

## Programma de Bibliotheek en basisvaardigheden

### Kwartaalrapportage 2019 Q4

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

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

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

## Landelijke dag Basisvaardigheden met 7,4 goed gewaardeerd

### Netwerk & Beleid

#### Hieronder ook Innovatie & Doorontwikkeling

- Het kernteam Basisvaardigheden van de KB breidt uit en [werft een beleidsmedewerker Basisvaardigheden](#). Het gaat om een medewerker met kennis van de politiek-bestuurlijke context, die inhoudelijk medeverantwoordelijk is voor projecten, waaronder Digitale inclusie, en die bijdraagt op het gebied van marketing- en communicatievraagstukken.
- Na de [masterclass Hoger bereik](#) in Q1 hebben zeven POI's (negen provincies) met SPN in Q2 sessies georganiseerd om bibliotheken met de [strategiekit](#) te laten werken. Muzus ondersteunde hierbij. De POI's geven hier een vervolg aan door bibliotheken desgewenst te ondersteunen in het gebruiken van de methodiek en strategiekit. De werkgroep Collectie & Programmering zorgt dat kennisdeling plaatsvindt en het thema Hoger bereik actueel blijft.
- Landelijk programma Basisvaardigheden SPN 2020-2024: naast een [overkoepelend plan](#) is een analyse opgesteld met aanknopingspunten voor meer afstemming en samenwerking tussen POI's op speerpunten, en voor speerpunten die landelijk kunnen worden opgepakt. In het kernteam BBV-SPN en de programmaraad BBV vindt hierover afstemming plaats. Met de POI-adviseurs is afgesproken wie zich aan welke landelijke thema's verbindt (zie [kwartaalrapportage Q3](#), pagina 1). Dit is een doorlopend proces.  
De [KB doet mee](#) aan de [alliantie Digitaal Samenleven](#). De publieke en private organisaties hebben een actieplan opgesteld. De KB sluit aan door in het programma Digitale inclusie drie bibliotheken aan de slag te laten gaan met private partijen. Daarnaast wordt gekeken of ook private partijen actiever kunnen doorverwijzen naar het cursusaanbod van bibliotheken. Zie ook het laatste item onder Digitale inclusie. Daarnaast: vanaf 6 december staat ING bank met tien pop-up stores in het land. Onder het motto 'Kijk me gaan...' helpen ING digicoaches minder-digitaalvaardigen met apps waarbij digitaal betalen een rol speelt. Daarbij [verwijzen](#) zij mensen ook naar de Bibliotheek voor computercursussen.
- De [landelijke dag Basisvaardigheden](#) op 7 november in Apeldoorn met als thema Samen netwerken is goed bezocht en gewaardeerd. Met name het [interactieve netwerkspeel](#) (te downloaden voor lokaal gebruik) en de [presentatie van Ruben van Wendel de Jode](#) scoorden hoog. De dag als geheel, met 25 deelsessies, kreeg een 7,4 als rapportcijfer. Deelnemers konden gratis een lokale partner meebrengen. Dit heeft een beperkt aantal mensen gedaan. In totaal waren er 350 mensen aanwezig.

## 114 nieuwe bibliotheken schrijven in op programma Digitale Inclusie 2020 en 2021

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

Met het plan [Digitale Inclusie, ondersteuning voor kwetsbare burgers](#) beogen bibliotheken en acht uitvoeringsorganisaties van de overheid (de Manifestgroep) twee hoofddoelen.

- Zij stimuleren meer niet-digivaardige burgers om deel te nemen aan digivaardigheids-cursussen in bibliotheken (zelfredzaamheid bevorderen).
- Bibliotheken richten Informatiepunten Digitale Overheid voor burgers met eerstelijns vragen over de dienstverlening van deze Manifestgroep-partijen (hulp bieden).

Een [animatie](#) en een [webpagina](#) introduceren het programma. In Q4 verscheen een [filmpje](#) om het programma bij stakeholders te presenteren.

