



Panteia

Research to Progress

Research voor Beleid | EIM | NEA | IOO | Stratus | IPM

Taalcafés en cursussen digitale vaardigheden: een kwalitatief onderzoek naar ervaringen en opbrengsten



Colofon

Titel: Taalcafés en cursussen digitale vaardigheden: een kwalitatief onderzoek naar ervaringen en opbrengsten

In opdracht van Koninklijke Bibliotheek en ProBiblio/Taalnetwerk BOZH

Door Panteia. Auteurs: Mandy Goes en Henri Faun

Fotografie: Getty Images



Bredewater 26
Postbus 7001
2701 AA Zoetermeer

Zoetermeer, mei 2018

De verantwoordelijkheid voor de inhoud berust bij Panteia. Het gebruik van cijfers en/of teksten als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken is toegestaan mits de bron duidelijk wordt vermeld. Vermenigvuldigen en/of openbaarmaking in welke vorm ook, alsmede opslag in een retrieval system, is uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming van Panteia. Panteia aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.

The responsibility for the contents of this report lies with Panteia. Quoting numbers or text in papers, essays and books is permitted only when the source is clearly mentioned. No part of this publication may be copied and/or published in any form or by any means, or stored in a retrieval system, without the prior written permission of Panteia. Panteia does not accept responsibility for printing errors and/or other imperfections.



Inhoudsopgave

Samenvatting	5
1 Introductie	5
1.1 Aanleiding	8
1.2 Doelstelling en onderzoeksvragen	9
1.3 Aanpak	9
1.4 Opbrengsten	13
1.5 Leeswijzer	13
2 Context: Bibliotheek en basisvaardigheden	14
2.1 Stand van zaken rond basisvaardigheden	14
2.2 Bibliotheken actief op ontwikkelen van basisvaardigheden	15
2.3 Aanbod rond taalvaardigheden	16
2.4 Aanbod rond digitale vaardigheden	16
3 Taalvaardigheden: Taalcafés	18
3.1 Inleiding	18
3.2 Hoe zien Taalcafés eruit? – Van theorie naar praktijk	18
3.3 Wie zijn de deelnemers en vrijwilligers van het Taalcafé?	25
3.4 Via welke weg en waarom komen deelnemers naar het Taalcafé?	27
3.5 Wat doen deelnemers in het Taalcafé en wat vinden ze daarvan?	29
3.6 Wat vinden vrijwilligers en stakeholders van het Taalcafé?	30
3.7 Wat is het (leer)effect van het Taalcafé volgens coördinatoren, stakeholders en vrijwilligers?	32
3.8 Wat levert het Taalcafé diens deelnemers op?	34
3.9 Wat levert het Taalcafé vrijwilligers op?	38
3.10 Op welke punten kunnen Taalcafés verbeteren?	39
4 Digitale vaardigheden: Klik & Tik, Digisterker	41
4.1 Inleiding	41
4.2 Hoe zien Klik & Tik en Digisterker cursussen eruit? – Van theorie naar praktijk	41
4.3 Wie zijn de deelnemers van de cursussen?	46
4.4 Via welke weg en waarom komen deelnemers naar de cursus?	47
4.5 Wat doen deelnemers in de cursus en wat vinden ze daarvan?	50
4.6 Wat levert de cursus diens deelnemers op?	51
4.7 Op welke punten kunnen cursussen verbeteren?	57
5 Uitkomsten taalvaardigheden en digitale vaardigheden vergeleken	59
5.1 Inleiding	59
5.2 Welke verschillen zijn er in de achtergrond van deelnemers van het Taalcafé en deelnemers van Klik & Tik/Digisterker?	59
5.3 Is er een verschil in hoe deelnemers van het Taalcafé en deelnemers van Klik & Tik/Digisterker het aanbod kennen?	60
5.4 Is er een verschil in motivatie voor deelname aan Taalcafé en Klik & Tik/Digisterker?	60

