlening van bijvoorbeeld de gemeente, het UWV of de Belastingdienst. |
| Klik & Tik | Met Klik & Tik, een programmaserie van Oefenen.nl, ondersteunen bibliotheken mensen bij het ontwikkelen van digitale vaardigheden. |
| Spreekuur Belasting en toeslagen | Inloopspreekuur, 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 de Nederlandse taal. De nadruk ligt op het oefenen van spreken en luisteren, en elkaar beter leren kennen. |
| Tel je geld | Oefenprogramma voor mensen om minder geld uit te geven en om overzicht/inzicht te krijgen in inkomsten en uitgaven. |
| Walk & Talk | Dé koffiepauze voor werkzoekenden: informeel, open en bedoeld om mensen die werk zoeken met elkaar in contact te brengen en goede voorbeelden te presenteren. |

Bron: *Bibliotheek en basisvaardigheden, 2017.*

Toenemend belang digitale vaardigheden

Digitale vaardigheden worden steeds belangrijker, ook omdat de overheid digitaliseert. Mensen die niet kunnen werken met een computer, hebben bijvoorbeeld minder mogelijkheden op de arbeidsmarkt. Op sociaal vlak kan een gebrek aan ICT-vaardigheden leiden tot minder contacten. In 2017 had 17% van de Nederlanders (vanaf 12 jaar) die internet gebruikten weinig of geen ICT-vaardigheden (CBS, 2018). Jaarlijks hebben Nederlanders ongeveer 390 miljoen keer contact met de overheid. Meer dan 50% van die contacten verliep in 2016 via een digitaal kanaal (Kanne & Löb, 2016). Bibliotheken bieden een breed scala van programma's, trainingen en activiteiten op het gebied van digitale vaardigheden en de e-overheid. Twee daarvan zijn de landelijke programma's Klik & Tik en Digisterker. Dit aanbod wordt gestimuleerd door de KB, onder andere door de [landelijke inkoopregeling](#) en het [convenant met de Belastingdienst](#). Meer informatie is te vinden in het artikel [Digitale vaardigheden](#).

+ Wat is Klik & Tik?

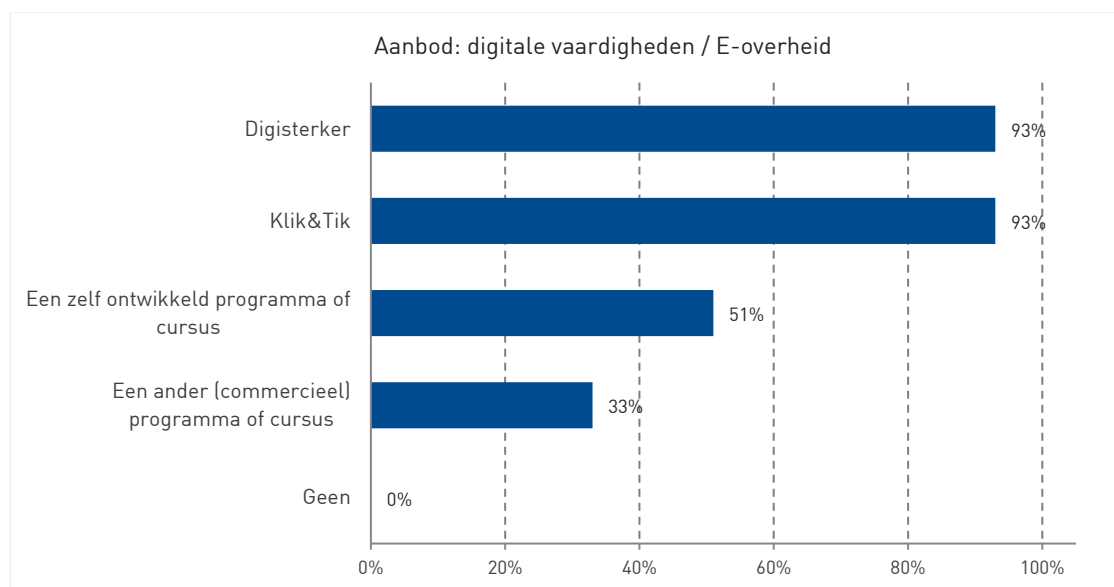
Met [Klik & Tik](#), een programmaserie van Oefenen.nl, ondersteunen bibliotheken mensen bij het ontwikkelen van digitale vaardigheden. Bibliotheken stellen Klik & Tik beschikbaar op hun computers. Bezoekers kunnen hier zelfstandig gebruik van maken of deelnemen aan een ondersteunende cursus, bijeenkomst,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

+ Wat houdt Digisterker in?

Bibliotheken kunnen het programma [Digisterker](#) aanbieden om burgers wegwijs te maken in het werken met de elektronische overheid. Op die manier leren zij zelfstandig gebruik te maken van de elektronische dienstverlening van bijvoorbeeld de gemeente, UWV en de Belastingdienst.

