

Rapportage evaluatieonderzoek
Kwaliteitsimpuls Laagtaalvaardige Ouders

ITTA UvA

In opdracht van de Koninklijke Bibliotheek



KB } nationale
bibliotheek

Colofon

ITTA UvA

Esra van den Aker, Manouk van den Brink, Elwine Halewijn, Bart Siekman en Tim Smits

Juni 2022

Inhoudsopgave

Managementsamenvatting	4	
1. Onderzoeksvragen en aanpak	7	
1.1 Inleiding	7	
1.2 Onderzoeksvragen	7	
1.3 Dataverzameling	7	
1.4 Data-analyse	8	
2. Resultaten	10	
2.1 Overzicht inzet qualiteitsimpuls	10	
2.2 Hoeveel ouders zijn er bereikt?	16	
2.3 Kenmerken aanbod en impactmeting	19	
2.4 Interne samenwerking	23	
2.5 Externe samenwerking	25	
2.6 Borging en professionalisering	28	
3. Conclusies en aanbevelingen	30	
Referenties	35	
Bijlage I	Overzicht van alle betrokkenen	37
Bijlage II	Alle kwantitatieve data	40
Bijlage III	Online vragenlijst	50
Bijlage IV	Interviewleidraad bibliotheken	55
Bijlage V	Interviewleidraad focusgroepen ouders	58
Bijlage VI	Opbrengsten werkateliers 8 en 16 juni 2022	59

Managementsamenvatting

Aanleiding en methode van onderzoek

ITTA UvA heeft in opdracht van de Koninklijke Bibliotheek een evaluatieonderzoek uitgevoerd naar de Kwaliteitsimpuls Laagtaalvaardige Ouders (KLO). Deze kwaliteitsimpuls betrof een eenmalige subsidie van € 4.200 waarmee 110 bibliotheken hun plannen rondom de Gezinsaanpak Geletterdheid (specifiek gericht op ouders) konden versterken of uitbreiden. Daarbij konden ze gebruik maken van een aantal ondersteunende diensten en producten, zoals het tactisch werktraject, twee verdiepende trainingen, het strategisch stappenplan, acht voorbeeldaanpakken en de criteria voor kansrijke activiteiten.

Voor de evaluatie is gebruik gemaakt van een online vragenlijst (door 82 bibliotheken ingevuld) en hebben we 11 van de 82 bibliotheken verdiepend geïnterviewd over hun aanpak en hun ervaringen met de ondersteunende trajecten en diensten. Daarnaast hebben we met drie groepen ouders gesproken over hun visie op en hun evaluatie van het aanbod.

Gezinsaanpak is in volle ontwikkeling

De Kwaliteitsimpuls Laagtaalvaardige Ouders heeft ertoe geleid dat de Gezinsaanpak Geletterdheid in bibliotheken in een stroomversnelling is geraakt. Bibliotheken zijn zich ten volle bewust van hun maatschappelijk positie waarin samenwerken met andere partners in de gemeente of regio essentieel is voor een daadwerkelijk stevige gezinsaanpak. Daarnaast zien we dat de behoefte van ouders steeds centraler komt te staan bij de inhoud en vorm van het aanbod.

Conclusies per hoofdvraag

Voor de evaluatie zijn drie hoofdvragen geformuleerd en beantwoord.

1. Heeft de inzet van de subsidiegelden en de ondersteunende diensten inderdaad geleid tot een verhoogde kwaliteit van het aanbod in de gezinsaanpak?

Verreweg de meeste bibliotheken geven aan dat de subsidiegelden hebben bijgedragen aan een verhoogde kwaliteit van het aanbod binnen de gezinsaanpak. De bibliotheken hebben met name het inhoudelijke aanbod kunnen versterken en meer ouders kunnen bereiken. Bovendien kwam naar voren dat een impulssubsidie als deze – met een relatief klein bedrag - aantrekkelijk werkt voor bibliotheken om te experimenteren met nieuwe aanpakken en vormen van aanbod. Ten slotte geven veel bibliotheken aan gebruik te hebben gemaakt van de ondersteunende documenten. Ook hebben de deelnemende bibliotheken profijt gehad van de ondersteunende trainingen.

2. Sluit het aanbod aan op de behoeften en leerwensen van ouders?

Positief om te zien is dat de ouders die deelgenomen hebben aan de focusgroepen, het aanbod waarderen en dat het een belangrijke sociale functie heeft. Ook geven de deelnemende bibliotheken aan dat ouders vaak blijven komen en dat er een groei in vaardigheden te zien is. Tegelijkertijd zijn bibliotheken zoekende hoe zij maatwerk kunnen leveren en hoe zij hun aanbod zó kunnen inrichten dat het beter aansluit bij de behoeften van ouders. Wat betreft dit laatste punt is het gunstig dat bibliotheken veel met externe partners samenwerken: deze partijen hebben over het algemeen wel de behoefte goed in beeld en dat wordt benut door de bibliotheken.

3. Welke lessen kunnen er voor de toekomst getrokken worden?

Een duurzame voortzetting van de aanpak is natuurlijk essentieel, zeker omdat je een lange adem nodig hebt voor een succesvolle gezinsaanpak. Bibliotheken worstelen daarbij met de formatie en de tijd die zij hiervoor hebben en zullen hier dus keuzes moeten maken. Dit geldt zeker voor kleinere bibliotheken in niet-stedelijke gebieden. Daarnaast geven bibliotheken aan dat het voor een toekomstbestendige gezinsaanpak essentieel is om structureel good practices te kunnen uitwisselen, kennis over diverse onderwerpen te kunnen opdoen en de interne en externe samenwerking goed vorm te geven.

Succesfactoren voor een effectieve gezinsaanpak

In het onderzoek zijn zeven succesfactoren geïdentificeerd die een rol spelen bij de aansluiting van aanbod op de behoeften en leerwensen van ouders (onderzoeksvraag 2) en lessen voor de toekomst (onderzoeksvraag 3). Ze staan hieronder kort genoemd.

Succesfactor 1: Behoeft- en doelgroepgericht werken
Succesfactor 2: Sleutelpersonen inzetten
Succesfactor 3: Het aanbod activerend inrichten
Succesfactor 4: Impactmeten en evalueren op een passende manier
Succesfactor 5: Interne samenwerking
Succesfactor 6: Externe samenwerking
Succesfactor 7: Borging en professionalisering

Aanbevelingen voor de Koninklijke Bibliotheek en de SPN

Onderstaande aanbevelingen zijn tot stand gekomen door een vertaling van de knelpunten en goede voorbeelden uit de interviews en vragenlijsten die we zijn tegengekomen. Daarnaast geven we soms een aanzet voor de invulling van de aanbevelingen.

1. Stimuleer bibliotheken om na te denken wat het doel is van het aanbod. Gaat het in plaats van om taalverhoging niet vooral om het ondersteunen en versterken van een (taal)ontwikkelingsstimulerende interactie van ouders met hun kind? En is aandacht voor taalvaardigheid daar niet een middel toe, naast andere vaardigheden?
2. Geef bibliotheken handvatten om behoeftegericht te werken en vraaggericht en activerend aanbod in te richten. Denk hierbij aan het structureel inzetten van intakes en evaluaties, het inzetten van coachende gesprekstechnieken, het opzetten van functioneel taalaanbod en goede samenwerking met partners.
3. Onderzoek de mogelijkheden voor *structurele* inzet van sleutelpersonen in verschillende rollen in de Gezinsaanpak Geletterdheid en faciliteer bibliotheken daarin.
4. Ontwikkel instrumenten waarmee *projectleiders gezinsaanpak* het aanbod kunnen evalueren met ouders en de resultaten van het aanbod op bibliotheekniveau structureel kunnen meten. Geef daarnaast voorbeelden van andere manieren van monitoring, zoals storytelling, om resultaten zichtbaar te maken, bijvoorbeeld richting de gemeente.
5. Voorzie in structurele scholingsmogelijkheden - waaronder bijvoorbeeld een leerlijn gezinsaanpak. Zorg voor scholingsaanbod over de gezinsaanpak voor alle relevante afdelingen. Belangrijk daarin is dat scholingsmogelijkheden veel aandacht hebben voor

lokale inkleuring. Zorg daarnaast dat projectleiders doelgericht en projectmatig kunnen werken en biedt daar ook scholing op.

6. Geef meer bekendheid aan een landelijke omgeving Gezinsaanpak (<https://www.bibliotheeknetwerk.nl/gezinsaanpak>) en maak dit dé plek waar alle relevante informatie voor een gezinsaanpak te vinden is.
7. Richt een kennisdeling- en ondersteuningsstructuur in die zorgt dat bibliotheken de producten van de grotere POI's kunnen benutten en dat bibliotheken van verschillende regio's met en van elkaar kunnen leren. Denk aan een landelijk buddysysteem, intervisie, inspiratiefilmpjes over succesvolle projecten of een toegankelijk overzicht van welke bibliotheek waar op focust met betrekking tot de gezinsaanpak.
8. Ontwikkel verdiepende casussen voor bijvoorbeeld een stedelijke en een niet-stedelijke bibliotheek - op basis van bestaande good practices - waarin de zeven succesfactoren terugkomen.
9. Ontwikkel een format dat bibliotheken ondersteunt om hun ambitie en visie voor de gezinsaanpak helder te (her)formuleren en intern draagvlak te creëren. Geef daarbij ook adviezen over hoe je beleid rondom gezinsaanpak vervolgens naar functies en rollen vertaalt en welke competenties bij welke rollen horen.
10. Geef handvatten voor het reflecteren op de rol van de bibliotheek in de samenwerking met partners en daarin keuzes te maken. Wanneer ondersteun je als bibliotheek andere organisaties als expert en verbinder? Wanneer voer je zelf uit?
11. Geef handvatten voor externe samenwerking, bijvoorbeeld aandachtspunten bij het vormgeven van een externe samenwerking, voorbeelden van samenwerkingsovereenkomsten en geef meer bekendheid aan instrumenten om de sociaal-educatieve kaart in beeld te krijgen (zoals www.hetinformatiepunt.nl).

1. Onderzoeksvragen en aanpak

1.1 Inleiding

ITTA UvA heeft in opdracht van de Koninklijke Bibliotheek een evaluatieonderzoek uitgevoerd naar de Kwaliteitsimpuls Laagtaalvaardige Ouders (KLO). Deze kwaliteitsimpuls betrof een eenmalige subsidie van € 4.200 waarmee bibliotheken hun plannen rondom de gezinsaanpak geletterdheid konden versterken of uitbreiden. Daarbij konden zij gebruik maken van een aantal ondersteunende diensten, zoals het tactisch werktraject, twee verdiepende trajecten, het strategisch stappenplan, acht voorbeeldaanpakken en de criteria voor kansrijke activiteiten.

1.2 Onderzoeksvragen

Het onderzoek richtte zich op de volgende hoofdvragen:

1. Heeft de inzet van de subsidiegelden en de ondersteunende diensten geleid tot een verhoogde kwaliteit van het aanbod in de gezinsaanpak?
2. Sluit het aanbod aan op de behoeften en leerwensen van ouders?
3. Welke lessen kunnen er voor de toekomst getrokken worden?

Om de onderzoeksvragen goed te kunnen beantwoorden, hebben we een combinatie van kwantitatief en kwalitatief onderzoek uitgevoerd. De aanpak zetten we hieronder uiteen. In bijlage I zijn de namen van alle betrokken organisaties en contactpersonen te vinden.

1.3 Dataverzameling

Kwantitatief: vragenlijst

Om te beginnen hebben we een online vragenlijst ontwikkeld, met 25 multiple choice-vragen en vier open vragen. De vragenlijst is - na verwerking van de feedback van de Koninklijke Bibliotheek, POI Rijnbrink en twee bibliotheken - via de Koninklijke Bibliotheek uitgezet onder de 110¹ bibliotheken die de subsidie hebben ontvangen. De respons was hoog: 82 bibliotheken hebben de vragenlijst ingevuld. De volledige vragenlijst is te vinden in Bijlage III.

Kwalitatief: Interviews met bibliotheken

Naast de online inventarisatie door middel van een vragenlijst hebben we met 11 bibliotheken een verdiepend interview gehouden over hun aanpak en hun ervaringen met de ondersteunende trajecten en diensten. De interviews zijn zoveel mogelijk afgenomen met twee bij de gezinsaanpak betrokken medewerkers van de betreffende bibliotheek, waar mogelijk een medewerker van Basisvaardigheden en een medewerker van Jeugd & Educatie. De interviewleidraad die de onderzoekers gebruikt hebben, is te vinden in Bijlage IV.

We zijn met drie bibliotheken dieper in gesprek gegaan over hun ervaringen met het tactisch werktraject. Bovendien hebben we gesproken met een van de trainers van het tactisch werktraject.

¹ Er zijn in totaal 140 bibliotheken, waarvan er 110 gebruik hebben gemaakt van de kwaliteitsimpuls.

Kwalitatief: gesprekken met deelnemers

Met drie groepen ouders hebben we gesproken over hoe zij het aanbod van de bibliotheken ervaren. Dit betrof twee groepen NT2-ouders met in totaal acht deelnemers en één NT1-groep met in totaal vijf deelnemers. Om de juiste informatie uit deze gesprekken naar boven te kunnen halen, is een gespreksleidraad ontwikkeld; deze is te vinden in bijlage V.

1.4 Data-analyse

Data-analyse: kwantitatieve en kwalitatieve analyse

De 25 multiple choice-vragen uit de vragenlijst zijn kwantitatief geanalyseerd. De belangrijkste tendensen die daaruit naar voren kwamen, zijn in hoofdstuk 2 opgenomen. Ook hebben we overkoepelende tendensen getraceerd, door verschillende vragen met elkaar te vergelijken in kruisverband. Uiteraard moeten deze kruisverbanden voorzichtig geïnterpreteerd worden, omdat een verband nog niet betekent dat het een *causaal* verband is, met andere woorden dat het ene de oorzaak of het gevolg is van het andere.

In figuur 1 en in bijlage I is te zien welke 82 bibliotheken de vragenlijst hebben ingevuld. Voor deze 82 bibliotheken hebben we bepaald of ze in een stedelijke of niet-stedelijke gemeente zijn gehuisvest. Dit hebben we gedaan omdat we vermoedden dat o.a. de omvang van de bibliotheek en de bevolkingsdichtheid invloed hebben op het beschikbare budget, het aantal medewerkers dat de gezinsaanpak kan uitvoeren en hoe de samenwerking met andere partijen in een gemeente verloopt. We hebben de stedelijkheid van een gemeente bepaald aan de hand van het begrip *omgevingsadressendichtheid* (CBS, 2022): daarin wordt een gebied als stedelijk gekenmerkt als het aantal adressen per vierkante kilometer groter is dan 1.500.

Voor de kwalitatieve analyse hebben we gebruik gemaakt van de vier open vragen van de vragenlijst en de informatie uit de interviews met bibliotheken en de gesprekken met ouders. Daarbij hebben we gekeken naar de tendensen en good practices per vraag, maar wederom ook getracht overkoepelende tendensen te traceren.

We hebben zoveel mogelijk geprobeerd in de analyse en de presentatie daarvan in hoofdstuk 2, rekening te houden met het effect dat de Kwaliteitsimpuls op zich heeft gehad op de gezinsaanpak van bibliotheken. Dat is echter niet altijd mogelijk, omdat de kwaliteitsimpuls ook juist vaak een *onderdeel* was van een grotere aanpak. Een deel van de succesfactoren die we beschrijven in hoofdstuk drie, zijn dan ook breder van aard en passen bij een effectieve gezinsaanpak in zijn totaliteit.

Data-analyse: werkateliers

In twee online werkateliers hebben we de conclusies, de succesfactoren en de aanbevelingen in conceptvorm aan de bibliotheken voorgelegd. In totaal namen er 34 bibliotheken deel aan de werkateliers. We legden hen de vraag voor of zij zich herkenden in deze conclusies, of zij aanvullende succesfactoren hadden of andere feedback, etc. Daarnaast hebben de bibliotheken in verschillende groepen de acht voorbeeldaanpakken besproken. Hier is informatie opgehaald

over de bruikbaarheid van de randvoorwaarden, het stappenplan en wat er nodig is om een dergelijk aanpak op strategisch niveau succesvol neer te zetten.



Figuur 1. De 82 bibliotheken die de vragenlijst hebben ingevuld, weergegeven op een Google Maps kaart. De bibliotheken die gevestigd zijn in een niet-stedelijke gemeente zijn met een groene pin weergegeven; dit betreft 35 bibliotheken. De bibliotheken die gevestigd zijn in een stedelijke gemeente zijn weergegeven met een gele pin; dit zijn er 36. Tot slot zijn 11 bibliotheken met een rode pin weergegeven. Dit betreft de bibliotheken die zowel een vestiging hebben in een stedelijke gemeente als (een) vestiging(en) in een niet-stedelijke gemeente. Voorbeelden van dergelijke bibliotheken zijn Biblionet Groningen, Bibliotheek Waterland en de Bibliotheek Gelderland Zuid.

2. Resultaten

In dit hoofdstuk komen de resultaten aan bod. We starten in paragraaf 2.1 met een overzicht van de inzet van de kwaliteitsimpuls en hoe de bibliotheken hun eigen kwaliteit voor en na inzet van de subsidie inschatten. Ook komt de beoordeling van de ondersteunende diensten aan bod.

In paragraaf 2.2 t/m 2.6 gaan we dieper op de onderzoeksresultaten in. Deze beschrijven we aan de hand van de volgende zeven thema's:

- Bereik van ouders: *behoeftegericht werken* en *inzetten sleutelpersonen*
- Kenmerken van aanbod: *activerend aanbod* en *impactmeting*
- *Interne samenwerking*
- *Externe samenwerking*
- *Borging en professionalisering*

Met deze thematische behandeling van de onderzoeksresultaten beogen we de hoeveelheid informatie uit vragenlijsten en verdiepende interviews op een coherente en handzame manier te presenteren. Een overzicht van alle kwantitatieve data is te vinden in bijlage II. In dit hoofdstuk worden alleen de opvallendste kwantitatieve data gepresenteerd aan de hand van visuele presentaties.

2.1 Overzicht inzet kwaliteitsimpuls

Besteding van de subsidie en uitvoering van de plannen

De bibliotheken hebben op verschillende wijzen invulling gegeven aan de kwaliteitsimpuls. De meeste bibliotheken hebben de kwaliteitsimpuls ingezet om een grotere groep ouders te bereiken (66%) en/of nieuwe materialen aan te schaffen (62%). De activiteiten waarmee de bibliotheken deze doelstellingen poogden te bereiken, bestonden voornamelijk uit een combinatie van workshops en bijeenkomsten voor ouders (vaak op scholen of vve-instellingen) waarbij de nieuw aangeschafte materialen werden gebruikt. Om zich te laten inspireren voor het opzetten van deze activiteiten, hebben bibliotheken met name gebruik gemaakt van de voorbeeldaanpakken *Ouderbijeenkomsten op school* (39%) en *Integrale gezinsaanpak in de bibliotheek* (37%). Verder valt op dat iets meer dan de helft van de bibliotheken (54%) de kwaliteitsimpuls heeft ingezet om randvoorwaarden te scheppen. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan het formeren van het team en/of het verbeteren van werkprocessen.

Praktijkvoorbeelden

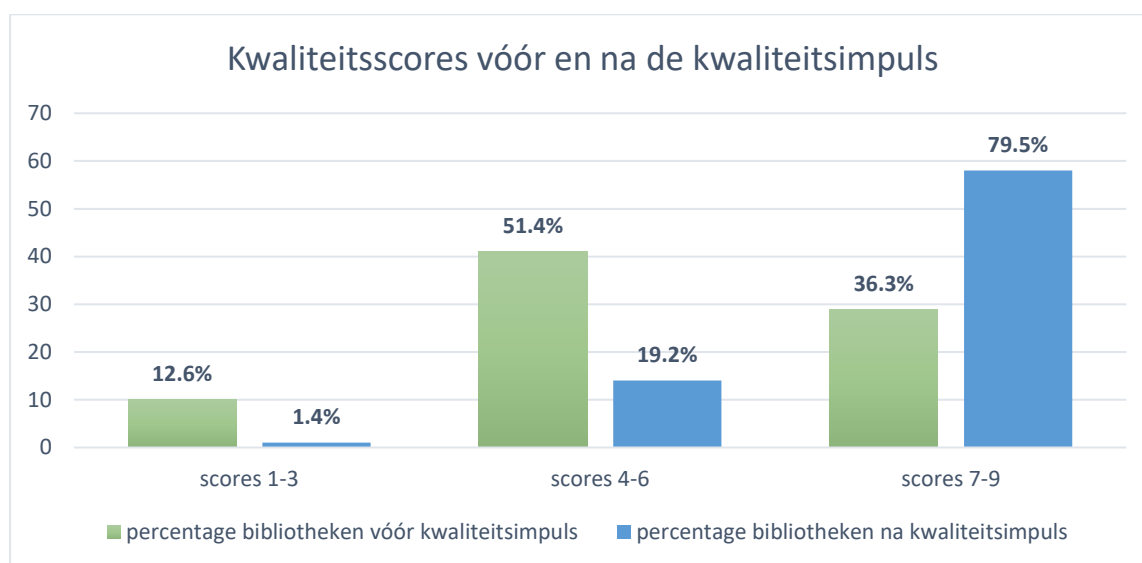
De *Bibliotheek Dalfsen* bereikte een grotere groep ouders door met behulp van de kwaliteitsimpuls een voorleestent in te richten en daarmee de wijk in te gaan. Op die manier werd het aanbod van de bibliotheek zichtbaar gemaakt in wijken waar mensen wonen die het aanbod tot dan toe niet kenden.

De *Bibliotheek Kampen* bereikte een grotere groep ouders door samen te werken met een consultatiebureau. De medewerkers van deze organisatie zien veel ouders en geven ook vve-indicaties af. Op die manier kreeg de bibliotheek de laagtaalvaardige ouders in het vizier.

Bibliotheken verschillen erg in hoever zij zijn met het uitvoeren van de plannen. Dat heeft te maken met de uiteenlopende initiatieven die zij hebben georganiseerd. Een eenmalig evenement of aanschaf van nieuwe boeken zijn sneller 'klaar' dan een voorleestraject of serie ouderbijeenkomsten van een paar maanden. Met dat punt in ons achterhoofd kunnen we concluderen dat verreweg de meeste bibliotheken goed op weg waren op het moment dat ze de enquête invulden. Zo was 64% van de bibliotheken halverwege, in de afrondende fase of al klaar met het project.

Zelfevaluatie van de kwaliteit

In grafiek 2.1 is zichtbaar hoe de bibliotheken de kwaliteit van hun aanpak scoorden vóór inzet van de impuls en erna.



Grafiek 2.1. De kwaliteitsscores van de bibliotheken vóór en na inzet van de impuls. De scores geven rapportcijfers weer op een schaal van 1 tot 10.

De bibliotheken scoren de kwaliteit van hun aanpak zichtbaar hoger na de inzet van de kwaliteitsimpuls in vergelijking met daarvoor. Maar liefst 83% van de bibliotheken geeft aan dat de kwaliteit van hun aanpak na de kwaliteitsimpuls met één scorepunt of meer omhoog is gegaan. 16% van de bibliotheken geeft aan dat de kwaliteit van de gezinsaanpak gelijk is gebleven na de kwaliteitsimpuls. Van deze 16% is de helft nog in de beginfase en kan de kwaliteit logischerwijs dus moeilijker ingeschat worden. De andere helft (vijf bibliotheken) was halverwege of in de afrondende fase. Tot slot gaf één bibliotheek aan dat de kwaliteit één punt omlaag was gegaan.

Wat heeft volgens de bibliotheken het meeste bijgedragen aan die kwaliteitsverhoging?

- Meer dan de helft van de bibliotheken stelt dat het bereiken van meer ouders heeft bijgedragen aan de bevordering van de kwaliteit.
- Iets minder dan de helft van de bibliotheken geeft aan dat de inhoudelijke versterking van het aanbod heeft bijgedragen aan de kwaliteitsverbetering.