5.5	Zijn er verschillen in tevredenheid en verbeterpunten tussen Taalcafés en Klik & Tik/Digisterker?	60
5.6	Welke verschillen zijn er in de opbrengsten van Taalcafés en Klik & Tik/Digisterker cursussen?	61
6	Aanbevelingen voor meetinstrumenten	63
6.1	Inleiding	63
6.2	Welke onderzoeksmethode is het meest geschikt?	64
6.3	Welk moment van onderzoek is het meest geschikt?	66
6.4	Welke vragen kunnen gesteld worden en welke niet?	66
6.5	Tips en tricks rond meting Taalcafés, Klik & Tik en Digisterker	68
7	Conclusies	72
7.1	Inleiding	72
7.2	Diversiteit in aanbod	72
7.3	Meerwaarde en effecten van het aanbod	73
7.4	Aanbevelingen voor het aanbod	75
7.5	Methode en vraagstelling voor kwalitatief onderzoek	76
	Literatuurlijst	79
	Bijlage 1: Bibliotheken en contactpersonen	80
	Bijlage 2: Bibliotheken en stakeholders	81
	Bijlage 3: Onderzoeksinstrumenten	82



Samenvatting

Taalcafés zijn cruciaal in het lokale taalaanbod voor het bieden van structurele en laagdrempelige oefenmogelijkheden voor Nederlandse spreekvaardigheid. Deelnemers vergroten hun zelfvertrouwen en durf, verbeteren hun Nederlandse taalvaardigheden, gebruiken dit in de praktijk en ontmoeten ‘echte’ Nederlanders.

In de Klik & Tik cursussen krijgen deelnemers meer durf en leren zij basale computervaardigheden die zij ook daadwerkelijk (gaan) gebruiken. Deze effecten houden geen verband met de diversiteit in aanbod in de verschillende Taalcafés en Klik & Tik cursussen. Dat zijn de belangrijkste resultaten van voorliggend onderzoek.

In opdracht van de Koninklijke Bibliotheek (KB) en ProBiblio heeft Panteia kwalitatief onderzoek gedaan naar het aanbod van bibliotheken rond taalvaardigheden en digitale vaardigheden. Daarbij is specifiek ingezoomd op:

- Taalcafés
- Klik & Tik en Digisterker cursussen

Via interviews en groepsgesprekken met deelnemers, vrijwilligers, coördinatoren en stakeholders (september 2017-maart 2018) is de variatie in het aanbod van Taalcafés en Klik & Tik cursussen en de ervaringen en opbrengsten van de verschillende initiatieven in beeld gebracht. Daarnaast is gekeken of er samenhang tussen beiden is. Ook is inzicht verkregen in een passende methodiek om de effecten kwalitatief te meten. Tot slot zijn er aanbevelingen geformuleerd voor (het vormgeven van) het aanbod.

Diversiteit in aanbod: variatie groter tussen Taalcafés dan tussen Klik & Tik cursussen

De doelgroep en het doel zijn voor de verschillende Taalcafés hetzelfde. Het gaat om mensen voor wie het Nederlands niet de moedertaal is, die moeite hebben met de Nederlandse taal en die de spreekvaardigheid willen verbeteren. Zij kunnen in een informele en ontspannen setting oefenen.

De onderzochte Taalcafés laten grote diversiteit zien in vorm en invulling: frequentie, lessetting, gebruik thema of niet, groepsindeling en de rol van de vrijwilligers.

De invulling van Klik & Tik/Digisterker laat minder variatie zien. Het ontstaan, de financiering en de werkwijze zijn nagenoeg gelijk. Ook het doel is veelal hetzelfde: deelnemers vaardiger maken, meer durf en zelfvertrouwen geven, angst wegnemen in het gebruik van de computer en het bevorderen van zelfredzaamheid.

De doelgroep is bij Klik & Tik de beginnende gebruiker die moeite heeft met basale digitale vaardigheden en geen tot bijna geen ervaring met computers heeft. De doelgroep bij Digisterker beschikt wel over enige digitale vaardigheden, maar onvoldoende om met de digitale overheid om te gaan. De variatie in het aanbod zit in het aantal bijeenkomsten dat gemiddeld per deelnemer plaatsvindt, het werken met vrijwilligers en/of betaalde krachten als begeleiders en in het aantal begeleiders per deelnemer.

