

Rapport

Onderzoek laaggeletterden

Kansen voor bibliotheken om laaggeletterden te bereiken

Marieke Buisman (Kohnstamm Instituut)
Jim Allen (ROA)

KB



1. BELANGRIJKSTE UITKOMSTEN	4
2. BELEIDSCONTEXT EN ONDERZOEKSVRAGEN	10
3. LAAGGELETTERDEN IN DE BIBLIOTHEEK (GESPREKKEN MET LAAGGELETTERDEN)	14
3.1 Focusgroepgesprekken met laaggeletterden	14
3.2 Hoe zijn deelnemers bij de bibliotheek terecht gekomen?	15
3.3 Van welk aanbod maken laaggeletterden gebruik?	16
3.4 Welke vaardigheden oefenen laaggeletterden in de bibliotheek en waarom?	17
3.5 Waarom kiezen laaggeletterden voor de bibliotheek?	17
3.6 Wat is het onderscheidend karakter van de bibliotheek ten opzichte van het reguliere taalaanbod?	18
3.7 Hoe kan de bibliotheek laaggeletterden beter bereiken?	18
3.8 Wat missen laaggeletterden in het aanbod?	19
3.9 Waarom bezoeken sommige groepen laaggeletterden nooit de bibliotheek?	19
4. AANPAK VAN BIBLIOTHEKEN (INTERVIEWS MET NEGEN BIBLIOTHEKEN)	21
4.1 Organisaties uit het veld zien de bibliotheek als een laagdrempelige voorziening. De doelgroep laaggeletterden zien dat vaak niet zo.	22
4.2 Bereiken van laaggeletterde doelgroepen	23
4.3 Bereiken van nieuwe doelgroepen	24
4.4 Samenwerking: belang van vindplaatsen	25
5. SAMENSTELLING EN OMVANG VAN DE LAAGGELETTERDE DOELGROEP (DE CIJFERS)	28
5.1 Welke laaggeletterde groepen worden door de bibliotheek bereikt, en welke niet?	28
5.2 Educatieve activiteiten en cultureel engagement in relatie tot bibliotheekbezoek	30
5.2 Maatschappelijke opbrengsten van het verhogen van taalvaardigheid	31
5.3 Relatie tussen laaggeletterdheid en digitale vaardigheden	32
LITERATUUR	35
BIJLAGEN	36
Bijlage: opzet van het onderzoek	36
Bijlage bij hoofdstuk 4: gebruikte interviewleidraad voor interviews met bibliotheken	38
Bijlage bij hoofdstuk 5: Samenstelling van de groepen laaggeletterden en niet laaggeletterden	39

1. Belangrijkste uitkomsten

Hoe kunnen bibliotheken een grotere rol spelen voor laaggeletterden? In opdracht van de Koninklijke Bibliotheek (KB) voerden het Kohnstamm Instituut (UvA) en het ROA (Maastricht University) hier onderzoek naar uit. In dit rapport vindt u aanknopingspunten om meer laaggeletterden te gaan bereiken. Deze zijn in kaart gebracht aan de hand van focus-groepsgesprekken onder laaggeletterden en interviews met medewerkers van bibliotheken. Ook is de aanpak van bibliotheken geïnventariseerd. Verder vindt u in dit rapport informatie over de omvang van verschillende groepen laaggeletterden die de bibliotheek bezoeken. Dit is met kwantitatief onderzoek (secundaire analyses op PIAAC- en ALL-data) vastgesteld.

Kansen binnen actieprogramma Tel mee met Taal

In Nederland zijn 1,3 miljoen mensen laaggeletterd. Laaggeletterdheid komt vaker voor onder ouderen, laagopgeleiden en allochtonen (Buisman e.a., 2013). De meerderheid van de laaggeletterden is autochtoon. De diversiteit van de doelgroep vraagt om een gedifferentieerde aanpak, toegesneden op de situatie en de vragen van verschillende groepen. Vanuit de Rijksoverheid is daarom gestart met het actieprogramma 'Tel mee met Taal', dat van 2016-2018 doelstellingen moet bereiken. In dat programma zetten de ministeries van OCW, SZW en VWS samen in op **participatie**: taal als middel om mee te kunnen doen in de maatschappij en op het werk. Daarbij speelt een **regionale netwerkaanpak** een belangrijke rol. In Tel mee met Taal zijn de **preventieve** aanpak (het voorkomen van taalachterstand) en de **curatieve** aanpak (het bestrijden van laaggeletterdheid via scholing) voor het eerst in één overkoepelend actieprogramma samengebracht.

Taalaanbod van de bibliotheek sluit aan bij de preventieve en curatieve aanpak

Dit beleid biedt aanknopingspunten voor bibliotheken om de dienstverlening voor laaggeletterden te versterken. Zo sluit de combinatie van de curatieve en preventieve aanpak van laaggeletterdheid aan bij opdracht van de bibliotheek, die als taak heeft bij te dragen aan geletterdheid in brede zin, voor jong en oud. De bibliotheek heeft al taalaanbod gericht op jonge kinderen (bijvoorbeeld BoekStart) en volwassenen (bijvoorbeeld via taalcoaches, lees- en schrijfclubs). Ook opereert de bibliotheek in een lokale, maatschappelijke context in contacten met burgers, gemeenten, onderwijs, lokale bedrijven en maatschappelijke organisaties. Dit maakt dat de bibliotheek een unieke positie inneemt en in potentie een belangrijke verbindende schakel kan vormen binnen de regionale aanpak van laaggeletterdheid. Bijvoorbeeld door de huisvesting van een Taalpunt: één loket dat overzicht biedt van het informele, formele en non-formele scholingsaanbod op het gebied van taal en digitale vaardigheden.

Helpt geïnterviewde bibliotheken heeft Taalpunt

Uit dit onderzoek blijkt dat niet alle deelnemende bibliotheken een aanpak hebben op het vlak van de dienstverlening aan laaggeletterden, zoals het instellen van een Taalpunt. Ongeveer de helft van de negen geïnterviewde bibliotheken bevindt zich in een opstartende fase. Zij beginnen met het opzetten van een Taalpunt, hebben vooral warme contacten met traditionele partners in de regio (zoals taalaanbieders) en starten met het benaderen van organisaties die nieuwe groepen laaggeletterden kunnen bereiken. Vaak speelt Stichting Lezen & Schrijven een aanjagende rol in het opzetten van regionale samenwerking. Met name de bibliotheken in de grotere steden (G4 en G32) en pilotregio's van het pilotprogramma van de Rijksoverheid Taal voor het Leven zijn vergevorderd in de samenwerking met regionale partners.

Organisaties uit het veld zien de bibliotheek als een laagdrempelige voorziening. De doelgroep laaggeletterden zien dat vaak niet zo.

Verbindende schakel

Volgens de geïnterviewde bibliotheken voldoen zij richting externe partners aan het hierboven geschetste beeld van 'verbindende schakel' binnen de aanpak van laaggeletterdheid. Vrijwel alle deelnemende bibliotheken zijn onderdeel van een taalnetwerk waarvan de kern

bestaat uit de gemeente, bibliotheek, welzijnsorganisaties die vrijwilligersondersteuning bieden op het gebied van taal en taalaanbieders (roc's en private taalscholen). Regelmatig is er sprake van onderlinge concurrentie tussen taalaanbieders in het netwerk, daarbinnen neemt de bibliotheek vaak een meer neutrale positie in. De bibliotheken geven aan dat zij door deze partijen worden gezien als een belangrijke openbare en laagdrempelige voorziening: steeds vaker sluiten publieke ruimtes zoals buurthuizen hun deuren vanwege bezuinigingen. Daardoor blijven weinig openbare plekken over. In de samenwerking met andere partijen neemt de bibliotheek vanwege het neutrale en laagdrempelige karakter vaak de rol van coördinator en facilitator binnen de aanpak van laaggeletterdheid op zich, bijvoorbeeld door het huisvesten van een Taalpunt.

Niet laagdrempelig voor laaggeletterden

Alle geïnterviewde bibliotheken zijn zich er echter van bewust dat zij voor laaggeletterden geen laagdrempelige voorziening zijn. Ook laaggeletterden zelf noemen de bibliotheek geen laagdrempelige voorziening. Zij zien zichzelf vaak niet als een doelgroep voor de bibliotheek, mogelijk speelt schaamte daarbij soms een rol. Een autochtone laaggeletterde man zegt daarover: *"De bibliotheek staat vol met romans, wij zijn niet zo romantisch. Ik heb het gevoel dat ik daar niks te zoeken heb."* En: *"Ik vind het iets voor kinderen: toen mijn kinderen op school zaten vond ik het wel belangrijk om met ze naar de bibliotheek te gaan. Of ik associeer het met lezen voor je plezier, en dat doe ik absoluut niet. Lezen is strafwerk voor mij. Je moet al zoveel lezen, dat doe ik niet voor mijn lol. Ik wil leren lezen en schrijven omdat het moet voor mijn werk."* De geïnterviewde laaggeletterden associëren de bibliotheek vooral met lezen voor je plezier, en niet om er praktische taalvaardigheid op te doen. Dat de bibliotheek ondersteunt bij het oefenen met taal was bij de meeste geïnterviewden niet bekend. Zij zien de bibliotheek dus vooral als een huis met boeken in plaats van een plek die je op weg kan helpen om informatie te verkrijgen en je doelen te bereiken.

Laaggeletterden zien zichzelf niet als doelgroep van de bibliotheek, die is voor lezen voor je plezier. Toch bezoekt een op de drie wel eens een bibliotheek.

Aantal laaggeletterden in de bibliotheek

Wie zijn er laaggeletterd in Nederland en wie komen er wel naar de bibliotheek? Van de laaggeletterden in Nederland brengt 29% wel eens een bezoek aan de bibliotheek (Fouarge, 2011). De analyses in hoofdstuk 5 laten zien dat het daarbij vaker vrouwen zijn, relatief hoog opgeleid en tussen 26 en 45 jaar oud. Zij hebben vaker betaald werk en minderjarige kinderen dan laaggeletterden die de bibliotheek niet bezoeken. De meerderheid van de groep laaggeletterde bibliotheekbezoekers bestaat zelfs uit ouders met kinderen (53%). Ook de meeste van de laaggeletterde ouders in de focusgroepgesprekken (hoofdstuk 3) geven aan dat zij wel eens met hun kinderen de bibliotheek hebben bezocht. Daarmee vormen laaggeletterde ouders in potentie een belangrijke doelgroep voor de bibliotheek, en kunnen programma's als BoekStart aanknopingspunten bieden om laaggeletterden via hun kinderen te bereiken.

Laaggeletterde ouders vormen in potentie een belangrijke doelgroep.

Autochtone laaggeletterden komen minder vaak

Uit cijfers is op te maken dat autochtone Nederlanders die laaggeletterd zijn verhoudingsgewijs minder vaak gebruik maken van de bibliotheek. Ook lijkt het er op dat de allochtone groep die moeite heeft met taal, beter de weg naar de bibliotheek vindt dan de allochtone groep die wel taalvaardig is. Van de groep laaggeletterden die wel eens de bibliotheek bezoekt, is namelijk meer dan de helft (55%) autochtoon. Bijna 1 op de 3 behoort tot de eerste generatie allochtone groep. Terwijl de situatie onder de niet-laaggeletterde groep heel anders is. Daar is 84% van de bibliotheekbezoekers autochtoon, en behoort slechts 9% tot de eerste generatie allochtonen.

Allochtone laaggeletterden belangrijkste doelgroep

Uit de voor dit onderzoek afgenomen interviews blijkt dat voor vrijwel alle bibliotheken geldt dat de allochtone laaggeletterden de belangrijkste doelgroep van het taalondersteuningsaanbod is dat de bibliotheek aanbiedt. Dat beeld komt overeen met eerder onderzoek naar de doelgroepen van de bibliotheek. Zo blijkt uit de 'Monitor bestrijding laaggeletterdheid door bibliotheken' dat het merendeel van het cursusaanbod voor laaggeletterden van bibliotheken (88%) allochtone deelnemers heeft (Kasperkovitz, 2014).

Laaggeletterde werkenden

Autochtone laaggeletterden maken dus minder gebruik van de voorzieningen van de bibliotheek. Daarnaast vormen laaggeletterde werkenden een lastig te bereiken groep. De bibliotheken zien hen wel als belangrijke potentiële doelgroep want de bibliotheek is er voor alle mensen die moeite hebben om te participeren in de samenleving. Een aantal bibliotheken geeft aan dat met de invoering van de Wet Taaleis in de Participatiewet, de groep werkenden beter bij de bibliotheek in beeld komt en vaker naar een taalaanbod zal worden doorverwezen. Dit kan ook leiden tot doorverwijzing van een grotere groep autochtone laaggeletterden, bijvoorbeeld via UWV.



Laaggeletterden hebben vooral taalvragen rondom concrete situaties waar ze in het dagelijks leven tegenaan lopen.

Concrete taalvragen

Weinig laaggeletterden (autochtoon en allochtoon) geven aan alleen te willen leren lezen en schrijven voor 'het plezier', en geven vooral voorbeelden van concrete taalvragen waar ze in het dagelijks leven tegenaan lopen. Allochtone deelnemers van de leesclub geven wel de meerwaarde aan van het oefenen met woorden in de context van een verhaal zoals in de bibliotheek. *“Woorden die je niet zo snel hoort op het werk of op school, lees je wel in de boek. Je leert hier nieuwe woorden die je niet elke dag gebruikt.”* In vergelijking met taalles op het roc vinden autochtone deelnemers het taalaanbod in de bibliotheek minder toegepast en praktisch. Voorbeelden die genoemd worden zijn dat je aan de bibliotheek minder hebt bij moeilijke woorden voor een veiligheidscursus op je werk, een brief van de gemeente of de handleiding van een wasmachine. *“In de bieb is het gewoon een boek lezen, en hier op school leer je meer. Je leert heel snel, en neemt het heel snel op. In de bibliotheek oefen je vooral met lezen, in de klas is taal veel breder.”*

Camouflagecursussen

Verschillende geïnterviewde bibliotheken geven aan dat ze denken door middel van een functionele aanpak autochtone doelgroepen te kunnen bereiken, bijvoorbeeld door het aanbieden van zogenaamde 'camouflagecursussen' (cursussen gericht op andere vaardigheden en thema's, maar waarbij ook taal geoefend wordt). Een voorbeeld hiervan is het aanbod van digitale cursussen dat met name autochtone volwassenen kan verleiden om naar de bibliotheek te komen: *“Het is makkelijker voor een autochtone laaggeletterde om te zeggen dat je naar de bibliotheek gaat om met de computer te oefenen, dan om met taal te oefenen.”* Geïnterviewden geven aan dat focussen op het probleem van laaggeletterdheid alleen, te weinig mensen aanspreekt. Het is belangrijk om te laten zien dat je in de bibliotheek kunt werken aan een oplossing: positief formuleren. *“Dus niet: wil je op taalles, maar: wil je leren appen? De truc is dat je taal heel instrumenteel en functioneel maakt.”*

Cursus digitale vaardigheden

Een aanzienlijk deel van de laaggeletterden kan baat hebben bij een cursus digitale vaardigheden, blijkt uit de analyses van digitale vaardigheden van laaggeletterden (hoofdstuk 5). Grofweg onderscheiden we twee groepen:

- Mensen met onvoldoende computerervaring om met een computer om te kunnen gaan (één op de drie laaggeletterden). Binnen deze groep zijn ouderen, laagopgeleiden en anderstaligen oververtegenwoordigd.
- Mensen met weinig digitale vaardigheden (ongeveer de helft van de laaggeletterden). Zij kunnen simpele taken uitvoeren op de computer en gebruikmaken van vertrouwde, herkenbare applicaties zoals e-mail, maar hebben moeite met het navigeren binnen websites, of het vergelijken van producten. Binnen deze groep zijn ouderen, autochtonen en werkenden oververtegenwoordigd.