- 39% van de bibliotheken wijst erop dat de aanschaf van nieuwe materialen heeft bijgedragen aan de kwaliteitsbevordering.
- 29% van de bibliotheken geeft aan dat het scheppen van randvoorwaarden heeft bijgedragen aan de kwaliteitsbevordering.

Wat betreft het laatste punt, het scheppen van randvoorwaarden, is het opvallend dat 54% van de bibliotheken heeft aangegeven de kwaliteitsimpuls in te zetten om randvoorwaarden te scheppen (zie hierboven op pagina 9). Bij een kruisanalyse valt op dat van deze 54% een derde van de bibliotheken aangeeft dat de bevordering op de inzet van randvoorwaarden ook daadwerkelijk geleid heeft tot een bevordering van de kwaliteit. Dit duidt erop dat de investering in randvoorwaarden hoogstwaarschijnlijk leidt tot een kwaliteitsbevordering van andere aspecten.

Waardering van de ondersteunende diensten en documenten

Ter ondersteuning aan het vormgeven en uitvoeren van de gezinsaanpak heeft de KB verschillende professionaliseringstrajecten georganiseerd en documenten gepubliceerd waar bibliotheken gebruik van konden maken. Hieronder volgen de evaluaties van de trajecten *Taalhuis op school* en *Bereik en ondersteunen van gezinnen met digitale hulpmiddelen*, het tactisch werktraject en de ondersteunende documenten. De inhoudelijke opbrengsten van het Tactisch werktraject bespreken we in de komende paragrafen, omdat hier verdiepende informatie is opgehaald die beter past bij dat betreffende thema.

Professionaliseringstrajecten

In totaal geven 11 bibliotheken aan gebruik te hebben gemaakt van het verdiepingstraject *Taalhuis op school*. Zij geven dit traject gemiddeld een 7. De ervaringen met het traject lopen uiteen en de opbrengsten zijn ook per bibliotheek verschillend. In de interviews gaf één bibliotheek aan inhoudelijk niet veel nieuws te hebben gehoord, maar wel te zijn geïnspireerd om zelf een Taalhuis op school te gaan opstarten in de gemeente. Een andere bibliotheek heeft vooral veel kunnen uitwisselen en netwerken met bibliotheken.

Er zijn 12 bibliotheken die hebben deelgenomen aan het traject *Bereik en ondersteunen van gezinnen met digitale hulpmiddelen*. Zij gaven dit traject gemiddeld een 7,8. In de interviews hebben we één bibliotheek kunnen spreken over het traject. Het belangrijkste inzicht dat deze bibliotheek daarin opdeed, is dat je bij de inzet van digitale hulpmiddelen (smartphone, iPad, laptop, etc.) voor bereik en ondersteuning moet aansluiten bij de middelen die ouders tot hun beschikking hebben, omdat het geleerde anders niet thuis kan worden uitgeprobeerd.

De overige bibliotheken hebben om verschillende redenen niet deelgenomen aan de verdiepingstrajecten. De meest voorkomende reden was dat er geen uren meer waren voor deelname aan het traject. Dit komt voor bij kleinere, niet-stedelijke bibliotheken of bij bibliotheken die al andere professionaliseringstrajecten volgden, bijvoorbeeld vanuit hun POI. Daarnaast was de inhoud niet voor alle bibliotheken relevant omdat de verdiepingstrajecten gingen over twee specifieke voorbeeldaanpakken. Een meer generiek traject, zoals het tactisch werktraject, zou mogelijk aan een bredere behoefte voldoen.

Tactisch werktraject

Het tactisch werktraject is opgezet vanuit de signalering dat er vaak een kennislacune zit in de tactische laag tussen strategisch en uitvoerend niveau. Het traject was geïnspireerd op reeds bestaande, langere, trajecten die worden aangeboden door Rijnbrink en Probiblio. Het werktraject bestond uit een serie van drie bijeenkomsten (twee online en een fysiek) over de volgende onderwerpen:

- Intern - hoe werken we samen aan deze integrale aanpak?
- Extern - wie zijn belangrijk, met wie werken we samen en hoe?
- Doelgroepgericht werken - past wat we doen bij wie we willen bereiken?

Het traject bood relevante kennis aan en vervolgens pasten de deelnemers dit toe op hun lokale situatie. Het werktraject werd uitgevoerd door ervaren trainers vanuit twee POI's. Zij startten met een online voorgesprek per bibliotheek waarin zij inzoomden op de lokale praktijk en doelstelling. Voorafgaand aan het traject vulden de deelnemers, samen met het managementteam, de quickscan (behorend bij het Strategisch Stappenplan) in. Per bibliotheekorganisatie namen twee medewerkers deel: een collega Jeugd & Educatie en een collega Basisvaardigheden of Taalhuis. Zo werden preventie en curatie verbonden. Intern voerden de deelnemers tussentijdse opdrachten uit. In het traject werd gebruik gemaakt van o.a. het *Strategisch stappenplan gezinsaanpak* en de *Checklist kansrijke activiteiten* (zie onder op p. 13)

Bibliotheken waren zowel op inhoud als vorm positief over het werktraject. De deelnemers gaven aan dat de cursusleiding zeer deskundig was en waren blij met de duidelijke focus in onderwerpen. Ook gaven ze aan dat het prettig was dat er ook tijd was om het intern te laten landen. Daarnaast werd het online spreekuur tussendoor gewaardeerd en goed gebruikt.

“Het werktraject gaf ons antwoord op de vraag: waar willen we naartoe? Het was een steun in de rug in het creëren van een samenhangend plan.”

Elke Hamelink, hoofd educatieve dienstverlening, Bibliotheek Zeeuws-Vlaanderen

De uitwisseling met andere bibliotheken werd als waardevol ervaren. De ondervraagde bibliotheken geven aan hier meer behoefte aan te hebben. Zo zou inzicht in welke bibliotheken vergelijkbare projecten uitvoeren hen helpen in gerichte kennisdeling.

“Ik zou graag andere bibliotheken ontmoeten die passen bij ons onderwerp, het liefst ongeveer van onze grootte of die net zo ver zijn in de gezinsaanpak. Ik heb behoefte aan uitwisseling met een bibliotheek die bij me past.”

Linda Wings, coördinator Taal- en leesbevordering, SCHUNCK Bibliotheek Heerlen

Daarnaast brachten de interviews het volgende aan het licht:

- Er waren grote verschillen tussen deelnemende bibliotheken in waar zij stonden met betrekking tot de gezinsaanpak: van beginner tot al vrij ver gevorderd. Differentiatie tijdens de bijeenkomsten of het aanbieden van tactische werktrajecten op verschillende 'niveau' zou misschien een optie zijn.
- Het lukte niet elke bibliotheek een medewerker vanuit Jeugd & Educatie en één medewerker vanuit Basisvaardigheden of Taalhuis aan het traject te laten deelnemen. De deelnemers en trainer gaven aan dat de opbrengst het hoogst is als beide medewerkers samen deelnemen.
- Een cruciale stap in het slagen van het werktraject was het voorgesprek. Dit hielp bibliotheken om te reflecteren op waar zij stonden in de gezinsaanpak en het hielp bij het vertalen van de aangeboden informatie naar de eigen situatie.
- Nog niet alle bibliotheken bleken helder op het netvlies te hebben wat de gezinsaanpak eigenlijk is. Soms werden alle activiteiten die een bibliotheek organiseerde voor ouders en kinderen gezien als gezinsaanpak, terwijl de gezinsaanpak focust op het doorbreken van de cyclus van laaggeletterdheid. De trainer gaf aan dat zij signaleerde dat werken aan basisvaardigheden van ouders een onderbelicht stuk is.
- Dit werktraject was met drie bijeenkomsten aanzienlijk korter dan de trajecten van Rijnbrink en Probiblio over de gezinsaanpak. Het was in dit tijdsbestek bijvoorbeeld niet mogelijk om tot een uitgewerkt plan van aanpak te komen.
- De trainers die in deze fase het tactisch werktraject hebben verzorgd, zijn goed ingevoerd in het onderwerp Gezinsaanpak. Het voornemen is dat elke POI afzonderlijk in staat moet zijn vanaf nu een dergelijk werktraject te gaan geven.

Op basis van de interviews en de bovenstaande constatering hebben we een aantal adviezen geformuleerd voor de toekomstige uitvoeringen van het tactisch werktraject. Deze zijn te vinden in hoofdstuk 3.

Ondersteunende documenten

Speciaal voor de uitvoering van activiteiten die vanuit de Kwaliteitsimpuls zouden worden georganiseerd, heeft de Koninklijke Bibliotheek acht voorbeeldaanpakken gepubliceerd. Deze bestaan alle uit het doel van de aanpak, de randvoorwaarden, een stappenplan en ter illustratie een aantal voorbeelden van de aanpak. 69% van de bibliotheken geeft aan gebruik te hebben gemaakt van een voorbeeldaanpak. 16% van de bibliotheken geeft aan niet op de hoogte te zijn geweest van de voorbeeldaanpakken. Nog eens 15% geeft aan geen gebruik te hebben gemaakt van de voorbeeldaanpakken zonder te specificeren waarom niet. De voorbeeldaanpakken zijn als prettig ervaren, omdat veel bibliotheken graag willen weten hoe andere locaties zo'n aanpak uitvoeren. De aanpakken werden daarnaast vooral gebruikt als reflectiemiddel of naslagwerk. Meer ervaren medewerkers gaven aan dat ze de meeste stappen zelf al hadden gezet.

Het document *Strategisch stappenplan gezinsaanpak* (Stichting Lezen en Schrijven en Koninklijke Bibliotheek, 2019) is door 57% van de bibliotheken gebruikt. Medewerkers lichtten in interviews toe dat ze het document bruikbaar vonden, vooral door het halverwege eens naast de voortgang van het project te leggen om te zien of ze goed op weg waren en welke stappen ze

zouden kunnen zetten. Bibliotheken zagen dat ze veel stappen uit het plan zelf al hadden gezet en vonden het dan fijn om in het document bevestiging te vinden voor deze uitgevoerde stappen.

Het document *Criteria voor kansrijke activiteiten binnen de gezinsaanpak van laaggeletterdheid* (Stichting Lezen, SPN en de Koninklijke Bibliotheek, 2021) is door 50% van de bibliotheken gebruikt. Het document werd, net als de andere documenten, gebruikt als inspiratiebron of naslagwerk. Ook hier geldt dat meer ervaren medewerkers niet altijd iets nieuws lazen op de checklist, maar het wel fijn vonden om bevestigd te worden in wat ze zelf al deden.

Zowel bij de verdiepingstrajecten als de ondersteunende documenten was er een handjevol respondenten die niet van het bestaan van deze ondersteuningsmiddelen wisten. Hun verklaring was dat het in de waan van de dag soms niet lukt om alle input tot zich te kunnen nemen of te implementeren. Ook is de vindbaarheid een kwestie: de informatie wordt nu vaak versnipperd aangeboden.

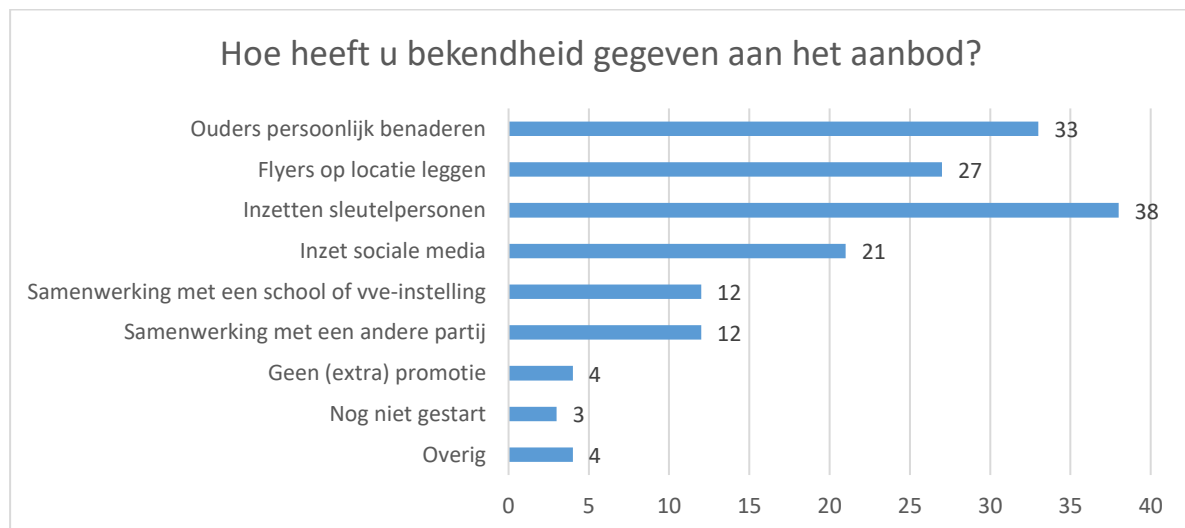
2.2 Hoeveel ouders zijn er bereikt?

Zoals in paragraaf 2.1 aan bod kwam, is het bereiken van ouders een belangrijk onderdeel van de gezinsaanpak in zijn geheel. In deze paragraaf wordt getracht inzichtelijk te maken hoe de stand van zaken er momenteel uitziet als het gaat om het bereiken van ouders en wat de rol van de kwaliteitsimpuls daarin geweest is.

Het aantal bereikte ouders wisselt sterk onder de invullers van de vragenlijst: van 5 tot 10 ouders tot 50 of meer. Dat heeft onder meer te maken met de fase waarin het project zich bevindt. 25% van de bibliotheken geeft aan dat ze nog maar net gestart zijn en een kruisanalyse toont aan dat dat het grootste deel hiervan tussen de 0 en 20 ouders bereiken of hier nog geen zicht op te hebben. Bovendien had niet iedere bibliotheek expliciet als doel om meer ouders te bereiken, maar is bijvoorbeeld ook geïnvesteerd in het scheppen van goede randvoorwaarden. (zie paragraaf 2.1). Van de bibliotheken die wél expliciet het grotere bereik als (een van de) doel(en) hadden, geeft de ruime meerderheid aan daar ook in geslaagd te zijn. Op de vervolgvraag wie er bereikt zijn, geeft een groot deel van de bibliotheken aan dat er relatief meer en moeilijker bereikbare NT2-ouders bereikt zijn, maar ook dat het hen nu lukt om NT1-ouders te bereiken.

Persoonlijke benadering met inzet van sleutelpersonen

De volgende vraag is natuurlijk welke middelen bibliotheken hebben ingezet om meer ouders te bereiken. Daarin geeft de onderstaande grafiek inzicht:



Grafiek 2.2. Manieren om bekendheid te geven aan het aanbod

Wat in deze grafiek opvalt, is dat het persoonlijk benaderen van ouders en het inzetten van sleutelpersonen het vaakst is aangevinkt.² Ook geven de 12 bibliotheken die door samenwerking

² In dit onderzoek is er geen strikte definitie van 'sleutelpersoon' gehanteerd. Een strikte definitie zou zijn dat het gaat om personen uit de eigen gemeenschap die doelbewust als verbinder, trainer, adviseur, tolk of bij de werving worden ingezet. Bibliotheken blijken het begrip in de praktijk breder op te vatten.

met scholen of vve-instellingen ouders bereiken, aan dat zij daarbij een persoonlijke benadering hebben ingezet. Een voorbeeld van hoe bibliotheken gebruik maken van ouders die andere ouders enthousiasmeren, zien we bij de bibliotheek Katwijk:

“In de eerste bijeenkomst had ik slechts twee moeders. Toen ik vroeg of zij wellicht nog anderen kenden die naar de bijeenkomst wilden komen, zei één moeder direct dat ze dat wel wilde proberen. Vervolgens heeft zij *vijf* andere moeders overtuigd om mee te komen! En die had ik zelf niet - en de school overigens ook niet - kunnen overtuigen.”

Petra Jansen, consulent basisvaardigheden, Bibliotheek Katwijk

Wat in deze quote opvalt, is dat het contact met de ouder spontaan tot stand komt en het succes ervan ook afhankelijk is van deze moeder: zonder haar waren de deelnemende ouders niet bereikt en had de activiteit waarschijnlijk geen doorgang kunnen vinden. Dat beeld zien we terug in de vragenlijst: maar een paar bibliotheken geven aan de hulp ingeschakeld te hebben van externe partners die de ouders goed kennen en een vertrouwelijke band met hen hebben. Een meer gestructureerde vorm van de inzet van sleutelpersonen lijkt dus nog geen gemeengoed te zijn. Momenteel is het onderzoek hiernaar wel in volle gang, zie bijvoorbeeld het werk van expertisecentrum Pharos rondom sleutelpersonen en gezondheidsvaardigheden (Pharos, 2021) en het onderzoek naar de inzet van ervaringsdeskundigheid in de volwasseneneducatie (CINOP-ECBO en Den Hollander, t.b.a.).

Het bereiken van ouders door behoefte- en doelgroepgericht werken

Een andere manier om ouders te bereiken, is door behoeftegericht te werken. Als het aanbod van bibliotheken aansluit op de leerwensen van ouders, dan is er een grotere kans dat zij intrinsiek gemotiveerd zijn om aan aanbod deel te nemen (zie bijvoorbeeld Ryan & Deci (2000) en Knowles (1996) voor een beschouwing op het motiveren van volwassenen). Uit de vragenlijsten blijkt dat bibliotheken volop bezig zijn om de behoeften van ouders in kaart te brengen, door bijvoorbeeld langs te gaan bij locaties waar laagtaalvaardige ouders veel komen (bijvoorbeeld school, kinderopvang) en daar persoonlijk met hen in gesprek te gaan, of door een gesprek aan te knopen tijdens een bezoek van de VoorleesExpress. In het interview met SCHUNCK Bibliotheek Heerlen kwam aan bod hoe projectleider Yvette Harmes dit aanpakt.

“Ik ga mee met de vrijwilliger van de VoorleesExpress en zo leren ouders mij op een warme manier kennen. Ik praat met hen over hun wijk, wonen, werken, hun land van herkomst, de Voorleesexpress en hoe en of ze bezig zijn met taal en de ontwikkeling van hun kinderen hierin. Ik snijd ook het onderwerp aan over hun eigen taal en hun ontwikkeling daarin. Heel belangrijk daarbij is dat je nieuwsgierig bent, zonder oordeel. Dan moet je soms moeilijke vragen durven stellen, bijvoorbeeld of een ouder inderdaad zelf voorleest, zonder vrijwilliger dus. Maar ik vraag ook wat ouders *willen* leren: wat zouden ze nou nog graag willen kunnen? Die leervraag achterhalen is voor ons de essentie van ons gezinsgericht werken.”

Yvette Harmes, projectleider gezinsgericht werken, SCHUNCK Bibliotheek Heerlen

De vraag is natuurlijk wél wat je doet met deze informatie over de leervraag van ouders: wat kun je hier als bibliotheek mee? Verwijs je door naar aanbod van een van de netwerkpartners en zorg je daarbij voor warme overdracht? Of heb je zelf aanbod in de bibliotheek? En is dat aanbod vervolgens wel passend genoeg om aan de leervraag tegemoet te komen? Dit zijn belangrijke afwegingen, omdat het 1-op-1 ophalen van de leervragen op deze manier arbeidsintensief is én veel vraagt van vrijwilligers en professionals.

In het tactisch werktraject kwam nog een ander knelpunt naar boven met betrekking tot doelgroepgericht werken. Het bleek voor de deelnemende bibliotheken moeilijk om een heldere keuze te maken: bibliotheken willen eigenlijk iedereen helpen. Bovendien wordt het non-formele aanbod vaak gefinancierd met WEB-gelden, waardoor de opdracht vanuit de gemeente vaak snel is: bereik de NT1'er. Dan raken gezinnen weer sneller uit beeld. In het traject werden hiervoor tools aangereikt, zoals werken met Mozaïek, het raadplegen van gemeentelijke beleidsplannen en gesprekken met partners. Het breed beschikbaar stellen van een dergelijke training over doelgroepgericht werken, kan hierin behulpzaam zijn.

Een volgende stap in het behoeftegericht werken kan zijn om *samen* met ouders het aanbod vorm te geven. Zo heeft de Flevomeer Bibliotheek een nieuwe collectie meertalige prentenboeken aangeschaft met de kwaliteitsimpuls. Achteraf was het mooi geweest, gaf de bibliotheek aan in een interview, als zij hierbij een focusgroep met ouders betrokken hadden. Welke prentenboeken hadden zij graag in de collectie gezien? Kennen zij zelf prentenboeken waarvan zij weten dat die in hun moederland populair zijn? Op die manier wordt het aanbod voor én door ouders gecreëerd en is de kans groter dat de collectie ook echt actief wordt gebruikt. (Bovendien draagt een goede, behoeftegerichte meertalige collectie mogelijk bij aan een groter bereik van ouders.)

2.3 Kenmerken aanbod en impactmeting

In deze paragraaf kijken we naar de kenmerken van het aanbod en hoe de impact van het aanbod gemeten wordt. Ook kijken we vanuit het perspectief van de ouders: wat zouden zij graag terugzien in aanbod van de bibliotheek?

Kenmerken van het aanbod

Uit de vragenlijsten komen een aantal belangrijke kenmerken van het aanbod naar voren. De overgrote meerderheid geeft in de vragenlijst aan dat de thema's van het aanbod zich richten op het vergroten van de Nederlandse taalvaardigheid en het stimuleren van een educatief thuismilieu. Het aanbod richt zich in mindere mate op opvoedingsondersteuning en de betrokkenheid bij school. Het is dan ook niet verbazingwekkend dat de bibliotheken constateren dat ouders met name Nederlandse taalvaardigheid en educatieve vaardigheden ontwikkelen, plus belangrijke soft skills zoals een verhoogd zelfvertrouwen.

Opmerkelijk daarbij is dat een flink aantal bibliotheken tegelijkertijd constateert dat het ontwikkelen van vaardigheden nog niet te beoordelen is, vaak omdat het aanbod nog niet lang loopt. Hieruit is af te leiden dat bibliotheken en andere partners in ieder geval positieve verwachtingen hebben van de ontwikkeling van de vaardigheden van ouders. Dat is op zich al een gunstige ontwikkeling (zie bijvoorbeeld Voerman, 2021 voor een bespreking van verwachtingen over leerlingen in het onderwijs).

Een belangrijke vraag is natuurlijk in hoeverre de vorm en inhoud van het aanbod aansluit bij de behoeften van ouders. Die behoefte kunnen we ten eerste afleiden uit het gedrag van ouders. Zo signaleren bibliotheken dat het een goed teken is als ouders meerdere keren naar groepsaanbod komen, al is dan natuurlijk niet gezegd dat ouders ook daadwerkelijk *inhoudelijk* aan de slag gaan met het aanbod. Om dat te kunnen doen en vervolgens ook aan vaardigheden te kunnen werken, is een goede vertrouwensband met ouders noodzakelijk. In de bibliotheek De Tweede Verdieping in Nieuwegein speelt de inzet van de pedagogisch medewerker die in dienst is van de bibliotheek, hier een belangrijke rol in:

“Onze pedagogisch medewerker bouwt een band op met ouders, voert gesprekken met hen over hun kinderen én doet meteen aan ouders voor hoe zij een rijke interactie met kinderen tot stand brengt. Je moet niet te snel willen gaan en eerst investeren in de relatie. Pas als een vertrouwensband tot stand is gebracht, kun je pas iets zeggen over wat ouders nu echt leren (of *willen* leren) in bijeenkomsten. Wat daarbij heel belangrijk is, is uitwisseling. Ouders leren veel van elkaar door te zien hoe andere ouders bijvoorbeeld iets thuis uitproberen wat ze zelf niet bedacht hadden om te doen, of geven elkaar tips.”