Meerwaarde en effecten van het aanbod

Taalcafés hebben een belangrijke meerwaarde binnen het lokale taalaanbod. Taalvragers kunnen er makkelijk naar worden doorverwezen door het structurele en laagdremp-

pelige karakter. De Taalcafés bieden essentiële oefenmogelijkheden en dienen als opstap naar ander (formeel) aanbod. Volgens de respondenten dragen Taalcafés direct bij aan het:

- vergroten van durf en zelfvertrouwen van deelnemers en het overwinnen van hun angst om Nederlands te spreken;
- vergroten van Nederlandse taalvaardigheden wat betreft vocabulaire, taalgebruik en uitspraak;
- bieden van mogelijkheden om 'echte' Nederlanders te ontmoeten voor het voeren van echte, spontane gesprekken en het leren over de Nederlandse cultuur.

Daarnaast geeft het merendeel van de deelnemers aan dat zij het geleerde daadwerkelijk in de praktijk brengen en dat zij vaker Nederlands zijn gaan spreken.

De Klik & Tik cursussen hebben duidelijke educatieve en maatschappelijke waarde: deelnemers leren basale computervaardigheden die zij in hun dagelijks leven (gaan) gebruiken. Ongeveer de helft van de deelnemers heeft meer durf gekregen, maar tegelijkertijd is slechts een minderheid van de deelnemers de computer ook daadwerkelijk méér of vaker gaan gebruiken. De cursus draagt maar beperkt bij aan of men zich er meer 'bij voelt horen'; voor de meeste deelnemers staat dit gevoel los van hun digitale vaardigheden.

De laagdrempelige voorzieningen van de Taalcafés en de Klik & Tik cursussen zorgen ervoor dat de deelnemers hun vaardigheden kunnen vergroten of verbeteren, waardoor de drempel om de nieuw geleerde vaardigheden in het dagelijks leven te gebruiken ook lager wordt. Bij beide initiatieven kan men oefenen in een veilige setting. Daarbij geldt overigens wel dat de deelnemers van de Taalcafés het geleerde vaker in praktijk brengen dan de Klik & Tik deelnemers.

Beide initiatieven worden goed beoordeeld door de deelnemers.

Methode en tips om effecten in kaart te brengen

Individuele face-to-face interviews blijken voor Taalcafés en de Klik & Tik cursussen de meest geschikte methode om de effecten te achterhalen. Wel moet rekening worden gehouden met het niveau van taalvaardigheid, het taalgebruik (zegswijzen en uitdrukkingen) en het creëren van een prettige en veilige omgeving. Vermijd daarom vragen met kleine nuanceverschillen of abstracte begrippen. In geval van de Taalcafés kunnen de interviews gelijktijdig met het Taalcafé worden gevoerd. De deelnemers kunnen dan het interview aangrijpen als bijzondere oefensetting. Bij Klik & Tik dienen de interviews apart plaats te vinden, aangezien het anders van de cursustijd af zou gaan.

Uit dit onderzoek blijkt dat onder andere de volgende interviewvragen aan deelnemers gesteld kunnen worden bij een kwalitatieve evaluatie van het aanbod:

- hoe men het Taalcafé/Klik & Tik kent en waarom men het bezoekt;
- wat men ervan vindt en wat men het leukste vindt;
- wat men er leert en of men dat ook in de praktijk brengt of gebruikt;
- of men meer durf en zelfvertrouwen heeft gekregen.

In geval van de Taalcafés kan daarnaast ook gevraagd worden waarover men in het Taalcafé praat en bij Klik & Tik of men de computer vaker is gaan gebruiken. Naast de deelnemers kunnen ook coördinatoren, vrijwilligers en stakeholders geïnterviewd worden.