Grootschalige deelname landelijke programma's

Een groot deel van de bibliotheken neemt inmiddels deel aan de landelijke programma's Klik & Tik en Digisterker. In 2018 werden deze programma's door bijna alle bibliotheken aangeboden (93%) (Van de Hoek & Van de Burgt, 2019). Sinds 2015 is een duidelijke toename zichtbaar in het aanbod: Klik & Tik werd in 2015 door 63% van de bibliotheken aangeboden en Digisterker door 32% van de bibliotheken (KB, 2018). Voor de komende jaren wordt een toename verwacht. Stichting Digisterker heeft in 2018 4170 certificaten uitgedeeld aan cursisten (Stichting Digisterker, 2019).



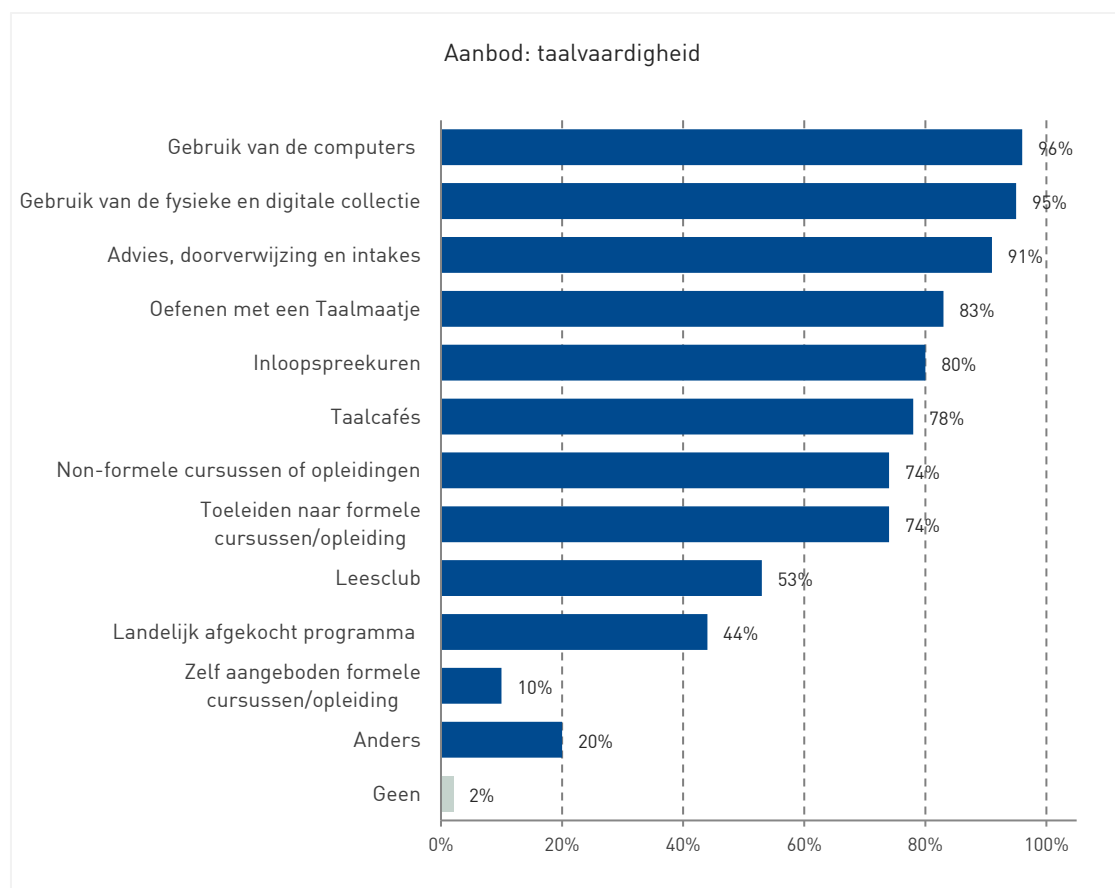
Bron: Van de Hoek & Van de Burgt, 2019.

Opbrengsten landelijke programma's

De effecten van digitale cursussen als Digisterker en Klik & Tik worden landelijk in kaart gebracht. De Monitor Digitale Basisvaardigheden is in 2019 opgegaan in de Effectenmonitor. Deze monitor biedt een verzameling van onderzoeksinstrumenten waarmee bibliotheken de effecten van cursussen kunnen meten. De resultaten uit de monitor helpen bij de evaluatie van educatieve programma's en bij de verantwoording aan externe stakeholders. De Effectenmonitor omvat momenteel vier modules waarmee bibliotheken de effecten van hun educatieve cursussen kunnen meten: computer en internet (digitale basisvaardigheden, zoals Klik & Tik), social media (zoals Klik & Tik, Samen op 't web), E-overheid (Digisterker) en Nederlandse taal. Analyses van de monitor Digisterker tonen aan dat deelnemers over het algemeen erg positief zijn over deze cursus. Men heeft voldoende geleerd om zelfstandig met de E-overheid te kunnen werken, kan het geleerde in het dagelijks leven toepassen en is van plan dat ook echt te gaan doen (Stichting Digisterker, 2017). Ook de geaggregeerde resultaten van de Monitor Digitale Basisvaardigheden laten zien dat deelnemers aan de educatieve dienstverlening rondom digitale basisvaardigheden een verbetering ervaren op vaardigheden, plezier, zelfvertrouwen en toepassing in het dagelijks leven (Smit & Camo, 2018).