Mensen met zeer beperkte computervaardigheden zijn vooral oververtegenwoordigd onder de allochtone groep. Autochtone laaggeletterden behoren vaker tot de groep met lage digitale vaardigheden. Uit de interviews blijkt dat bibliotheken met het aanbod van digitale cursussen juist deze laatste doelgroep willen aanspreken. Het gaat dan minder vaak om digibeten.

Digitale cursussen en aanbod aan laaggeletterde ouders bieden kansen om de doelgroep te bereiken.

Doelgroepen voor de bibliotheek

De deelnemers aan de interviews zien - naast het aanbieden van digitale cursussen - mogelijkheden om laaggeletterde ouders te bereiken via programma's gericht op jonge kinderen. Dit kan een kansrijke doelgroep zijn, omdat laaggeletterde ouders de weg naar de bibliotheek relatief goed weten te vinden. In een aantal bibliotheken wordt nagedacht over de doorverwijzing van laaggeletterde moeders die aan het BoekStartprogramma deelnemen. Maar dat vergt wel interne bewustwording en specifieke expertise op het gebied van herkennen en doorverwijzen van laaggeletterden. Het is niet eenvoudig om moeders te bereiken en aan te spreken op taalvaardigheid, ook niet voor pedagogisch medewerkers en leesconsulenten. Doorverwijzing gebeurt nu vaak op incidentele basis: *“Medewerkers sturen anderstalige moeders soms door naar het volwassenenaanbod. Maar het hangt heel erg van de collega's af: de een maakt makkelijker contact met de moeders dan de ander. Belangrijk is dat er ook interne bewustwording is over de doelgroep: weten wie het zijn. Collega's in de bibliotheek krijgen binnenkort een training in het herkennen van laaggeletterdheid.”* Een andere bibliotheek kiest juist voor een aanpak binnen BoekStart met externe toeliders. Er is een korte film gemaakt voor de GGD over laaggeletterdheid en BoekStart, waardoor jonge laaggeletterde ouders gericht kunnen worden bereikt: *“Als je goede afspraken maakt met dat soort toeliders, dan ben je zinnvoller bezig dan wanneer je zomaar gaat werven.”*

Autochtone en allochtone laaggeletterden hebben verschillende verwachtingen van lees- en schrijfclubs van de bibliotheek.

Lees- en schrijfclubs

In de focusgroepgesprekken die zijn gehouden met verschillende laaggeletterden waren allochtone deelnemers positief over het sociale aspect van lees- en schrijfclubs in de bibliotheek. Deze mensen hebben geen groot sociaal netwerk, kennen relatief weinig autochtonen en missen zo de kans om Nederlands te oefenen in het dagelijks leven. De bibliotheek is daarnaast gezellig: *“Het is leuk om met een groep samen aan een tafel te zitten en samen te lezen.”* Ook geven ze aan dat de bibliotheek een veilige omgeving is: je kunt er vrij oefenen. Het sociale aspect geldt in mindere mate voor autochtone taalcursisten: die kiezen met name voor een taalcursus in groepsverband (op het roc) omdat het een veilige omgeving biedt om te oefenen. Uit interviews met bibliotheekmedewerkers komt een vergelijkbaar beeld naar voren: met name autochtonen nemen deel aan de oefengroepen. Het is ook lastig om de groepen te mengen: *“Autochtonen en allochtonen hebben andere wensen [bijvoorbeeld bij het oefenen van spreekvaardigheid]. Het is fijn om met mensen te kunnen delen die tegen hetzelfde aanlopen en uit te wisselen over hoe je daarmee omgaat.”*

Laaggeletterden vinden het taalaanbod in de bibliotheek vooral door doorverwijzing van andere organisaties.

Doorverwijzing

Uit de focusgroepengesprekken blijkt dat vrijwel niemand onder de laaggeletterden zelfstandig de weg naar de bibliotheek heeft gevonden. Ze zijn vaak doorverwezen via het roc, het wijkcentrum, de gemeente of UWV. Een aantal is via mond-tot-mondreclame bij de bibliotheek terecht gekomen. Ook de geïnterviewde bibliotheken gaven aan dat het zonder toeleidende organisaties lastig is om laaggeletterden te bereiken. *“We hebben echt andere organisaties nodig om laaggeletterden binnen te krijgen... Je moet de hort op, uit de bibliotheek. Dat vergt veel tijd.”* Met name het bereiken van de autochtone doelgroep vergt nog een grote inspanning. Sommige bibliotheken focussen daarbij op zogenaamde *life changing moments*: verlies van werk, behoefte aan zorg of veranderingen binnen het gezin zoals geboorte. *“Het is heel erg moeilijk om autochtone laaggeletterden zelf te signaleren, je moet het van hun netwerk hebben. Er is veel schaamte, mensen komen niet uit zichzelf naar de bibliotheek.”*

Naar buiten gerichte aanpak nodig

De bibliotheken waarmee is gesproken geven aan dat de rol van verbindende schakel daarom een andere (meer naar buiten gerichte) aanpak vergt. Voor een goede toeleiding en doorverwijzing via een Taalpunt, staat voorop dat laaggeletterden de bibliotheek weten te vinden. Vrijwel alle bibliotheken denken na over strategieën om nieuwe doelgroepen naar de bibliotheek te halen. Daarvoor moeten vaak nieuwe contacten met toeleiders worden aangeboord. Bibliotheken noemen – naast traditionele samenwerkingspartners zoals taalaanbieders – een breed veld van toeleidende instanties waarmee contacten worden gelegd, met name gericht op:

- (Toeleiden naar) werk: UWV, leerwerkloket, bedrijfsleven, sociale werkplaatsen.
- Het sociaal domein: centra voor jeugd en gezin, thuiszorgorganisaties, sociale wijkteams en GGD.

Samenwerking en contacten leggen

In de focusgroepen en interviews kwamen een aantal aanknopingspunten naar voren om laaggeletterden beter te bereiken, waaronder:

- Investeer in contacten met toeleidende organisaties.
- Denk na over het attenderen op het taalaanbod via bijvoorbeeld camouflagecursussen.
- Probeer in te spelen op mond-tot-mondreclame.
- Bekijk de mogelijkheid om deelnemende laaggeletterden in te zetten als ambassadeur om nieuwe organisaties te bereiken.

Alle geïnterviewde bibliotheken gaven aan behoefte te hebben aan het delen van kennis over goede voorbeelden van samenwerking in het kader van de aanpak van laaggeletterdheid.

Leeswijzer

In de volgende hoofdstukken gaan we nader in op de aanpak en uitkomsten uit het onderzoek. Eerst schetsen we de beleidscontext waarin het onderzoek is uitgevoerd en de onderzoeksvragen die aan de dataverzameling ten grondslag liggen. Ook gaan we kort in op de manier waarop het onderzoek is opgezet. Vervolgens bespreken we de bevindingen die uit het onderzoek voortvloeien en aanknopingspunten voor het beleid en de werkwijze van bibliotheken. In hoofdstuk 3 van dit rapport komen de laaggeletterden zelf aan het woord. We brengen in beeld hoe laaggeletterden door de bibliotheek worden bereikt, aan welke ondersteuning en voorzieningen zij behoefte hebben en hoe zij de aanpak van laaggeletterdheid in hun concrete situatie ervaren. In hoofdstuk 4 staat de vraag centraal: welke activiteiten ontplooiën bibliotheken op dit moment om de laaggeletterde doelgroep te bereiken? In hoofdstuk 5 presenteren we kwantitatieve gegevens over bibliotheekbezoek van laaggeletterden. Een aantal van de uitspraken van laaggeletterden en medewerkers van bibliotheken is bij de verschillende hoofdstukken opgenomen. Daarnaast schetsen we op basis van de interviews portretten van zes typen laaggeletterden en hun bibliotheekgebruik. Deze zijn los door de tekst geplaatst (paarse kaders) als illustratief voorbeeld van hoe de doelgroep uiteenvalt in verschillende typen subdoelgroepen.

Delson is 22 en komt uit Kaapverdië. Hij is op zijn 10e naar Nederland verhuisd. Hij volgde een mbo-2 opleiding op het ROC. Toen hij daarna wilde beginnen aan een niveau-3 opleiding, werd hem verteld dat zijn schriftelijke taalvaardigheid niet goed genoeg was om door te stromen. Hij is daarom door de mbo-opleiding doorverwezen naar een taalcursus op het ROC, waar hij vooral grammatica oefent. Hij komt regelmatig in de bibliotheek, om tijdschriften te lezen, muziek te luisteren of dvd's te lenen. Boeken lenen in de bibliotheek is niets voor hem.

2. Beleidscontext en onderzoeksvragen

In Nederland zijn 1,3 miljoen mensen laaggeletterd. Bij de definitie van laaggeletterdheid gaan we uit van *functionele taalvaardigheid*: het kunnen *begrijpen* en *analyseren* van taal om te kunnen *handelen*, er iets mee te kunnen doen. Bijvoorbeeld om een werkbriefje in te vullen, financiële producten te beoordelen of informatie over bijwerkingen van medicijnen uit een bijsluiter te kunnen halen. Deze definitie en de cijfers over de omvang van laaggeletterdheid in Nederland zijn afkomstig uit het PIAAC-onderzoek, een internationaal onderzoek dat taal- reken en digitale vaardigheden onder volwassenen meet. Laaggeletterden zijn die mensen die op de laagste taalniveaus in dat onderzoek presteren (niveau 1).

Impact van laaggeletterdheid

De impact van laaggeletterdheid is groter dan alleen een effect op taalvaardigheid: uit bovenstaand onderzoek blijkt dat laaggeletterden minder vaak een vaste aanstelling hebben, vaker een laag inkomen verdienen, minder vertrouwen hebben in de mensen om hen heen en hun gezondheid vaker als matig tot slecht beoordelen (Buisman et al, 2013; Buisman & Houtkoop et al, 2014). Het gaat bovendien om een onderwerp waar vaak nog een taboe op rust, en om kwetsbare doelgroepen die niet altijd makkelijk te bereiken zijn.

Lastig te bereiken doelgroep

Reden genoeg om serieus werk te maken van taalvaardigheid voor deze groep. Toch weten laaggeletterden lang niet altijd de weg te vinden naar een taaltraject en vormen ze een lastig te bereiken doelgroep. De term 'laaggeletterd' kan het beeld oproepen van een vrij uniforme groep die met dezelfde problemen te kampen heeft. Dat is echter niet het geval (Fouarge e.a., 2011). Een deel van de laaggeletterde groep is zich bewust van de problemen met lezen en schrijven en schaamt zich daar vaak voor. Maar de meeste laaggeletterden ervaren zelf geen problemen met taal. Vaak is het bijvoorbeeld de omgeving die problemen met taalvaardigheid opmerkt. (Fouarge e.a., 2011).

Twee subgroepen

We onderscheiden in dat verband grofweg twee subgroepen: een deel van de laaggeletterden (circa 300.000 mensen) beschikt over zeer lage taalvaardigheden en bevindt zich op de grens van analfabetisme. Voor het merendeel van deze groep geldt dat Nederlands niet de eerste taal is. Ook gaat het vaak om mensen zonder positieve schoolervaring. Daarnaast is er een grotere groep laaggeletterden (ongeveer 1 miljoen mensen) met taalvaardigheden op een wat hoger niveau. De meesten hebben betaald werk, een aanzienlijk deel is maatschappelijk actief en heeft toegang tot de digitale wereld. Niet iedereen loopt per se tegen problemen aan op het gebied van taal: veel van hen schatten het eigen taalniveau als voldoende in. In de beeldvorming rond laaggeletterdheid ligt de nadruk vaak op de problemen van de groep laaggeletterden met zeer lage taalvaardigheden. Maar zij zijn niet representatief voor de gehele groep laaggeletterden.

Gedifferentieerde aanpak

Laaggeletterdheid komt in verhouding vaker voor onder ouderen, laagopgeleiden en allochtonen. De meerderheid van de laaggeletterden is autochtoon. De diversiteit van de doelgroep vraagt om een gedifferentieerde aanpak, toegesneden op de situatie en de vragen van verschillende groepen. Voor de een kan formele taalscholing via het regionale opleidingscentrum (roc) een passend aanbod zijn, voor de ander werkt een individueel digitaal aanbod of ondersteuning door vrijwilligers beter (Ecorys & Kohnstamm, 2014).

Actieplannen Rijksoverheid

Landelijk beleid gericht op het terugdringen van laaggeletterdheid kreeg in de afgelopen jaren vorm in aanvalsplannen en actieplannen van het ministerie van OCW: het Aanvalsplan (2006-2011) en het Actieplan laaggeletterdheid (2011-2015). In het nieuwe actieprogramma 'Tel mee met Taal' zetten de ministeries van OCW, SZW en VWS samen in op *participatie*:

taal als middel om mee te kunnen doen in de maatschappij en op het werk. Daarbij wordt gerefereerd aan de *samenhang* tussen taalvaardigheden en andere basisvaardigheden zoals rekenen en digitale vaardigheden. Op deze vaardigheden wordt steeds meer een beroep gedaan, zo moeten burgers in 2017 alle overheidszaken digitaal kunnen afhandelen. Voor laaggeletterden kan taalvaardigheid een drempel zijn om zich in de digitale wereld te kunnen begeven (Baay et. al., 2015). Binnen Tel mee met Taal krijgt de betrokkenheid van maatschappelijke organisaties in de *lokale netwerkaanpak* van laaggeletterdheid (opnieuw) een plek: zij hebben een belangrijke rol in het vinden en scholen van laaggeletterden. Tot slot wordt de aanpak van het voorkomen van taalachterstand en laaggeletterdheid (*preventief*) voor het eerst in één overkoepelend actieprogramma verbonden met het bestrijden van laaggeletterdheid (*integrale aanpak*). (*curatief*)

Aansluiting bij bibliotheek

De landelijke aanpak van laaggeletterdheid sluit aan bij de opdracht van de bibliotheek: bijdragen aan geletterdheid in brede zin, voor jong en oud. Bijvoorbeeld door ondersteuning van leesbevordering. Lezen is de basis voor het opdoen van kennis, stimuleert de creativiteit en de verbeeldingskracht (Cohen, 2014). Zo ondersteunt en faciliteert de bibliotheek via activiteiten met een open karakter burgers om mee te kunnen doen in de kennissamenleving. (Cohen et al., 2014).

Aamina is 30 jaar en moeder van drie kinderen. Ze is tien jaar geleden van Somalië naar Nederland gekomen. Ze heeft toen ze net in Nederland was taalles gevolgd op het ROC, maar vindt dat ze de taal niet goed genoeg spreekt. Ze komt niet meer in aanmerking voor een formele cursus op het ROC. De VoorleesExpress van de bibliotheek is op bezoek geweest bij de peuterspeelzaal van haar zoon, en daar is ze in gesprek geraakt met een medewerker van het NL plein. In de bibliotheek oefent ze met de leesclub. Ze wil graag haar jongste zoon in het Nederlands voorlezen, maar vindt dat haar uitspraak niet goed genoeg is. Ook wil ze oefenen met de 10-minutengesprekken op school: de juf spreekt snel waardoor ze niet alles meekrijgt. Thuis spreekt ze vooral haar eigen taal en kan ze niet vaak Nederlands oefenen. Ze vindt het gezellig om in de bibliotheek samen met een groep te oefenen.