Aanbevelingen

Op basis van de verzamelde input en de feedback van de deelnemers, vrijwilligers, coördinatoren en stakeholders, kunnen voor (het vormgeven van) een Taalcafé de volgende aanbevelingen worden geformuleerd:



- Bied het Taalcafé minimaal wekelijks aan volgens een vast patroon en neem in de planning mee of en hoe deelnemers met een baan het Taalcafé kunnen bezoeken.
- Werk samen met sociale partners voor het werven van deelnemers en het faciliteren van het Taalcafé.
- Nodig doorverwijspartners uit om het Taalcafé te bezoeken, zodat zij goed voor ogen hebben waar zij naar doorverwijzen. Stem targets af voor het aantal doorverwijzingen en monitor deze.
- Houd vast aan het informele en ontspannen karakter van het Taalcafé. Zorg dat het Taalcafé (zoveel mogelijk) blijft gaan om het voeren van echte, spontane gesprekken door 'echte' mensen. Maak aan vrijwilligers (en deelnemers) duidelijk wat dit betekent en hoe zij hier invulling aan kunnen geven. Bied vrijwilligers doorlopende begeleiding en materialen om te voorkomen dat een schoolse aanpak in het Taalcafé sluipt.
- Zet voor de werving van vrijwilligers in op het betrekken van reeds actieve vrijwilligers in het Taalcafé.
- Neem het effect dat betrokkenheid bij het Taalcafé voor de vrijwilligers heeft expliciet op in het doel van het Taalcafé en communiceer dit ook als reden om het Taalcafé te ondersteunen.

Voor (het vormgeven van) een Klik & Tik cursus zijn onderstaande aanbevelingen in het onderzoek naar voren gekomen:

- Neem in de afweging van de planning van cursus mee of en hoe deelnemers met een baan de cursus kunnen bezoeken.
- Stel indicatoren vast en een handzaam, eventueel landelijk, screeningsinstrument om de geschiktheid van de cursus voor een potentiële deelnemer te bepalen.
- Zet in op het aangaan van samenwerkingen met sociale partners voor het werven van deelnemers.
- Neem het verbeteren van zelfredzaamheid expliciet op in berichtgeving rond (werving voor) de cursus, maar gebruik hiervoor termen die voor iedereen herkenbaar zijn. Neem ook ontmoeting en de gezellige sfeer op.
- Bied de mogelijkheid om tijdens de cursus met de eigen laptop te werken en/of zorg voor een vervolg op de cursus waarin de deelnemers de verstaalslag kunnen maken van het fictieve programma naar de 'echte' digitale wereld.
- Geef deelnemers handvatten waarmee zij het geleerde in de cursus ook in hun eigen dagelijkse praktijk kunnen inzetten door aan te sluiten bij wat in het leven van de deelnemer speelt of wat hij/zij interessant vindt.

1 Introductie

1.1 Aanleiding

De bibliotheek als non-formeel educatief centrum

Bibliotheeken zitten midden in een transitie van klassieke uitleenbibliotheek naar brede maatschappelijke bibliotheek. Dit is een tendens die reeds een aantal jaar geleden is ingezet en in rap tempo doorgaat. Er is een lichte teruggang in het aantal vestigingen alsook in het aantal leden en fysieke uitleningen van de bibliotheek (Koninklijke Bibliotheek, 2017d). De gemiddelde afstand tot een bibliotheek blijft met 1,9 km echter klein, maar is sinds 2012 wel met 200 meter gestegen (CBS, 2017; Koninklijke Bibliotheek, 2017d). Tegelijkertijd is er een toename in het bereik van kinderen en niet-leden. Maar bovenal zijn er duidelijke tekenen van de verbreding van de maatschappelijke en educatieve functies van bibliotheken. Zo worden in en door de bibliotheek bijna honderdduizend activiteiten per jaar georganiseerd. Na een daling van de bezoekersaantallen van 74 miljoen in 2010 naar 60 miljoen in 2013, stabiliseert dit de daaropvolgende jaren naar circa 63 miljoen. De bijna honderdduizend activiteiten richten zich op lezen en literatuur (45.000), maar ook op ontwikkeling en educatie (32.000) en kennis en informatie (7.100) (Koninklijke Bibliotheek, 2017d). Bibliotheken evolueren door het aanbieden van een diversiteit aan activiteiten op het gebied van basisvaardigheden (taal-, reken- en digitale vaardigheden) binnen verschillende levensdomeinen (gezin, gezondheid, werk & inkomen, juridisch/financieel) steeds meer tot non-formeel educatief centrum (Koninklijke Bibliotheek, 2016). In hun dienstverlening rond basisvaardigheden richten zij zich op kwetsbare doelgroepen met een achterstand op één van deze vaardigheden of domeinen: 96% heeft aanbod rond digitale vaardigheden, 91% rond taalvaardigheden voor NT2-ers en 84% rond lees- en schrijfvaardigheden voor NT1-ers (Koninklijke Bibliotheek, 2017a).