Gina van den Berg, programmaleider Bibliotheek De Tweede Verdieping

De volgende stap die Bibliotheek De Tweede Verdieping wil zetten is een inhoudelijke: het creëren van functioneel taalaanbod op basis van de leerwensen van ouders. Hierbij wordt gedacht aan aanbod dat zich richt op de alledaagse leefomgeving van ouders in relatie tot de ontwikkeling van hun kinderen, zoals het goed kunnen communiceren met leerkrachten of pedagogisch medewerkers, of kunnen helpen bij het maken van huiswerk. Zie voor meer

informatie over functioneel aanbod en de rol van bibliotheken en taalcoachorganisaties het onderzoek *Basisvaardigheden voor Anderstaligen* (ITTA, 2021).

Naast een kwalitatief goede interactie in het aanbod, hebben bibliotheken ook ingezet op de aanschaf van bijvoorbeeld nieuwe materialen (zie paragraaf 2.1). Dat kunnen bijvoorbeeld extra attributen zijn bij (prenten)boeken waarmee thuis actieve opdrachten gedaan kunnen worden. De DOE-tassen van de Bibliotheek Katwijk zijn hiervan een goed voorbeeld. Ook het (gedeeltelijk) aanschaffen van een meertalige collectie, voor zowel ouders als kinderen, behoort tot de inzet van materialen. Over de inzet van materialen kwam het volgende aan het licht in de interviews:

- Een aantal bibliotheken gaf aan het belangrijk te vinden dat de aanschaf van een meertalige collectie vraaggestuurd zou moeten zijn. Dat wil zeggen: de boeken die worden aangeboden dienen aan te sluiten op de behoeften van de doelgroep. Daar kan goed op worden ingespeeld door bijvoorbeeld ouders mee te laten kijken en beslissen bij de aanschaf van materialen (zie ook hierboven in paragraaf 2.2).
- Een van de geïnterviewde bibliotheken merkte op dat niet de indruk gewekt moet worden dat ouders *afhankelijk* zijn van de attributen voor taalstimulering die tijdens de activiteiten gebruikt worden. Bij hen kregen ouders kregen namelijk het idee dat taalstimulering alleen mogelijk was met die attributen, zoals plastic dieren bij een prentenboekje. Door juist te werken met de spullen die thuis bij elke ouder voorhanden zijn, laat je zien dat er dagelijks – zonder iets extra's – aan taal gewerkt kan worden, bijvoorbeeld door samen sokken te sorteren of een liedje te zingen. Het is dus van belang dat ouders creatief worden in bedenken wat ze zelf in huis hebben om een rijke taalleeromgeving te creëren.

Wat is het perspectief van ouders?

Om een goed beeld te krijgen van de manier waarop ouders de georganiseerde activiteiten ervaren, zijn er drie activiteiten geobserveerd en zijn ouders gevraagd hoe ze de activiteit ervaren. Deze gesprekken zijn gevoerd tijdens themabijeenkomst in Overdinkel (gemeente Losser), een voorleesinloop in de OBA Reigersbos (Amsterdam) en een combi-bijeenkomst voor taal voor volwassenen en activiteiten voor kinderen in De Tweede Verdieping (Nieuwegein). Alle drie de activiteiten kenden een lastige opstart vanwege de coronamaatregelen die in de eerste maanden van 2022 nog golden. Nu er weer meer kan, komen de ouders weer met veel plezier, bijvoorbeeld door een doorverwijzing vanuit het consultatiebureau of omdat ze zelf op de website hadden gekeken. Plezier hebben en daar meteen iets educatiefs aan koppelen lijkt de gemene deler in wat maakt dat ouders graag (terug)komen.

Wat opviel tijdens de bijeenkomsten in Overdinkel en Amsterdam, is dat ouders de kans grepen om spontaan vragen te stellen waar ze thuis mee zitten, los van het thema van de bijeenkomst. Dat kon gaan over het vinden van geschikte boekjes, spreken of lezen in verschillende talen tot opvoedkwesties, zoals het bespreken van lastige thema's met een jong kind of hoe je bepaalde apps voor kinderen moet downloaden. Belangrijk hierbij lijkt de vertrouwensband die ouders opbouwen met de medewerkers. Bij alle geobserveerde activiteiten waren vaste gezichten aanwezig en bovendien gaven de bibliotheekmedewerkers aan dat ouders soms pas na een paar bezoeken of bijeenkomsten met vragen kwamen.

De reacties van ouders op het aanbod en hoe zij er thuis mee aan de slag gaan, zijn hieronder te lezen:

“Ik vind het erg gezellig om andere ouders te ontmoeten. Daarmee oefen ik meteen met Nederlands spreken. Thuis is dat nog moeilijk.”

Ouder bij taalvrijwilligers

“Ik vind het heel leuk om te zien hoe mijn kind in het Nederlands in gesprek gaat met een andere volwassene (de leesconsulente) en dat ze zo geïnteresseerd zijn in het thema uit het boek. Ik wist niet dat mijn kind daar zelf zoveel over te vertellen had. Ik ben echt verrast!”

Ouder bij voorleesinloop

“Vooral vlak na de bijeenkomst ga ik thuis samen met mijn kind aan de slag met een thema. Het thema zit dan in mijn hoofd en voor de kinderen is het nog een nieuw thema. Na een paar weken zakt het weer weg, de kinderen willen dan een ander thema. Het samenkomen met elkaar helpt me om weer iets nieuws met mijn kinderen te doen.”

Ouder in themabijeenkomst over het gebruik van iPad's.

Uit de reacties van ouders blijkt dat het sociale element van de bijeenkomsten erg belangrijk is. Interessant is ook dat Nederlands spreken met andere volwassenen in de thuisomgeving lastig is, maar dat het makkelijker wordt als de activiteit erin voorziet dat ouders en kinderen *samen* aan de slag kunnen.

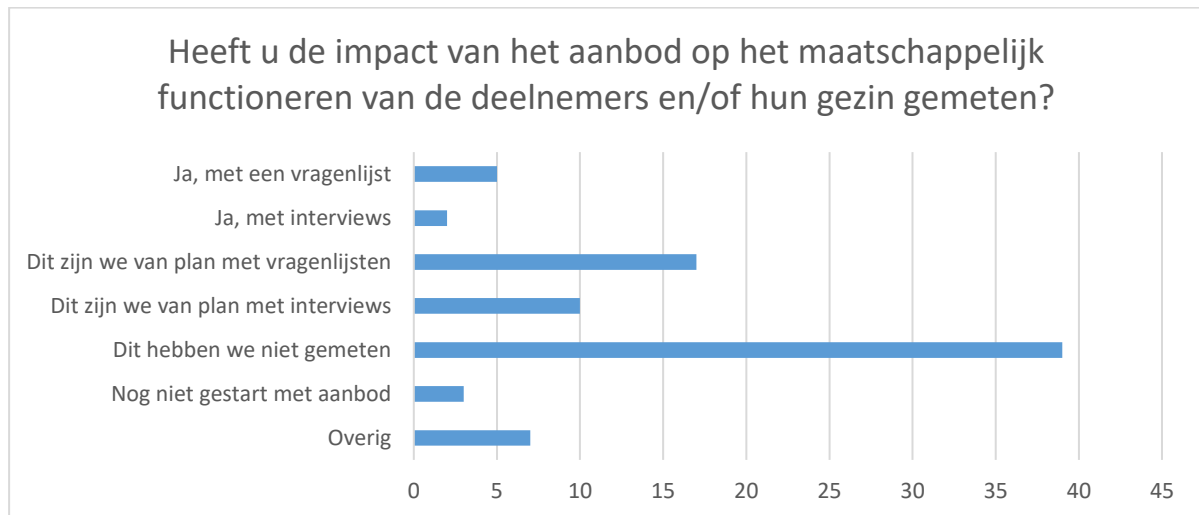
Evaluëren en impactmeting

Wat vonden de ouders van het aanbod? Wat kunnen de ouders nu wel wat ze voor het aanbod nog niet zo goed konden? Wat doen de ouders nu wel wat ze daarvoor niet deden? Evaluëren is een belangrijk onderdeel van het werken aan de kwaliteit van het aanbod. Het meten van impact (wat is het *maatschappelijke gevolg* van die nieuwe vaardigheden of het andere gedrag van ouders, wat is het effect op het kind?) is lastiger, maar uiteindelijk natuurlijk de bodem onder alle inspanningen van de bibliotheken rond de gezinsaanpak. Uit de vragenlijsten en de interviews blijkt dat er op het gebied van evaluatie en impactmeting nog veel winst te behalen is.

Hierboven noteerden we dat bibliotheken *inschatten* dat ouders bepaalde vaardigheden ontwikkelen. Vaak is dat inderdaad een inschatting en niet op basis van een evaluatie van het aanbod en zijn bibliotheken vaak nog zoekende naar een passende manier om dit te doen. Een belangrijke eerste stap voor bibliotheken is het aanbod evalueren met ouders door middel van gesprekken. Dat kan al tijdens de bijeenkomsten zelf, informeel, door de mogelijkheid te creëren om het met ouders te hebben over taal, thuis spelen, de inzet van de moedertaal en de ontwikkeling van Nederlandse taalvaardigheid (zie bijvoorbeeld hierboven bij het voorbeeld van De Tweede Verdieping). Dit soort gesprekken zijn van groot belang om ouders bewust te maken over de vaardigheden die zij kunnen ontwikkelen. Bovendien zijn zulke gesprekken een opstap naar transfer naar de thuissituatie en behoeftegericht kunnen werken (zie ook paragraaf 2.2).

Bibliotheken geven aan zich te realiseren dat het aanbod deze mogelijkheden zou moeten scheppen.

Een volgende stap kan zijn om systematischer te evalueren: bijvoorbeeld via intake- en evaluatiegesprekken met ouders op basis van vastgestelde doelen. Afhankelijk van wat die doelen zijn, kun je als bibliotheek al aan impactmeting werken.³ Dat het laatste nog geen gemeengoed is, laat onderstaande grafiek zien:



Grafiek 2.3 - Meting van impact op het maatschappelijk functioneren van de deelnemers

Deze grafiek laat zien dat een klein deel van de bibliotheken de impact van het aanbod in kaart heeft gebracht. Een groter deel is dat nog wel van plan, maar is nog niet zover. Er kan hier overigens een verschil van interpretatie zijn over op welk niveau de impact dan gezien moet worden: past de deelnemer het geleerde toe in de dagelijkse praktijk thuis of op school? Of is de impact: merken we dat de kinderen van de deelnemer beter meekomen op school?

De waarde van evalueren met ouders en impactmeting wordt overigens zeker ingezien. Zo geeft Fundament Losser in een interview aan dat het een middel kan zijn om het aanbod beter te maken. Als ze beter zicht hebben op welke apps in de smaak vallen bij ouders, welke niet, welke minder goed werken etc, dan kunnen zij de inhoud vervolgens bijstellen. Bibliotheek Rivierenland werkt met een klein formulier op basis van de methodiek *Thuis in Taal* (Van der Pluijm, 2021), waarin aan het begin en aan het eind van een traject een meting gedaan kan worden.

2.4 Interne samenwerking

Het aanvragen van de impuls heeft bibliotheken gestimuleerd om de interne samenwerking te intensiveren of om nieuwe structuren voor interne samenwerking te onderzoeken ofwel te bewerkstelligen. In deze paragraaf belichten we een aantal belangrijke aspecten als het gaat om

³ Voor een realistische evaluatie zijn meerdere perspectieven nodig van alle actoren die bij het aanbod betrokken zijn. Zie Bleeker (2021) voor een verdiepende bespreking van de methodiek *Realistisch Evalueren*.

deze vorm van samenwerken.

Basisvaardigheden en Jeugd & Educatie

De gezinsaanpak vraagt om een multidisciplinaire aanpak met het doel, kinderen en hun ouders samen te laten ontwikkelen, te bereiken. Voor het implementeren van een gezinsaanpak ligt het dus voor de hand dat de afdelingen Basisvaardigheden en Jeugd & Educatie samenwerken. In de interviews gaven bibliotheken aan een team gevormd te hebben met medewerkers van beide afdelingen om de gezinsaanpak vorm te geven. Geschikte medewerkers voor zo'n team werden dan gezocht in reeds bestaande programma's, denk daarbij aan (uitvoerend) personeel of vrijwilligers van de VoorleesExpress of BoekStart, leesconsulenten, of medewerkers van een Taalpunt of Taalhuis, IDO of cursussen digitale vaardigheden.

Wel is er nog een aantal punten van aandacht bij de vormgeving van een multidisciplinaire aanpak:

- Bij kleinere, vaak niet-stedelijke bibliotheken is het opzetten van een dergelijke samenwerking lastig. Soms is er bijvoorbeeld één persoon werkzaam op het thema Basisvaardigheden en ook één persoon bij Jeugd & Educatie. Als een van beiden uitvalt, dan is de coördinatie en uitvoering volledig afhankelijk van één persoon.
- Een ander punt betreft het doorverwijzen van ouders naar aanbod binnen de bibliotheek, maar ook naar aanbod buiten de bibliotheek. Bibliotheken gaven zowel in de vragenlijst als in de interviews aan dat het verbinden van aanbod een belangrijk onderdeel is, maar dit wordt nog niet heel concreet.

Visievorming en organisatievraagstuk

Voor veel bibliotheken was de impuls ook de aanzet om met elkaar aan tafel te zitten en een visie rondom de gezinsaanpak op papier te zetten. Vaak lopen er binnen een bibliotheek al verschillende projecten naast elkaar. Door een gezamenlijke visie te ontwikkelen, een team op te stellen en een interne overlegstructuur in te richten, werd de gezinsaanpak concreter en duidelijker voor iedereen. Een mooi voorbeeld van zo'n overlegstructuur zien we bij SCHUNCK Bibliotheek Heerlen:

“Als projectleider gezinsgericht werken heb ik de interne overlegstructuur vormgegeven door het aanstellen van gezinsregisseurs. Dat houdt in dat een medewerker die in ons team gezinsaanpak werkt, het eerste aanspreekpunt is voor een gezin. De professionals in dit overleg komen uit de teams Taal- en Leesbevordering, Basisvaardigheden, de VoorleesExpress en de beleidsmedewerker Beleid en Innovatie schuift ook aan. Op deze wijze hebben we expertise voor zowel het kind als de ouder aan tafel én leggen we de verbinding met het andere aanbod. We bespreken op deze manier de gezinnen in onze overleggen, zodat we gemakkelijk en gedegen samen beslissingen kunnen nemen.”

Yvette Harmes, projectleider gezinsgericht werken, SCHUNCK Bibliotheek Heerlen

Wat dit citaat van SCHUNCK Bibliotheek Heerlen goed laat zien, is dat de gezinsaanpak een organisatievraagstuk is. Daarbij hoort een visie en werkwijze die iedereen zich eigen moet maken. Door het op die manier te organiseren, wordt gezinsgericht werken de basis van waaruit

je werkt. Dat vraagt dus op strategisch niveau (directie, MT) de juiste keuzes, in personele inzet, in inbedding in visie en beleid. Ook de collega's van Marketing & Communicatie kunnen van grote waarde zijn om de doelgroep (laagtaalvaardige ouders) goed in kaart te brengen (wie zijn het, waar zijn ze te vinden, hoe bereik je hen).

Samenwerking met Publieksservice

Voor de gezinsaanpak is ook samengewerkt met de afdeling Publieksservice, bijvoorbeeld bij bibliotheken die de impuls hebben ingezet om nieuwe (niet-Nederlandstalige) materialen in te kopen. Los daarvan gaven de geïnterviewde bibliotheken aan het belangrijk te vinden dat medewerkers van Publieksservice op de hoogte zijn van het aanbod rondom de gezinsaanpak en in sommige gevallen daar ook aanwezig zijn. De medewerker Publieksservice is immers degene die achter de balie staat vaak een bekend gezicht is voor bezoekers. Zij kunnen een rol spelen in het uitnodigen van ouders voor de activiteiten binnen de gezinsaanpak.

Evaluatie tactisch werktraject – onderdeel interne samenwerking

Eén van de onderdelen van het tactisch werktraject was interne samenwerking. De evaluatie met de deelnemers leverde de volgende inzichten op:

- De *quickscan* (behorend bij het Strategisch Stappenplan Gezinsaanpak) werd als een goed middel ervaren om het gesprek te voeren tussen de medewerkers Basisvaardigheden, medewerkers Jeugd & Educatie en het managementteam. Vaak was een dergelijk gesprek tussen deze medewerkers nog nooit op deze manier gevoerd.
- De gezamenlijke deelname vanuit Basisvaardigheden en medewerker Jeugd & Educatie had een positieve invloed op de interne samenwerking.
- Het traject hielp bij het aanbrengen van focus. Voor veel bibliotheken is het een uitdaging om keuzes te maken binnen de gezinsaanpak. Het is een valkuil om alles tegelijk te willen doen en het traject hielp bibliotheken in het maken van keuzes (zie ook paragraaf 2.2 bij het onderdeel behoeftegericht werken).

2.5 Externe samenwerking

Voor een succesvolle gezinsaanpak is een goede externe samenwerking essentieel. Bibliotheken geven aan samen te werken met diverse partners, zoals onderwijs, zorg en welzijn en de gemeente. In deze paragraaf stippen we een aantal observaties aan.

Samenwerking met het onderwijs

Bibliotheken zijn zich er goed van bewust dat samenwerking met externe partijen van belang is om de juiste doelgroep te bereiken. Om de doelgroep te bereiken die de bibliotheek nog niet wist te vinden, zijn slimme samenwerkingen opgezet met partners waar mensen (met kinderen) per definitie komen. In het kader van de gezinsaanpak hebben dan ook veel bibliotheken gekozen voor een samenwerking met het (primair) onderwijs (78%) en met vroeg- en voorschoolse educatie (55%). Die samenwerking kan verschillende vormen aannemen. Een mooi voorbeeld van een eenmalige activiteit is het initiatief van FACET Emmen, die een mediapakket hebben samengesteld dat aansloot bij een thema van school. Het initiatief werd afgetrapt op school, waarbij er een workshop voor ouders werd gegeven om met het pakket aan de slag te gaan. Op die manier werd de driehoek school – thuis – bibliotheek ook versterkt. Een andere manier om samen te werken met het onderwijs, is om bestaande programma's (zoals *Voor jou en je kind*) aan te bieden op de basisschool. Dan wordt er dus met de school samengewerkt vanwege de locatie en is er voor ouders een lagere drempel om deel te nemen.

Wel is het daarbij van belang dat bibliotheek en school/vve-instelling *samen* het aanbod organiseren, of het nu een eenmalige activiteit is of een reeks bijeenkomsten. Dat klinkt triviaal, maar dat is het zeker niet, zoals bibliotheek Fundament in Losser aangeeft:

“Wij betrekken de school heel bewust bij de opzet van het programma, bij iedere stap, zowel in de voorbereiding, de uitvoering als de evaluatie. De leraren kennen de ouders immers veel beter dan wij, zij weten beter wat ouders nodig hebben en kunnen knelpunten signaleren. Als we dat niet doen, dan lopen we het risico dat de school alleen maar ouders werft voor onze bijeenkomst.”

Dorine Müller, taalcoördinator, Fundament Losser

Deze uitspraak geeft goed aan dat samenwerking niet alleen inhoudt dat je een bijeenkomst of serie bijeenkomsten op school organiseert die passen bij het thema van dat moment. Het gaat er ook om dat je als bibliotheek draagvlak creëert en samen met de school het aanbod vormgeeft.

Samenwerking met zorg en welzijn

Bibliotheken gaven aan ook vaak samen met zorg- en welzijnsinstanties samen te werken (46%). Voorbeelden van dit type organisaties zijn de GGD, de kinderopvang, welzijnsorganisaties (waar bijvoorbeeld jongerenwerkers actief zijn), consultatiebureaus, huisartspraktijken en verloskundigen. De samenwerking met verloskundigen bijvoorbeeld wordt door de bibliotheek Kampen benut om ouders (in spé) al tijdens de zwangerschap te informeren over het belang van taal tijdens de zwangerschap en de eerste maanden na de geboorte, door aan te sluiten bij het al bestaande programma *Centering Pregnancy*. Een andere reden voor samenwerking met deze

sector is om bekendheid te geven aan het aanbod in de bibliotheek. Zo maken bibliotheken informatieve producten die ze kunnen achterlaten in wachtkamers van verschillende zorginstanties. Voorbeelden zijn een video die in de wachtkamer kan worden afgespeeld, of een aantrekkelijk vormgegeven brochure voor gezondheidsprofessionals met daarin het aanbod van de bibliotheek, maar ook informatie over laaggeletterdheid en hoe hiermee om te gaan.

Samenwerking op lokaal of regionaal niveau

De geïnterviewde bibliotheken nemen vaak deel aan lokale en regionale netwerken of (taal)coalities. Hierbij dient wel opgemerkt te worden dat de focus hier vaak ligt op basisvaardigheden van volwassenen en niet op de gezinsaanpak. Wat betreft samenwerking met externe partijen spreken bibliotheken hierin van een 'vliegwieleffect'. Deze coalities, akkoorden of overleggen, waarbij alle betrokken partijen zich committeren aan het overkoepelende doel om de basisvaardigheden in de regio te bevorderen, bieden bibliotheken de juiste contacten, maar ook 'een stok achter de deur' om een samenwerking op te zetten. Alle organisaties hebben immers in het kader van de samenwerking beloofd initiatief te nemen om hieraan te werken en zijn daarom welwillend om samen te werken. Dat maakt dat initiatieven sneller opgezet en uitgevoerd worden. Gemeenten spelen een belangrijke rol bij het initiëren van zulke netwerken, bijvoorbeeld in het kader van het Onderwijs Achterstanden Beleid of de Gemeentelijke Gezinsaanpak Geletterdheid. Immers: de gezinsaanpak is een onderdeel van de algemene aanpak van laaggeletterdheid en eind 2024 hebben Nederlandse gemeenten de regio om te helpen voorkomen dat er een nieuwe generatie laaggeletterden opgroeit.

Onderhouden van het netwerk

Bibliotheken zien de meerwaarde in van het onderhouden en borgen van het netwerk dat zij hebben opgebouwd. Dat gaat echter niet vanzelf: het vergt tijd en energie om samenwerkingen warm en actief te houden. Bibliotheken ondervinden dat een eenmaal opgezet netwerk kwetsbaar kan zijn, bijvoorbeeld als de relatie afhankelijk is van één persoon. Als die dan vertrekt of uitvalt, kan het gebeuren dat de samenwerking verwatert. Hier zijn verschillende oplossingen voor, bijvoorbeeld regelmatig overleg met partners om elkaar te informeren. Een andere oplossing is om een samenwerkingscontract op te stellen tussen de bibliotheek en de externe partner. Periodieke regionale overleggen (zoals hierboven genoemd) helpen ook om met partners in contact te blijven.

Evaluatie tactisch werktraject – onderdeel externe samenwerking

In alle vormen van samenwerkingen die hierboven zijn aangestipt, is het van belang dat de bibliotheek goed reflecteert op en een keuze maakt voor de positie en rol van de bibliotheek. Dit was een belangrijk onderwerp in het tactisch werktraject, omdat de deelnemende bibliotheken aangaven hier behoefte aan te hebben. Trainer Evelien Wietsma verwoordt dit als volgt:

“In het traject bespraken we de rol die je kiest als bibliotheek. Is het bijvoorbeeld echt je rol om zelf alle ouders te willen bereiken en hen als het ware naar jou toe te trekken? Of kies je ervoor om juist andere organisaties die in contact staan met ouders te ondersteunen? Hierbij is het dus niet alleen van belang hoe die partner jou kan helpen bij het bereiken van laagtaalvaardige gezinnen maar wat is de ambitie van je partner en hoe kunnen jullie hierin samenwerken?”

Evelien Wietsma, trainer tactisch werktraject, POI Rijnbrink

In het onderdeel externe samenwerking kwam o.a. de theorie van *Common Eye* aan bod (Common Eye, z.d.). Een belangrijk punt in deze theorie is dat het werkelijk kennen van externe partners essentieel is. Deelnemers ervoeren deze theorie als een goede manier om doelgericht en gekaderd aan samenwerking te werken. Zij realiseerden zich dat ze zich vaak meer moeten verdiepen in de visie, doelstellingen en werkwijze van (mogelijke) samenwerkingspartners als basis voor goede samenwerking.