- Vijftien kopgroep-bibliotheken zijn gestart met het Informatiepunt. Vanaf 1 juli openden deze bibliotheken hun Informatiepunt. In Q3 en Q4 openden ook AanZet, Gooi en meer, Groningen, Rivierenland (Tiel), Rotterdam, Zaanstreek en ZB hun Informatiepunt Digitale Overheid. Koning Willem-Alexander en minister Knops bezochten op 26 november het Informatiepunt in Venlo.
- In oktober verscheen de [Kamerbrief](#) over de voortgang van digitale inclusie.
- Bibliotheken konden tot 11 oktober [subsidie aanvragen](#) voor de start in 2020 of 2021. Er schreven zich 70, respectievelijk 44 nieuwe bibliotheken in. Samen met de kopgroep-bibliotheken ligt het totaal op 129, ofwel 93 procent. De nieuwe starters ontvingen begin december een [welkomstbrief](#) met een globaal stappenplan, overzicht van ondersteuning en bijlage over marketing- en promotiematerialen. Op de website verscheen een [samenvattend nieuwsbericht](#).
- Om burgers vanuit de Manifestgroep-partijen door te verwijzen naar de Bibliotheek, zijn teksten, een flyer en een [landingspagina](#) gemaakt. De middelen zijn ook te gebruiken door bibliotheken.
- Het campagneconcept is (met een bureau) ontwikkeld en in de praktijk getest. Naast het eerder verschenen [huisstijlhandboek](#) en [promotiematerialen](#) voor opening, inrichting en lokale promotie, zijn in Q4 de campagnematerialen beschikbaar gekomen: tekstanimaties, banners, advertenties en een radiospotje. Filmpjes met lokale verhalen volgen in het eerste kwartaal van 2020. Ook is een format voor een lokaal/regionaal mediaplan in ontwikkeling. Alle materialen zijn aan te passen en te bestellen of downloaden via de [marketingtoolkit](#) op de portal Landelijke huisstijl. Het materiaal is afgestemd met enkele bibliotheken en leden van de doelgroep. Bibliotheken kunnen promotiemateriaal bestellen naar eigen inzicht voor € 750,-, op kosten van de KB.
- Bibliotheekmedewerkers doen via de e-learningmodule kennis op over de dienstverlening en websites van de Manifestgroep-partijen en werken aan praktijkopdrachten en in lokale bijeenkomsten aan onder meer 'doorvragen' en 'zakelijke empathie'. SPN heeft in 2019 bij alle 15 kopgroep-bibliotheken dit deskundigheidsbevorderingstraject verzorgd. Ruim 350 medewerkers hebben de e-learning al gevolgd. Voor bibliotheken die in Q1 of Q2 gaan starten, is er een kick-off bijeenkomst met de Manifestgroep-partijen op 11 februari. Voor bibliotheken die later in 2020 starten, volgt een tweede bijeenkomst.
- Bibliotheken zetten hun aanbod digitale vaardigheden in G!DS, zodat de Manifestgroep-partijen kunnen doorverwijzen. Dit is een voorwaarde in de subsidieregeling. Voor de Manifestgroep-partijen is een [G!DS-pagina ontwikkeld](#), vergelijkbaar met de [Belastingdienst-pagina](#). Hiermee kunnen we registeren hoe elke partij doorverwijst. In januari volgen [enkele verbeteringen](#) om het invoeren in G!DS te vergemakkelijken. SPN- ondersteunt bibliotheken bij het invoeren.

- De BOP-monitor Basisvaardigheden houdt via een module Digitale inclusie op output-niveau de resultaten van de bibliotheken bij, met 2018 als [nulmeting](#). Deelnemende bibliotheken gebruiken het monitoringsinstrument en zijn verplicht om de Monitor in te vullen. Deze dient ook als verantwoording van de subsidie. Daarnaast is voor Digitale inclusie een breder onderzoeksplan. Zo start in 2020 de ontwikkeling van een registratie-tool waarmee bibliotheken gemakkelijker hun deelnemers kunnen registreren en volgt in 2020 onderzoek onder niet-gebruikers van de Informatiepunten.
- Een extern bureau is een onderzoek gestart onder de vijftien kopgroep-bibliotheken om scenario's voor dienstverlening en exploitatie op te stellen.