Verbindende schakel

Bovendien opereert de bibliotheek in een regionale, maatschappelijke context en onderhoudt contacten met burgers, gemeenten, onderwijs, lokale bedrijven en maatschappelijke organisaties. Dit maakt dat de bibliotheek een unieke positie inneemt en in potentie een belangrijke 'verbindende schakel' kan vormen binnen de regionale aanpak van laaggeletterdheid. Deze regionale samenwerking in de aanpak van laaggeletterdheid krijgt steeds meer vorm, blijkt ook uit de evaluatie van het Actieplan Laaggeletterdheid. In samenwerking met de Stichting Lezen & Schrijven is in de afgelopen jaren in de regio meer gestructureerde aandacht ontstaan voor het thema.

Veranderende positie roc's

Daarnaast wint de bibliotheek aan belang door de veranderende positie van roc's. Een in 2014 aangenomen wetswijziging in de wet educatie en beroepsonderwijs (WEB) zorgt ervoor dat de verplichte inkoop van taal- en rekenaartrajecten voor volwassen bij de roc's stapsgewijs wordt afgebouwd. Gemeenten krijgen meer ruimte om een breder aanbod aan scholingstrajecten in te zetten. Daarbinnen neemt de rol van non-formele en informele taaltrajecten en de inzet van vrijwilligers toe: er wordt in toenemende mate non-formeel scholingsaanbod ontwikkeld om mensen op laagdrempelige manier te helpen met het verbeteren van (hun) taalvaardigheid. Ook wordt de rol van bibliotheken en welzijnsinstellingen belangrijker.

In veel gemeenten worden Taalpunten ingericht (gericht op doorverwijzen van laaggeletterden naar een passend scholingsaanbod) en ondergebracht bij bibliotheken en welzijnsinstellingen. Bovendien worden met de invoering van de Wet Taaleis Participatiewet (in 2016) nieuwe groepen (lastig te bereiken) laaggeletterde bijstandsgerechtigden doorverwezen naar een taaltraject, bijvoorbeeld via het Taalpunt.

Harry is 55 en werkt in een groot magazijn. Hij had moeite om ingewikkelde, technische woorden en instructies te lezen. Ook moest hij een veiligheidscursus volgen voor zijn werk. Toen hij daarvoor schriftelijke opdrachten moest inleveren, liep hij vast. Zijn werkgever is met hem gaan praten en vroeg of hij problemen met taal had. Via zijn werk is hij toen voor taalles aangemeld. Harry vond het een grote stap om naar les te gaan en durfde het niet aan zijn familie te vertellen. Tijdens de eerste les bleek dat zijn zwager ook in de taalklas zat. Allebei waren ze door hun werkgever doorverwezen naar een cursus omdat ze moeite hadden met taal, maar ze durfden het niet tegen elkaar te zeggen. Harry moet binnenkort op zoek naar een nieuwe baan. Hij gaat een keer per maand naar de bibliotheek om via de computer te solliciteren. En hij heeft van de bibliotheek een gratis pas gekregen, waarmee hij een jaar boeken kan lenen. Baantjer is zijn favoriet.



Beleidsontwikkelingen die kansen bieden

De hierboven geschetste beleidsontwikkelingen bieden kansen voor bibliotheken om zich verder in te zetten voor laaggeletterden. Partijen die deel uitmaken van regionale samenwerkingsverbanden (bondgenootschappen, allianties of pilotregio's Taal voor het Leven) geven aan dat bibliotheken een grotere rol kunnen spelen door de tussenkomst van de Stichting Lezen & Schrijven en de verschuiving van formeel naar non-formeel aanbod (Ecorys & Kohnstamm, 2014).

Kansen in aanbod bibliotheken

Ook binnen het bredere aanbod van bibliotheken liggen kansen om (nieuwe) groepen laaggeletterden te bereiken. Bibliotheken bieden taalprogramma's voor jonge kinderen en hun ouders (zoals BoekStart en de VoorleesExpress) en digitale oefenprogramma's (zoals Taalklas.nl, Lees&Schrijf!, Klik&Tik via Oefenen.nl). Dat maakt een integrale aanpak mogelijk waarbij de verbinding wordt gelegd tussen het voorkomen van laaggeletterdheid (preventie) en het aanpakken van laaggeletterdheid (curatief). Ook kunnen mogelijk nieuwe groepen laaggeletterden binnen de bibliotheek worden bereikt via doorverwijzing of camouflagecursussen (cursussen gericht op andere vaardigheden (werken met de computer) of andere, thema's (solliciteren) waar ook met taal wordt geoefend).

Probleem laaggeletterdheid binnen opdracht bibliotheek

Kortom: laaggeletterdheid is een maatschappelijk probleem dat past binnen de opdracht van de bibliotheek. Het biedt kansen voor een nieuwe invulling van de taken. Maar de laaggeletterde doelgroep is lastig te bereiken, met name omdat de groep laaggeletterden niet direct identificeerbaar is. Laaggeletterdheid is geen formeel persoonskenmerk, maar blijkt uit het feit dat mensen moeite hebben om informatie te begrijpen en gebruiken die we in het dagelijks leven en op het werk nodig hebben om doelen te bereiken. Het is daarom belangrijk om inzicht te verwerven in de specifieke problemen, wensen en verwachtingen van groepen laaggeletterden in relatie tot de openbare bibliotheek.

Onderzoeksvragen

In dit onderzoek staat de vraag centraal: *Op welke manier kunnen openbare bibliotheken een rol van betekenis spelen voor laaggeletterden of daarbij hun rol vergroten?*

Wat weten we al op basis van onderzoek?

Er zijn verschillende onderzoeken uitgevoerd naar de rol van de bibliotheek in de aanpak van laaggeletterdheid. Zo is in de *Monitor bestrijding laaggeletterdheid door bibliotheken* onderzoek verricht naar de achtergrond van laaggeletterden die deelnemen aan een vorm van taalondersteuning via de bibliotheek, en naar de vorderingen en de tevredenheid van de doelgroep over het aanbod (Kasperkovitz, 2014). Daaruit blijkt dat het merendeel van het cursusaanbod voor laaggeletterden van bibliotheken (88%) allochtone deelnemers heeft. Ook blijkt dat groepsbegeleiders de vorderingen van deelnemers op het gebied van taalvaardigheid bescheiden noemen, maar er worden wel aanzienlijke verbeteringen op het gebied van zelfvertrouwen waargenomen. Daarnaast is (beleids)onderzoek verricht naar de kansen en mogelijkheden voor bibliotheken om beter aan te sluiten bij bestaande lokale, regionale en landelijke beleidsstructuren rondom de aanpak van laaggeletterdheid (Research voor Beleid, 2011). Daaruit blijkt dat het voor bibliotheken niet eenvoudig is om te komen tot een succesvolle aanpak van laaggeletterdheid. Vaak ontbreekt een langetermijnvisie op hoe bibliotheken in de toekomst een effectieve bijdrage kunnen leveren aan de bestrijding hiervan. Ook blijkt dat bibliotheken zich vaak richten tot traditionele samenwerkingspartners zoals taalaanbieders, en dat er in mindere mate wordt samengewerkt met maatschappelijke organisaties of overheden.

Internationaal onderzoek

Tot slot is (inter)nationaal onderzoek beschikbaar naar de omvang van laaggeletterdheid in Nederland, en de ontwikkeling van laaggeletterdheid door de tijd: de Adult Literacy and Life Skills Survey (ALL) uit 2008 (Fouarge, et. al 2011; Houtkoop et al 2012) en het Programme for the International Assessment of Adult Literacy (PIAAC) uit 2012 (Buisman et al., 2013). Deze cijfers geven inzicht in het bibliotheekbezoek van laaggeletterden.

Wat weten we nog niet?

Onderzoek naar de rol van de bibliotheek in de aanpak van laaggeletterdheid heeft zich tot nu toe vaak gericht op de laaggeletterden die al gebruik maken van de ondersteunende diensten van de bibliotheek op het gebied van basisvaardigheden. Maar er is ook een grote groep laaggeletterden die (nog) geen gebruik maakt van dit aanbod. Bovendien blijkt uit onderzoek dat de groep laaggeletterden divers is. Het in kaart brengen van de verschillende laaggeletterde doelgroepen kan inzicht geven in de vraag wat wenselijk / noodzakelijk is om laaggeletterden beter te bereiken en te ondersteunen. Meer specifiek is nog onvoldoende zicht op de:

- Specifieke (sub)doelgroepen onder laaggeletterden en het bibliotheekbezoek onder deze groepen.
- Wensen en behoeften van deze groepen laaggeletterden ten aanzien van ondersteuning door de bibliotheek en de opbrengsten van deze dienstverlening.
- Inrichting van de dienstverlening van bibliotheken voor de laaggeletterde doelgroep.

Aanknopingspunten bereiken laaggeletterden

Om deze onderzoeksvragen te beantwoorden hebben het Kohnstamm Instituut (UvA) en het ROA (Maastricht University) onderzoek uitgevoerd in opdracht van Koninklijke Bibliotheek. Door middel van kwalitatief onderzoek - vijf focusgroeps gesprekken onder laaggeletterden (hoofdstuk 3) en interviews met medewerkers van negen bibliotheken (hoofdstuk 4) - brengen we aanknopingspunten voor het bereiken van laaggeletterden in kaart en inventariseren we de aanpak van bibliotheken. Door middel van kwantitatief onderzoek (secundaire analyses op PIAAC- en ALL-data, hoofdstuk 5) wordt de omvang van verschillende groepen laaggeletterden in Nederland, en specifieke informatie over de samenstelling van de groepen laaggeletterden die de bibliotheek bezoeken in kaart gebracht. Een onderzoeksverantwoording is opgenomen in de bijlage van dit rapport.



3. Laaggeletterden in de bibliotheek (gesprekken met laaggeletterden)

In dit hoofdstuk richten we ons op de laaggeletterden zelf. We brengen in beeld hoe laaggeletterden door de bibliotheek worden bereikt, aan welke ondersteuning en voorzieningen zij behoefte hebben en hoe zij de aanpak van laaggeletterdheid in hun concrete situatie ervaren. Ook bevragen we de laaggeletterde doelgroep die geen gebruik maakt van de voorzieningen van de bibliotheek.

3.1 | Focusgroepgesprekken met laaggeletterden

In dit kwalitatieve deel van het onderzoek zijn laaggeletterden geïnterviewd in vijf focusgroepen. Door middel van deze gesprekken zijn de wensen en verwachtingen van laaggeletterden in kaart gebracht. Het gaat dan om laaggeletterden die de bibliotheek soms of regelmatig bezoeken en om laaggeletterden die nooit in de bibliotheek komen:

- Drie lees- en schrijfclubs van de bibliotheek.
- Eén focusgroep onder laaggeletterden die een taalcursus op een roc volgen.
- Eén focusgroep onder laaggeletterden die een taalcursus op een roc volgen en nooit een bibliotheek bezoeken.

Invulling focusgroepen

De focusgroepen werden georganiseerd via de organisaties die direct werken met de laaggeletterde doelgroep (zoals roc's, bibliotheken en taalvrijwilligers). Daarnaast is er een onderscheid gemaakt in de interviewgroepen naar taalniveau. Een groep bestond uit autochtone laaggeletterden (NT1, Nederlands als eerste taal), waarbij vaker sprake is van een laag opleidingsniveau (soms gecombineerd met leerproblemen). De andere groep bestond uit anderstaligen (NT2, Nederlands als tweede taal), waarbij er meestal sprake is van een gebrekkige beheersing van het Nederlands. Het scheiden van deze twee groepen was zinvol, omdat beide doelgroepen zich makkelijker met elkaar konden verstaan omdat ze vanuit een gedeelde problematiek ervaringen uitwisselden.

Allochtone en autochtone laaggeletterden

In totaal spreken we met drie groepen allochtone laaggeletterden en twee groepen autochtone laaggeletterden. De groepen allochtone laaggeletterden bestonden uit deelnemers met diverse achtergronden (van hoogopgeleide inburgeraars die recent naar Nederland zijn gekomen tot laagopgeleide allochtonen die hier al langer wonen). Zij bezoeken allen

de bibliotheek. Hiervoor is gekozen omdat allochtonen een belangrijke doelgroep voor de bibliotheek vormen: uit onderzoek blijkt dat uit onderzoek blijkt dat het merendeel van het taalaanbod van bibliotheken, allochtone deelnemers heeft. (Kasperkovitz, 2014). Een van de focusgroepen autochtone laaggeletterden die nooit de bibliotheek bezoeken bestond uit mannen die via UWV naar een taalcursus zijn toegeleid. Het is een voor bibliotheken interessante groep: zij komen uit zichzelf niet vaak in de bibliotheek maar vormen met de invoering van de Taaleis Participatiewet (in 2016) wel een nieuwe doelgroep die in de toekomst doorverwezen kan worden naar een Taalpunt. De tweede focusgroep autochtone laaggeletterden bestond uit volwassenen (mannen en vrouwen) die via de werkgever, het sociaal netwerk of de gemeente bij een roc terecht zijn gekomen. Sommigen van deze groep maken gebruik van het aanbod van de bibliotheek, anderen niet. Deze groep heeft samen met de roc-klas de bibliotheek bezocht.

In de focusgroepen zijn de volgende gespreksonderwerpen aan de orde geweest:

- Hoe zijn de deelnemers (laaggeletterden) bij de bibliotheek terecht gekomen?
- Van welk aanbod maken laaggeletterden gebruik?
- Welke vaardigheden oefenen deelnemers in de bibliotheek en waarom?
- Waarom kiezen de deelnemers voor de bibliotheek?
- Hoe kan de bibliotheek laaggeletterden beter bereiken?
- Wat missen laaggeletterden nu in het aanbod?
- Waarom maken laaggeletterden geen gebruik van de bibliotheek?

3.2 | Hoe zijn deelnemers bij de bibliotheek terecht gekomen?

De laaggeletterden in de focusgroepen die een vorm van taalaanbod in de bibliotheek bezoeken (leesclub, schrijfclub) komen daar met name terecht via andere (toeleidende) organisaties. De meeste worden doorverwezen via het roc, een aantal via een casemanager bij de gemeente, een particuliere taalaanbieder, het wijkcentrum waar de bibliotheek veel mee samenwerkt of via mond-tot-mondreclame van andere deelnemers. Geen van de deelnemers geeft aan zelfstandig het taalaanbod voor volwassenen van de bibliotheek te hebben gevonden. Een deelnemer is tijdens een voorleesmiddag (VoorleesExpress) voor kinderen van de peuterspeelzaal in contact gekomen met de coördinator van het NL-Plein in de bibliotheek (tijdens de Week van de Alfabetisering). Zij was met haar zontje al wel eens eerder in de bibliotheek geweest, maar wist niet dat er ook taalondersteuning voor volwassenen werd aangeboden. Dat geldt voor meerdere deelnemers: *"Ik dacht dat de bieb alleen voor kinderen en voor het lenen van boeken was."* Vrijwel alle ouders geven aan wel eens met en voor hun kinderen in de bibliotheek te zijn geweest.

Laaggeletterden geven aan dat het spannend was om de eerste keer naar het taalaanbod in de bibliotheek te gaan: ze waren niet bekend met het aanbod en wisten niet wat ze konden verwachten. Schaamte speelt een relatief kleine rol onder allochtone deelnemers: Nederlands is niet hun eerste taal, ze willen graag aan hun taalvaardigheid werken en ervaren daarom weinig stress en schroom.