2.6 Borging en professionalisering

De kwaliteitsimpuls staat in het teken van het versterken van de gezinsaanpak voor laagtaalvaardige ouders in zijn geheel (KB, Bibliotheeknetwerk.nl). Een belangrijke vraag hierbij is de toekomst: hoe kunnen bibliotheken de aanpak die zij nu uitrollen, blijven uitvoeren? In deze paragraaf beschrijven we de ideeën die de bibliotheken in de vragenlijst en de interviews hebben aangegeven.

Ideeën voor de borging

Een paar aspecten zijn voor bibliotheken van belang bij de borging van de (door de kwaliteitsimpuls geïnitieerde) aanpak.

- Ten eerste zijn bibliotheken zich ervan bewust dat er, bij borging van een nieuwe aanpak, mensen nodig zijn. Voor echte verankering in de organisatie moet er altijd een professional bij betrokken zijn, maar om het programma uit te breiden of langduriger in te zetten denken de meeste bibliotheken aan het aantrekken van meer vrijwilligers.
- Daarnaast is opname in het beleidsplan belangrijk, waardoor er vaste uren en middelen beschikbaar blijven.
- Een ander aspect dat van belang wordt geacht, is contact blijven houden met de betrokken partners. Veel bibliotheken verbinden hier vaste afspraken aan die worden opgenomen in een samenwerkingsovereenkomst.

Hierbij merken we op dat de mogelijkheid tot borging afhankelijk is van het type interventie. Interventies waarbij het budget is ingezet voor een eenmalige dienst of voor (uitdeel)materiaal, zijn na afloop van de impuls niet zonder meer nogmaals inzetbaar. Het gaat dan bijvoorbeeld om een interventie om de zichtbaarheid van de bibliotheek te vergroten. Andere bibliotheken hebben de impuls duurzamer ingezet, bijvoorbeeld door uitbreiding van de (meertalige) collectie of het toevoegen van een oudercomponent aan bestaande projecten.

Personele consequenties

De trainers van het tactisch werktraject merkten op dat de vraag zich opwierp bij wie de gezinsaanpak eigenlijk belegd was. De deelnemers voeren vaak taken uit vanuit hun huidige rol, maar wie heeft projectleiding op de gezinsaanpak? In het traject bleek dat in een aantal bibliotheken de gezinsaanpak wel een vaste plek in beleid heeft, maar dat de doorvertaling naar wat dat betekent voor functies, rollen en bijbehorende competenties er vaak nog niet is. Niet zelden zijn uitvoerende activiteiten en tactisch niveau bij één persoon belegd, maar dat is qua uren en competenties vaak niet handig. Voor het implementeren van een succesvolle gezinsaanpak, is duidelijkheid nodig over wie het proces begeleidt.

Behoeftes aan professionalisering

We hebben de deelnemende bibliotheken ook gevraagd waarin ze nog verder zouden willen investeren. De antwoorden hierop zijn te zien in onderstaande grafiek.



Grafiek 2.4 - de kwaliteitsaspecten die bibliotheken zouden willen verbeteren

Uit deze grafiek blijkt ten eerste dat veel bibliotheken willen blijven investeren in samenwerking, het bereiken van ouders en inhoudelijke versterking van het aanbod, maar ook dat een substantieel aantal bibliotheken behoefte heeft aan deskundigheidsbevordering. Dat kan al op een laagdrempelige manier door kennis uit te wisselen met bibliotheken die met gelijksoortige aanpakken bezig zijn. Maar ook vakinhoudelijk gezien is er behoefte aan meer kennis en handvatten. Dat varieert van kennis over netwerken en netwerkvorming en profilering als bibliotheek binnen een gemeente (zeker bij kleinere bibliotheken is dat soms lastig) tot het vormgeven van effectieve en activerende ouderbijeenkomsten. Ook zien we dat bibliotheken zoekende zijn hoe zij coachende gesprekken met ouders kunnen voeren (of hun vrijwilligers hierin kunnen trainen) en hoe zij bijeenkomsten zo kunnen inrichten dat ouders ook buiten de bijeenkomsten om aan de slag gaan met taalontwikkeling. Op dit punt lijkt deskundigheidsbevordering een handvat te kunnen bieden.

Vorm van subsidieverstrekking

De geïnterviewde bibliotheken gaven aan dat zij de kwaliteitsimpuls, de facilitering van de kennisdeling en de deskundigheidsbevordering over het algemeen een prettige vorm van subsidieverstrekking vinden. Het heeft bibliotheken de mogelijkheid/ruimte geboden om de gezinsaanpak verder vorm te geven, om materialen aan te schaffen die duurzaam inzetbaar zijn of op te experimenteren met een bepaalde aanpak. De meeste bibliotheken hebben (nog) niet de capaciteit om ineens een groot project op te zetten. Dit budget was groot genoeg om iets te kunnen bewerkstelligen, zodanig dat het ook behapbaar bleef. Dat maakte de aanvraag ervan ook laagdrempeliger. Bibliotheken hadden de aanvraag mogelijk niet ingediend als het te groot was geweest.

3. Conclusies en aanbevelingen

De Kwaliteitsimpuls Laagtaalvaardige Ouders heeft ertoe geleid dat de Gezinsaanpak Geletterdheid in bibliotheken in een stroomversnelling is geraakt. Bibliotheken zijn zich ten volle bewust van hun maatschappelijk positie waarin samenwerken met andere partners in de gemeente of regio essentieel is voor een daadwerkelijk stevige gezinsaanpak. Daarnaast is het mooi om te zien dat de behoefte van ouders voor de inhoud en vorm van het aanbod steeds centraler komt te staan. Natuurlijk zijn er verschillen in aanpak, maar dat neemt niet weg dat het grootste deel van de bibliotheken de kwaliteit van hun aanpak vooruit ziet gaan.

In dit concluderende hoofdstuk presenteren we de antwoorden op de onderzoeksvragen en formuleren we zeven succesfactoren die ons inziens essentieel zijn bij het opzetten van een goede gezinsaanpak. De eerste versie van deze conclusies en succesfactoren zijn voorgelegd aan 36 bibliotheken in twee werkateliers. Hun feedback en bespiegelingen zijn meegenomen in de onderstaande tekst. Het volledige verslag van de werkateliers is te vinden in bijlage VI.

3.1 Heeft de inzet van de subsidiegelden en de ondersteunende diensten inderdaad geleid tot een verhoogde kwaliteit van het aanbod in de gezinsaanpak?

Verreweg de meeste bibliotheken geven aan dat de subsidiegelden hebben bijgedragen aan een verhoogde kwaliteit van het aanbod binnen de gezinsaanpak. De bibliotheken hebben met name het inhoudelijke aanbod kunnen versterken en meer ouders kunnen bereiken. Bovendien kwam naar voren dat een impulssubsidie als deze aantrekkelijk werkt voor bibliotheken om te experimenteren met nieuwe aanpakken en vormen van aanbod. Ten slotte geven veel bibliotheken aan gebruik te hebben gemaakt van de ondersteunende documenten. Het kleine aantal bibliotheken dat heeft deelgenomen aan de ondersteunende trainingen, heeft hier naar eigen zeggen profijt van gehad.

3.2 Sluit het aanbod aan op de behoeften en leerwensen van ouders?

Positief om te zien is dat de ouders die deelgenomen hebben aan de focusgroepen, het aanbod waarderen en dat het een belangrijke sociale functie heeft. Ook geven de bibliotheken aan dat ouders vaak blijven komen en dat er een groei in vaardigheden te zien is. Tegelijkertijd zijn bibliotheken zoekende hoe zij maatwerk kunnen leveren en hoe zij hun aanbod zó kunnen inrichten dat het beter aansluit bij de behoeften van ouders. We geven hieronder de belangrijkste succesfactoren weer om aan die behoeften en leerwensen van de ouders tegemoet te komen.

Succesfactor 1: Behoeft- en doelgroepgericht werken

De leerwens en leerbehoeften van ouders vormen de basis voor het bereiken van ouders en het is heel positief om te zien dat de bibliotheeksector hier zich ten volle bewust van is. Van praten met ouders achter de voordeur tot het betrekken van ouders bij de aanschaf van meertalige boeken: op alle niveaus wordt er geëxperimenteerd met een behoefte- en doelgroepgerichte aanpak. Bij het ophalen van de leervraag zijn een aantal aspecten van belang. Dat zijn onder andere het opbouwen van een vertrouwensband met ouders en het hebben van coachende en cultuursensitieve vaardigheden, maar het is ook belangrijk om te bepalen op welke specifieke groep ouders de bibliotheek zich richt. Dat maakt het makkelijker om vervolgens voor (en met)

die groep keuzes te maken in het aanbod en aanbod aan te passen. Tot slot is ook de samenwerking met externe partners van belang bij het ophalen van de leervraag. Zij hebben vaak zicht op wat er speelt bij ouders.

Succesfactor 2: Sleutelpersonen inzetten

Sleutelpersonen zijn personen die enerzijds een goed contact hebben met de doelgroep, en anderzijds in direct contact staan met partijen zoals de bibliotheek. Deze personen zijn van groot belang bij het bereiken van ouders die niet vanzelfsprekend naar ouderbijeenkomsten of ander soort aanbod gaan. Ook kunnen zij een rol spelen in het ophalen van de leervraag, bij het (helpen met) evalueren van aanbod en meten van impact. Bibliotheken experimenteren hier volop mee, maar de rol van sleutelpersoon is vaak nog wat informeel en incidenteel. Een sterkere (d.w.z. formele) positie en een structurele inzet van sleutelpersonen zou vast onderdeel van de gezinsaanpak moeten zijn.

Succesfactor 3: Het aanbod activerend inrichten

Aanbod is motiverender en wint aan effectiviteit wanneer deelnemers zelf in actie moeten komen in het kader van het aanbod. Daar zijn uiteenlopende voorbeelden van in de praktijk te zien, van interactief voorlezen met meertalige boeken tot het stimuleren van rijke interactie. Soms zijn de bibliotheken zoekende als het gaat om het vormgeven van effectieve bijeenkomsten, met name als het gaat om transfer: hoe zorg je dat ouders ook *buiten* het aanbod om aan de slag gaan met bijvoorbeeld educatieve vaardigheden? Om dat te bereiken, is het belangrijk om heel goed aan te sluiten bij wat ouders al doen, wat bij hen past en waar zij behoefte aan hebben (zie succesfactor 1).

Succesfactor 4: Passend evalueren en het meten van impact

Bibliotheken experimenteren met interviews en het evalueren van het aanbod, maar er is echter nog geen structurele aandacht voor het evalueren van de activiteiten, het meten van resultaten na het aanbod en de impact op het maatschappelijk functioneren van de deelnemers. Dat neemt niet weg dat bibliotheken dit wel als zeer waardevol zien, bijvoorbeeld om meer behoeftegericht te kunnen werken en de transfer van de activiteiten naar de thuissituatie in beeld te kunnen brengen. Een randvoorwaarde voor effectief evalueren is het opstellen van concrete doelen van het aanbod - wat willen ouders (leren) kunnen of (leren) doen - en het verwoorden van het beoogde effect op het maatschappelijk functioneren van de deelnemers (de impact). Idealiter doe je dat samen met stakeholders en niet te vergeten met ouders en deelnemers zelf. Vervolgens moeten daar passende instrumenten voor worden geselecteerd (denk aan Theory of Change, Realistisch Evalueren of Storytelling).

3.3 Welke lessen kunnen er voor de toekomst getrokken worden?

Behalve de lessen die hierboven genoemd zijn – de succesfactoren voor de aansluiting van het aanbod op de behoefte en leerwensen van de ouders – zijn er voor de structurele borging en duurzaamheid ook succesfactoren benoemd. Deze worden hieronder beschreven.

Succesfactor 5: Intern samenwerken

Het meenemen van de héle organisatie in de gezinsaanpak (Basisvaardigheden, Jeugd & Educatie, maar ook Publieksservice, Marketing & Communicatie en vrijwilligers) is essentieel: het zorgt voor draagvlak en enthousiasme op alle niveaus. Zo weet iedereen wat zijn/haar rol in de aanpak is en hoe er wordt samengewerkt. Bibliotheken zijn hier ten volle bewust van en er zijn veel initiatieven waarbij de interne samenwerking hoog op de agenda staat. Wat daarbij belangrijk is, is het vormen van een gemeenschappelijke visie waaruit deze samenwerking als het ware voortvloeit. Dit moet zijn vastgelegd op MT-niveau in het beleidsplan. De gezinsaanpak is voor een deel immers een organisatievraagstuk. Cruciaal is daarbij: hoe vertaal je je beleid rondom gezinsaanpak vervolgens naar functies en rollen? Wie leidt de gezinsaanpak? Het formeel vaststellen wie welke rol heeft en wat de samenwerking concreet inhoudt helpt om de aanpak structureel voort te zetten (zie ook bij succesfactor 7).

Succesfactor 6: Extern samenwerken

In de gezinsaanpak is samenwerken met externe partijen essentieel: het vraagstuk is te complex om door één organisatie aangepakt te kunnen. Verschillende organisaties hebben allemaal weer een ander stukje van de totale puzzel, waarbij de een de vertrouwensband met ouders heeft en de andere weer een bepaalde expertise. Uit de vragenlijsten en interviews blijkt dat veel bibliotheken samenwerkingen aangaan en dat het gemeente hierin een belangrijke facilitator kan zijn. Daarbij is het belangrijk dat bibliotheken goed nadenken over de rol die zij hebben in een samenwerkingsverband. Zijn ze expert en adviseur, of hebben ze juist een uitvoerende rol? Dit voorkomt dat partners het gevoel krijgen dat bibliotheken op hun stoel gaan zitten. Het sluiten van een samenwerkingsovereenkomst kan hierbij helpen, omdat het concreet maakt wat partners van elkaar verwachten. Tot slot maakt een sterk lokaal netwerk rondom de gezinsaanpak (waarbij de 'unusual suspects' niet vergeten moeten worden) de samenwerking een stuk makkelijker.

Succesfactor 7: Borging en professionaliseren

Om de gezinsaanpak stevig in de bibliotheek neer te zetten, is borging en professionalisering van medewerkers nodig. Om de aanpak te borgen is het van belang om breed draagvlak te creëren in de organisatie, zowel bij Basisvaardigheden, Jeugd & Educatie als in de Publieksservice (zie ook succesfactor 5). Het borgen van de aanpak gaat hand in hand met professionalisering; het vereist immers nieuwe kennis en vaardigheden. Zinnvolle manieren van professionalisering zijn kennisuitwisseling tussen bibliotheken en het volgen van de trajecten vanuit de KB, bijvoorbeeld over netwerkvorming, positionering in het veld en educatieve samenwerking met scholen/vve-instellingen.

3.4 Aanbevelingen voor de Koninklijke Bibliotheek en de SPN

Onderstaande aanbevelingen zijn tot stand gekomen door een vertaling van de knelpunten en goede voorbeelden die we zijn tegengekomen in de vragenlijsten en interviews. Daarnaast geven we soms een aanzet voor de invulling van de aanbevelingen. Onder de aanbevelingen volgen nog adviezen voor de inrichting van het tactisch werktraject.

1. Stimuleer bibliotheken om na te denken wat het doel is van het aanbod. Gaat het in plaats van om taalverhoging niet vooral om het ondersteunen en versterken van een (taal)ontwikkelingsstimulerende interactie van ouders met hun kind? En is aandacht voor taalvaardigheid daar niet een middel toe, naast andere vaardigheden?
2. Geef bibliotheken handvatten om behoeftegericht te werken en vraaggericht en activerend aanbod in te richten. Denk hierbij aan het structureel inzetten van intakes en evaluaties, het inzetten van coachende gesprekstechnieken, het opzetten van functioneel taalaanbod en goede samenwerking met partners.
3. Onderzoek de mogelijkheden voor *structurele* inzet van sleutelpersonen in verschillende rollen in de Gezinsaanpak Geletterdheid en faciliteer bibliotheken daarin.
4. Ontwikkel instrumenten waarmee *projectleiders gezinsaanpak* het aanbod kunnen evalueren met ouders en de resultaten van het aanbod op bibliotheekniveau structureel kunnen meten. Geef daarnaast voorbeelden van andere manieren van monitoring, zoals storytelling, om resultaten zichtbaar te maken, bijvoorbeeld richting de gemeente.
5. Voorzie in structurele scholingsmogelijkheden - waaronder bijvoorbeeld een leerlijn gezinsaanpak. Zorg voor scholingsaanbod over de gezinsaanpak voor alle relevante afdelingen. Belangrijk daarin is dat scholingsmogelijkheden veel aandacht hebben voor lokale inkleuring. Zorg daarnaast dat projectleiders doelgericht en projectmatig kunnen werken en biedt daar ook scholing op.
6. Geef meer bekendheid aan een landelijke omgeving Gezinsaanpak (<https://www.bibliotheeknetwerk.nl/gezinsaanpak>) en maak dit dé plek waar alle relevante informatie voor een gezinsaanpak te vinden is.
7. Richt een kennisdeling- en ondersteuningsstructuur in die zorgt dat bibliotheken de producten van de grotere POI's kunnen benutten en dat bibliotheken van verschillende regio's met en van elkaar kunnen leren. Denk aan een landelijk buddysysteem, interview, inspiratiefilmpjes over succesvolle projecten of een toegankelijk overzicht van welke bibliotheek waar op focust met betrekking tot de gezinsaanpak.
8. Ontwikkel verdiepende casussen voor bijvoorbeeld een stedelijke en een niet-stedelijke bibliotheek - op basis van bestaande good practices - waarin de zeven succesfactoren terugkomen.
9. Ontwikkel een format dat bibliotheken ondersteunt om hun ambitie en visie voor de gezinsaanpak helder te (her)formuleren en intern draagvlak te creëren. Geef daarbij ook adviezen over hoe je beleid rondom gezinsaanpak vervolgens naar functies en rollen vertaalt en welke competenties bij welke rollen horen.
10. Geef handvatten voor het reflecteren op de rol van de bibliotheek in de samenwerking met partners en daarin keuzes te maken. Wanneer ondersteun je als bibliotheek andere organisaties als expert en verbinder? Wanneer voer je zelf uit?
11. Geef handvatten voor externe samenwerking, bijvoorbeeld aandachtspunten bij het vormgeven van een externe samenwerking, voorbeelden van samenwerkingsovereenkomsten en geef meer bekendheid aan instrumenten om de sociaal-educatieve kaart in beeld te krijgen (zoals www.hetinformatiepunt.nl).

Adviezen met betrekking tot het tactisch werktraject

1. Reflecteer op de lengte van het traject. Kan er binnen drie bijeenkomsten aan alle doelen gewerkt worden? Evalueer hiervoor bijvoorbeeld wat de opbrengst is van dit, relatief korte, traject versus de langere trajecten van Rijnbrink en Probiblio.
2. Stel als verplichting voor deelname dat één medewerker vanuit Jeugd & Educatie en één medewerker vanuit Basisvaardigheden/Taalhuis deelneemt. Een succesvolle gezinsaanpak begint immers bij een goede samenwerking tussen deze twee personen.
3. Faciliteer uitwisseling 'op hetzelfde niveau'. Differentiatie tijdens de bijeenkomsten of het aanbieden van tactische werktrajecten op verschillende niveaus zijn hierbij middelen.

Referenties

- Bleeker, Y. (2021). *Realistisch Evalueren*. In: Bohnenn, E., Den Hollander, I., & Vaske, B. (red). *Leren in de educatie. Lesgeven, begeleiden en faciliteren*. Den Haag/Amsterdam: Stichting Expertisecentrum Oefenen.nl/Uitgeverij Eenvoudig Communiceren, p. 174-181.
- Centraal Bureau voor de Statistiek (2021). *Begrip Stedelijk Gebied*. Gedownload van <https://www.cbs.nl/nl-nl/onze-diensten/methoden/begrippen/stedelijk-gebied>, 12 juni 2022.
- CINOP-ECBO & Ina den Hollander - Advies in Educatie (te verschijnen). *'Kwaliteit is voor mij... aldus de deelnemer'*. *Inspraak ervaringsdeskundigen bij kwaliteit en monitoring van aanbod volwasseneneducatie*. Onderzoek in opdracht van het Expertisepunt Basisvaardigheden.
- Common Eye (z.d.). *Een Common Eye op samenwerken*. <https://commoneye.nl/nl/over-ons/een-common-eye-op-samenwerken/>, bezocht op 12 juni 2022.
- Elderenbosch, M., Halewijn, E. & Siekman, B. (2021). *Onderzoeksrapportage Basisvaardigheden en anderstaligen*. In opdracht van de Koninklijke Bibliotheek. Gedownload van <https://www.bibliotheeknetwerk.nl/basisvaardigheden-volwassenen/inburgering/consulenten>, 12 juni 2022.
- Koninklijke Bibliotheek (2021). *Kwaliteitsimpuls Laagtaalvaardige Ouders*. <https://www.bibliotheeknetwerk.nl/gezinsaanpak/kwaliteitsimpuls-laagtaalvaardige-ouders>, bezocht op 12 juni 2022.
- Knowles, M. (1996). *Andragogy: An emerging technology for adult learning*. In: *The Modern Practice of Adult Education: From Pedagogy to Andragogy*. Cambridge: Cambridge Book Company. Gedownload van https://economator.itee.radom.pl/file_course/adult_learning_knowles.pdf, 12 juni 2022.
- Pharos (2021). *Sleutelpersonen Gezondheid Migranten*. Gedownload van <https://www.pharos.nl/infosheets/sleutelpersonen-gezondheid-migranten>, 12 juni 2022.
- Ryan, R. & Deci, E. (2000). *The 'What' and 'Why' of Goal Pursuits: Human Needs and the Self-Determination of Behavior*. *Psychological Inquiry* 11 (4), 227-268. https://doi.org/10.1207/S15327965PLI1104_01.
- Stichting Lezen & Koninklijke Bibliotheek (2019). *Strategisch stappenplan gezinsaanpak*. Gedownload van <https://bibliotheeknetwerk.nl>, 12 juni 2022.
- Stichting Lezen & Koninklijke Bibliotheek (2021). *Criteria voor kansrijke activiteiten binnen de gezinsaanpak van laaggeletterdheid*. Gedownload van <https://www.bibliotheeknetwerk.nl/gezinsaanpak/kwaliteitsimpuls-laagtaalvaardige-ouders>, 12 juni 2022.
- Van der Pluijm, M. (2019). *Handreiking Thuis in Taal*. Gedownload van <https://aanpakthuisintaal.nl/aanpak-thuis-in-taal>, 12 juni 2022.

Voerman, L. (2021). *Hoge verwachtingen gaan over (n)u. De invloed van de verwachtingen van leraren op het leren en de motivatie van hun leerlingen*. Rotterdam: Hogeschool Rotterdam Uitgeverij.