Driekwart bibliotheken biedt taalvaardigheids cursussen of -advies aan

Ook op het gebied van taalvaardigheid worden de effecten gemeten. Bij 9 op de 10 bibliotheken bestaat het aanbod op het gebied van taalvaardigheid onder andere uit het gebruik van de computers en/of het gebruik van de fysieke en digitale collectie (respectievelijk 96 en 95%). Daarnaast verzorgt 91% van de bibliotheken advies, doorverwijzing en intakes, kan men in 83% van de bibliotheken oefenen met een Taalmaatje, biedt 80% inloopsprekuren aan, en biedt bijna driekwart van de bibliotheken non-formele cursussen, opleidingen en oefenprogramma's aan (74%). Een even groot percentage van de bibliotheken leidt bezoekers naar formele cursussen en opleidingen (74%).



Bron: Van de Hoek & Van de Burgt, 2019.

Openbare bibliotheken als spin in het web

Bibliotheken werken samen met veel en diverse partnerorganisaties op het gebied van basisvaardigheden voor volwassenen. De meeste bibliotheken maken (formele) afspraken met partners als gemeenten en Stichting Lezen & Schrijven. Daarnaast wordt relatief veel samengewerkt met welzijnswerk of vergelijkbare organisaties, instellingen voor beroepsonderwijs en Vluchtelingenwerk. Op het gebied van taalvaardigheid werkt 97% van de bibliotheken samen met één of meerdere (digi)Taalhuizen in hun werkgebied (Van de Hoek & Van de Burgt, 2019). In totaal waren er in 2018 424 (digi)Taalhuizen in Nederland (Stichting Lezen & Schrijven, 2019). Van alle bibliotheken die aan de meting de Bibliotheken en basisvaardigheden hebben deelgenomen, had 97% in het eerste kwartaal van 2019 minimaal één Taalhuis in haar werkgebied. Bibliotheken die in 2018 geen Taalhuis hadden, hadden wel een vergelijkbaar aanbod. Meer lezen over (digi)Taalhuizen? Zie artikel [Bestrijding van achterstanden met Taalhuizen](#).

+ Wat is een (digi)Taalhuis?

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

Bronnen

- › Bommeljé, Y. & Keur, P.A. (2013). De burger kan het niet alleen. Den Haag: Sdu Uitgevers.
- › Buisman, M. & Houtkoop, W. (2014). Laaggeletterdheid in kaart. Den Bosch/Utrecht: eco/Stichting Lezen & Schrijven.
- › CBS (2018). *ICT, Kennis en economie 2018*.
- › Hoek, S. van de en Burgt, A. van de (2019). *Dienstverlening openbare bibliotheken rondom basisvaardigheden voor volwassenen 2018*. Den Haag: Koninklijke Bibliotheek.
- › Israël, F., M. Kingma, A. Zielman & As, S. van (2016). Aanpak van laaggeletterdheid. Den Haag: Algemene Rekenkamer.
- › Kanne, P. & Löb, N. (2016). *(Digitale) contacten met de overheid*. Amsterdam: I&O Research, in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.
- › Kasperkovitz, J. & van Tits, M. & von der Fuhr, S. (2009.) *De Leerfunctie van Bibliotheken in Beeld*. Kasperkovitz beleidsonderzoek en advies en IVA beleidsonderzoek en advies, in opdracht van de Vereniging van Openbare Bibliotheken.
- › Koninklijke Bibliotheek (KB) (2016). *Basisvaardigheden Netwerkplan 2016-2018*.
- › Koninklijke Bibliotheek (KB) (2018). *Dienstverlening openbare bibliotheken rondom basisvaardigheden voor volwassenen 2017*.
- › Smit, S. & Camo, D. (2018). *Monitor Digitale Basisvaardigheden, 2017-2018*. Rotterdam: Next Value Research, in opdracht van de Koninklijke Bibliotheek (KB).
- › Stichting Digisterker (2017). *Digisterke verhalen - Mensen op weg naar digitaal zelfvertrouwen*.
- › Stichting Lezen & Schrijven (2016). *Factsheet Digitale vaardigheden en laaggeletterdheid*.
- › Stichting Lezen & Schrijven (2019). *Overzicht digiTaalhuizen en digiTaalpunten per provincie*.