Voor autochtone laaggeletterden speelt schaamte een grotere rol. Tijdens een van de focusgroepgesprekken werd een anekdote verteld door twee zwagers: beide nemen via hun werkgevers deel aan dezelfde taalcursus op het roc. Ze wisten echter niet van elkaar dat ze naar een taalcursus waren doorverwezen omdat ze moeite met taal hadden. Ook durfden ze het niet tegen elkaar te zeggen, en op een feestje vertelden ze elkaar dat ze aan een vakinhoudelijke cursus deelnamen. Ze liepen elkaar in de taalles tegen het lijf.

Uit de gesprekken blijkt dat het voor allochtone laaggeletterden die verder willen met taalles, lastig is om de weg in het taalaanbod te vinden. Wat leer je, wat past bij je niveau

en wat kost dat? Dat geldt ook voor hoogopgeleide deelnemers. Ook de prijs van staatsexamens is voor hen lastig in te schatten. Het is voor deelnemers niet altijd duidelijk dat je geen verplichte cursus hoeft te volgen om een examen te maken, en dat je ook zelfstandig thuis of in de bibliotheek kunt leren en oefenen. Het blijkt lastig om erachter te komen waar je een cursus kan vinden, en wat dan bij jouw wensen/niveau past.

Aanknopingspunten:

- Voor allochtone cursisten is het lastig hun weg te vinden in het taalaanbod:
- zij geven aan behoefte te hebben aan doorverwijzen.
- Laaggeletterden vinden de bibliotheek niet uit zichzelf (bibliotheek is geen vanzelfsprekende vindplaats): de bibliotheek heeft toeleidende organisaties nodig.
- De bibliotheek vormt niet vanzelfsprekend een laagdrempelige voorziening voor laaggeletterden. Het is voor laaggeletterden niet altijd duidelijk welk taalondersteuningsaanbod voor volwassenen de bibliotheek biedt.

3.3 | Van welk aanbod maken laaggeletterden gebruik?

De laaggeletterden die deelnamen aan de focusgroepen die de bibliotheek bezoeken, maken gebruik van een breed aanbod. Veel deelnemers bij de leesclub zitten, nemen ook aan ander ondersteuningsaanbod van de bibliotheek deel zoals de schrijfclub of de computerclub. Sommige bibliotheken bieden daarnaast ondersteuning bij praktische zaken zoals het invullen van formulieren (formulierenbrigade, zie kader op p. 27). De meeste deelnemers kunnen al goed omgaan met een computer, en gebruiken de computer met name om verder te oefenen met taal. Soms werken deelnemers zelfstandig op de computer, bijvoorbeeld om te oefenen voor het inburgeringsexamen (NT2-programma, oefenen.nl). Deelnemers geven aan vooral



van het ondersteunings- en oefenaanbod van de bibliotheek gebruik te maken, en in mindere mate te komen voor het lenen van boeken. Sommige deelnemers hebben via een gratis pas boeken geleend via het NL-Plein. Maar als de pas na een jaar verloopt en mensen het lenen van boeken zelf moeten betalen, geven de meesten aan te stoppen.

Een van de focusgroepen met autochtone laaggeletterden heeft samen met de roc-klas de bibliotheek bezocht. Ze kregen een rondleiding met uitleg over lenen van boeken en een gratis bibliotheekpas. Een deel van hen gaat niet naar de bibliotheek, het andere deel wel: om te computeren (solliciteren), om cd's en dvd's te lenen of met de kleinkinderen naar de bibliotheek om samen huiswerk te maken. Twee deelnemers lenen ook regelmatig boeken.

3.4 | Welke vaardigheden oefenen laaggeletterden in de bibliotheek en waarom?

De vaardigheden die mensen willen oefenen zijn divers: sommigen leggen de nadruk op lezen, anderen op schrijven. Weinig laaggeletterden geven aan alleen te willen leren lezen en schrijven voor 'het plezier', en geven vooral voorbeelden van concrete taalvragen waar ze in het dagelijks leven tegenaan lopen. Dat willen ze bijvoorbeeld weten om een e-mail of brief te versturen: hoeveel klinkers gebruik je in een woord? Maar ze hebben ook vragen over taalverzorging (hoofdletters, interpunctie): wanneer begin je een zin, waar stop je? Laaggeletterden geven aan dat het invullen van (standaard)formulieren vaak eenvoudig is: het invullen van naam, geboortedatum, adres of korte antwoorden is relatief makkelijk want dan hoef je geen hele zinnen te formuleren. Soms zijn formulieren echter lastig (bijvoorbeeld de formulieren van UWV) met veel moeilijke woorden en ingewikkelde ambtelijke taal. Een groot deel van de autochtone en allochtone deelnemers geeft aan dat ze de taal willen leren voor het vinden van werk, of het beter kunnen uitoefenen van huidig (vrijwilligers)werk. Sommige deelnemers willen de taal leren om te kunnen studeren. Een aantal autochtone laaggeletterden die een taalcursus op het roc volgen en in het verleden hebben deelgenomen aan het taalaanbod in de bibliotheek, geven aan dat het oefenen van praktische taalvaardigheid minder aanbod komt in de bibliotheek. Zij geven daarom de voorkeur aan een cursus op het roc.

Een allochtone laaggeletterde gaat soms met haar zoon naar de bibliotheek om kinderboeken te lenen. Ze wil echter niet zelf voorlezen want ze vindt dat haar Nederlands niet goed genoeg is. Het lijkt haar wel leuk, maar ze is bang dat ze de taal niet goed uitspreekt, en dat dit niet goed is voor de ontwikkeling van haar kind. Nu leest haar man voor, en vertelt ze verhalen in haar eigen taal.

3.5 | Waarom kiezen laaggeletterden voor de bibliotheek?

Allochtone laaggeletterden benadrukken het belang van het sociale aspect van de bijeenkomsten in de bibliotheek. Zij hebben vaak geen groot sociaal netwerk, kennen relatief weinig autochtonen en missen zo de kans om Nederlands te oefenen in het dagelijks leven. *“Je leert de taal het beste als je met mensen kunt oefenen die goed Nederlands spreken, maar er zijn niet veel plekken om dat te doen.”*

De bibliotheek is daarnaast gezellig: *“Het is leuk om met een groep samen aan een tafel te zitten en samen te lezen.”* De oefenlessen op de computer (in de bibliotheek) zijn vaker gericht op zelfstandig oefenen. Deelnemers geven aan dat lezen en schrijven belangrijker is dan computeren (“eerst de taal, dan computer”). Dat motiveert ook om te komen en je best te doen. *“We willen liever samenwerken. De leesclub is gezelliger: elke week ben je met een groep, je moet meedoen”.*

Allochtone deelnemers aan de leesclub geven daarnaast aan dat de bibliotheek een veilige omgeving is: je kunt er vrij oefenen. Als je in een groep zit krijg je meteen feedback. Het is lastig om in het dagelijks leven Nederlands te spreken: vaak is binnen de directe sociale omgeving (thuis) Nederlands niet de voertaal.

3.6 | Wat is het onderscheidend karakter van de bibliotheek ten opzichte van het reguliere taalaanbod?

Alle allochtone deelnemers hebben in het verleden een taalcursus gevolgd of volgen die nu nog steeds (bijvoorbeeld bij een particuliere taalaanbieder of op het roc). Zij wijzen er op dat het aanbod in de bibliotheek anders is dan op school: daar zijn de regels strenger, heb je een strakker rooster en het kost veel meer tijd (huiswerk, toetsen). Ook zijn de groepen op de taalcursus groter, met minder tijd voor individuele begeleiding.

Een aantal autochtone deelnemers van de cursus op het roc heeft in het verleden aan een leesclub in de bibliotheek deelgenomen. In vergelijking met taalles op het roc vinden zij het taalaanbod in de bibliotheek minder toegepast en praktisch. *“In de les [op het roc] oefenen we met dingen uit het dagelijks leven.”* Voorbeelden die genoemd worden zijn moeilijke woorden voor een veiligheidskursus op je werk, een brief van de gemeente of de handleiding van een wasmachine. *“In de bieb is het gewoon een boek lezen, en hier op school leer je meer. Je leert heel snel, en neemt het heel snel op. In de bibliotheek oefen je vooral met lezen, in de klas is taal veel breder.”*

Meerwaarde: oefenen met nieuwe woorden

Allochtone deelnemers van de leesclub geven wel de meerwaarde aan van het oefenen met woorden in de context van een verhaal zoals in de bibliotheek. *“Woorden die je niet zo snel hoort op het werk of op school, lees je wel in de boek. Je leert hier nieuwe woorden die je niet elke dag gebruikt.”* Ook praktische aspecten spelen een rol bij de keuze om naar de bibliotheek te gaan, zoals financiën (gratis aanbod) en afstand (de voorzieningen van de bibliotheek zijn dicht in de buurt).

Aanknopingspunten:

- Laaggeletterden geven vaak aan vooral behoefte te hebben aan het oefenen van functioneel taalgebruik in praktische situaties.
- Differentieer het aanbod naar de wensen van de doelgroep: het sociale aspect van het taalaanbod is bijvoorbeeld vooral voor allochtone deelnemers van belang.

3.7 | Hoe kan de bibliotheek laaggeletterden beter bereiken?

De deelnemers aan de focusgroepen vinden deze vraag lastig te beantwoorden. Ze geven vaak aan een drempel te ervaren om zelf naar binnen te stappen bij een bibliotheek: *“Als ik naar de bibliotheek zou gaan dan zou ik denken: daar zijn vast veel mensen die wel goed kunnen lezen, die weten het vast beter dan ik. Dan schaam je je.”*

Een autochtone cursist op een roc is taalambassadeur bij Stichting ABC. Hij vertelt: *“Mijn vrouw kan ook niet goed lezen en schrijven. Ik zei tegen haar: ga dan mee naar de bibliotheek. Zij zegt: ik heb niks met de bibliotheek, ze durfde niet. We gaan op een dag toch, ze stapte binnen en ze zegt: hé, je kunt hier ook dvd's huren! En toen was het ijs gebroken. Als je de mensen eenmaal binnen hebt, dan vinden ze het fijn.”* De ambassadeur geeft aan vaak via bedrijven en gemeenten laaggeletterden te werven. Dat werkt goed, want het is heel moeilijk om mensen zelf naar de bibliotheek te krijgen: *“De drempel is hoog om er zomaar in je eentje heen te gaan.”* Een vaak genoemde manier is via mond-tot-mondreclame: als iemand die je kent een cursus aanraadt, werkt dat beter dan een advertentie. Zij kunnen vertellen wat je hier kunt leren en goede ervaringen delen. Cursisten kunnen als ambassadeurs ingezet worden (bij de moskee, vriendinnen of de vrouwenclub). Ook via het roc en andere taalaanbieders worden cursisten doorgestuurd. Als mensen binnenkomen mogen ze ook meteen meedoen: de focus ligt op laagdrempelige voorzieningen.

3.8 | Wat missen laaggeletterden in het aanbod?

De meeste laaggeletterden die deelnemen aan de lees- en schrijfclubs in de bibliotheek zijn tevreden over het aanbod. In de focusgroepen wordt door allochtone laaggeletterden de wens uitgesproken om aan een praatclub deel te nemen, om uitspraak en spreekvaardigheid te oefenen: *“Als je vaker kunt oefenen met praten en met zinnen maken, dan wordt het makkelijker. En met iemand praten die je dan ook echt verbetert... Door te oefenen leer je stap voor stap.”* De doelen waarvoor deelnemers de spreekvaardigheid willen oefenen zijn vaak concreet en functioneel: bijvoorbeeld om naar de gemeentebalie te kunnen om een vraag te stellen, of om te helpen met huiswerk van de kinderen. Een respondent wil graag oefenen met de 10-minutengesprekken op school. Ze durft nu niets te zeggen tijdens het 10-minutengesprek, vindt dat ze te langzaam praat en niet mee kan komen. *“Ik begrijp niet alles en de juf kan niet op mij wachten. Ik vind het moeilijk.”* Ook is er behoefte aan het oefenen van discussiëren, en een mening formuleren.

3.9 | Waarom bezoeken sommige groepen laaggeletterden nooit de bibliotheek?

In een laatste focusgroep is gesproken met vijf autochtone mannen die een taalcursus bij een roc volgen. Zij vormen een lastig te bereiken doelgroep onder de laaggeletterden: veel van hen schatten het eigen taalniveau als voldoende in, en zien zichzelf niet als laaggeletterd. Zij noemen allen een concrete (ingrijpende) aanleiding waardoor taalscholing nodig is, zoals verlies van werk of partner.

De groep laaggeletterde mannen zijn bij een taalcursus op het roc terechtgekomen via UWV of via de werkgever: twee mannen hebben hun baan verloren en wilden via UWV een om- of bijscholingscursus volgen, maar kwamen erachter dat hun taalvaardigheid hiervoor onvoldoende was. Voor een van de cursisten geldt dat zijn taalniveau (schrijfvaardigheid) onvoldoende was om te kunnen solliciteren. Een cursist kwam via zijn werkgever bij een taalcursus terecht omdat hij niet verder kwam in zijn werk: hij liep aan tegen het schrijven van werkplannen en offertes. Eén man had behoefte aan taalscholing nadat zijn vrouw overleed: hij liep toen tegen taken aan die hij niet zelfstandig kon oplossen (formulieren invullen, internetbankieren, administratie). Allen geven aan met name behoefte te hebben aan het oefenen van functionele taalvaardigheden om praktische doelen te behalen. Het gaat dan met name om oefenen met lezen en schrijven (woordenschat en begrijpend lezen).

De geïnterviewde laaggeletterden geven aan nooit voor zichzelf in de bibliotheek te komen: *“Ik heb een muur opgebouwd en loop met een grote boog om de bibliotheek heen.”* Een andere cursist vertelt: *“Je moet al zoveel lezen, dat doe ik niet voor de lol. Ik heb lezen ook niet van huis uit meegekregen.”*

De laaggeletterden zien zichzelf niet als een doelgroep voor de bibliotheek. Een man zegt daarover: *“De bibliotheek staat vol met romans, wij zijn niet zo romantisch. Ik heb het gevoel dat ik daar niks te zoeken heb.”* Een tweede cursist vertelt: *“Ik vind het iets voor kinderen: toen mijn kinderen op school zaten vond ik het wel belangrijk om met ze naar de bibliotheek te gaan. Of ik associeer het met lezen voor je plezier, en dat doe ik absoluut niet. Lezen is strafwerk voor mij. Je moet al zoveel lezen, dat doe ik niet voor mijn lol. Ik wil leren lezen en schrijven omdat het moet voor mijn werk.”*

Laaggeletterden associëren de bibliotheek niet met praktische taalvaardigheid, maar met lezen voor je plezier. De geïnterviewden in de focusgroepen waren niet op de hoogte van het feit dat dat de bibliotheek ondersteunt in oefenen met taal. De nadruk ligt daarmee op de ‘klassieke’ functie van de bibliotheek: een huis met boeken in plaats van een plek die je op

weg kan helpen om informatie te verkrijgen en je doelen te bereiken. Een cursist vraagt zich af: *“Waarom zou je naar de bieb gaan, om kennis te vergaren? Daarvoor heb je de bibliotheek niet nodig, je kunt alles op internet zoeken. Als ik informatie op wil zoeken of informatie over een onderwerp wil, dan google ik het. Wij zijn google-kundig genoeg.”*

Laaggeletterden geven aan niet over de kennis en vaardigheden te beschikken om de weg in de bibliotheek te kunnen vinden. *“Als ik een bibliotheek zou binnenstappen, zou ik geen idee hebben hoe ik een boek zou moeten zoeken, of wat een goed boek is en wat niet... Als je niet geadviseerd wordt, weet je niet welke boeken bij je passen.”* Ook geven de cursisten aan dat ze geen goed overzicht hebben van wat de bibliotheek te bieden heeft: *“Als je wel een beetje taalvaardig bent, maar niet goed kunt lezen (zoals wij) dan heb je niets aan een boek, want je snapt niet wat er staat. Er is vast meer te halen in de bibliotheek, maar wij hebben de interesse en de kennis niet om daar de weg te vinden.”*

Laaggeletterden geven aan dat de drempel om zelf naar de bibliotheek te gaan hoog is, en zien de cursus op het roc als mogelijk aanknopingspunt om wel de stap te zetten om naar de bibliotheek te gaan. Wanneer zou je wel naar de bibliotheek willen? *“Met de juf.”* De bibliotheek zou volgens hen actief roc's moeten benaderen om cursisten te werven. Laaggeletterden zijn geïnteresseerd in een functionele insteek (zoals werk) in plaats van 'leuk lezen'. Dat vraagt om begeleiding van de docent en uitleg over hoe de bibliotheek werkt.