Bijlage I – Overzicht van alle betrokkenen

Leden van de klankbordgroep		
Naam	Functie	Organisatie
Ad Slooter	Beleidsambtenaar Jeugd en vve	Gemeente Schiedam
Monique Verweijmeren	Gemeentelijk Projectleider Gezinsaanpak	Bibliotheek Schiedam
Marijke Bos	Specialist vve	Stichting Lezen
Haas de Groot	Adviseur	Stichting Lezen en Schrijven
Niesje Meijeringh	Coördinator BoekStart	Bibliotheek Rozet Arnhem
Corinna Haese	Coördinator Ouder-kind projecten	Bibliotheek Rozet Arnhem
Karien van Buuren	Senior Adviseur	POI Rijnbrink en SPN

Bibliotheeken waarvan één of meer medewerkers zijn geïnterviewd	
Bibliotheek	Gemeente
Bibliotheek Katwijk	Katwijk
Bibliotheek De Tweede Verdieping	Nieuwegein
Fundament Losser	Losser
Bibliotheek Kampen	Kampen
FACET Emmen	Emmen
OBA Reigersbos	Amsterdam
SCHUNCK Bibliotheek Heerlen	Heerlen
Bibliotheek Dalfsen - Nieuwleusen	Dalfsen
Bibliotheek Zeeuws-Vlaanderen	Terneuzen
Bibliotheek Rivierenland	Tiel
Bibliotheek Flevomeer	Lelystad
POI Rijnbrink	(POI van) Gelderland en Overijssel

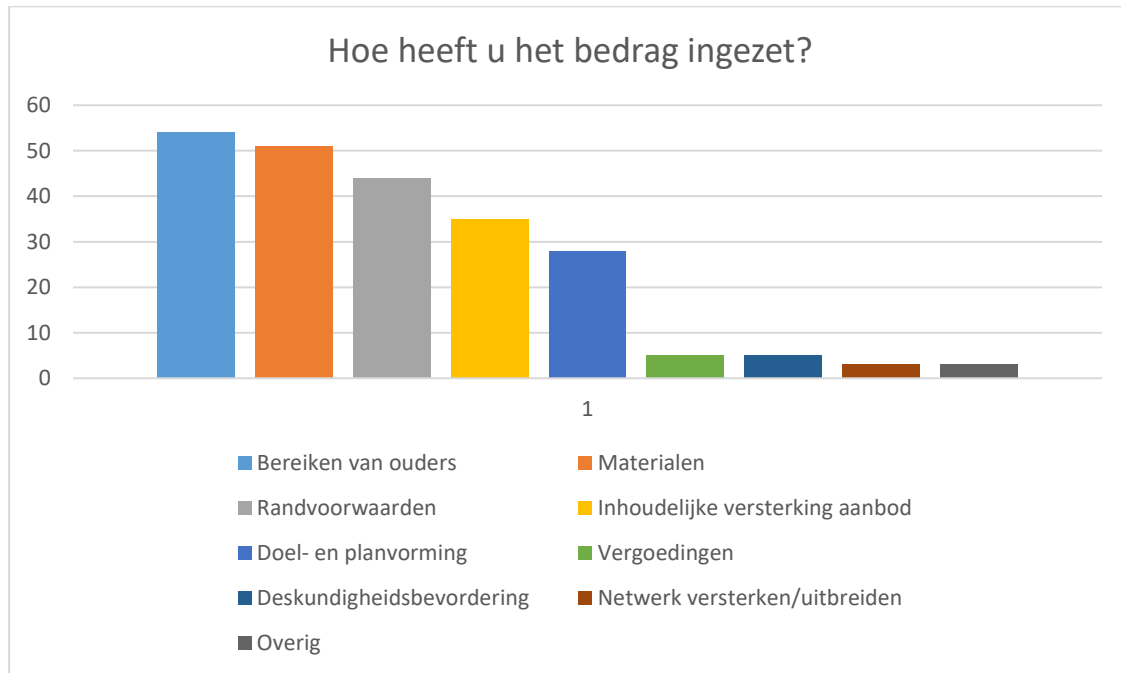
Deelnemende bibliotheken aan werkateliers	
Werkatelier 8 juni 2022	Werkatelier 16 juni 2022
De Tweede Verdieping - Nieuwegein	Bibliotheek Rivierenland - Tiel
De Nieuwe Bibliotheek - Almere	Bibliotheek Waterland - Purmerend
Bibliotheek Tubbergen	Bibliotheek ROZET - Arnhem
Bibliotheek Mar en Fean	Bibliotheek Katwijk
Bibliotheek Twenterand	Bibliotheek Rijn en Venen
Bibliotheek Hoorn	Huis73 - 's-Hertogenbosch
Bibliotheek Montferland	Graafschap Bibliotheken - Zutphen
Hengelo OV	Fundament Losser
Bibliotheek Maas en Peel	FACET - Emmen
Bibliotheek De Kempen - Budel	Biblionet Groningen (POI)
Bibliotheek Achterhoekse Poort	SCHUNCK Bibliotheek - Heerlen
Bibliotheek Drachten	Bibliotheek Velsen
Bibliotheek Dommeldal	De Bieb voor de Zaanstreek
Biblionet Groningen (POI)	Probiblio
FlevoMeer Bibliotheek - Lelystad	
Bibliotheek Helmond - Peel	
Cultura Ede	

Overzicht bibliotheken die de vragenlijst hebben ingevuld	
Bibliotheek Rivierenland	Bibliotheek De Kempen
Bibliotheek Drachten	Theek5
Bibliotheek Kampen	Bibliotheek Venlo
ZB Middelburg	Bibliotheek De Tweede Verdieping Nieuwegein
Bibliotheek De Lage Beemden	Bibliotheken Zuidoost Fryslân

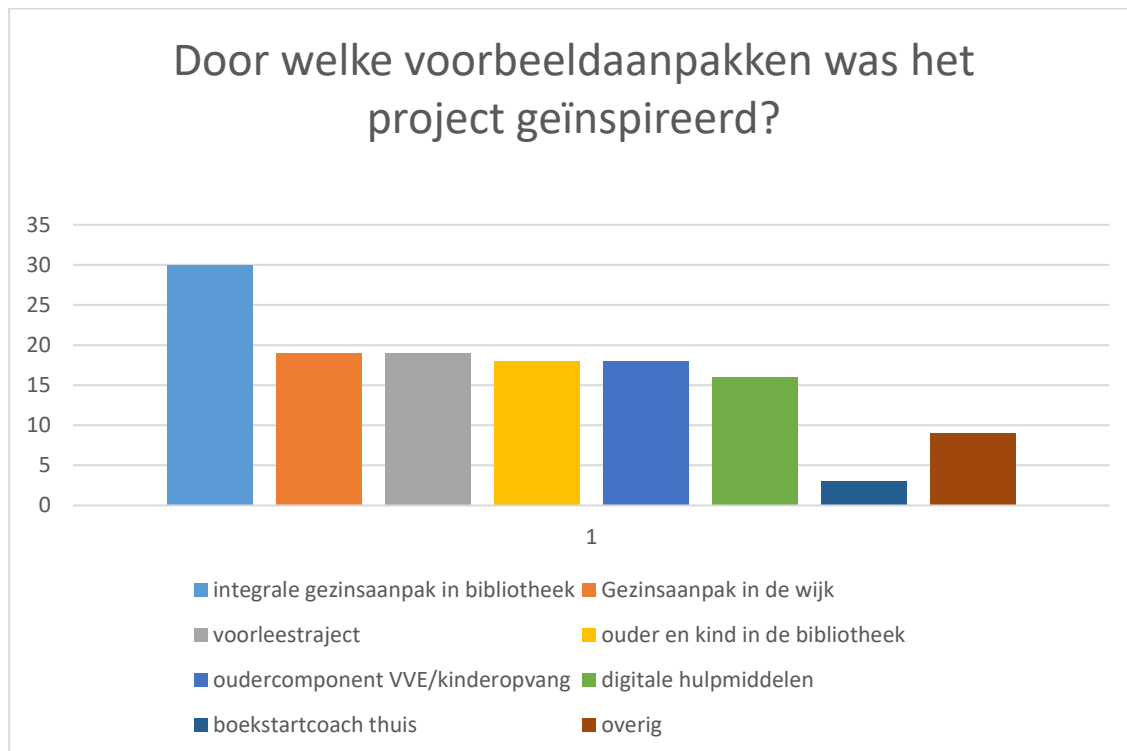
Bibliotheek Hoogeveen	Bibliotheek Lek & IJssel
Bibliotheek Dommeldal	CODA Apeldoorn
de bblthk	Nieuwe Veste
FACET Emmen	Bibliotheek Waterland
Fundament Losser	Bibliotheek Oostland
Cultura Ede	Bibliotheek Nijkerk
Bibliotheek Gooi en Meer	Bibliotheek Deventer
Bibliotheeken Noord Fryslân	De Nieuwe Bibliotheek
BZHD / Boekenberg	Bibliotheek Twenterand
FlevoMeer Bibliotheek	Bibliotheek Aan de Vliet
Bibliotheek Scherpenzeel	Bibliotheek Heiloo
Bibliotheek Eindhoven	Bibliotheek Katwijk
Bibliotheek Aan den IJssel	Bibliotheek Oosterschelde
Huis73	Bibliotheek Tubbergen
Bibliotheek Dalfsen	Biblionet Groningen
Bibliotheek De Groene Venen	Bibliotheek Brummen - Voorst
Bibliotheek Noordwest Veluwe	SCHUNCK Bibliotheek Heerlen
BiblioPlus	Bibliotheek West-Brabant
Bibliotheek De Plataan	BiblioNu
Bibliotheek Utrecht	Kunstwerk! De Bibliotheek
Bibliotheek Heusden	Bibliotheek Velsen
Bibliotheek Montferland	OBA Amsterdam

Bijlage II – Alle kwantitatieve data

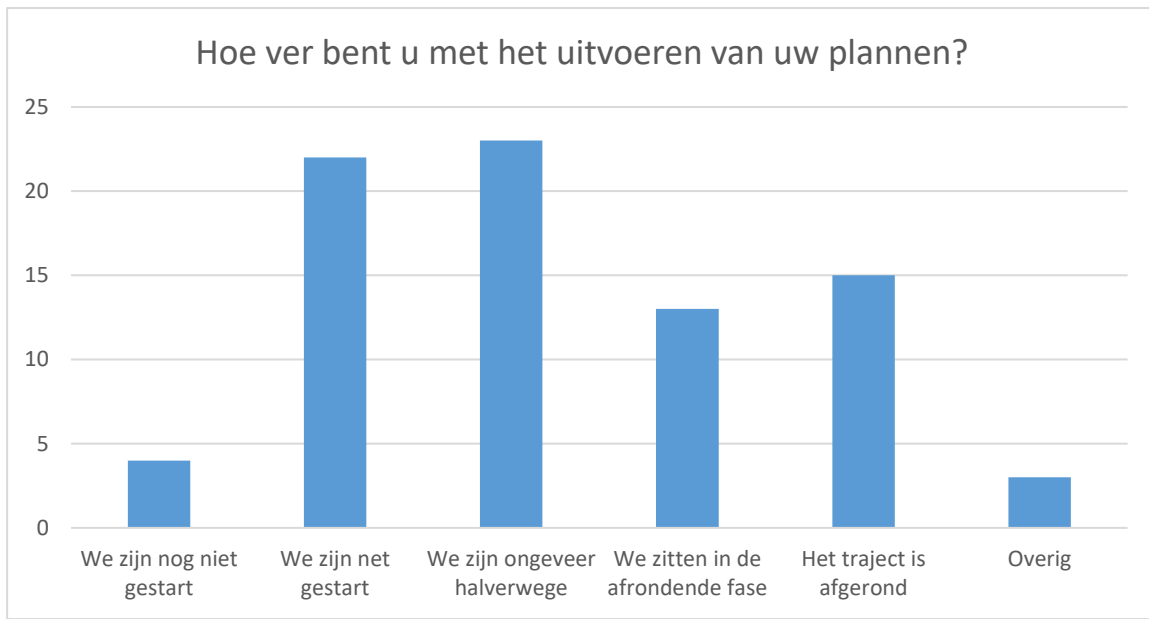
Paragraaf 2.1 - overzicht inzet impuls



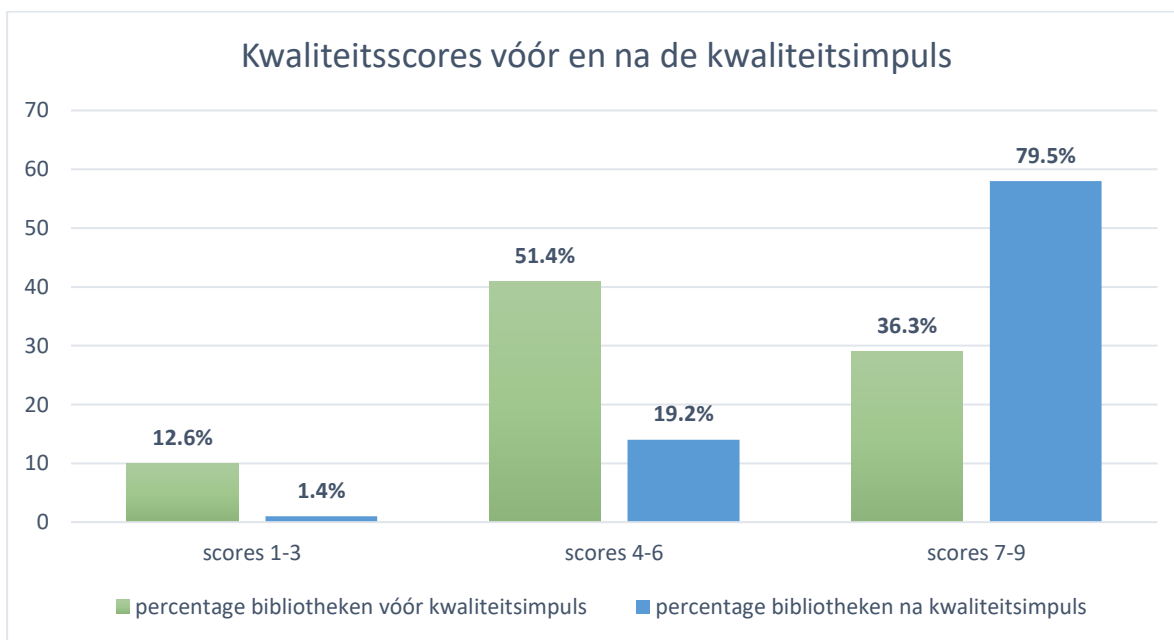
Grafiek 1 – de inzet van het subsidiebedrag



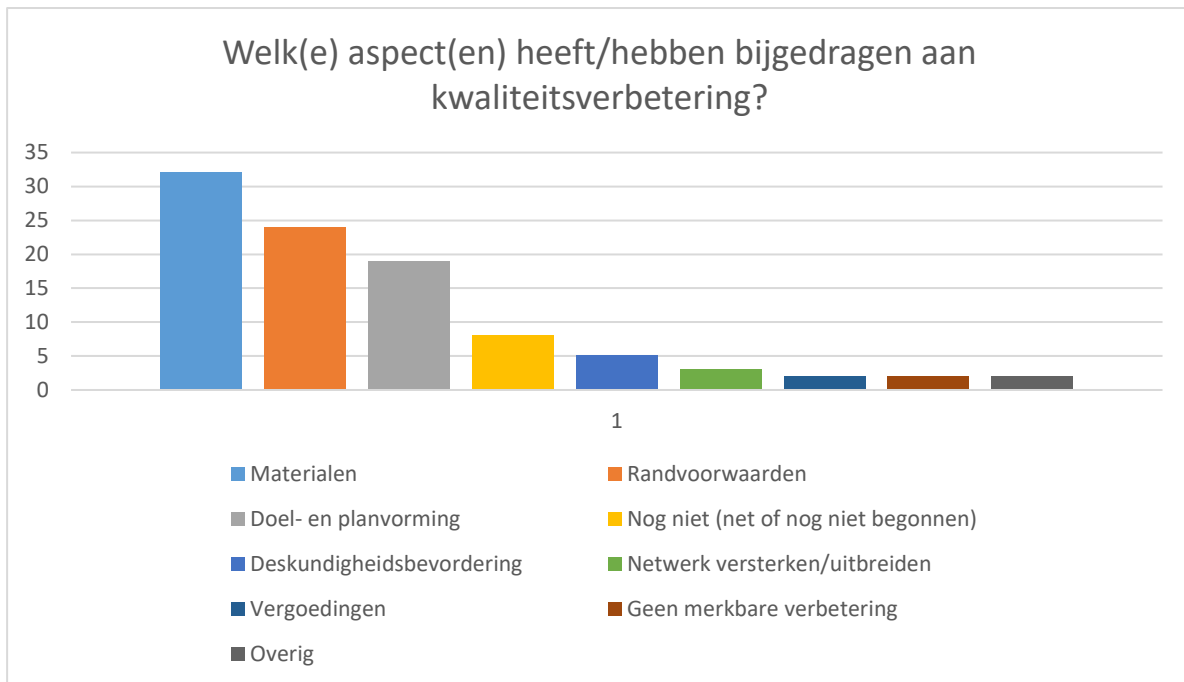
Grafiek 2 - de voorbeeldaanpakken die een inspiratie vormden voor de projecten



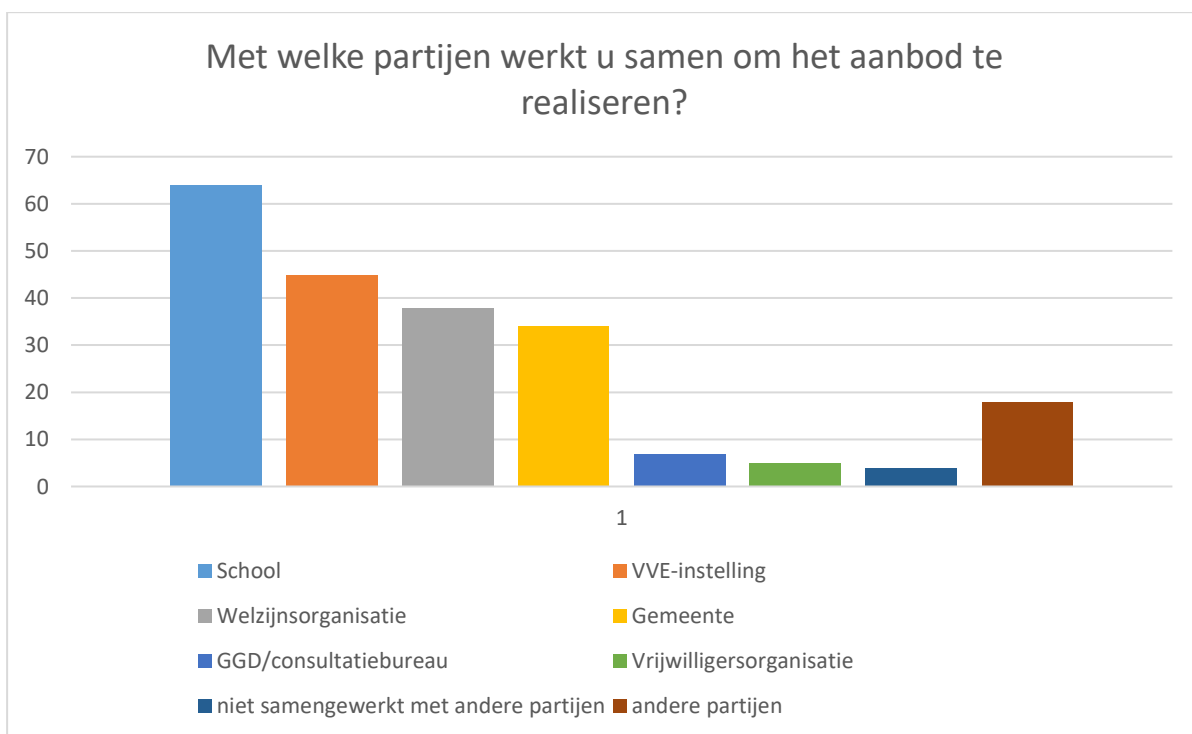
Grafiek 3 – de status van de van de uitvoering van de plannen



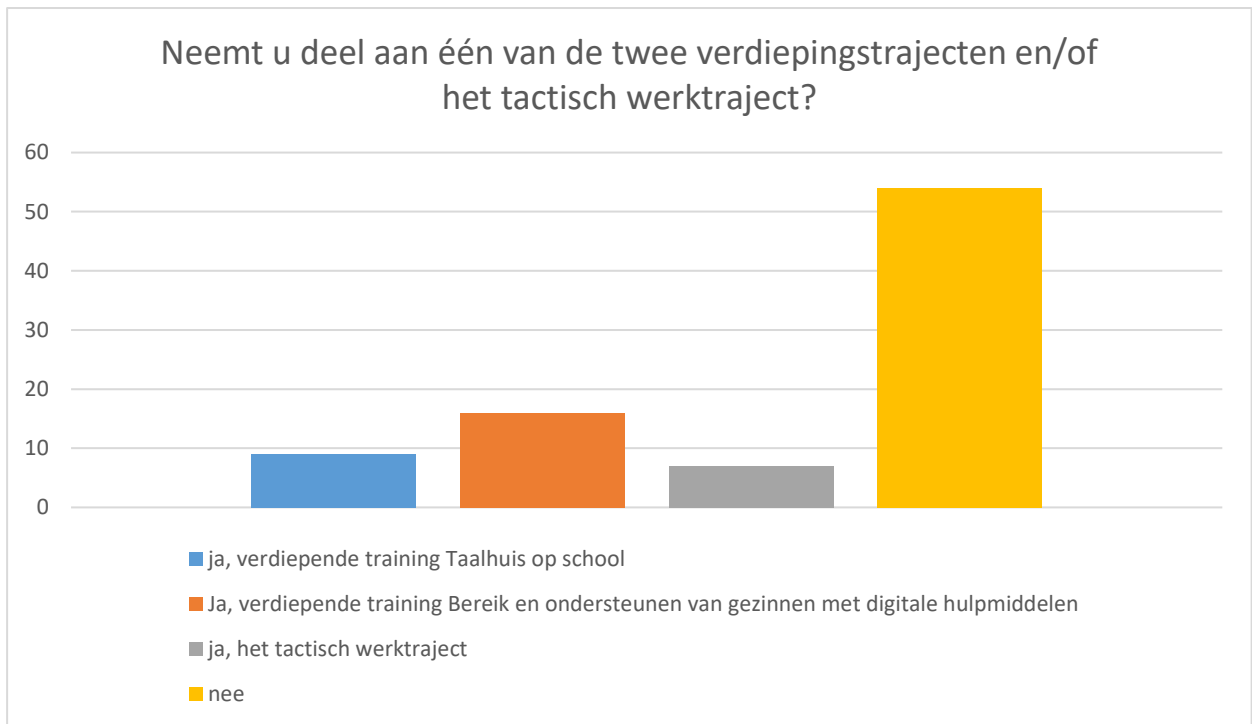
Grafiek 4 – Kwaliteitsscores vóór en na de kwaliteitsimpuls (dit is grafiek 2.1 in de tekst)



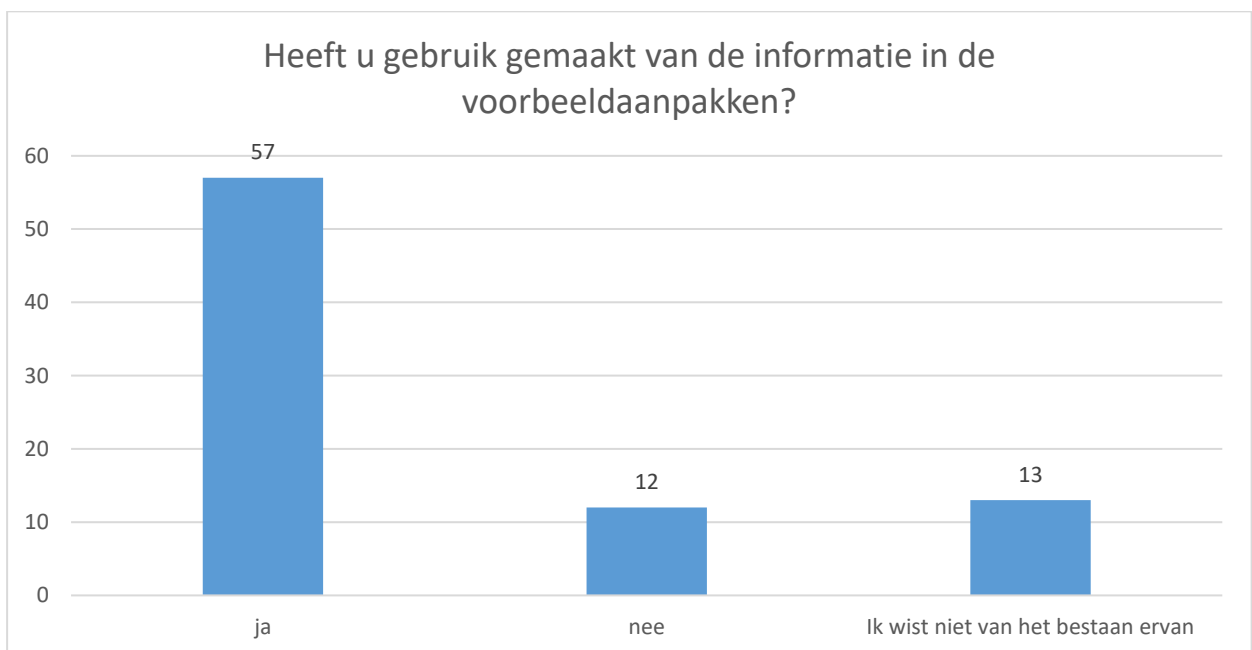
Grafiek 5 – de aspecten die hebben bijgedragen aan kwaliteitsverbetering