Vertrekpunt voor onderzoek

Uit bovenstaande blijkt dat bibliotheken steeds meer evolueren tot een non-formeel educatief centrum met aanbod op basisvaardigheden voor met name kwetsbare burgers. Hoe ziet dat aanbod eruit? En wat heeft het, rekening houdend met het non-formele of informele karakter, voor educatieve en maatschappelijke waarde? Dat is het vertrekpunt van voorliggend onderzoek, uitgevoerd in opdracht van de Koninklijke Bibliotheek (KB) en ProBiblio.

Koninklijke Bibliotheek: effecten, opbrengsten en methodologie-ontwikkeling basisvaardigheden

De KB is vanuit het programma 'Bibliotheek en basisvaardigheden' op zoek naar kwalitatieve informatie over de effecten en opbrengsten van educatieve diensten die in het kader van dit programma worden aangeboden. Beter inzicht in de motivatie van deelnemers aan de educatieve diensten, het gebruik, de tevredenheid en de effecten van deelname vormt belangrijke input voor de KB om het programma 'Bibliotheek en basisvaardigheden' te evalueren en door te ontwikkelen.

Daarnaast is de KB vanuit het onderzoeksprogramma 'Meten Maatschappelijke Opbrengst' op zoek naar inzicht voor het ontwikkelen van een *methodiek* om dergelijke informatie te verzamelen: hoe kan anekdotisch bewijsmateriaal worden verzameld en inkleuring geven aan het prestatieverhaal van bibliotheken rond hun maatschappelijk functioneren?



ProBiblio: effectmeting en instrumentontwikkeling Taalcafés

ProBiblio ondersteunt, faciliteert en neemt het voortouw in het programma 'Taalnetwerk Bibliothekenoverleg Zuid-Holland' (BOZH) met als ambitie om met de bibliotheken gezamenlijk resultaten te boeken. Eén van de speerpunten van het Taalnetwerk is effectmeting. Hierin trekt het Taalnetwerk op met ProBiblio's project 'Maatschappelijke waarde' dat als doel heeft effectmetingen voor bibliotheken beschikbaar te maken zodat zij hun waarde beter inzichtelijk kunnen maken. Bij diverse bibliotheken behoort een Taalcafé tot één van hun diensten waar op diverse wijze invulling aan wordt gegeven. Bovendien zijn er, vanwege het informele karakter, geen landelijke instrumenten ontwikkeld om daadwerkelijke effecten van dit aanbod inzichtelijk te maken. De wens is dan ook om tot één instrument te komen waarmee de meerwaarde van het Taalcafé aangetoond kan worden en dat informatie oplevert waar individuele bibliotheken naar kunnen refereren ter verantwoording van het bieden van een Taalcafé.

Een gezamenlijke opdracht

Vanuit de behoeften van de KB en ProBiblio is Panteia gevraagd om een kwalitatief, beschrijvend onderzoek uit te voeren naar de effecten van het aanbod dat bibliotheken rond basisvaardigheden bieden. Een onderzoek dat tevens inzicht geeft in instrumenten die voor dergelijke effectmeting kunnen worden gebruikt. Er is expliciet gevraagd om kwalitatief onderzoek: anders dan kwantitatief onderzoek kan met kwalitatief onderzoek de ervaren meerwaarde van educatief aanbod door de bibliotheek uitvoerig worden beschreven door de rijkheid aan citaten, anekdotes en toelichtingen die het oplevert. Dit geeft inzicht in maatschappelijke en educatieve meerwaarde alsook de verandering die deze bibliotheekdiensten teweeg hebben gebracht. Het geeft daarmee kleur aan cijfers en percentages en een gezicht aan het bereik.