Aanknopingspunten:

- Voor autochtone laaggeletterden uit de focusgroep die nooit de bibliotheek bezoeken, is de bibliotheek niet laagdrempelig.
- Deze groep bezoekt de bibliotheek vaak wel met kinderen. Dat biedt aanknopingspunten met preventief taalaanbod (BoekStart).
- Ook autochtone laaggeletterden zijn niet altijd op de hoogte van het taalaanbod voor volwassenen.
- Autochtone laaggeletterden uit de focusgroep associëren de bibliotheek vaak met lezen voor je plezier. Meer focus op functioneel taalaanbod zou dus een optie zijn om hen te verleiden om naar de bibliotheek te komen.



4. Aanpak van bibliotheken (interviews met negen bibliotheken)

In dit hoofdstuk staat de vraag centraal: welke activiteiten ontplooiën bibliotheken op dit moment om de laaggeletterde doelgroep te bereiken? Om deze vraag te beantwoorden voerden we gesprekken met negen vertegenwoordigers uit het bibliotheekveld. In de bijlage zijn de onderwerplijsten voor de interviews opgenomen, plus een verantwoording van de selectie van bibliotheken. Bij de gesprekken kwamen de volgende aspecten aan de orde:

- De inrichting van de dienstverlening.
- Samenwerkingspartners.
- Het bereik van de verschillende laaggeletterde doelgroepen.
- Mogelijke drempels in samenwerking en in het bereik van de doelgroep.

De bibliotheek stimuleert, ondersteunt en faciliteert burgers om mee te kunnen doen in de kennissamenleving (Cohen et al., 2014). Zij vervult verschillende rollen in de aanpak van laaggeletterdheid:

- Bibliotheek als **vindplaats** van laaggeletterden (en doorverwijzen naar een taalaanbod).
- Bibliotheek als **ondersteuner** van laaggeletterden (via leesactiviteiten, meeleesclubs, oefenplek).
- Bibliotheek als **facilitator** van aanbieders van cursussen of workshops (door middel van het beschikbaar stellen van ruimten en computers).

Aanpak laaggeletterdheid

Uit het beleid en de activiteiten van bibliotheken blijkt dat de aanpak van laaggeletterdheid, voortvloeiend uit deze rollen, over het algemeen uiteenvalt in twee componenten:

1. Het herkennen en doorverwijzen (door zogenaamde vindplaatsen van laaggeletterden).
2. Het verbeteren van het taalniveau (aanbod van opleiding, cursus of oefenplek).

1. Herkennen van laaggeletterdheid en doorverwijzen

In de eerste plaats is het vinden van laaggeletterden van belang. Dit ligt vooral bij organisaties die een signalerende en doorverwijzende rol hebben: gemeenten, bibliotheken, UWV, welzijnsorganisaties en wijkteams. Voor het herkennen van laaggeletterdheid zijn instrumenten als de taalmeter of taalwijzer in te zetten. Belangrijk bij een goede doorverwijzing is dat voor het kiezen van een taaltraject het taalniveau wordt vastgesteld. Een Taalpunt kan laaggeletterden doorverwijzen naar een passend aanbod. Daarbij is het van belang om vast te stellen wat het doel is van het taaltraject: verhogen of verbeteren van het taalniveau, oefenen van spreekvaardigheid of ook lezen en schrijven?

2. Verbeteren van het taalniveau via een opleiding of cursus

De laaggeletterde doelgroep is divers. Dat vraagt om een gedifferentieerde aanpak, toegesneden op de situatie en de vragen van verschillende doelgroepen. Soms vormt formele taalscholing via het roc een passend aanbod, in een ander geval een individueel digitaal aanbod of taalondersteuning door vrijwilligers. Non-formeel taalaanbod speelt in toenemende mate een rol, bijvoorbeeld binnen het programma Taal voor het Leven. Dat geldt ook voor aanbod gericht op bredere basisvaardigheden (taalvaardigheid, rekenvaardigheid én digitale vaardigheid).

Bibliotheken hebben diverse programma's die helpen bij het herkennen en doorverwijzen van laaggeletterden (via een Taalpunt) en (taal)aanbod (zie kader voor enkele voorbeelden). Het aanbieden van dergelijke activiteiten zorgt ervoor dat bibliotheken een meer centrale rol krijgen in het herkennen en doorverwijzen van laaggeletterden, bijvoorbeeld door de opzet van Taalpunten. De bibliotheek is dan meer dan alleen een aanbieder van taalondersteuningsaanbod en facilitator van cursussen.

Voorbeelden aanbod bibliotheken op het gebied van basisvaardigheden:

Curatief (bestrijden laaggeletterdheid)

- Taalcoaches
- Faciliteren van taalcursussen
- Lees- en schrijfclubs
- Inzet van de taalmeter voor herkennen/doorverwijzen
- Taalpunt
- Persoonlijke begeleiding door bijvoorbeeld een Taalcoach of Taalmaatje

Preventief (voorkomen laaggeletterdheid)

- BoekStart
- Voorleesexpress

Digitale vaardigheden

- Klik & tik programma's
- Digisterker
- Digitaal Inloopspreekuur
- cursussen digitale vaardigheden (bijv. ipadcafe's)
- formulierenbrigade
- HEMA Academie
- Diverse computercursussen i.s.m. Seniorweb
- Mediabar
- Fablabs
- Programma's die betrekking hebben op veiligheid en privacy
- Social Media workshops
- Bibliotheek voor Ondernemers

4.1 | Organisaties uit het veld zien de bibliotheek als een laagdrempelige voorziening. De doelgroep laaggeletterden ziet dat vaak niet zo.

Uit de interviews blijkt dat de bibliotheken allemaal invulling geven aan een van de drie rollen zoals omschreven in het onderzoek van Cohen (2014): de bibliotheek als vindplaats, als ondersteuner en als facilitator. Ongeveer de helft van de geïnterviewde bibliotheken heeft een Taalpunt, de andere helft is bezig met het opzetten ervan. Bibliotheken hebben taalondersteuningsaanbod, gericht op oefenen (zoals lees- en schrijfclubs) of zij faciliteren taallessen van taalaanbieders in de bibliotheek.



Bibliotheken zijn verbindende schakel in de aanpak

Volgens bibliotheken beantwoorden zij voor externe partners inderdaad aan het beeld van 'verbindende schakel' binnen de aanpak van laaggeletterdheid. Vrijwel alle bibliotheken maken deel uit van een taalnetwerk waarvan de kern bestaat uit de gemeente, bibliotheek, welzijnsorganisaties die vrijwilligersondersteuning bieden op het gebied van taal, roc's en private taalscholen. Regelmatig is er sprake van onderlinge concurrentie tussen taalaanbieders in het netwerk, en vaak neemt de bibliotheek een meer neutrale positie in. De bibliotheken geven aan dat zij daarnaast door deze partijen worden gezien als een belangrijke openbare en laagdrempelige voorziening: *"Er zijn nog maar weinig openbare plekken in de buurt, dat worden er ook steeds minder. Buurthuizen sluiten bijvoorbeeld vanwege bezuinigingen. Taalaanbod moet juist dichtbij georganiseerd zijn."* Vanwege dit neutrale en laagdrempelige karakter neemt de bibliotheek in de samenwerking met andere partijen vaak de rol van coördinator en facilitator op zich, bijvoorbeeld door het huisvesten van een Taalpunt.

Uit de evaluatie van het Actieplan laaggeletterdheid blijkt dat partijen die deel uitmaken van regionale samenwerkingsverbanden op het gebied van laaggeletterdheid, aangeven dat de rol van bibliotheken in het netwerk waarschijnlijk is toegenomen door de verschuiving van formeel naar non-formeel aanbod, en de sturende rol van Stichting Lezen & Schrijven (Ecorys & Kohnstamm, 2014).

Alle geïnterviewde bibliotheken zijn zich ervan bewust dat zij voor laaggeletterden zelf, **geen** laagdrempelige voorziening zijn: *"Mensen komen niet uit zichzelf naar de bibliotheek: als je watervrees hebt ga je ook niet naar een zwembad."* Ook uit het vorige hoofdstuk bleek dat laaggeletterden de bibliotheek vaak associëren met lezen voor het plezier of een plek voor kinderen. Ze beschouwen zichzelf daarom niet als de doelgroep voor de bibliotheek, en weten vaak niet zelfstandig de weg naar de bibliotheek te vinden. Daarbij speelt ook schaamte een rol.



Om toch een laagdrempelige voorziening te bieden wordt nagedacht over de functie en de inrichting van de bibliotheek zelf. Bijvoorbeeld in een grote stadsbibliotheek: *"We proberen er bijvoorbeeld op te letten dat mensen die hier binnenkomen, niet tegen een boekenkast aanlopen. We hebben 'boekenhuizen' gebouwd, en bedienen nu vooral mensen die al kunnen lezen. We proberen een omslag te bereiken. Voorheen zat er een medewerker bijvoorbeeld achter een balie: veel mensen durven daar niet op af te stappen. Nu lopen de medewerkers rond, en spreken mensen aan."*

4.2 | Bereiken van laaggeletterde doelgroepen

Uit de interviews met bibliotheken blijkt dat vrijwel alle bibliotheken allochtone laaggeletterden als belangrijkste doelgroep zien. Dit is omdat deze groep makkelijk te herkennen is, en er goede contacten zijn met toeleidende organisaties waar de bibliotheek traditioneel al mee samenwerkt (roc's, particuliere taalaanbieders). Daarnaast bouwt het taalondersteuningsaanbod van de bibliotheek vaak voort op het bestaande NT2-aanbod (zoals een NL-Plein) gericht op deze doelgroep.

Autochtone laaggeletterden maken in mindere mate gebruik van de voorzieningen van de bibliotheek. Ook laaggeletterde werkenden zijn een lastig te bereiken groep.

Zij worden door de geïnterviewden wel als belangrijke potentiële doelgroep gezien: de bibliotheek is er voor alle mensen die moeite hebben om te participeren in de samenleving. Uit onderzoek blijkt dat autochtonen een omvangrijk deel van de laaggeletterde groep vormen, maar moeilijk zichtbaar zijn (Fouarge et al, 2011). Een aantal bibliotheken verwacht dat met de invoering van de Wet Taaleis in de Participatiewet, de groep werkenden beter bij de bibliotheek in beeld komt en vaker naar een taalaanbod zal worden doorverwezen: *“De gemeente wil dat we het Taalhuis meer gaan richten op de NT1-doelgroep. Bijvoorbeeld door bij iedereen zonder startkwalificatie die zich bij UWV meldt, de taalmeter af te nemen. Zak je, dan worden mensen toegeleid naar het Taalpunt om een passende cursus te vinden. Dat zien we als een manier om NT1-ers te ‘vangen’.”*

De geïnterviewde bibliotheken zien dat de wensen en verwachtingen van de autochtone en allochtone doelgroep ten aanzien van de bibliotheek verschillen: *“Een enkele autochtone laaggeletterde komt wel naar de bibliotheek met een taalcoach, maar niet naar de oefengroepen. Het is een lastige doelgroep. Als je nieuw bent in een land is een groep heel fijn: je doet nieuwe contacten op en bouwt aan een netwerk. Dat geldt minder voor autochtonen. Dan is het veiliger om individueel begeleid te worden.”* Het is ook lastig om de groepen te mengen: *“Autochtonen en allochtonen hebben andere wensen [bijvoorbeeld omtrent het oefenen van spreekvaardigheid]. Het is fijn om met mensen te kunnen delen die tegen hetzelfde aanlopen en uit te wisselen over hoe je daarmee omgaat.”*

Deze bevindingen sluiten aan bij het vorige hoofdstuk, waaruit blijkt dat allochtone deelnemers aan de lees- en schrijfcursussen inderdaad het sociale aspect van het aanbod van de bibliotheek belangrijk vinden. Dat geldt in mindere mate voor autochtone taalcursisten: die kiezen voor een taalcursus in groepsverband (op het roc) omdat het een veilige omgeving biedt op te oefenen (we zijn allemaal gelijk). Autochtone deelnemers aan de focusgroepen geven daarnaast aan het functionele aspect van een taalcursus (op een roc) te verkiezen boven lezen voor je plezier (in een leesclub).

Tom is 68 en gepensioneerd. Hij heeft vroeger op het speciaal lager onderwijs gezeten, daar werd vooral veel aan handenarbeid, en weinig aan taal gedaan. Ook zijn vrouw kan niet goed lezen en schrijven. Hij heeft zijn hele leven gewerkt en toen hij met pensioen ging is hij een taalcursus gaan volgen. Er ging een wereld voor hem open, en hij heeft er veel plezier in. Hij is - toen hij wat beter kon lezen en schrijven - ook een computercursus gaan volgen. Zonder taal was dat niet gelukt. Voordat hij begon met taalles vond hij dat hij niets te zoeken had in de bibliotheek. Nu komt hij regelmatig met zijn kleinkind in de bibliotheek, om samen huiswerk te maken.