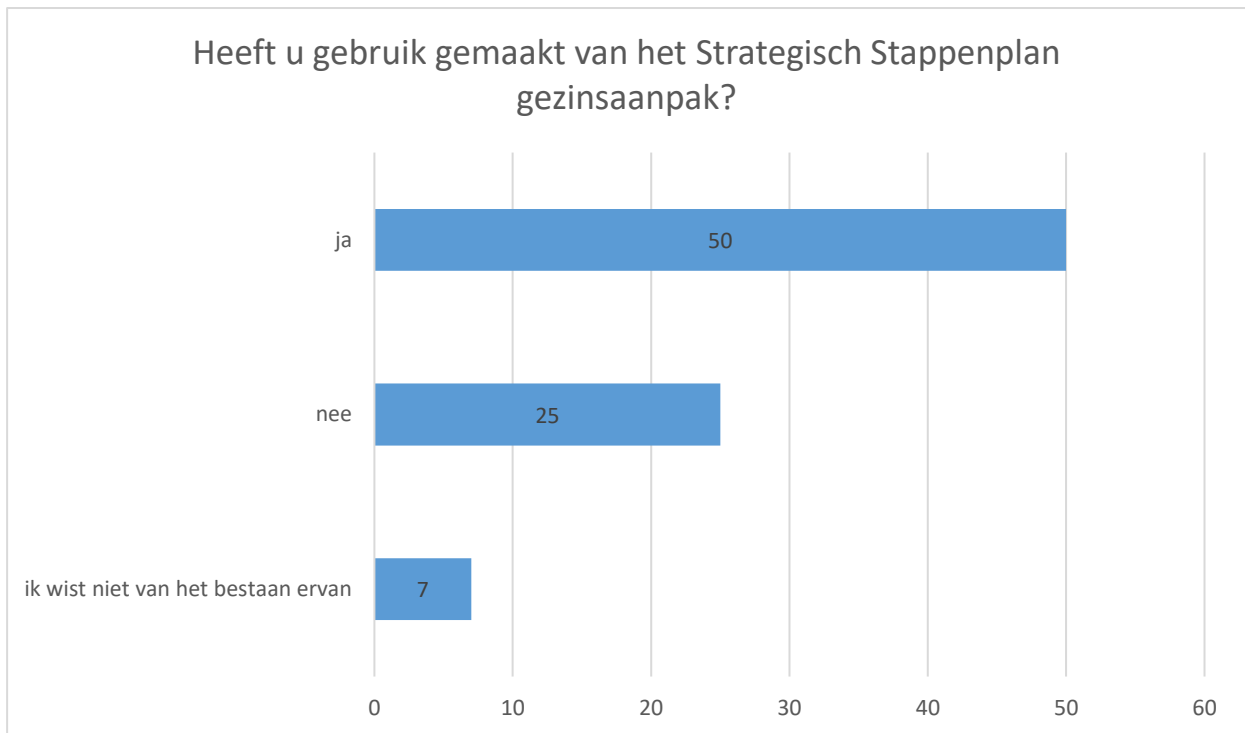
Grafiek 6 – met welke partijen werkt u samen om het aanbod te realiseren?



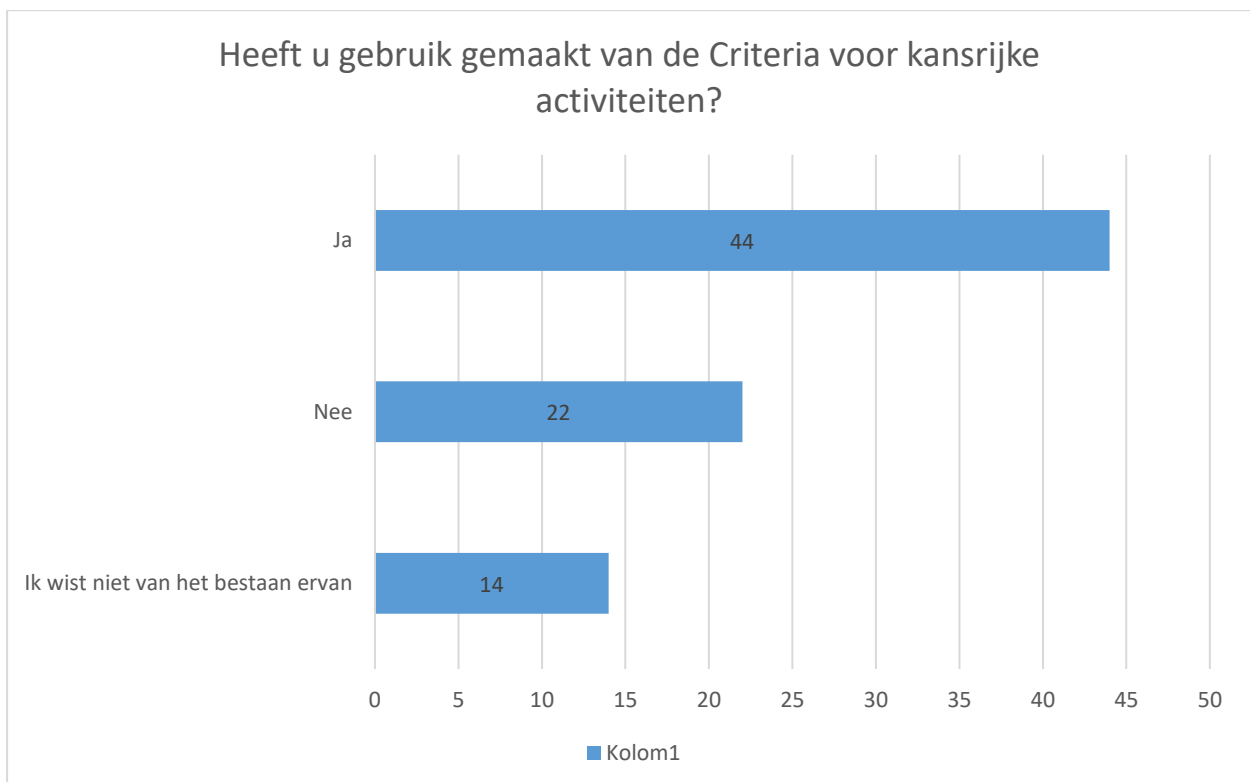
Grafiek 7 – deelname aan de twee verdiepingstrajecten en/of het tactisch werktraject



Grafiek 8 – het gebruik van de voorbeeldaanpakken

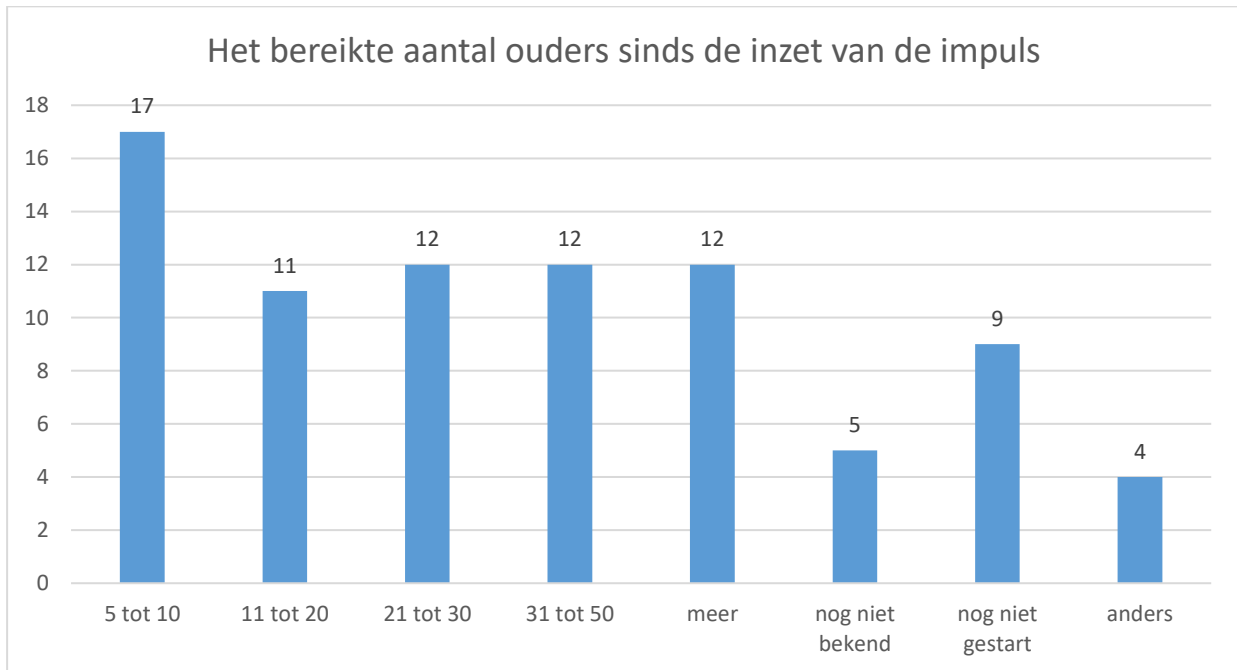


Grafiek 9 – het gebruik van het Strategisch Stappenplan Gezinsaanpak

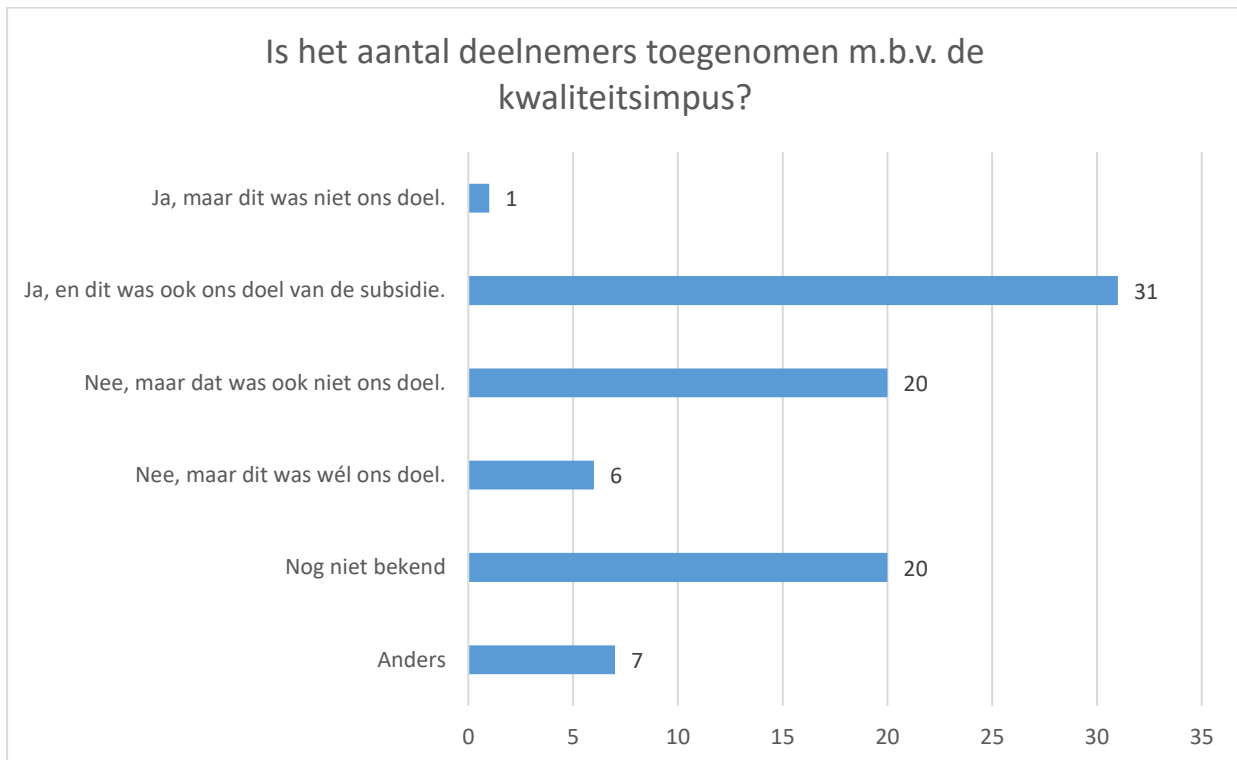


Grafiek 10 – Het gebruik van het document Criteria voor kansrijke activiteiten

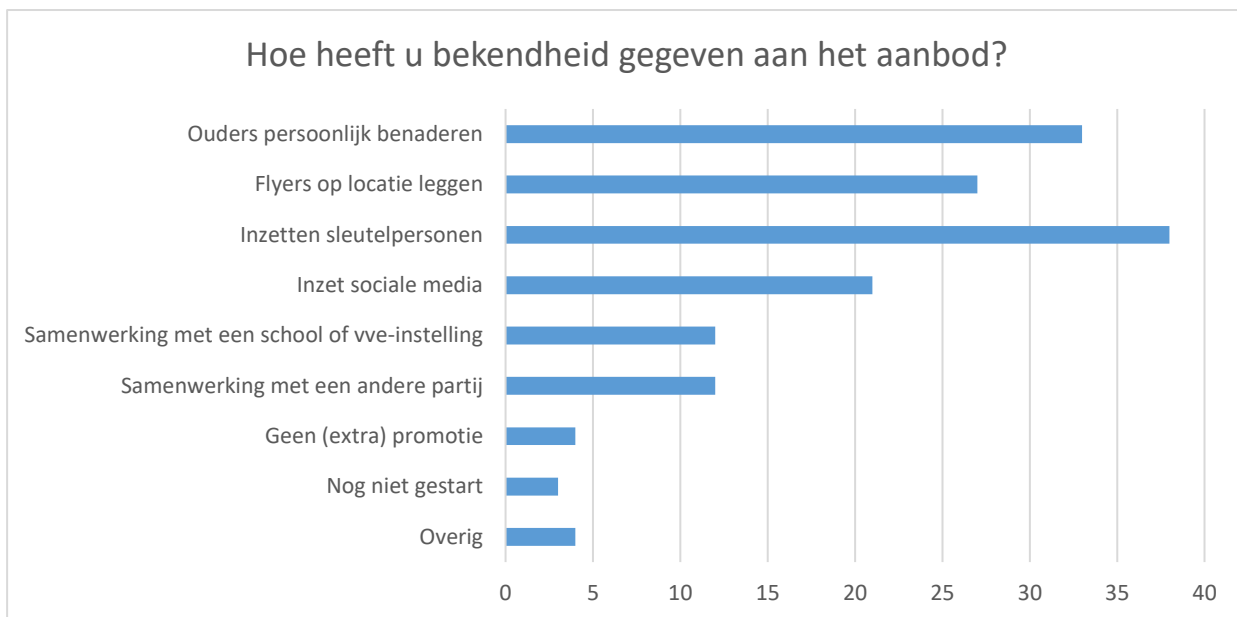
Paragraaf 2.2 – Bereik van ouders



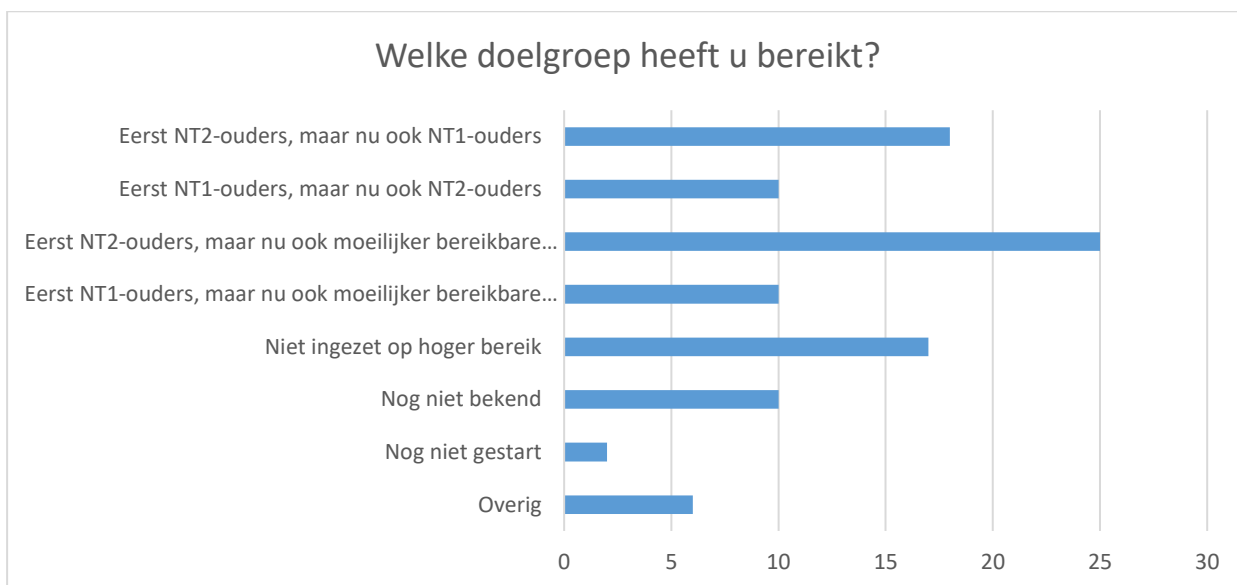
Grafiek 11 - het aantal bereikte ouders sinds de inzet van de impuls



Grafiek 12 - Het aantal toegenomen deelnemers door de kwaliteitsimpuls

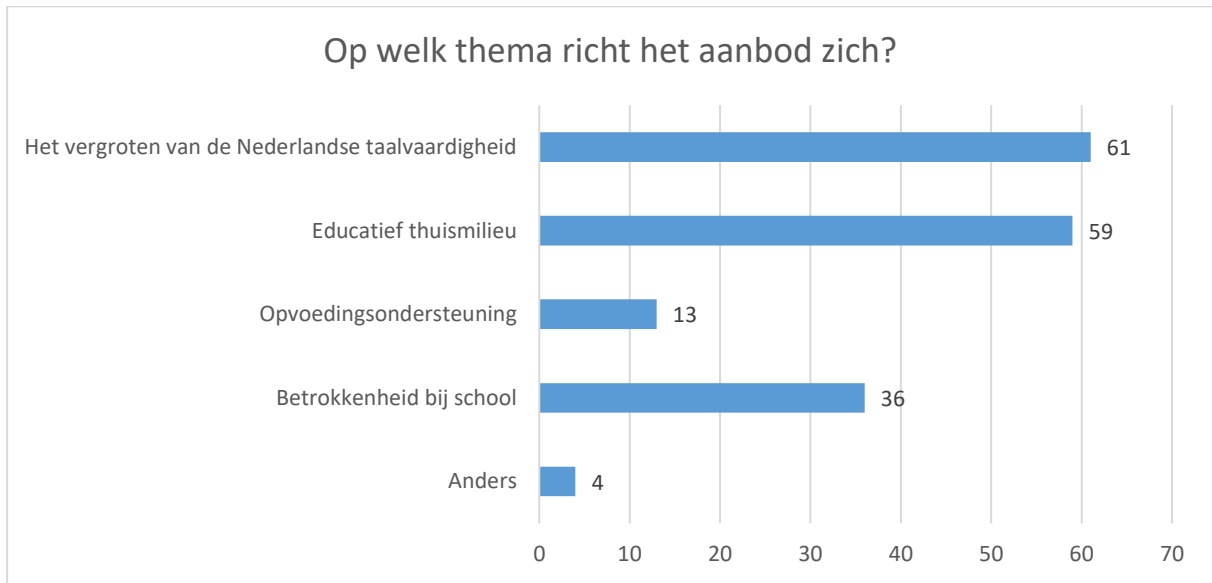


Grafiek 13 – De bekendheid van het aanbod (grafiek 2.2 in de tekst)

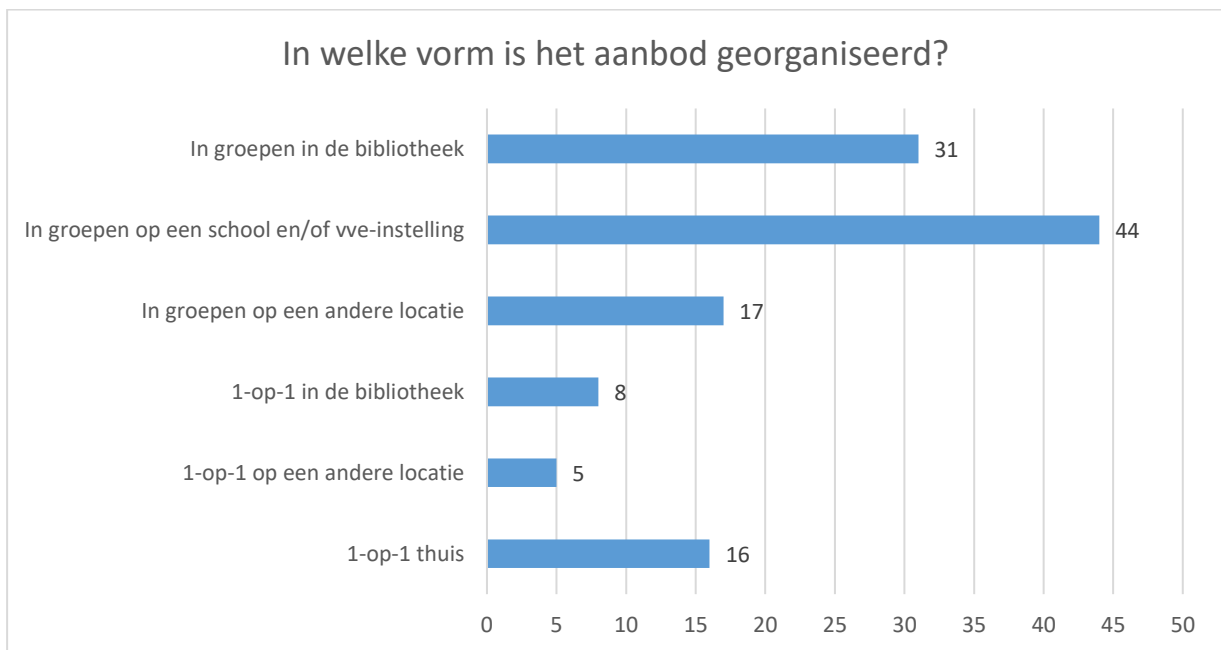


Grafiek 14 – De bereikte doelgroepen

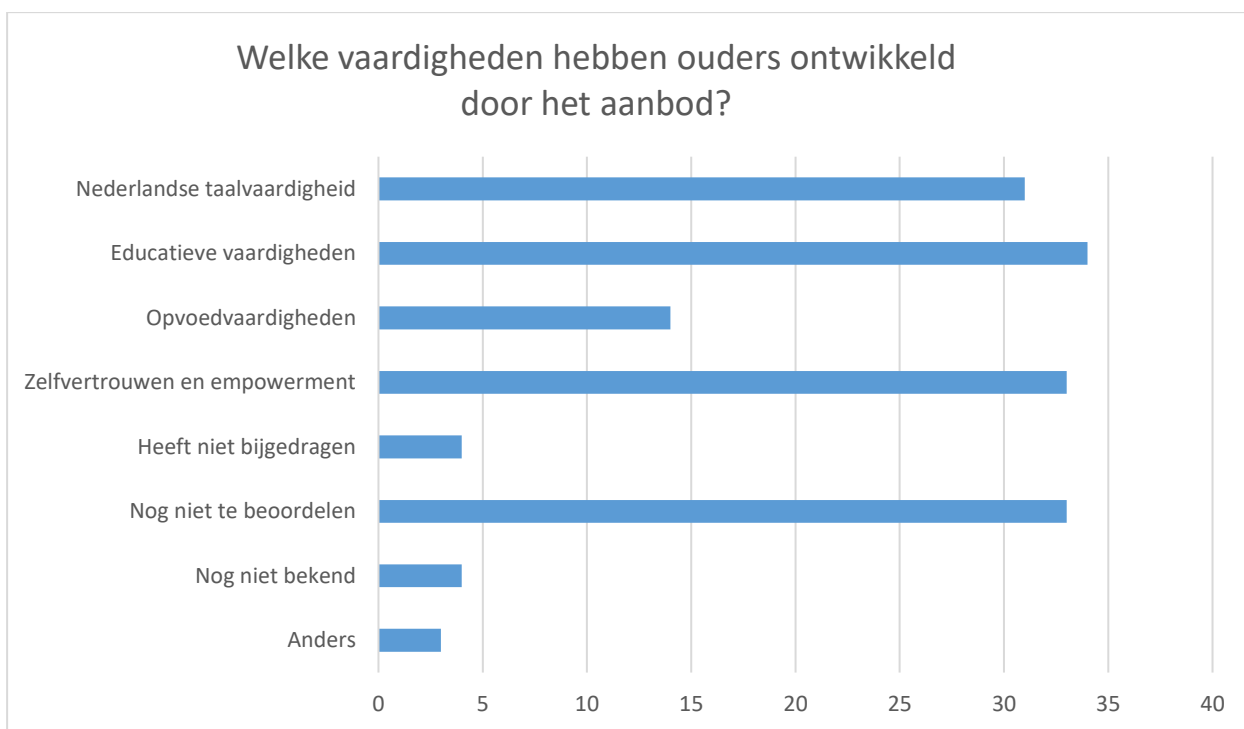
Paragraaf 2.3 – Kenmerken aanbod en impactmeting