## 2 Belastingdienst 2019-2022

- 130 bibliotheken (94 procent) doen mee aan het convenant voor [samenwerking KB-Belastingdienst](#) via de [subsidieregeling 2019-2022](#).
- Focus 2019: hulp bij belastingzaken bestendigen en uitbouwen met het netwerk, bereik vergroten met de spreekuren en ondersteuning voor bibliotheken met een [communicatietoolkit](#) met aanpasbare materialen en [andere ondersteuningsmaterialen](#). In Q4 is de [toolkit bijgewerkt en aangevuld](#) met [nieuwe beelden](#) (meer variatie in doelgroepen), een [filmpje](#) en een [radiocommercial](#).
- Veel aandacht krijgt de [G!DS-pagina](#). Deze ondersteunt bibliotheken en Belastingdienst bij doorverwijzing. [Gegevens actueel houden](#) vormt een voorwaarde in het convenant; er wordt vanuit diverse bronnen naar de G!DS-pagina verwezen. We streven op termijn naar een bredere, [landelijk dekkende sociaal-educatieve kaart](#) (zie ook punt 1). De uitvoer hiervan ligt bij SPN en er is een apart plan opgesteld over hoe SPN de bibliotheken hierin ondersteunt. De conceptversie van de [eerste lokale website \(Dordrecht\)](#) zit in de laatste fase van de bouw.
- Tijdens de landelijke dag Basisvaardigheden op 7 november was er een [deelsessie rond belastingdienstverlening](#) in bibliotheken.

## 3 Integratie

- In 2020 start een pilot met de werkgroep Integratie (Cubiss, Probiblio, Rijnbrink en Het Begint met Taal) en enkele bibliotheken om nieuwkomers te helpen inburgeren. De pilot geeft bibliotheken handvatten om in te spelen op de nieuwe Wet inburgering, onder meer aanbod voor nieuwkomers en bij het gesprek met de gemeente.
- In 2020 beoogt de KB dat meer bibliotheken de inburgeringspakketten van Boom gaan gebruiken. De KB maakt hier samen met de inkoopcommissie afspraken over met Boom. Geïnteresseerde bibliotheken kunnen zich nog steeds opgeven. De KB heeft een [interessepeiling](#) voor deze pilot uitgezet.
- Werkgroep Integratie: NBD Biblion biedt een [themacollectie Poolse boeken](#) en binnenkort volgt de Arabische themacollectie. Pages Bookstore zorgt dat er voldoende titels en exemplaren beschikbaar zijn. Dit aanbod vloeit voort uit de bevindingen met de collectie Arabische boeken voor kinderen en jeugd die Rijnbrink en Pages Bookstore vorig jaar hadden samengesteld. In januari brengt een delegatie van de werkgroep Integratie, NBD Biblion, St. Lezen en enkele POI's

een werkbezoek aan Brussel. Hier bekijken zij hoe de bibliotheken in Brussel de anderstalige collectie inzet.

- De KB bekijkt samen met partners zoals Het Begint met Taal hoe het thema integratie de komende jaren ingevuld kan worden. Dit gebeurt ook met het oog op de nieuwe wet inburgering die waarschijnlijk 2021 ingaat en waarin gemeenten weer een grotere rol krijgen. De werkgroep denkt mee over aanpak rond de nieuwe wetgeving. De samenwerking met Het Begint met Taal wordt verder uitgewerkt.

#### 4 Gezinsaanpak

- Met Kunst van Lezen werken we aan het project Verkenning uitvoering gezinsaanpak 2019 om bibliotheken beter te ondersteunen bij de [gezinsaanpak](#) (preventie-curatie). In 2020 werken we met Kunst van Lezen verder aan gezinsaanpak binnen Tel mee met Taal. Komend jaar voeren we vanuit het programma BBV met bibliotheken projecten uit, gericht op de laagtaalvaardige ouder.
- Kunst van Lezen brengt [drie publicaties](#) uit over het doorbreken van de cyclus van laaggeletterdheid door de gezinsaanpak.
- Op Biebtobieb is een [nieuwe groep Gezinsaanpak](#) gestart waar bibliotheekmedewerkers informatie kunnen vinden en delen.

#### 5 Collectie & Programmering

- De nieuwe [Materialenwijzer](#) is sinds begin november beschikbaar.
- De [Adviescollectie](#) wordt verder aangevuld.
- De werkgroep Collectie & Programmering coördineert inhoudelijk de verdere invulling van de 'bouwstenen' op de [website BBV](#), zie ook punt 7.