4.3 | Bereiken van nieuwe doelgroepen

Naast het aanboren van nieuwe toeleidende partijen, verwachten bibliotheken dat nieuwe groepen laaggeletterden op andere manieren moeten worden aangesproken. Daarbij mikt een aantal bibliotheken op zogenaamde *life changing moments*: verlies van werk, behoefte aan zorg of veranderingen binnen het gezin zoals geboorte. *“Het is heel erg moeilijk om autochtone laaggeletterden zelf te signaleren, je moet het van hun netwerk hebben. Er is veel schaamte, mensen komen niet uit zichzelf naar de bibliotheek. Pas als er echt wat gebeurt (bijvoorbeeld een partner die wegvalt) durven mensen de stap te zetten”.*

Ook zetten deze bibliotheken wel in op een breder aanbod, en een integrale aanpak waarbij er aandacht is voor laaggeletterdheid gecombineerd met digitale vaardigheden, of voor aanbod van de bibliotheek gericht op jonge kinderen zoals de BoekStartprogramma's. Verschillende bibliotheken kiezen specifiek voor een aanbod van cursussen gericht op digitale vaardigheden om autochtone laaggeletterden te bereiken. *“We zien dat het aanbieden van een cursus digitale vaardigheden het eenvoudiger maakt om mensen aan te spreken en te verleiden om naar de bibliotheek te komen. Het is makkelijker voor een autochtone laaggeletterde om te zeggen dat je naar de bibliotheek gaat om met de computer te oefenen, dan om met taal te oefenen.”* Geïnterviewden geven aan dat focussen op het probleem van laaggeletterdheid alleen, te weinig mensen aanspreekt. Het is belangrijk om te laten zien dat je in de bibliotheek kunt werken aan een oplossing: positief formuleren. *“Dus niet: wil je op taalles, maar: wil je leren appen? De truc is dat je taal heel instrumenteel en functioneel maakt.”*

Bibliotheken zien daarnaast aanknopingspunten in programma's gericht op jonge kinderen: in een aantal bibliotheken wordt nagedacht over de doorverwijzing van laaggeletterde moeders die aan het BoekStartprogramma deelnemen. Dat gebeurt nu met name op incidentele basis: *“Medewerkers sturen anderstalige moeders soms door naar het volwassenenaanbod. Maar het hangt heel erg van de collega's af: de een maakt makkelijker contact met de moeders dan de ander. Belangrijk is ook dat er interne bewustwording is over wie de doelgroep is: weten wie het zijn. Collega's in de bibliotheek krijgen binnenkort een training herkennen van laaggeletterdheid.”* Het bereiken en aanspreken van moeders op hun taalvaardigheid is niet eenvoudig, ook niet voor pedagogisch medewerkers en leesconsulenten. In een bibliotheek is een korte film gemaakt voor de GGD over laaggeletterdheid en BoekStart, om zo jonge laaggeletterde ouders gericht te bereiken: *“Als je goede afspraken maakt met dat soort toeleiders, dan ben je zinvoller bezig dan wanneer je zomaar gaat werven.”*



4.4 | Samenwerking: belang van vindplaatsen

Geïnterviewde bibliotheken geven aan dat de rol van verbindende schakel een andere (meer naar buiten gerichte) aanpak vergt. Voor een goede toeleiding en doorverwijzing via een Taalpunt, is het allereerst belangrijk dat laaggeletterden de bibliotheek weten te vinden. Uit de vorige paragraaf bleek dat bibliotheken voor de laaggeletterde doelgroep niet vanzelfsprekend laagdrempelige voorzieningen vormen: goede contacten met organisaties die laaggeletterden kunnen lokaliseren zijn essentieel voor toeleiding. Uit onderzoek blijkt daarnaast dat de samenwerkingspartners van bibliotheken zich voornamelijk beperken tot traditionele partners zoals taalaanbieders, en dat er in mindere mate wordt samengewerkt met maatschappelijke organisaties of overheden (Research voor Beleid, 2011).

Belangrijk is verder dat de lokale context een flinke rol speelt bij de invulling van de samenwerking: partners zullen verschillen per regio. Ook zijn bibliotheken afhankelijk van externe partners voor de toeleiding van laaggeletterden naar de bibliotheek. Er bestaan bijvoorbeeld regionale verschillen in de samenwerking met toeleiders zoals UWV (zie bijvoorbeeld Baay et al., 2015). Een geïnterviewde bibliotheek ziet de invoering van de Taaleis Participatiewet als een kans om de samenwerking met UWV te intensiveren: “We hebben al informele contacten met UWV. Als de gemeente een taaleis aan bijstandsgerechtigden gaat stellen, dan zal de samenwerking meer formaliseren, hopen we. Bij UWV is het zonder protocollen lastig om samenwerking te organiseren.”

Een tweede bibliotheek die aan de gesprekken deelnam vertelt dat het zonder duidelijke kaders wat betreft taken en verantwoordelijkheden lastig is om samenwerking op poten te zetten: “Werk en inkomen is een belangrijke vindplaats voor ons, maar het is lastig om de samenwerking van de grond te krijgen. Nu proberen we op hoger niveau in te steken [via de wethouder]. Dat werkt goed: maar overleg op operationeel niveau met de case managers verloopt stroef. Als je niet in het protocol past, dan is dan is er geen tijd voor... Je moet volhardend zijn want dit probleem [laaggeletterdheid] is van niemand, er is niemand echt eigenaar of verantwoordelijk voor.”

Verschil grote en kleine bibliotheken

Ook verschilt de rol en capaciteit van een grote stadsbibliotheek met die een bibliotheek in een kleine gemeente: “De rol is anders: stadsbibliotheken zitten veel sterker in het gemeentebeleid en in de samenwerking in ketens in de stad.” Het versterken van de samenwerking met partners vergt een flinke investering.

Strategieën voor nieuwe doelgroepen

Vrijwel alle bibliotheken denken na over strategieën om nieuwe doelgroepen naar de bibliotheek te halen. Daarvoor is het vaak nodig om nieuwe contacten met toeleiders aan te boren. Bibliotheken noemen - naast traditionele partners zoals taalaanbieders - verschillende toeleidende instanties waarmee contacten zijn gelegd, met name gericht op:

- (Toeleiden naar) werk: UWV, leerwerkloket, bedrijfsleven, sociale werkplaatsen.
- Sociaal domein: centra voor jeugd en gezin, thuiszorgorganisaties, sociale wijkteams en GGD.

Niet alle bibliotheken zijn even ver met deze aanpak. Ongeveer de helft van de geïnterviewde bibliotheken bevindt zich in een opstartende fase. Zij beginnen met het opzetten van een Taalpunt, hebben vooral warme contacten met organisaties zoals taalaanbieders en starten met het benaderen van nieuwe toeleidende organisaties. Vaak speelt de Stichting Lezen & Schrijven een aanjagende rol in het opzetten van regionale samenwerking. Alle geïnterviewde bibliotheken geven aan behoefte te hebben aan het delen van kennis over goede voorbeelden van samenwerking.

Sommige bibliotheken zetten laaggeletterden zelf in om nieuwe organisaties te bereiken. “Mijn tactiek is nu om een ingang bij verschillende organisaties in de regio te zoeken via de laaggeletterden die in de bibliotheek komen via de taalcoaches of het roc. Sommigen werken in de zorg, of de sociale werkvoorziening. Dan ga ik samen met ze naar zo’n organisatie toe om kennis te maken, en te vertellen over ons aanbod. Want landelijke aantallen en percentages laaggeletterden zeggen mensen niet zoveel. Een persoonlijk verhaal werkt beter.”

Voldoende capaciteit

Een aantal geïnterviewden benadrukt dat er naast aandacht voor werving, ook voldoende capaciteit moet zijn voor een goed aanbod: “We kunnen wel inzetten op het werven van nieuwe doelgroepen zoals jonge moeders en dit bij leesconsulenten onder de aandacht brengen, maar dan moet je ook wel een goed aanbod hebben dat aansluit bij de wensen van de doelgroep. Dat is niet altijd makkelijk te realiseren met de bestaande middelen en capaciteit in ons netwerk. Als je mensen werft, moet je ze ook een lokaal aanbod in de wijk bieden.”

Met name de bibliotheken in de grotere steden (G4 en G32) en zes pilotregio’s zijn gevorderd in de samenwerking met toeleidende organisaties: “We hebben echt andere organisaties nodig om laaggeletterden binnen te krijgen... Je moet de hort op, uit de bibliotheek. Dat vergt veel tijd.” De samenwerking komt niet altijd gemakkelijk tot stand. “We zoeken bijvoorbeeld meer contact bij sociale wijkteams. Want we moeten samenwerken met wijkorganisaties om laaggeletterden te bereiken. Sociale wijkteams zijn nog nieuw en niet goed op de hoogte van laaggeletterdheid. Die hebben al veel op hun bordje, maar we denken dat we ze ook tijd kunnen besparen: een taal cursus bevordert de communicatie, en mensen kunnen beter meedoen in de maatschappij. Het verloopt niet eenvoudig, we moeten volhouden om het probleem onder de aandacht te brengen.”

Tot slot vertelden deelnemers ook dat zij programma’s opzetten die wat verder buiten het bereik van de bibliotheek vallen maar aansluiten bij breder gemeentebeleid gericht op participatie en meedoen, bijvoorbeeld het toeleiden naar werk of hulp bij het invullen van formulieren (zie voorbeelden in het kader hieronder). Een geïnterviewde geeft aan dat het belangrijk is om door middel van dit type aanbod in te kunnen spelen op wensen en behoeften van gemeenten. “Dan is de gemeente minder sterk geneigd om de stekker uit de bibliotheek te trekken dan wanneer we ons alleen zouden beperken tot literatuur uitlenen aan de hoger opgeleiden in de stad.”

Voorbeelden van aanvullend aanbod door bibliotheken

Formulierenbrigade: Vrijwilligers van een welzijnsinstelling helpen wekelijks in de bibliotheek bij het invullen van aanvraagformulieren of het lezen en begrijpen van brieven van instanties. Het gaat dan bijvoorbeeld om het invullen van formulieren van UWV, aanvragen van bijstand of WW, vrijstelling van gemeentelijke belastingen en waterschapslasten. De hulp is gratis, en de vrijwilligers worden getraind door de gemeente en de bibliotheek.

Startfase: Een traject van vier tot zes weken voor mensen die door de gemeente worden doorverwezen. Daarbij werken deelnemers aan het helder krijgen van hun leervraag en wordt ook het taalniveau vastgesteld. De Startfase helpt om een beeld te vormen van het perspectief, niveau, de leerwensen en de (on)mogelijkheden van de deelnemer. Na de Startfase is duidelijk wat de deelnemer wil bereiken (met taal of opleiding), wat de leerdoelen van de deelnemer zijn (mondeling en/of schriftelijk taalgebruik, rekenen en computervaardigheden) en hoe zijn traject er uit moet zien (beginniveau, duur, mate en soort begeleiding, te gebruiken lesmateriaal).

Walk & Talk: Wekelijkse netwerkbijeenkomsten met activiteiten voor werkzoekenden, gericht op het zoeken naar werk/solliciteren, waarbij werkzoekenden ervaringen uit kunnen wisselen in de bibliotheek.

5. Samenstelling en omvang van de laaggeletterde doelgroep (de cijfers)

Om de ondersteunende taak van bibliotheken richting laaggeletterden in te kunnen vullen, is het van belang om de doelgroep scherp in beeld te krijgen. In dit hoofdstuk brengen we de groep laaggeletterden in Nederland in kaart. Op basis van databestanden (ALL- en PIAAC)¹ die het taalniveau van volwassenen meten, zijn profielen geschetst van de verschillende groepen laaggeletterden in Nederland, inclusief hun omvang.

Tabel B1 in bijlage 1 geeft een uitgebreid overzicht van de samenstelling van de laaggeletterde groep. Deze cijfers zijn in eerder onderzoek in kaart gebracht (Buisman e.a. 2013). Daaruit blijkt dat laaggeletterdheid vaker voorkomt onder ouderen, allochtonen en laagopgeleiden. Overigens is de meerderheid van de laaggeletterden autochtoon. De verschillen tussen mannen en vrouwen zijn klein.

5.1 | Welke laaggeletterde groepen worden door de bibliotheek bereikt, en welke niet?

In onderzoek van Fouarge e.a. (2011) is het aandeel laaggeletterden dat de bibliotheek bezoekt beschreven (zie tabel 1). Het gaat om 29% van de laaggeletterden in Nederland. Dit percentage ligt lager – zo'n 20 procentpunten – dan de groep niet-laaggeletterden. Van hen kwam nagenoeg de helft in het jaar voorafgaand aan het onderzoek wel eens naar de bibliotheek.

Tabel 1 Bezoeken aan bibliotheek en in afgelopen jaar, naar geletterdheid (percentages)¹

	Laaggeletterd %	Niet-laaggeletterd %
Bezoek bibliotheek		
wekelijks	6	8
maandelijks	10	19
meerdere keren afgelopen jaar	3	12
1 of 2 keren afgelopen jaar	9	10
nooit	72	51

Bron: Fouarge et al (2011)

Aan de hand van secundaire analyses brengen we deze groep laaggeletterden nader in kaart. Verschilt deze groep laaggeletterden die de bibliotheek bezoekt van de groep laaggeletterden die nooit in een bibliotheek komt? Dit levert een eerste beeld op van de doelgroepen laaggeletterden die door de bibliotheek worden bereikt (tabel 2).

Hans is 41 en werkt in de bouw. Hij heeft twee dochters. Toen zijn vrouw plotseling overleed, lukte het hem niet om de huishoudadministratie zelf te doen. Hij had moeite om formulieren te lezen en in te vullen en toeslagen aan te vragen. Hij is daarom doorverwezen naar een taal cursus op het ROC. Hij loopt zelf het liefst met een grote boog om de bibliotheek heen want lezen doet hij niet voor zijn plezier. Hij vindt de bibliotheek vooral een plek voor kinderen: hij kwam vroeger wel in de bibliotheek, om boeken te lenen met zijn dochters.



Tabel 2

Achtergrondkenmerken van laaggeletterden, naar wel/geen bibliotheek bezocht in het afgelopen jaar (percentages)

	Laaggeletterd		Niet-laaggeletterd	
	Bezoekt wel eens de bibliotheek	Bezoekt nooit de bibliotheek	Bezoekt wel eens de bibliotheek	Bezoekt nooit de bibliotheek
Geslacht				
man	38,3%	47,6%	41,7%	59,5%
vrouw	61,7%	52,4%	58,3%	40,5%
Opleiding				
lager onderwijs	19,2%	36,4%	4,8%	5,2%
vbo of mavo	32,8%	35,4%	18,5%	25,4%
mbo of hoger	48,0%	28,2%	76,7%	69,4%
Leeftijd				
16-25	8,4%	7,8%	23,2%	15,5%
26-45	39,2%	27,5%	41,1%	45,0%
46-55	18,2%	24,7%	21,5%	21,9%
56-65	34,1%	40,0%	14,3%	17,6%
Etniciteit				
autochtoon	55,0%	62,6%	84,3%	87,3%
1e generatie allochtoon	31,6%	33,6%	8,7%	6,2%
2e generatie allochtoon	13,4%	3,9%	6,9%	6,5%
Arbeidsmarktstatus				
betaald werk	51,4%	40,9%	60,6%	72,7%
werkloos	5,5%	9,3%	3,6%	3,6%
student	8,6%	1,9%	18,1%	7,2%
inactief ²	34,5%	47,9%	17,7%	16,5%
Heeft kinderen?				
ja, heeft minstens één minderjarig kind	37,8%	30,6%	39,6%	35,9%
ja, maar allen meerderjarig	15,5%	16,3%	10,3%	10,6%
nee	46,7%	53,1%	50,1%	53,5%

Uit deze cijfers komen duidelijke verschillen naar voren. Laaggeletterden die een bibliotheek bezoeken zijn vaker vrouw, relatief hoog opgeleid, tussen 26 en 45 jaar oud, hebben vaker betaald werk en hebben vaker minderjarige kinderen dan laaggeletterden die de bibliotheek niet bezoeken. Overigens bezoeken vrouwen – ongeacht of ze laaggeletterd zijn of niet – vaker de bibliotheek dan mannen.

Van de groep laaggeletterden die wel eens de bibliotheek bezoekt, is meer dan de helft (55%) autochtoon. Bijna 1 op de 3 behoort tot de eerste generatie allochtone groep. Onder de niet-laaggeletterde groep is 84% van de bibliotheekbezoekers autochtoon, en behoort slechts 9% behoort tot de eerste generatie allochtonen. Uit deze cijfers valt op te maken dat onder de laaggeletterde groep, autochtonen verhoudingsgewijs minder vaak gebruik maken van de bibliotheek. En mogelijk vindt de allochtone groep die moeite heeft met taal, beter de weg naar de bibliotheek dan de allochtone groep die wel taalvaardig is.