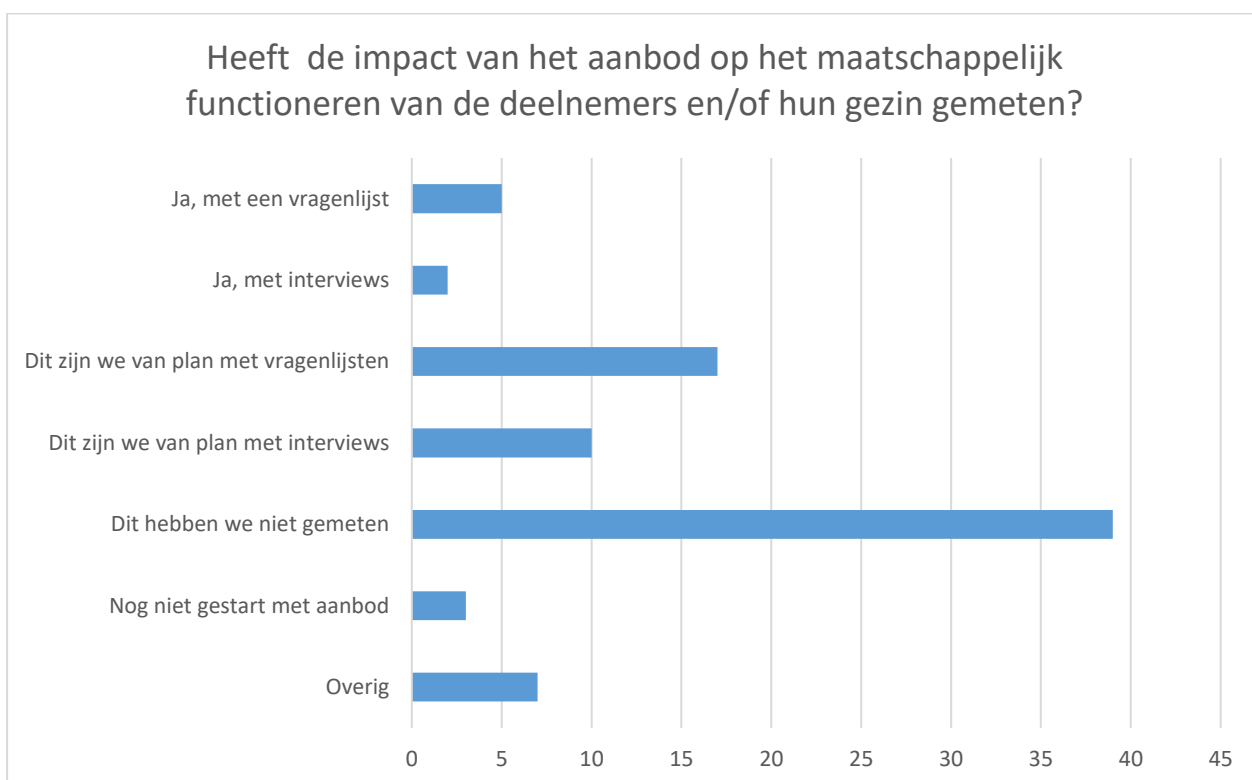
Grafiek 15 – Het aanbod per thema



Grafiek 16 – de vorm van het aanbod



Grafiek 17 – Inschatting van de ontwikkelde vaardigheden bij ouders



Grafiek 18 – Het meten van de impact (grafiek 2.3 in de tekst)

Paragraaf 2.6 – Borging en professionalisering



Grafiek 19 – Kwaliteitsaspecten die bibliotheken willen versterken (grafiek 2.4 in de tekst)

Bijlage III – Online vragenlijst

Vragenlijst sectie A

Dit deel van de vragenlijst gaat over het effect van de subsidie op de kwaliteit van het aanbod.

1. Door welke voorbeeldaanpak(ken) was het project dat u met dit subsidiebedrag financierde geïnspireerd?
 - Het bereik en ondersteunen van gezinnen met digitale hulpmiddelen
 - De boekstartcoach thuis
 - De gezinsaanpak in de wijk
 - De integrale gezinsaanpak in de bibliotheek
 - Ouderbijeenkomsten op school
 - Oudercomponenten bij VVE/Kinderopvang
 - Ouder en kind in de bibliotheek
 - Voorleestraject
 - Anders, namelijk...

2. Hoe ver bent u met het uitvoeren van uw plannen?
 - We zijn nog niet gestart.
 - We zijn net gestart.
 - We zijn (ongeveer) halverwege.
 - We zitten in de afrondende fase.
 - Het traject is afgerond.
 - Anders, namelijk.....

3. Hoe heeft u het bedrag ingezet?
 - Inhoudelijke versterking van het aanbod
Bijvoorbeeld: het ontwikkelen van activiteiten waarbij ouders een actieve rol spelen, of het aanbod van het Taalhuis beter laten aansluiten op de leervraag van laagtaalvaardige ouders
 - Het bereiken van ouders (meer deelnemers of ander soort ouders)
Bijvoorbeeld: het inzetten van een communicatiecollega bij de PR
 - Randvoorwaarden (tijd, formatie, werkprocessen)
Bijvoorbeeld: het inzetten van een projectleider, het inzetten van de lees- en mediaconsulent, het vormen van een projectteam Gezinsaanpak, het huren van ruimtes
 - Doel- en planvorming.
Bijvoorbeeld: het creëren van draagvlak vanuit alle partners en het creëren van een visie
 - Vergoedingen
Bijvoorbeeld: een vergoeding voor vrijwilligers of het gratis aanbieden van activiteiten
 - Materialen
Bijvoorbeeld: de aanschaf van iPad's of licenties voor LOGO3000
 - Anders, namelijk...

4. Hoe scoorde de kwaliteit van uw aanpak voor laagtaalvaardige ouders in uw bibliotheek volgens u **vóór** de inzet van de kwaliteitsimpuls?
 - Geef aan op een schaal van 1 tot 10
5. Hoe scoorde de kwaliteit van uw aanpak voor laagtaalvaardige ouders in uw bibliotheek volgens u **nu**, met de inzet van de kwaliteitsimpuls?
 - Geef aan op een schaal van 1 tot 10
6. Kunt u op dit moment al iets zeggen over welk aspect vooral heeft bijgedragen aan verbetering van de kwaliteit?
 - Inhoudelijke versterking van het aanbod
 - Het bereiken van ouders (meer deelnemers, ander soort ouders)
 - Randvoorwaarden (bijvoorbeeld extra uren, formatie, werkprocessen)
 - Doel- en planvorming
 - Vergoedingen
 - Materialen
 - Anders, namelijk...
7. Wat heeft er vooral aan bijgedragen dat dit aspect/deze aspecten zijn versterkt? (open vraag)
8. Welk kwaliteitsaspect zou u nog willen versterken?
 - in inhoudelijke versterking van het aanbod
 - in het bereiken van ouders (meer deelnemers, ander soort ouders)
 - in randvoorwaarden (bijvoorbeeld extra uren, formatie, werkprocessen)
 - in samenwerking intern en/of met externe partners
 - in doel- en planvorming
 - in materialen
 - in deskundigheidsbevordering van vrijwilligers
 - in deskundigheidsbevordering van professionals
 - Geen aspect, wij zijn tevreden.
 - Anders, namelijk...
9. Heeft u deelgenomen aan één van de twee verdiepingstrajecten en/of het Tactisch werktraject?
 - Ja, aan de verdiepende training *Taalhuis op school*
 - Ja, aan de verdiepende training *Bereik en ondersteunen van gezinnen met digitale hulpmiddelen*
 - Ja, aan het tactisch werktraject
 - Nee
 - Anders, namelijk...

10. Wat is de reden dat u wel of niet heeft deelgenomen aan een verdiepingstraject of het Tactisch werktraject?

- Ik heb deelgenomen omdat ik behoefte had aan meer kennis.
- Ik heb deelgenomen omdat ik behoefte had aan meer uitwisseling met andere bibliotheken
- Ik heb niet deelgenomen omdat ik verwachtte niet veel te kunnen halen uit de trajecten.
- Ik heb niet deelgenomen omdat er voor mijn project geen verdiepingstraject beschikbaar was.
- Anders, namelijk...

11. Indien u de training *Taalhuis op school* heeft gevolgd: hoe beoordeelt u dit verdiepingstraject?

- Schaal van 1 – 10.

12. Indien u de training *Bereik en ondersteunen van gezinnen met digitale hulpmiddelen* heeft gevolgd: Hoe beoordeelt u dit verdiepingstraject?

- Schaal van 1 – 10.

13. Indien u het Tactisch werktraject heeft gevolgd: Hoe beoordeelt u dit traject?

- Schaal van 1 – 10.

14. Heeft u gebruik gemaakt van de informatie in de documenten *Voorbeeldaanpak* (Randvoorwaarden voor succes, stappenplan en voorbeelden van de aanpak)?

- Ja
- Nee
- Ik wist niet van het bestaan ervan.
- Anders, namelijk...

15. Heeft u gebruik gemaakt van het *Strategisch Stappenplan gezinsaanpak* (Stichting Lezen en Koninklijke Bibliotheek, 2019)?

- Ja
- Nee
- Ik wist niet van het bestaan ervan.
- Anders, namelijk...

16. Heeft u gebruik gemaakt van de *Criteria voor kansrijke activiteiten binnen de gezinsaanpak van laaggeletterdheid* en de bijbehorende checklist (Stichting Lezen, SPN en Koninklijke Bibliotheek, 2021)?

- Ja
- Nee
- Ik wist niet van het bestaan ervan.
- Anders, namelijk...

Vragenlijst sectie B

Dit deel van de vragenlijst gaat over het aanbod dat u met behulp van de kwaliteitsimpuls hebt opgezet of versterkt.

17. Op welk thema richt het aanbod zich?

- Gericht op vergroting van de (Nederlandse) taalvaardigheid
- Gericht op educatief thuismilieu
- Gericht op opvoedingsondersteuning
- Gericht op betrokkenheid bij school
- Anders, namelijk...

18. Met welke partijen heeft u samengewerkt om het aanbod te realiseren?

- Gemeenten
- School
- VVE-instelling
- Welzijnsorganisatie
- Vrijwilligersorganisatie
- We hebben niet samengewerkt met andere partijen.
- Anders, namelijk...

19. Hoeveel deelnemers heeft u bereikt sinds u de kwaliteitsimpuls heeft ingezet?

- 5-10
- 11-20
- 21-30
- 31-50
- Meer

20. Is het aantal deelnemers toegenomen met behulp van de kwaliteitsimpuls?

- Ja, en dit was ook ons doel van de subsidie.
- Nee, maar dat was ook niet ons doel.
- Nee, maar dit was wél ons doel.
- Anders, namelijk...

21. Hoe heeft u bekendheid gegeven aan het aanbod?

- We hebben ouders persoonlijk gevraagd om mee te doen.
- We hebben flyers gemaakt en die verspreid op de locaties van onze partners.
- We hebben sleutelpersonen ingezet: bijvoorbeeld vrijwilligers die veel ouders kennen, of ouders die andere ouders kennen.
- We hebben ons aanbod op sociale media gepromoot.
- Anders, namelijk...

22. Was het aanbod in groepen of één op één?

- In groepen (cursus, taalcafé, enz.) in de bibliotheek
- In groepen op school/VVE-locatie
- In groepen op een andere locatie
- Eén-op-één op locatie in de bibliotheek
- Eén-op-één op een andere locatie
- Eén-op-één ondersteuning thuis

23. Kunt u al iets zeggen over welke doelgroep u heeft bereikt?

- We bereikten eerst NT2 ouders, maar met onze aanpak nu ook NT1-ouders.
- We bereikten eerst NT1 ouders, maar met onze aanpak nu ook NT2-ouders.
- We bereikten eerst NT2 ouders, maar met onze aanpak nu ook moeilijker bereikbare NT2-ouders.
- We bereikten eerst NT1 ouders, maar met onze aanpak nu ook moeilijker bereikbare NT1-ouders.
- We hebben niet op een hoger bereik van (andere) ouders ingezet.
- Anders, namelijk...

24. Kunt u al iets zeggen over de bijdrage van het aanbod aan een ontwikkeling in vaardigheden bij de ouders?

- Ja, dit heeft bijgedragen aan de Nederlandse taalvaardigheid van de ouders.
- Ja, dit heeft bijgedragen aan de educatieve vaardigheden van de ouders (in de eigen taal of het Nederlands).
- Ja, dit heeft bijgedragen aan de opvoedvaardigheden van de ouders.
- Ja, dit heeft bijgedragen aan het zelfvertrouwen en empoweren van de ouders.
- Het aanbod heeft niet bijgedragen aan een ontwikkeling in vaardigheden bij de ouders.
- Anders, namelijk...

25. Heeft u de impact van het aanbod op het maatschappelijk functioneren van de deelnemers en/of hun gezin gemeten?

- Ja, we hebben de impact gemeten met een vragenlijst.
- Ja, we hebben de impact gemeten met een interview met de deelnemers.
- Dit hebben we niet gemeten.
- Anders, namelijk...

26. Kunt u, op basis van waar u nu staat in uw aanpak, een aantal inhoudelijke succesfactoren noemen die bijdragen aan het succes van de activiteit? (open vraag)

27. Welke contextfactoren (bijvoorbeeld locatie, tijdstip activiteit) dragen bij aan het succes van de activiteit?

- De locatie van de activiteit
- Het tijdstip van de activiteit
- De bekendheid van de activiteit
- Anders, namelijk....

Vragenlijst sectie C

Dit deel van de vragenlijst gaat over de lessen voor de toekomst wat betreft de gezinsaanpak.

28. Hoe borgt u de aanpak en de succesfactoren daarin? (open vraag)

29. Welke aanbevelingen heeft u voor de toekomst op het gebied van intern beleid en beleid voor de Koninklijke Bibliotheek, POI's en de overheid? (open vraag)

Bijlage IV – Interviewleidraad bibliotheken

Het doel van dit interview is ten eerste om een dieper inzicht te krijgen in het effect van de kwaliteitsimpuls die de Koninklijke Bibliotheek heeft verstrekt. Een aantal vragen zijn daarom een direct vervolg op vragen die in de (grotendeels kwantitatieve) vragenlijst zijn gesteld. Aan de orde komen aspecten als plan- en visievorming, bewustwording, uitvoering van het aanbod, werving, randvoorwaarden en toekomstbestendigheid. Deze aspecten komen in onderdeel 1 en 2 aan bod. Ten tweede hebben deze interviews tot doel om informatie op te halen over een aantal ondersteunende diensten en producten van de KB die bij deze subsidie hoorden. Deze aspecten komen in onderdeel 3 aan bod. Tot slot gebruiken we de aanpakken van de geïnterviewde bibliotheken om de acht voorbeeldaanpakken te verrijken met nieuwe praktijkvoorbeelden en ondervonden succesfactoren.

Onderdeel 1 - Algemeen

- Wat was de aanleiding voor het aanvragen van de kwaliteitsimpuls?
- N.a.v. vraag 1 t/m 3 uit vragenlijst (*door welke voorbeeld was het project geïnspireerd, hoe ver bent u met het uitvoeren van de plannen en hoe heeft u het bedrag ingezet?*):
 - Kunt u vertellen hoe het programma tot stand is gekomen?
 - Wat heeft u toegevoegd aan dit programma m.b.v. de kwaliteitsimpuls?
- Wat zijn volgens u werkzame elementen in een goede gezinsaanpak? Zijn die elementen terug te zien in het programma van de kwaliteitsimpuls?

Onderdeel 2 – Dieper ingaan op antwoorden vragenlijsten

- **Sectie A** - het effect van de subsidie op de kwaliteit van het aanbod.
 - Vraag 5 gaat over het inschatten van de kwaliteit voor en na inzet van de kwaliteitsimpulsgelden. Als blijkt dat bij vraag 5 de kwaliteit verhoogd is:
 - Welke acties zijn ingezet om de kwaliteit te verhogen?
 - Waar liep u tegenaan, wat zijn geleerde lessen?
 - Als er aanleiding toe is: dieper ingaan op vraag 6 en 7 uit vragenlijst.
 - Als blijkt dat bij vraag 5 de kwaliteit niet noemenswaardig verhoogd is:
 - Hoe komt het dat de kwaliteit niet verhoogd is?
 - Waar liep u tegenaan?
 - Als er aanleiding toe is: dieper ingaan op vraag 6 en 7 uit vragenlijst.
- **Sectie B** – aanbod dat u met behulp van de kwaliteitsimpuls hebt opgezet of versterkt.
 - Wat waren de reacties van de ouders op het aanbod?
 - Heeft u hier ouders bewust op bevraagd of zijn het waarnemingen?
 - N.a.v. vraag 24 (Heeft de activiteit bijgedragen aan een ontwikkeling in vaardigheden bij de deelnemers?): Welke onderdelen in het aanbod droegen daar aan bij?
 - n.b. Noem eventueel een paar voorbeelden van vaardigheden die ouders kunnen ontwikkelen in dergelijk aanbod.
 - N.a.v. vraag 25 (Heeft u de impact van de activiteit op het maatschappelijk functioneren van de deelnemers en/of hun gezin gemeten):
 - Hoe heeft u die impact gemeten?

- Wat voor soort impact heeft u gemeten?
- Wat betekenden de uitkomsten voor uw aanbod?

De volgende vragen gaan over de uitvoering van het aanbod in de praktijk.

- Hoe is de interne samenwerking verlopen?
 - Met als speciaal aandachtspunt: hoe is de samenwerking tussen de afdelingen Jeugd & Educatie en Basisvaardigheden verlopen?
 - Zijn er bijvoorbeeld organisatorische veranderingen geweest om verbinding te leggen?
 - Hoe is de externe (bijvoorbeeld met de gemeente, organisaties in het sociale domein en gezondheid) samenwerking verlopen?
 - Hoe heeft u gezorgd voor maatwerk? M.a.w. dat het aanbod voldoende aansloot bij de behoeften van ouders?
 - Is daarbij duidelijk wat de behoefte van ouders is? Is dat bijvoorbeeld geïnventariseerd voorafgaand aan het programma?
 - Sloot het aanbod aan op andere programma's?
 - Zijn er andere aspecten van de uitvoering die van belang zijn geweest?
- **Sectie C** - lessen voor de toekomst:
 - Welke ideeën heeft u voor de borging?
 - Welke aanbevelingen heeft u voor de Koninklijke bibliotheek?
 - Kunt u iets vertellen over of deze vorm van subsidie verstrekken goed werkt voor de bibliotheek? Wat werkte hierbij goed, en wat minder?

Onderdeel 3 – Vragen over ondersteunende diensten en materialen

Vooraf vragen we aan de deelnemers aan de interviews om drie documenten door te nemen (één van de acht voorbeeldaanpakken, het Strategisch Stappenplan en de Criteria voor kansrijke activiteiten). Op die manier kunnen we gericht vragen stellen over deze documenten.

1. Verdiepingstraject
 - Wat was uw motivatie om al dan niet mee te doen aan een verdiepingstraject?
 - Wat zijn uw ervaringen met het gevolgde verdiepingstraject?
 - Wat heeft het u opgeleverd?
2. Tactisch werktraject
 - Wat was uw motivatie om al dan niet mee te doen aan het tactisch werktraject?
 - Wat zijn uw ervaringen met het tactisch werktraject?
 - Wat heeft het u opgeleverd?
3. Document 1: **Voorbeeldaanpak**
 - Van welke aanpakken heeft u gebruik gemaakt?
 - In hoeverre heeft u gebruik kunnen maken van de informatie in de voorbeeldaanpak?
 - Welke feedback/aanvullingen heeft u op de voorbeeldaanpak?
4. Document 2: **Strategisch Stappenplan gezinsaanpak**
 - In hoeverre heeft u gebruik kunnen maken van de informatie in het strategisch stappenplan?
 - Welke feedback/aanvullingen heeft u hierop?

5. Document 3: Criteria voor kansrijke activiteiten binnen de gezinsaanpak van laaggeletterdheid

- In hoeverre heeft u gebruik kunnen maken van de informatie in dit document?
- Welke feedback/aanvullingen heeft u hierop?

Bijlage V – Interviewleidraad focusgroepen ouders

Startvragen

- Waar gaat de bijeenkomst over? Wat doen jullie?
- Wat vind je leuk aan de bijeenkomst?

Toeleiding en leerdoel

- Waarom ben je naar deze bijeenkomst gegaan?
- Wat wilde je hier leren?
- Hoe wist je dat deze bijeenkomst hier gegeven werd?

Vaardigheden en transfer

- Wat leer je hier? Bijvoorbeeld: Nederlands of nieuwe activiteiten met je kind?
- Doe je deze activiteiten ook thuis met je kind? Hoe doe je dat?
- Hoe vind je het om dat thuis te doen?
- Hoe deed je dat vóór deze bijeenkomst? Gaat het nu beter?
- Doe je het nu ook vaker thuis? Zo ja, hoe komt dat?

Beoordeling dienstverlening

- Is de uitleg duidelijk?
- Weet je (altijd) wat je moet doen?
- Ken je ook andere ouders die niet hier naartoe gaan? (bijvoorbeeld: familie, burens, ouders van school, etc.)
- Waarom komen die niet?

Opbrengsten werkateliers

Kwaliteitsimpuls laagtaalvaardige ouders

8 en 16 juni 2022

1. Succesfactor 1: Behoeft- en doelgroepgericht werken

Externe samenwerking

- O.a. door goede samenwerking met je partners kom je erachter waar de behoefte van mensen ligt. Je partners kennen hun doelgroep, zij komen achter de voordeur (welzijn) of hebben een vertrouwensband (leerkracht of pedagogisch medewerker). Als je zelf die partijen actief benadert, dan kom je sneller achter de leervraag.

Inhoud en vorm

- Mensen hebben behoefte aan een veilige omgeving. Je moet de tijd nemen voor ouders, tijd nemen om te investeren in de relatie. Er moet eerst een vertrouwensband zijn. Je moet niet te snel op je doel af willen gaan.
- Huisbezoek kan een belangrijk middel zijn om een band op te bouwen met ouders. Het zijn ook de perfecte momenten om te vragen wat we als bibliotheek kunnen betekenen voor iemand en wat iemand nodig heeft.
- Vaak wordt de focus op ouders, het kerngezin gelegd, maar niet overal zijn ouders de belangrijkste opvoeders. Familieleden zijn ook belangrijk in de ontwikkeling van een kind. Bijvoorbeeld bij nieuwkomers kunnen gezins- of familieleden die eerder naar Nederland zijn gekomen een grote invloed hebben. De gezinsaanpak is breder dan alleen ouder-kind.