1.2 Doelstelling en onderzoeksvragen

De doelstelling van het onderzoek is driedig, namelijk inzicht verkrijgen in:

- De diversiteit waarin bibliotheken invulling geven aan non-formeel aanbod rond basisvaardigheden;
- Het effect van het deelnemen aan non-formeel aanbod rond basisvaardigheden voor diens deelnemers en vrijwilligers;
- De methode en vraagstellingen die gehanteerd kunnen worden om kwalitatief effect te meten.

Uit deze doelstelling komen de volgende onderzoeksvragen voort:

- Welke variatie is er in de wijze waarop bibliotheken invulling geven aan non-formeel aanbod op taalvaardigheden en digitale vaardigheden?
- Wat zijn de effecten van het non-formele aanbod vanuit het perspectief van deelnemers, vrijwilligers, stakeholders en coördinatoren en hoe verhoudt dit zich tot de variatie tussen bibliotheken en hoe zij het aanbod invullen alsook tussen diensten/activiteiten?
- Welke methoden en vraagstellingen zijn geschikt om de effecten van het non-formele aanbod op deelnemers kwalitatief in beeld te brengen?

1.3 Aanpak

Selectie van bibliotheken en aanbod

Vanuit het netwerk van de KB en ProBiblio zijn 12 bibliotheken c.q. bibliotheeklocaties geselecteerd. Voor de initiatieven rond taalvaardigheden is gekozen voor een focus op

Taalcafés. Wat betreft digitale vaardigheden is gekozen voor een focus op Klik & Tik, waarbij in geval van OBA ook naar Digisterker is gekeken in het kader van de deelnemers die beide hebben gevolgd. Deze keuze voor deze initiatieven is gemaakt op basis van een inventarisatie van het aanbod en een verkennend gesprek met de aanbiedende bibliotheken. Bovendien zijn het veel voorkomende initiatieven waardoor het voor diverse bibliotheken interessant is. Een dergelijke focus maakt het bovendien mogelijk om vergelijkingen tussen bibliotheken te maken.

Van de volgende bibliotheken is hun Taalcafé meegenomen in het onderzoek:

- Bibliotheek Rotterdam, vestiging Blaak en vestiging Feijenoord
- Bibliotheek Katwijk, vestiging Hoornes/Rijnsoever
- Bibliotheek Venlo, vestiging stadsbibliotheek aan de Begijnengang
- Bibliotheek Maassluis Midden-Delfland, vestiging Maassluis
- Bibliotheek Oostland, vestiging Berkel en Rodenrijs en vestiging Pijnacker
- BplusC Leiden, vestiging Nieuwstraat

Daarnaast is bij de volgende bibliotheken ingezoomd op het aanbod rond Klik & Tik:

- Bibliotheek Midden-Brabant, diverse vestigingen
- Bibliotheek Flevomeer, vestiging Urk
- OBA, vestiging de Banne en Molenwijk
- Bibliotheek Rivierenland, locatie Leerhuis Culemborg¹
- Bibliotheek Noord-West Veluwe, vestiging Harderwijk

Specificering aanbod

Na selectie van het te onderzoeken aanbod is middels deskresearch en een interview met de coördinator dit aanbod nader gespecificeerd. Daarin werd gekeken naar het ontstaan en de financiering, het doel en de doelgroep, de opzet en inhoud, de wijze van werving van deelnemers en de betrokkenheid van (vrijwillige) begeleiders/coaches. Zo-doende kon de variatie in het aanbod in beeld worden gebracht.

Interviews met stakeholders

In het kader van Taalcafés zijn in Rotterdam, Maassluis Midden-Delfland, Oostland en Leiden aanvullend per Taalcafé twee stakeholders geïnterviewd. Stakeholders zijn organisaties of personen in de omringende schil rond het Taalcafé. Het zijn partijen die op één of andere manier verbonden zijn aan of betrokken zijn bij het Taalcafé in de vorm van onder andere financiering, het bieden van faciliteiten, inhoudelijke ondersteuning van vrijwilligers of het doorverwijzen van cliënten, klanten, patiënten waar noodzaak is tot het verbeteren van taalvaardigheden.