¹ De Adult Literacy and Life Skills Survey (ALL) uit 2008 en het Programme for the International Assessment of Adult Competencies (PIAAC) uit 2011 brengen het niveau van taal- rekenen en digitale vaardigheden van volwassenen (16-65 jaar) in kaart.

² "Inactief" wil zeggen dat men geen werk heeft, niet actief op zoek is naar werk, en niet studeert.

5.2 | Educatieve activiteiten en cultureel engagement in relatie tot bibliotheekbezoek

De impact van laaggeletterdheid is groter dan alleen op het niveau van taalvaardigheid: laaggeletterden nemen minder vaak deel aan scholing, zijn minder vaak maatschappelijk actief, hebben minder vertrouwen in de politiek en mensen om hen heen en beoordelen hun gezondheid vaker als matig tot slecht (Buisman, 2013). Het is daarom interessant om te kijken in hoeverre educatieve en sociale-/culturele activiteiten samenhangen met bibliotheekgebruik.

Tabel 3 Educatieve activiteiten en cultureel engagement, naar mate van geletterdheid en wel/geen bibliotheekbezoek (percentages)

	Laaggeletterd		Niet-laaggeletterd	
	Bezoekt wel eens de bibliotheek	Bezoekt nooit de bibliotheek	Bezoekt wel eens de bibliotheek	Bezoekt nooit de bibliotheek
Deelname aan educatieve activiteiten in afgelopen jaar:				
formeel onderwijs	13,2%	4,6%	20,9%	14,4%
niet-formeel leren (cursussen, e.d.)	15,7%	5,3%	31,4%	29,5%
Bezoekt wel eens een boekwinkel	63,7%	38,6%	90,4%	70,0%
Neemt deel aan:				
een politieke organisatie	3,5%	1,5%	3,1%	2,2%
een sport- of recreatieclub of -vereniging	15,0%	15,1%	36,0%	32,3%
een culturele-, educatieve- of hobby vereniging	13,1%	6,5%	17,6%	15,1%
een serviceclub (bijv. Kiwanis)	17,8%	11,1%	16,3%	12,8%
een buurt-, school- of gemeenschapsorganisatie	10,2%	9,1%	10,7%	8,4%
een kerk- of geloofsgroep of -organisatie	18,6%	8,9%	15,4%	8,5%
een andere groep of organisatie	9,3%	4,1%	13,8%	10,8%
Doet wel eens vrijwilligerswerk	23,0%	8,8%	27,4%	20,6%

Bron: ALL, 2008

Er blijkt een duidelijk verband te zijn tussen culturele en educatieve activiteiten en bibliotheekbezoek. Mensen die de bibliotheek bezoeken, nemen gemiddeld vaker deel aan deze activiteiten, ongeacht hun taalvaardigheid.

Laaggeletterden die een bibliotheek bezochten, namen twee tot drie keer vaker deel aan scholing. In zijn algemeenheid nemen mensen met hogere taalvaardigheden vaker deel aan scholing dan laaggeletterden. Maar bij mensen die niet laaggeletterd zijn is het verband tussen bibliotheekbezoek en deelname aan non-formele scholing veel zwakker: deelname aan een cursus hangt nauwelijks samen met bibliotheekbezoek.

Het bibliotheekbezoek hangt daarnaast samen met deelname aan politieke organisaties, culturele-, educatieve- of hobby-verenigingen, serviceclubs, kerk- of geloofsgroepen of -organisaties en andere groepen of organisaties. In alle gevallen is de relatie sterker voor laaggeletterden dan voor niet-laaggeletterden. Ditzelfde geldt voor het verrichten van vrijwilligerswerk. We vinden weinig of geen relatie in het geval van sport- of recreatieclubs of -verenigingen of buurt-, school- of gemeenschapsorganisaties.

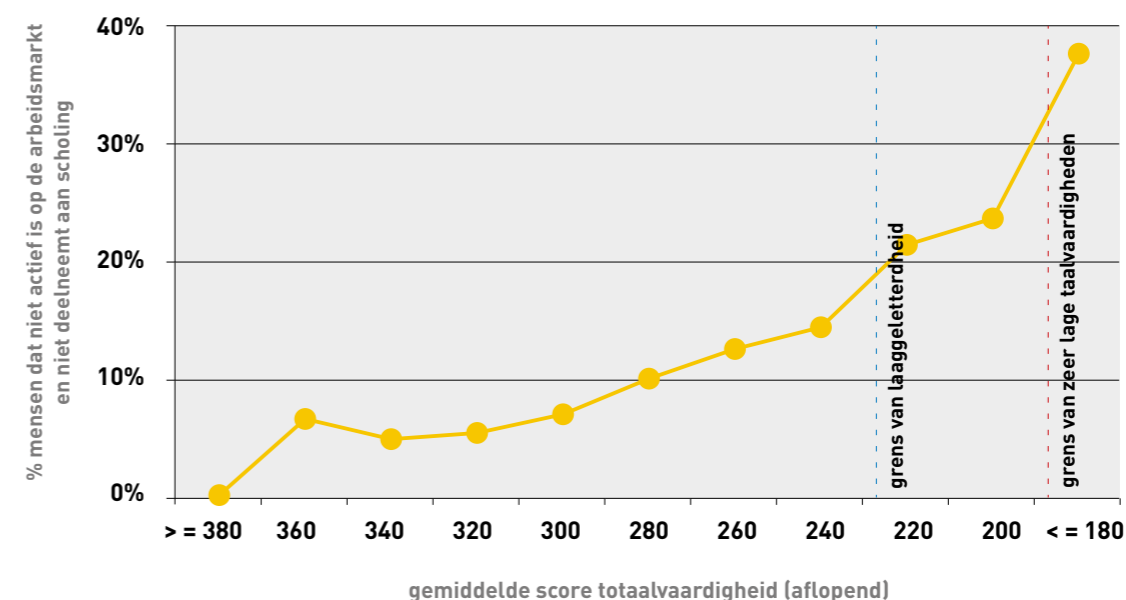
Betekent dit dat een bibliotheekbezoeker meer cultureel geëngageerd is? Of bezoekt een cultureel geëngageerd mens vaker de bibliotheek? Het is belangrijk om op te merken dat deze cijfers niets zeggen over eventuele causale verbanden.

Een verband in beide richtingen is mogelijk: bibliotheekbezoek kan mensen aansporen tot een hogere mate van sociaal en cultureel engagement, maar zulke activiteiten kunnen ook aanleiding zijn om naar de bibliotheek te gaan. Daarnaast is het ook denkbaar dat bibliotheekbezoek én educatief en sociaal engagement samenhangen met andere, niet gemeten kenmerken. Misschien maakt bibliotheekbezoek deel uit van een breed palet aan sociale, culturele en educatieve activiteiten, en neemt de bibliotheek daarbinnen voor laaggeletterden vaker een belangrijke plaats in.

5.2 | Maatschappelijke uitkomsten van het verhogen van taalvaardigheid

In deze paragraaf kijken we naar de relatie tussen laaggeletterdheid en belangrijke maatschappelijke uitkomsten. Zo proberen we een beeld te schetsen van de risico's die laaggeletterden lopen. Ook brengen we in kaart wat een verhoging van het taalniveau oplevert, op de arbeidsmarkt en daarbuiten. In het Nederlandse PIAAC-rapport blijkt dat de kans om op de arbeidsmarkt aan de zijlijn te staan (dat wil zeggen niet te werken, niet op zoek te zijn naar werk en niet aan scholing deel te nemen) fors stijgt wanneer het niveau van taalvaardigheid onder de grens van laaggeletterdheid zakt. Figuur 1 geeft dit weer.

Figuur 1 Kans op inactief zijn (excl. student), gecorrigeerd voor geslacht en leeftijd



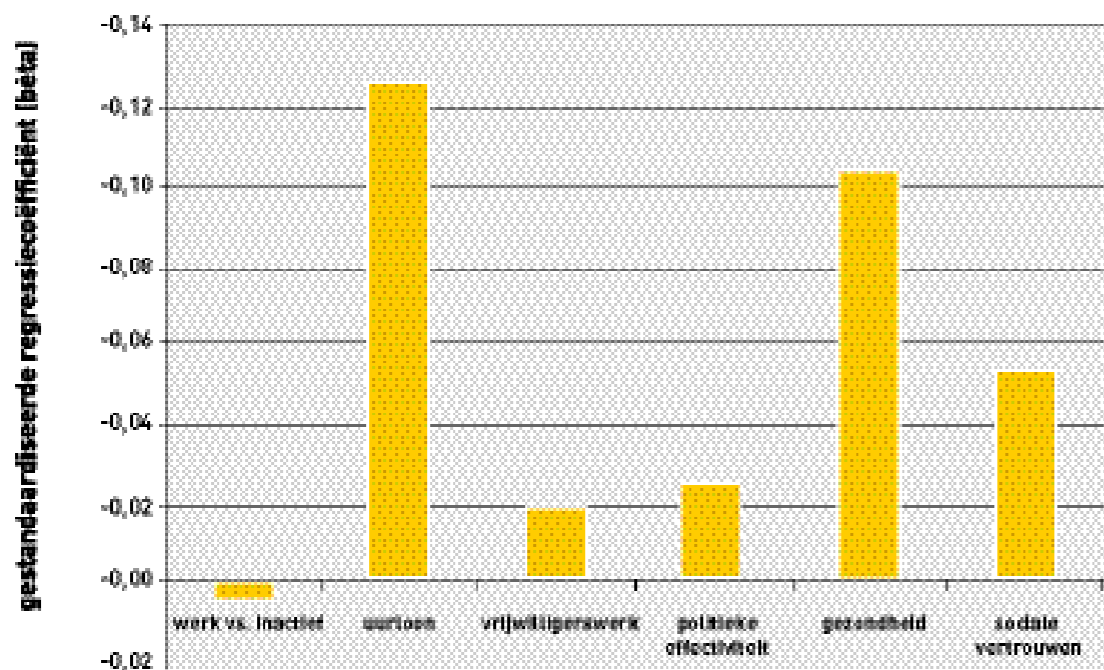
[Buisman, e.a. 2013]

Uit deze figuur blijkt dat een voldoende niveau van taalvaardigheid belangrijk is voor deelname aan het arbeidsproces: 38% van de mensen die op het allerlaagste niveau van taalvaardigheden presteren (dat wil zeggen een score op taalvaardigheid van 180 of lager) staan buiten het arbeidsproces en nemen geen deel aan scholing.

Wat kan een verbetering van het taalniveau van laaggeletterden – van het laaggeletterde niveau in het PIAAC-onderzoek naar een niveau daarboven – opleveren, in termen van kansen op de arbeidsmarkt en daarbuiten? Figuur 2 laat zien wat de gevolgen zijn van een hoger taalniveau op de kansen op de arbeidsmarkt, gezondheid, sociaal vertrouwen en deelname aan vrijwilligerswerk.

Figuur 2

Gestandaardiseerde effecten van niet-laaggeletterdheid versus laaggeletterdheid (niveau 2 versus niveau 1)³



Uit de figuur blijkt dat een verhoging van het taalniveau naar het niveau net boven laaggeletterdheid over de gehele linie tot een verbetering leidt, behalve voor de kans op werk. Een hoger taalniveau levert met name een hoger uurloon en een betere gezondheid op. De effecten van een hoger taalniveau op sociaal vertrouwen, vertrouwen in de politiek en deelname aan vrijwilligerswerk zijn ook positief, maar klein. Alles bij elkaar suggereren de resultaten dat een deel van de problemen waarmee laaggeletterden te maken krijgen, verzacht kunnen worden door te investeren in hun taalvaardigheid.

5.3 | Relatie tussen laaggeletterdheid en digitale vaardigheden

In deze laatste paragraaf belichten we de digitale vaardigheden van laaggeletterden. Om mee te kunnen doen in de kennissamenleving worden digitale vaardigheden steeds belangrijker: zo moeten burgers vanaf 2017 alle overheidszaken digitaal kunnen afhandelen. Het gebruik van ICT wordt in toenemende mate van belang om toegang te krijgen tot informatie en voorzieningen.

Uit onderzoek blijkt dat een laag niveau van geletterdheid een barrière kan vormen voor het ontwikkelen van digitale vaardigheden. Een deel van de laaggeletterden beschikt dan ook over geen of onvoldoende digitale vaardigheden. Het gaat om ruim 300.000 mensen die geconfronteerd worden met een dubbele achterstand: ze missen ICT-vaardigheden én zijn laaggeletterd (Buisman e.a., 2013).

Juist voor deze groep is het aannemelijk dat zij in de toekomst vaker met de digitale dienstverlening van overheid te maken krijgen.

³ De figuur toont het effect van taalvaardigheid niveau 2 versus niveau 1 zoals gemeten in het PIAAC-onderzoek. In deze multivariate figuur kijken we of de samenhang tussen taalvaardigheid op economische en maatschappelijke uitkomsten overeind blijft wanneer we controleren voor andere variabelen (geslacht, leeftijd, etniciteit, opleidingsniveau en arbeidsmarktstatus (voor de maatschappelijke opbrengsten). Door de gestandaardiseerde effecten - beta's - kan de grootte van het effect van taalvaardigheid op uurloon vergeleken worden met het effect van taalvaardigheid op deelname aan vrijwilligerswerk. Als vuistregel kan worden gesteld dat effecten kleiner dan 0,10 als tamelijk zwak kunnen worden beschouwd. Effecten van net boven de 0,10 zijn weliswaar niet heel sterk, maar zijn wel van inhoudelijke betekenis.

Jelena komt uit Rusland, is 43 en woont 12 jaar in Nederland met haar Nederlandse man. Haar dochter zit op de middelbare school, en komt vaak in de bibliotheek om boeken te lenen. Jelena heeft een taal cursus gedaan op het ROC en werkt in de handel. Meedoen met werk maakt het voor haar makkelijker om te oefenen met de taal. Ze spreekt thuis met haar man Nederlands, maar wil graag haar taalvaardigheid verbeteren voor haar werk. Een Nederlandse vriendin wees haar op de schrijfclub in de bibliotheek. Ze schaamt zich niet dat ze naar een schrijfclub gaat: Nederlands is immers niet haar eerste taal.



Het rapport (Van wie is die hond) laat bijvoorbeeld zien dat het gezinsbudget van een alleenstaande ouder met deeltijd baan en aanvullende bijstandsuitkering in een huurwoning afkomstig is van acht instanties (Raad voor Openbaar Bestuur; 2013). Daarvoor moeten jaarlijks 18 - digitale - formulieren worden ingevuld. Dit leidt tot hoge administratieve lasten voor minima.

Mensen begrijpen procedure niet

Uit interviews met UWV in een onderzoek van Baay et.al., (2015) blijkt dat het niet deelnemen aan digitale dienstverlening onder laaggeletterden vaak geen kwestie is van onwil, maar van onkunde: mensen begrijpen de procedure niet, en zijn niet taal- en digitaal vaardig genoeg om online met overheidsinstanties te kunnen communiceren. Het aantal opgelegde sancties onder deze groep (bijvoorbeeld vanwege het niet invullen van de online tool *Werkmap*) is sterk gereduceerd na aanpassing van de dienstverlening op de digitale vaardigheden van deze groep. Het is daarom relevant om deze groep beter in beeld te brengen: wat zijn de prestaties op digitale vaardigheden van (sub)groepen laaggeletterden? In het PIAAC-onderzoek zijn de digitale informativaardigheden van volwassenen in kaart gebracht⁴. Op basis hiervan is het mogelijk om profielen te schetsen van digitale vaardigheden van laaggeletterden. Daarbij maken we een onderscheid tussen volwassenen zonder digitale vaardigheden, en volwassenen met lage, gemiddelde of hoge digitale vaardigheden.