#### 6 Monitoring

- De resultaten van de [BOP Belastingdienst Aangifteperiode 2019](#) zijn gepubliceerd in een [landelijke rapportage](#) en een [landelijke infographic](#). 91 procent van de bibliotheekorganisaties neemt deel aan het convenant met de Belastingdienst. Met de belastinghulp zijn in de aangifteperiode ruim 13 duizend burgers bereikt, een toename in vergelijking met voorgaande jaren.
- Ook het aantal deelnemers aan de programma's van Oefenen.nl via de bibliotheken groeide in 2019 met zo'n 2.500 in vergelijking met 2018.
- Zie ook punt 1 Digitale Inclusie.

## Certificering Taalhuizen van start

### 7 DigiTaalhuizen

- Na een pilot rond [certificering](#) is voor de Taalhuizen in Q4 een [kwaliteitskader beschikbaar](#) gekomen om de kwaliteit verder te verbeteren. Taalhuizen gaan de komende jaren certificeren en kunnen hierbij (financiële) ondersteuning verwachten. De KB werkt hierin samen met certificeringsorganisatie CBCT en Stichting Lezen & Schrijven.

### 8 Branche-communicatie & Kennisdeling

- De tiende Week van de Mediawijsheid (5-18 november) richtte zich voor het eerst naast jongeren [ook op volwassenen](#). Ook bibliotheken publiceerden hun activiteiten op de [campagnewebsite](#). Bibliotheken sloten aan op het thema “Aan of Uit?” en zetten hun cursussen Klik & Tik en Digisterker in de spotlights. Ook was er tijdens het [Grijs en Wijs festival in Hilversum](#) als onderdeel van de [seniorencampagne](#) veel aandacht voor de activiteiten in bibliotheken. De KB was hier samen met de bibliotheek Hilversum en Digisterker aanwezig. Tijdens de week werden [drie onderzoeken](#) gepresenteerd over mediagebruik door ouderen.
- Lezen & Schrijven en de KB willen het programma [Empowerment](#) (voorheen EVA) verder implementeren bij taalhuizen in bibliotheken. Hiertoe overwegen ze onder meer een kosteloze training voor bibliotheken voor de [toolkit Empowerment](#). Daarnaast heeft L&S geld beschikbaar voor drie à vier pilots. Interesse hiervoor kunnen bibliotheken melden bij de KB. Doelen zijn:
  - Succesvolle cursussen Empowerment bij Taalhuizen/bibliotheken, plus doorstroom van deelnemers naar overig aanbod bij Taalhuis.
  - Deelnemers succesvol doorverwijzen naar aanbod bij andere organisaties zoals welzijn, vrouwenorganisaties of werktoeleiders.De OBA is gestart met de pilot. Twee andere geïnteresseerde bibliotheken starten in 2020.
- Met hulp van POI's is ook in Q4 op de website Basisvaardigheden de informatie verder geactualiseerd en uitgebreid. Het gaat om (bijna alle) pagina's onder [Beleid](#) en [Aanpak](#). Vernieuwd is onder meer de pagina [Gezinsaanpak](#).
- In Q4 verschenen drie edities van de [Nieuwsbrief Bibliotheek en basisvaardigheden](#). Het bereik is met 1.060 abonnees ongeveer stabiel.
- In Q4 verschenen drie *good practice*-interviews:
  - [Sabrina Damen, Bibliotheek Lek & IJssel](#): de Brievenwasserette
  - [Sylvia de Groot Heupner, Tel mee met Taal en Eline de Visser, Bibliotheek Bollenstreek](#): taalcoaching
  - [Peter Bonekamp, Bibliotheek Hengelo](#): Informatiepunt Digitale Overheid

## 9 Scholing & Deskundigheidsbevordering

- De vijfde [leergang Consulent Basisvaardigheden](#) die in Q3 zou starten, is vervallen. We bekijken de mogelijkheden voor een aangepast aanbod.
- De [blended learning voor Frontoffice-medewerkers](#), ontwikkeld met Lezen & Schrijven, Stichting Lezen, KB, SPN en bibliotheken, wordt aangeboden via [Bibliotheek Campus](#). Met geld van KB en Kunst van Lezen [starten dit jaar acht bibliotheken](#) met tien groepen de opleiding tegen gereduceerd tarief.
- Zie ook de deskundigheidsbevordering rond Digitale inclusie, onder punt 1.