De stakeholders is gevraagd naar:

- Sinds wanneer en op welke wijze betrokkenheid met het Taalcafé is ontstaan
- Hoe de betrokkenheid eruit ziet en wordt gefinancierd
- Frequentie en wijze van contact met het Taalcafé
- Tevredenheid over het Taalcafé
- Een inschatting van de tevredenheid en het leereffect onder deelnemers
- Verbeterpunten voor het Taalcafé

Deze gesprekken droegen bij aan specificatie en inschatting van het effect van het aanbod.

¹ Het Leerhuis Culemborg is geen vestiging van Bibliotheek Rivierenland maar een samenwerkingspartner. De Klik & Tik-cursus van de bibliotheek wordt op deze locatie aangeboden. Het Leerhuis Culemborg is namelijk de door de gemeente aangewezen als centrale plek in Culemborg waar diens inwoners terecht kunnen om te leren.



Veldwerk onder vrijwilligers en deelnemers

Vrijwilligers van de Taalcafés en deelnemers van de Taalcafés en Klik & Tik-cursussen zijn, naast hun achtergrondkenmerken, bevraagd over:

- Hoe zij het aanbod kennen en sinds wanneer en waarom zij betrokken zijn geraakt
- De tevredenheid met het aanbod
- Verbeterpunten voor het aanbod en de bibliotheek in zijn geheel

De vrijwilligers van de Taalcafés is daarnaast ook gevraagd naar:

- Hun rol en welke begeleiding zij krijgen om deze rol te vervullen
- Een inschatting van de tevredenheid en het leereffect onder deelnemers
- Het eigen leereffect naar aanleiding van hun betrokkenheid bij het aanbod

Deelnemers zijn aanvullend gevraagd naar:

- Wat zij doen tijdens de activiteit
- Of en zo ja wat zij ervan leren en in hoeverre zij dit in hun dagelijks leven kunnen gebruiken
- Of zij naar aanleiding van het aanbod meer zelfvertrouwen hebben gekregen, meer Nederlands praten c.q. meer gebruik maken van computer, tablet of telefoon en zich meer verbonden voelen met de samenleving
- Of zij nog meer willen leren en zo ja wat

Middels deze gesprekken is input vergaard rond de maatschappelijke en educatieve waarde van het aanbod.

Bij vrijwilligers ging het om individuele interviews die face to face voorafgaand aan of na afloop van de activiteit plaatsvonden. Onder deelnemers zijn verschillende methoden ingezet, te weten: face to face individuele of duo-interviews, telefonische interviews en groepsgesprekken. Tevens was hierin een mix wat betreft koppeling aan het plaatsvinden van de activiteit, dat wil zeggen dat de dataverzameling tijdens een gedeelte of geheel in plaats van de activiteit plaatsvond of dat deelnemers volledig los van het plaatsvinden van de activiteit naar de bibliotheek kwamen of telefonisch werden benaderd. In het geval van Taalcafés zijn daarnaast de ervaringen van het veldwerk in Katwijk en Venlo gebruikt om de interviewleidraad aan te scherpen. Dit alles om inzicht te verkrijgen voor het ontwikkelen van een instrument voor kwalitatieve effectmeting.

Bibliotheekverslagen

Op basis van het veldwerk onder vrijwilligers en deelnemers is voor elk afzonderlijk deelnemende bibliotheek(locatie) een verslag opgemaakt. Het verslag bevat de belangrijkste resultaten en in het oog springende quotes voor de betreffende bibliotheek. Deze verslagen zijn met de bibliotheken gedeeld en gebruikt als basis voor de overkoepelende analyse.