Doelgroep bepalen

- Het is belangrijk om vooraf heel goed met elkaar aan te scherpen: welke doelgroep wil je precies bereiken en hoe vlieg je dat aan met elkaar? Weten leerkrachten en pm'ers welke ouders je wil bereiken, waarop te letten, hoe ouders te benaderen? Alleen dan kan de selectie heel natuurlijk gaan.
- Bied een training rondom doelgroepgericht werken aan zoals in het Tactisch werktraject, al dan niet als onderdeel van trainingen rondom de gezinsaanpak.

Competenties medewerkers

- Medewerkers moeten de juiste vaardigheden hebben om de behoefte op te halen. Je moet eerst een gelijkwaardige relatie opbouwen. Hoe beter die is, hoe laagdrempeliger mensen hun hulpvraag kunnen uiten. Soms weten ouders ook niet dat ze een hulpvraag hebben. Het vereist sensitiviteit van de begeleider.
- Soms komen er in activiteiten allerlei andere soorten vragen naar boven. Blijkbaar leven die vragen dan bij de groep. Op zo'n moment moet je je bewust zijn van je eigen signaleerfunctie.

- ITTA heeft voor Probiblio 'De kunst van het kletspraatje' ontwikkeld. Dit kan een hulpmiddel zijn om een band op te bouwen en individuele behoeften op te halen.
- Het zou prettig zijn om een gespreksleidraad te hebben over hoe een gesprek te voeren met ouders over hun eigen behoeften. Vaak hebben ouders aan een activiteit deelgenomen voor hun kind (bijvoorbeeld VoorleesExpress) maar hoe maak je de eigen behoefte vervolgens bespreekbaar? Welke vragen kun je stellen?

Communicatie

- Ook in de werving moet je doelgroepgericht werken. Flyers en posten werken vaak niet. Ouders moeten actief benaderd worden, vaak mond tot mond.

Cultuursensitief werken

- Een training cultuursensitief werken is grote meerwaarde om samen met samenwerkingspartners te volgen. Het helpt bepaalde aannames te doorbreken. Je ziet het al snel als één groep maar de groep is zo ontzettend divers, ook in benadering ervan.
- Stichting Het Begint met Taal heeft een workshop over culturele competenties.
- Het is belangrijk om ouders op een cultuursensitieve manier te motiveren. De werving, het aanbod en de adviezen moeten passen bij hen.

2. Succesfactor 2: Sleutelpersonen inzetten

- Sleutelfiguren op school zijn heel belangrijk om de doelgroep te bereiken, bijvoorbeeld een actieve moeder. Die kan er bij een activiteit op school voor zorgen dat ouders komen.
- Sleutelfiguren moeten zichtbaar zijn en gelijk vanaf de start betrokken worden bij het project. De rol van de sleutelpersoon dient tevens direct goed te worden geformuleerd.
- Het is niet makkelijk om goede sleutelpersonen te vinden. Het is vaak op vrijwillige basis.
- Sleutelpersonen kunnen ook een rol in spelen in de evaluatie, bijvoorbeeld in mondeling evalueren.

[Observatie ITTA: Sleutelpersonen lijken vooral te worden ingezet voor werving. Maar zij kunnen diverse rollen vervullen. Pharos heeft bijvoorbeeld vijf rollen onderscheiden.]

3. Succesfactor 3: Het aanbod activerend inrichten

- Wat werkt om ouders te stimuleren dat ze thuis een taalrijke omgeving creëren? *Modelling* is daarbij belangrijk, het voordoen.

4. Succesfactor 4: Impact meten en evalueren op een passende manier

Doelen stellen

- Vaak is er vooraf geen helder doel gesteld. Dat weet je ook niet wanneer je project geslaagd is of niet. Je hebt duidelijke doelen nodig, anders kun je er ook niet op evalueren.

- We blijven vaak hangen op heel globale doelen. Het is belangrijk echt concrete deelresultaten te formuleren en wie wat doet.
- Het moet helder zijn wat je wil en kunt meten. Een concreet voorbeeld is om te meten hoeveel ouders er waren bij ouderbijeenkomsten. Ook kun je vragen of ouders het leuk vonden. Maar wat de impact is geweest, is heel lastig te meten. Dan zou je na een half jaar nog eens moeten meten.
- De subsidieverstrekker wil vaak cijfers zien: hoeveel mensen heb je bereikt. Maar dat zegt niet over impact: het verhaal achter de cijfers is belangrijker.

Structureel evalueren

- Een goede intake, tussendoor notities maken, een tussengesprek en eindgesprek – het liefst door een professional – vormen de basis van je effectmeting.
- Neem de evaluatie direct in de planning mee: we gaan dat en dat dan en dan meten. Als je dat niet doet, dan moet je het ad hoc bedenken en schiet het er bijna altijd bij in, in de waan van de dag.
- Benoem bij aanvang van het traject dat er aan het einde geëvalueerd gaat worden, zodat de drempel minder hoog ligt om de evaluatie ook daadwerkelijk in te vullen.
- Het is belangrijk om op projectniveau ook tussentijds te evalueren, niet alleen aan het eind. Dan kun je organisch ontwikkelen: sluit wat we doen nog aan? Wat moeten we bijstellen?
- Het is belangrijk om je plan niet van A tot Z dicht te timmeren, maar flexibel te blijven. Ruimte om bij te schaven. Doe een tussenevaluatie met elkaar. Flexibiliteit is daarbij belangrijk.
- Ook je visie moet je telkens weer toetsen: voldoen we hier nog aan, past het nog?

Instrumenten

- Er is behoefte aan een landelijk instrument om activiteiten mee te evalueren. Hoe stel je de juiste vragen over hoe de activiteit verliep om de activiteit later te kunnen verbeteren?
- Theory of change (ToC) kan een nuttig hulpmiddel zijn. Hiervoor ligt een basis op BiebToBieb.
- Is Realistisch Evalueren misschien een methodiek waar bibliotheken wat mee zouden kunnen in evaluatie van de gezinsaanpak?
- In een ToC moet je de juiste vragen formuleren. Dat is niet makkelijk. Schakel hiervoor experts in.
- Maak gebruik van een evaluatieplan, zoals de PDCA.
- Rijnbrink gaat een opleiding (2 dagen) 'impactmanagement' aanbieden om te leren hoe je impact in beeld kunt krijgen: korte termijn, lange termijn in kaart krijgen van doelgroepen en visueel inzicht krijgen wat het oplevert waar je mee bezig bent. Dit is ook richting een opdrachtgever belangrijk. Ervaring is ook dat je vaak niet de tijd neemt/hebt om met ouders in contact te gaan over wat het aanbod hun opgeleverd heeft. Dat is zonde. Samenwerken met partijen kan daar soelaas bieden, net als de beschikbaarheid van passende instrumenten.

- Storytelling kan een middel zijn om te laten zien wat je interventie oplevert. Je nodigt dan bijvoorbeeld één deelnemer uit om te vertellen wat er voor hem of haar veranderd is door deelname aan het project.
- In Losser is elk kwartaal een vertel-overleg, ook a.d.h.v. storytelling. We vertellen ons verhaal van wat wij doen. Naast de cijfers – die we ook opleveren – vertellen we de verhalen erachter of waarom iets bijvoorbeeld niet is doorgegaan. We doen het met de hele organisatie samen. Iedereen krijgt dan de beurt om verhaal te doen. In de bijlage komen cijfers, maar in het rapport komen de verhalen. De verhalen staan centraal.
- Bij Biblionet met groot team een impacttraining gedaan (MarCom, MT, adviseurs) zodat het niet bij één afdeling blijft, maar organisatiebreed.

Partners

- Neem alle deelnemende partijen mee in de evaluatie.
- Terugkoppeling aan samenwerkingspartners wordt nog wel eens vergeten. Naast warme overdracht, moet er ook een warme teruggave zijn.

Met ouders evalueren

- Structureel evalueren met ouders is een essentiële stap. Bouw dit bijvoorbeeld in in je laatste bijeenkomst. Soms kan evalueren in de bibliotheek (i.p.v. op locatie) nuttig zijn om de verbinding te kunnen leggen naar andere programma's/activiteiten en relevante collega's erbij te betrekken.
- Mensen raken snel moe van evaluatieformulieren. De evaluatie moet kort en krachtig zijn, een paar waardevolle vragen stellen dus. Op het einde een open vraag stellen over hoe de vrijwilligers het ervaren hebben.
- Evalueren kan nieuwe leervragen in beeld brengen. Ouders in Twenterand bleken verrast dat hun kinderen al zoveel kunnen op digitaal gebied. Daarmee kwam voor de bibliotheek ook het besef dat deze ouders zelf deze vaardigheden nog niet goed beheersen en dat zij hun kinderen niet goed daarbij kunnen ondersteunen. Daar ligt dan mogelijk een behoefte.
- De manier van evalueren moet passen bij de doelgroep. Voorbeeld: Boekenpret hebben we schriftelijk geëvalueerd met ouders. We kregen toen veel sociaal wenselijke antwoorden. Ook qua taalniveau moet het aansluiten. Vragen zijn vaak te moeilijk voor de doelgroep, bijv. bij nuanceverschillen.

5. Succesfactor 5: Intern samenwerken

Communicatie-afdeling

- De afdeling communicatie is intern ook een belangrijke samenwerkingspartner. Met welke kanalen bereik je de doelgroep?
- Mozaïek is een goed hulpmiddel om zicht te krijgen op de doelgroep. De afdeling Communicatie kan helpen om hen in beeld te krijgen. Zo wordt inzichtelijk in welke wijk welke doelgroep bereikt kan worden.

Front Office/Publieksservice

- Het is belangrijk om publieksservice/front office ook mee te nemen in de aanpak. Zij zijn immers voor veel mensen het gezicht van de bibliotheek.

- Het is belangrijk om FO te trainen. Hier is al een training voor ontwikkeld. De FO-training is begin 2022 aangepast met een nieuwe module op gezinsaanpak. Het vraagt alertheid van bibliotheken om die ook in te zetten. Het is een hybride training: deels online en deels live. Advies: zorg dat elke bieb die ook aanbiedt en lokaal goed invult.
- Er werken veel vrijwilligers in een Front Office die ook kennis moeten hebben van de visie rondom de gezinsaanpak. Adviseren en aansprekende taak moet goed zijn. Zij moeten het aanbod kennen en het gesprek aan durven gaan.
- De ouders die je bereikt met een activiteit in de wijk komen daarna in de bibliotheek en dan moet de front office dat ook weten. We proberen daarom medewerkers van publieksservice mee te laten doen in activiteit in de wijk. Dan heb je een bekend gezicht. Mensen vinden het heel fijn om hetzelfde gezicht te zien als ze de bieb in komen.
- Kinderen vinden het geweldig als leesconsulenten ook in de front office staan,
- 'Het liefst zet ik mijn bureau in de bieb zelf. Ik geef aan dat ik altijd uit mijn kantoor gehaald mag worden, als er kinderen naar mij vragen.'
- Het IDO is ook relevant en moet geïnformeerd worden over de visie op de aanpak.

Beleid/managementteam

- Geef bibliotheken meer handvatten m.b.t. de personele consequenties van de gezinsaanpak: hoe vertaal je je beleid rondom gezinsaanpak naar functies en rollen?
- Het arbeidsintensieve aspect van de gezinsaanpak wordt vaak onvoldoende meegenomen in een beleidsplan, dat wringt weleens.
- Het is belangrijk dat er draagvlak en ondersteuning is vanuit het management en een visie. Daar zou een advies aan de KB kunnen worden geformuleerd: dat moet op strategisch niveau bewerkstelligd worden.
- Juist omdat het zo arbeidsintensief is, weven we de gezinsaanpak overal in. We kijken steeds hoe we de gezinsaanpak en onze visie daarop steeds kunnen laten terugkomen in bestaande activiteiten.
- Soms is het moeilijk om het thema goed te laten landen bij het MT. Dan moet ik praten als Brugman om over te brengen hoe belangrijk een bepaalde aanpak/programma is. Management moet het dragen en die moeten het doorvertalen naar alle afdelingen. Hoe vertaal je de gezinsaanpak door naar beleidsplan en ambities?
- Strategisch niveau: ook de directeur moet de gezinsaanpak goed kunnen presenteren naar buiten. Hij of zij moet de kern met verve intern en extern kunnen neerzetten.

Samenwerking jeugd & educatie en basisvaardigheden

- Het zijn op veel plekken nog gescheiden werelden, die van de kinderen en die van de ouders/volwassenen. Dat moet bij het MT als visie goed omschreven zijn. Je moet je bewust zijn van en kennis hebben/op de hoogte zijn van de verbinding tussen die twee werelden en wat daarvoor nodig is binnen het eigen handelen/op het niveau van het eigen handelen (uitvoerend, tactisch, strategisch).

6. Succesfactor 6: Extern samenwerken

Rollen en netwerkvorming

- Je moet moeite doen elkaar ook écht te leren kennen. En blijvend te kennen: zoals de bibliotheek verandert, veranderen je partners ook.
- Je moet een sterk netwerk bouwen. Daar moeten niet alleen de 'usual suspects' in, maar steeds blijven kijken: wie mis ik nog? Je moet breed samenwerken: CJG, kinderopvang, consultatiebureau, huisartsen/zorgprofessionals, logopedie. Veel netwerkbijeenkomsten organiseren is een goed idee.
- Onze samenwerkingspartners hebben de vertrouwensband die zo essentieel is. Die band hebben wij als bibliotheek niet. In Zutphen werken zogenaamde 'opladers', mensen die proberen andere ouders aan te spreken. Dit lijkt op de functie van sleutelpersoon. Het is iemand die tussen ouders op schoolplein gaat staan. Bij ons is zo'n persoon in dienst bij consultatiebureau, aangesteld door de gemeente. Die verbinding gebeurt op het schoolplein. Die verbinding hadden wij niet kunnen leggen.
- De bibliotheek heeft expertise (kennis over boeken, apps, materialen die je aanreikt). Je kunt andere organisaties – richting ouders of professionals - ondersteunen met die expertise.
- Maak rollen, taken, verantwoordelijkheden van de diverse partners helder.
- Neem in je projectplan inzet van uren van alle verschillende partijen mee.
- Bibliotheken zijn soms te bescheiden. Er is veel expertise, maar daar wordt te weinig op voorgestaan. Daardoor nemen de bibliotheken soms een te kleine, minder bepalende of voortrekkersrol. De rol kan veel actiever, vooral als verbinder.

Draagvlak

- Zorg dat je als bibliotheek niet de enige trekker bent. Breed gedragen en duidelijke rolverdeling vanuit ieders expertise. Je hebt elkaar nodig.
- Absolute randvoorwaarde is commitment van de school. Niet alleen van de directie, maar óók van leerkrachten. Wanneer deze niet doordrongen zijn van het nut en de noodzaak van het ondersteunen van laagtaalvaardige ouders (ook ten behoeve van het kind) is het heel lastig opereren.

Taakverdeling intern

- Soms is de contactpersoon binnen de bieb naar de gemeente niet de meest passende persoon: qua kennis, qua overtuigingskracht, qua assertiviteit. Dan is het beter om andere mensen mee sturen naar de samenwerkingspartners of gemeente: een ervaringsdeskundige, een inhoudelijk goed ingevoerde collega.

Gemeente

- De gemeente is soms vooral geïnteresseerd in aantallen. Jammer, want dan hebben we het nog steeds niet over impact. Bijv. BoekStart. Gaat alleen over hoeveel koffertjes, voor de gemeente. Voor ons is belangrijk: wat gebeurt er met die koffertjes? Worden ze thuis gebruikt? Die chronische focus op aantallen is echt heel vervelend. Het is nooit goed genoeg en dat is teleurstellend. Als je vijf kinderen bereikt in een wijk waarvan niemand naar de bieb komt, dan is dat heel waardevol. Maar het is geen groot aantal.

- Gemeenten hebben niet altijd goed zicht op wat laaggeletterdheid inhoudt (hoe dat eruit kan zien, wat de impact is op het totale leven en wat er aan gedaan kan worden), op de doelgroep, op preventief versus curatief beleid. Die kennis zou ook een randvoorwaarde moeten zijn.
- Ook op gemeenteniveau is er soms te weinig kennis. Bijvoorbeeld een gemeenteambtenaar die denkt dat hij over de volwassenen gaat en dus niet over de kinderen. Preventief werken is dan nog niet ingedaald.
- Probeer je aanpak op te laten nemen in een groter plan, zoals een actieplan laaggeletterdheid (van de gemeente). Daarmee wordt de gezinsaanpak onderdeel van een brede visie en aanpak op laaggeletterdheid / gezinsaanpak geletterdheid. Dat is belangrijk voor borging en voor zichtbaarheid van de bibliotheek als belangrijke partner. De regierol die gemeenten vanaf 2024 moeten gaan spelen in gemeentelijke gezinsaanpak geletterdheid kan een mooi haakje zijn.

Deskundigheidsbevordering

- Inventariseer wat het huidige trainingsaanbod is rondom externe samenwerking voor medewerkers die zich bezighouden met de gezinsaanpak en of hierin bijvoorbeeld de theorie van Common Eye aan bod komt.

Voorlichting en deskundigheidsbevordering voor partners

- Geef heldere uitleg over nut en noodzaak van een activiteit richting professionals bij samenwerkingspartners. Alleen dan kunnen ze je helpen de juiste mensen te werven.
- Je moet je partners goed informeren over de gezinsaanpak, je visie en je aanbod. Je moet goed uitleggen wat de gezinsaanpak werkelijk is. Bijvoorbeeld in de vorm van filmpjes, ook met voorbeelden.
- Zorg dat voor professionals waar je mee samenwerkt de informatie over de gezinsaanpak op één plek te vinden is. In Ede is bijvoorbeeld – naar een voorbeeld uit Arnhem - een praatplaat voor professionals gemaakt, waar links in staan die meer informatie over een onderwerp uit de praatplaat geven.
- Ook externe samenwerkingspartners vinden het 'eng' om gesprek aan te gaan over leerbehoeften van de ouder. Daar moet je ze dus in trainen.
- Leerkrachten en pm'ers hebben een training gevolgd over laaggeletterdheid en het benaderen van laagtaalvaardige/ laaggeletterde ouders. Op die manier werd een gezamenlijke start gecreëerd én de deelnemers hadden nu handvatten om ouders te benaderen.

7. Succesfactor 7: Borging en professionaliseren

Iedereen meenemen

- Je moet van elkaar weten waar je mee bezig bent. Je moet de hele organisatie meenemen: waarom doe je dit? De Flevomeer Bibliotheek heeft workshop aan alle collega's gegeven. Je moet iedereen binnen je organisatie meenemen.
- Het is essentieel dat de hele organisatie weet wat de gezinsaanpak is want iedereen heeft daarbinnen eigen functie en rol. Daarom hebben we in de Zaanstreek bijeenkomsten georganiseerd voor alle medewerkers waar iedereen door elkaar zat,

vrijwilliger naast directeur. Hierin bespraken we het 'waarom' van de gezinsaanpak en wat het betekent voor de interne samenwerking. En we hebben gevraagd: wat heb jij dan nodig om jouw rol te pakken? Daar zijn actiepunten uitgekomen en die zijn in werkgroepen uitgezet. Dit zorgde voor breed draagvlak maar ook voor motivatie en enthousiasme.

- Je moet elke klant kunnen helpen. Niet alleen op jouw werkgebied.

Vindbaarheid van informatie

- Informatie over de gezinsaanpak is erg versnipperd. Vindbaarheid van informatie kan soms nog beter. Het zou fijn zijn als er één centrale plek is. Nu moet je het vaak zelf bij elkaar gaan zoeken.

Scholing over gezinsaanpak

- Er is geen scholing op bibliotheekcampus.nl over de gezinsaanpak. Dat is wel wenselijk.
- Er is een opleiding tot Leesconsulent. Van Boekstart & Leesconsulent is nu één opleiding gemaakt, maar er zit niks in over de gezinsaanpak.
- Er is veel behoefte aan gesprekstechnieken. Hoe ga je in gesprek met mensen die misschien laaggeletterd zijn zonder dat je verkeerde snaar raakt? Wat zeg je als iemand zegt dat hij/zij eigenlijk nooit leest? Handelingsverlegenheid moeten we oplossen/aanpakken. We moeten de juiste mensen - die contact hebben met de doelgroep - helpen/trainen om die gesprekken aan te gaan: hoe bespreek ik het met ouders?
- De doelgroep 0-4 jaar moet echt op de agenda komen. Er zijn nauwelijks consulenten voor de leeftijd 0-4 jaar.

Rol van POI's

- Onderzoek welke rol POI's kunnen spelen in het ondersteunen van onderlinge kennisgeving. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het maken inspiratiefilmpjes over succesvolle projecten.
- Hoe kan POI een actieve bijdrage leveren om regio-overstijgend bibliotheken mee te nemen in wat er allemaal aan informatie over de gezinsaanpak beschikbaar is en waar het te vinden is?
- Bedenk als KB en POI hoe je de vraag van bibliotheken actiever ophaalt. Welke rol kies je als POI, hoe profileer je jezelf?
- Er is een verschil in grootte, budget, beschikbare ondersteuning (en soms ook expertise) die bibliotheken ontvangen van hun POI op het thema gezinsaanpak. Dat is lastig voor zowel de betreffende bibliotheken als POI's. Soms zijn documenten van de ene POI eigenlijk ook heel bruikbaar voor bibliotheken die onder andere POI's vallen. Dat moet toch handiger toegankelijk gemaakt kunnen worden.
- Ook een individuele bibliotheek zou tijd en geld moeten kunnen krijgen om kennis te delen. Bijvoorbeeld Rozet: zij kregen subsidie om kennis te delen. De taak van kennisdeling hoeft niet altijd bij een POI te liggen.

Kennisdeling tussen bibliotheken

- Creëer meer mogelijkheden tot kennisdeling tussen bibliotheken die met hetzelfde thema bezig zijn, ongeacht de POI waar ze onder vallen. Dit kan bijvoorbeeld door inzicht te geven in waar bibliotheken op focussen m.b.t. de gezinsaanpak.
- Brainstorm over welke vormen van uitwisseling passen bij de behoefte van bibliotheken, zoals een buddy-systeem of intervisie. Bevrage waar mogelijke belemmeringen zitten in het gebruiken van bestaande platformen zoals Biebtobieb.
- “Kennisdeling is een aandachtspunt. Ik heb geen tijd om iets op Bieb-to-bieb te zetten. Als ik kennis nodig heb, wil ik het op papier of in een filmpje. Ik heb geen tijd voor sessies.”
- Je zou kennisdeling een voorwaarde kunnen maken binnen een subsidie. Dat zorgt ervoor dat bibliotheken daar een actievere rol in innemen.
- Er zou een ideale aanpak met de bestaande programma's kunnen worden geschetst, ter inspiratie. Misschien een minimale aanpak, een gemiddelde aanpak en een optimale aanpak.

Diepte

- Sommige bibliotheken missen wat diepgang op een bepaald thema. Er zijn veel documenten die globaal ingaan op de gezinsaanpak, maar heel diep gaat het niet.

Vrijwilligers

- Als er vrijwilligers zijn, dan moeten deze zeker goed getraind worden. En dat kun je ook bespreken met de samenwerkingspartners die met vrijwilligers werken.
- Ook van belang om zorgvuldig te bepalen waar je vrijwilligers voor inzet en waar je professionele krachten nodig hebt. Dat moet je niet te achteloos doen. En daar hoort dan vanzelfsprekend een goede training en goede begeleiding bij. Continuïteit daarbij is belangrijk: hoe behoud je de goed getrainde vrijwilliger? Dat vergt aandacht.