Op basis van eerder onderzoek met PIAAC-data blijkt dat ruim één op de drie laaggeletterden helemaal of geen tot weinig computerervaring heeft, of over te weinig operationele computervaardigheden (knoppenkennis) beschikt om met de computer te kunnen omgaan. Van de groep laaggeletterden die wel met een computer overweg kunnen, heeft ruim 50% weinig digitale vaardigheden: zij kunnen eenvoudige online taken uitvoeren in een vertrouwde omgeving (zoals een mail versturen via Outlook). Zo'n 15% van de laaggeletterden heeft een gemiddeld niveau van digitale vaardigheden en kan wat complexere taken uitvoeren. Het gaat dan bijvoorbeeld om navigeren tussen verschillende webpagina's of online producten vergelijken. Slechts 3% van de laaggeletterden heeft een hoog niveau van digitale vaardigheden (Baay et. al., 2015).

⁴ problem solving in technology-rich environments

Tabel 4 Achtergrondkenmerken laaggeletterden, naar niveau van digitale vaardigheden (percentages)

	Hoge/gemiddelde digitale vaardigheden	Lage digitale vaardigheden	Geen computer-ervaring of onvoldoende knoppenkennis
Geslacht			
man	58,3%	46,1%	45,5%
vrouw	41,7%	53,9%	54,5%
Opleiding			
lager onderwijs	10,4%	19,2%	47,8%
vbo of mavo	39,5%	40,0%	34,5%
mbo of hoger	50,1%	40,8%	17,7%
Leeftijd			
16-25	23,0%	6,0%	6,6%
26-45	42,1%	29,6%	24,5%
46-65	34,9%	64,4%	68,9%
Etniciteit			
Autochtoon	54,5%	66,3%	41,6%
Allochtoon	45,5%	33,7%	58,4%
Nederlands is moedertaal?			
ja	77,7%	68,1%	47,2%
nee	22,3%	31,9%	52,8%
Arbeidsmarktstatus			
Werkenden	67,9%	62,6%	45,1%
Niet werkenden	32,1%	37,4%	54,9%

In tabel 4 is de samenstelling van de laaggeletterde groep naar hun niveau van digitale vaardigheden in kaart gebracht. Daaruit blijkt dat laaggeletterden die helemaal geen of onvoldoende operationele computervaardigheden (knoppenkennis) hebben, vaker ouder zijn, zeer laag opgeleid, allochtoon en ze spreken een andere taal dan het Nederlands als eerste taal. Van deze groep is 48% laagopgeleid, 68% ouder dan 46 jaar en heeft 53% Nederlands niet als moedertaal.

Laaggeletterden met lage digitale vaardigheden zijn vaker ouder, autochtoon, vrouw en laagopgeleid, en hebben vaker werk. Van deze groep is 66% autochtoon, heeft 62% een baan en is 64% ouder dan 46 jaar. Uit het vorige hoofdstuk bleek dat bibliotheken met het aanbod van cursussen gericht op digitale vaardigheden, juist deze laatste doelgroep willen aanspreken. Het gaat dan niet om digibeten, maar mensen met beperkte digitale vaardigheden.

Literatuur

Baay, P., Buisman, M. & Houtkoop, W. (2015). *Laaggeletterden: achterblijvers in de digitale wereld?* 's-Hertogenbosch: Expertisecentrum Beroepsonderwijs.

Buisman, M., Allen, J., Fouarge, D., Houtkoop, W., & Velden, R. van der (2013). *PIAAC: Kernvaardigheden voor werk en leven. Resultaten van de Nederlandse Survey 2012.* 's-Hertogenbosch: Expertisecentrum Beroepsonderwijs.

Buisman, M. & W. Houtkoop (2014). *Laaggeletterdheid in kaart.* Den Bosch: Ecbo; Den Haag: Stichting Lezen & Schrijven.

Cohen, J., J. Hermsen, V. van der Lande, K. Putters & P. Rutten. (2014). *Bibliotheek van de Toekomst. Knooppunt voor kennis, contact en cultuur.* Den Haag: Sectorinstituut Openbare Bibliotheken.

Ecorys & Kohnstamm Instituut (2014). *Evaluatie Actieplan Laaggeletterdheid 2012-2015.* Eindrapportage. Rotterdam: Ecorys

Fouarge, D., Houtkoop, W. & Velden, R. van der (2011). *Laaggeletterdheid in Nederland.* 's-Hertogenbosch/Utrecht: Expertisecentrum Beroepsonderwijs.

Houtkoop, W., Allen, J., Buisman, M., Fouarge, D. & Velden, R. van der (2012). *Kernvaardigheden in Nederland.* 's-Hertogenbosch/Utrecht: Expertisecentrum Beroepsonderwijs.

Kasperkovitz, J.M. 2014. *Monitor bestrijding laaggeletterdheid door bibliotheken. Eindrapportage 2013.* Den Haag: Sectorinstituut Openbare Bibliotheken.

Raad voor het Openbaar Bestuur (2013). *Van wie is deze hond? Politieke sturing op dienstverlening en ICT.* Den Haag: Raad voor het Openbaar Bestuur

Research voor Beleid (2011). *De aanpak van laaggeletterdheid door openbare bibliotheken. Kansen en mogelijkheden voor de toekomst.* Den Haag: Sectorinstituut Openbare Bibliotheken.

Programmaraad (2015). *Handreiking Wet Taaleis Participatiewet.* <http://www.steunpuntve.nl/?p=2030>

Bijlage: opzet van het onderzoek

Om de onderzoeksvragen te beantwoorden is voor deze publicatie kwalitatief en kwantitatief onderzoek uitgevoerd. Door middel van focusgroeps gesprekken en interviews zijn er aanknopingspunten voor het bereiken van laaggeletterden in kaart gebracht, en voorbeelden gedeeld van de aanpak van laaggeletterdheid door bibliotheken. Door middel van kwantitatief onderzoek werd de omvang van verschillende groepen laaggeletterden in Nederland, en specifieke informatie over de samenstelling van de groepen laaggeletterden die de bibliotheek bezoeken in kaart gebracht.

Interviews

In gesprekken met vertegenwoordigers uit het bibliotheekveld stond de vraag centraal: Welke activiteiten ontplooiën bibliotheken op dit moment voor de laaggeletterde doelgroep? Om deze vraag te beantwoorden werden interviews gehouden met medewerkers van negen bibliotheken (in de Bollenstreek, Waterland, Drachten, Hoogeveen, Delft, Den Bosch, Eindhoven, Utrecht en Enschede). De bibliotheken werden geselecteerd op basis van twee kenmerken: geografische locatie en omvang van de gemeente. Voor de interviews is een interviewleidraad opgesteld. Daarbij kwamen in ieder geval de volgende aspecten aan de orde:

- De inrichting van de dienstverlening.
- Samenwerkingspartners.
- Het bereiken van de verschillende laaggeletterde doelgroepen.
- Mogelijke drempels in samenwerking en in het bereiken van de doelgroep.

Focusgroepen

In het kader van dit kwalitatieve deel van het onderzoek werden laaggeletterden geïnterviewd in vijf focusgroepen. Door middel van deze gesprekken werden de wensen en verwachtingen van laaggeletterden in kaart gebracht. De gesprekken hadden tot doel om in beeld te brengen hoe laaggeletterden kunnen worden bereikt, aan welke ondersteuning en voorzieningen zij behoefte hebben en hoe zij de aanpak van laaggeletterdheid in hun concrete situatie ervaren.

Focusgroeps gesprekken bieden een laagdrempelige omgeving waarbinnen ervaringen kunnen worden uitgewisseld. Het vormt een alternatief voor mensen die moeite hebben om een schriftelijke vragenlijst in te vullen of die weerstand kunnen hebben tegen een een-op-een interview. Een focusgroep vraagt relatief weinig tijd en voorbereiding van de deelnemers. Focusgroepen zijn dan ook geschikt in situaties waarbij:

- Het onderwerp van het onderzoek gevoelig ligt of er sprake is van schaamte en/of taboe.
- De doelgroep niet gemakkelijk te benaderen is.
- Informatie over de beleving van de onderzochte doelgroep van belang is.

Er zijn vijf focusgroeps gesprekken gevoerd, met elk tussen vier en 12 deelnemers. Omdat laaggeletterden relatief lastig te bereiken zijn, organiseerden we de focusgroepen via de organisaties die direct werken met de laaggeletterde doelgroep (zoals roc's, bibliotheken, taalvrijwilligers). Daarnaast bestond één focusgroep uit laaggeletterden die (nog) geen gebruik maken van de bibliotheek.

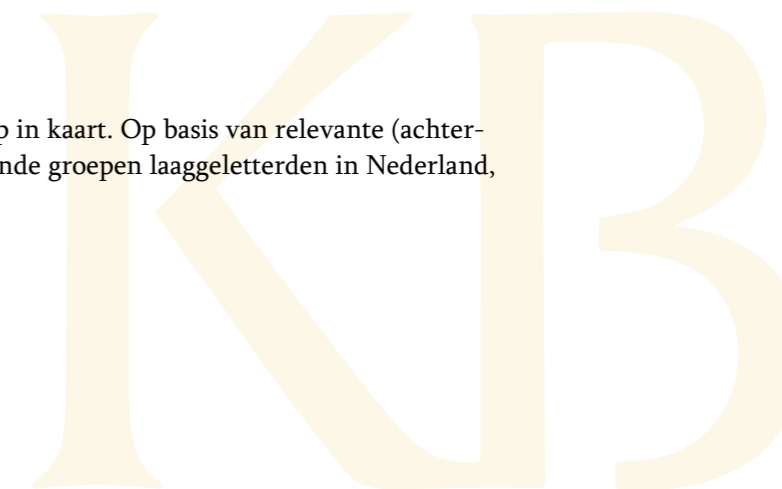
Daarnaast is er een onderscheid gemaakt in de interviewgroepen naar taalniveau. Een groep bestond uit autochtone laaggeletterden (NT1, Nederlands als eerste taal), waarbij vaker sprake is van een laag opleidingsniveau (soms gecombineerd met leerproblemen). De andere groep bestond uit anderstaligen (NT2, Nederlands als tweede taal), waarbij er meestal sprake is van een gebrekkige beheersing van het Nederlands. Het scheiden van deze twee groepen was zinvol, omdat beide doelgroepen zich makkelijker met elkaar konden verstaan omdat ze vanuit een gedeelde problematiek ervaringen uitwisselden.

Secundaire analyses

Tot slot brachten we de laaggeletterden doelgroep in kaart. Op basis van relevante (achtergrond)kenmerken schetsten we van de verschillende groepen laaggeletterden in Nederland, naar achtergrondkenmerken zoals:

- Leeftijd
- Etniciteit
- Taalachtergrond
- Opleidingsniveau
- Sekseverschillen
- Arbeidsmarktparticipatie

Een deel van deze informatie was al beschreven en werd op basis van deskresearch bijeengebracht. Aanvullend zijn secundaire analyses uitgevoerd op bestaande databestanden die laaggeletterdheid in Nederland in kaart brengen (het ALL-onderzoek uit 2008 en het PI-AAC-onderzoek uit 2012). Deze grootschalige internationale onderzoeken bestaan uit een combinatie van een achtergrondvragenlijst en cognitieve testen. Zij brengen het niveau van basisvaardigheden van volwassenen in kaart (taalvaardigheid, rekenvaardigheid en probleemoplossend vermogen in digitale omgevingen). In het ALL-onderzoek zijn vragen opgenomen over bibliotheekgebruik. Het is daarmee mogelijk om profielen te schetsen van laaggeletterden die in het jaar voorafgaand aan dat onderzoek de bibliotheek hebben bezocht.



Bijlage bij hoofdstuk 4: gebruikte interviewleidraad voor interviews met bibliotheken

Doelgroep: Hoe bereik je laaggeletterden?

Differentiatie

- Wat zijn de verschillende groepen laaggeletterden die de bibliotheek bezoeken? (omvang, samenstelling).
- Differentieer je naar doelgroep in aanbod en werving (autochtoon, allochtoon, jong, oud), en wat is het aanbod voor specifieke groepen?
- Welke groepen laaggeletterden zijn makkelijk te bereiken, welke moeilijk?

Strategie

- Welke strategieën zet je in om de doelgroep te bereiken? Welke aanpak werkt goed, welke minder goed?
- De bibliotheek huisvest verschillende programma's (die in potentie ook een bereik onder laaggeletterden hebben). Is er sprake van een integrale aanpak, uitwisseling, doorverwijzing?

Opbrengsten

- Heb je zicht op wat laaggeletterden vinden van de bibliotheek, de faciliteiten en de dienstverlening?

Samenwerking: met wie trek je op in de aanpak van laaggeletterdheid?

- Met wie werk je samen om laaggeletterden te bereiken?
Focus je daarbij op specifieke groepen?
- Hoe zet je zo'n samenwerkingsverband op?

Taakverdeling

- Wat is de rol van de bibliotheek in zo'n samenwerkingsverband?
Of: wat zou die rol moeten zijn?
- In welke mate zijn partijen complementair en zijn onderscheidend naar buiten?

Drempels

- Hoe verloopt de samenwerking, tegen welke drempels loop je aan?
- Met wie zou je in de toekomst (meer) samen willen werken?
Heb je concrete plannen?

Bijlage bij hoofdstuk 5: Samenstelling van de groepen laaggeletterden en niet-laaggeletterden

Tabel 1 geeft een overzicht van de kenmerken van de groep laaggeletterden, op basis van data uit het PIAAC onderzoek. Uit de tabel kan worden opgemaakt dat de groep laaggeletterden in vergelijking met de groep niet laaggeletterden vaker bestaat uit vrouwen, laaggeschoolden (lager onderwijs of vbo), ouderen, allochtonen uit de eerste generatie en inactieven.

Tabel B1 Samenstelling naar achtergrondkenmerken, laaggeletterden versus niet-laaggeletterden (percentages)

	Laaggeletterd %	Niet-laaggeletterd %
Geslacht		
man	47,5%	50,6%
vrouw	52,5%	49,4%
Opleiding		
lager onderwijs	28,9%	6,2%
vbo	25,4%	9,5%
mavo	12,4%	10,4%
mbo	22,7%	27,4%
havo/vwo	3,0%	12,7%
hbo of wo	7,6%	33,8%
Leeftijd		
16-25	8,5%	20,0%
26-45	29,3%	41,2%
46-55	26,1%	21,5%
56-65	36,1%	17,3%
Nederlands is moedertaal?		
ja	61,5%	88,2%
nee	38,5%	11,8%
Arbeidsmarktstatus		
betaald werk voltijd	31,0%	41,3%
betaald werk deeltijd	25,6%	30,5%
werkloos	4,5%	2,9%
student	5,3%	12,7%
inactief	33,6%	12,5%

COLOFON

Copyright:
Koninklijke Bibliotheek, Den Haag, 2015

Auteurs:
Marieke Buisman (Kohnstamm Instituut)
Jim Allen (ROA)

Tekstredactie:
Tekstkeuken

Fotografie:
Gert Jan van Heyningen

Vormgeving:
The MindOffice

KOHNSTAMM
INSTITUUT
Wetenschap samen

Maastricht University
Researchcentrum voor Onderwijs
en Arbeidsmarkt / ROA