Analyse

Met alle verzamelde informatie uit bovengenoemde stappen is een integrale analyse uitgevoerd wat betreft het in beeld brengen van de *variatie in het aanbod* (paragraaf 3.2 en 4.2), de variatie in deelnemers en hun deelname (paragraaf 3.3 tot 3.5 en paragraaf 4.3 tot 4.5) en in geval van de Taalcafés ook vrijwilligers (paragraaf 3.2, 3.3 en 3.6). Daarin is rekening gehouden met de verschillende bronnen voor de verkregen informatie: in het geval van de Taalcafés is gesproken met coördinatoren, stakeholders, vrijwilligers en deelnemers en in geval van Klik & Tik enkel met coördinatoren en deelnemers.

Bovendien is vanuit het perspectief van de verschillende respondenten gekeken naar het *effect van het aanbod* onder deelnemers (paragraaf 3.7, 3.8 en 4.6) en in geval van de Taalcafés ook onder vrijwilligers (paragraaf 3.9). Hierin is een contrastanalyse uitgevoerd om overeenkomsten en verschillen te ontdekken tussen bibliotheken en hoe zij het aanbod invullen en dimensies van basisvaardigheden (taal- en digitale vaardigheden) in relatie tot het effect van het aanbod. Dit wil zeggen dat de kenmerken van het aanbod in verband zijn gebracht met de effecten onder deelnemers en (rond Taalcafés) vrijwilligers alsook dat de uitkomsten rond Taalcafés en Klik & Tik met elkaar zijn vergeleken.

Tot slot is de verkregen informatie onder deelnemers bij zowel Taalcafés als Klik & Tikcursussen geanalyseerd aan de hand van de methode, het moment en de vraagstelling van de ingezette meetinstrumenten. Dit houdt in dat de opbrengst van de verschillende *werkwijzen die voor de dataverzameling* zijn ingezet zijn geanalyseerd. Tevens is gekeken naar de respons op de gehanteerde vragen om zo conclusies te trekken over welke vragen wel en welke niet geschikt zijn. Zodoende is inzicht verkregen in de passende methode voor het verzamelen van kwalitatieve informatie rond het effect van het non-formele aanbod van trainingen en cursussen door bibliotheken.



1.4 Opbrengsten

Voorliggend onderzoek levert naast beantwoording van de onderzoeksvragen de volgende opbrengsten:

- Inzicht voor lokale bibliotheken in de opbrengsten van landelijk erkende en veel voorkomende programma's waar zij aan kunnen refereren bij het inkleuren van hun eigen 'prestatieverhaal' ten behoeve van verantwoording van hun eigen lokale aanbod.
- Input voor instrumentontwikkeling door het aanreiken van tips & tricks omtrent hoe bibliotheken de educatieve en maatschappelijke waarde voor hun deelnemers kunnen monitoren.
- Input voor de evaluatie en doorontwikkeling van het KB-programma 'Bibliotheek & Basisvaardigheden'.
- Input voor de doorontwikkeling van het KB-programma 'Meten Maatschappelijke Opbrengst'.
- Input voor de doorontwikkeling van het ProBiblio-project 'Maatschappelijke waarde'.
- Input voor de werkgroep effectmeting van het 'Taalnetwerk BOZH'.
- Een individueel verslag per onderzochte bibliotheek(locatie).

1.5 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 geeft een beeld van de context van het onderzoek wat betreft de bibliotheek in relatie tot basisvaardigheden. Hoofdstukken 3 en 4 geven antwoord op onderzoeksvraag naar variatie in het aanbod en effecten van deelname aan dit aanbod en eventuele verschillen hierin. In hoofdstuk 5 kijken we naar verschillen tussen aanbod op taalvaardigheden en aanbod op digitale vaardigheden. Vervolgens worden in hoofdstuk 6 de bevindingen omtrent de meetinstrumenten en methode van kwalitatieve effectmeting gepresenteerd. In hoofdstuk 7 volgen de conclusies die zijn geordend rondom de drie doelen en onderzoeksvragen van het onderzoek. Tevens worden hierin aanbevelingen voor (het vormgeven van) het aanbod geformuleerd.

Alle gebruikte meetinstrumenten zijn in de bijlage opgenomen. Ook is een bijlage opgenomen met gesprekspartners per bibliotheek alsook stakeholders waarmee in het kader van Taalcafés is gesproken.

2 Context: Bibliotheek en basisvaardigheden

2.1 Stand van zaken rond basisvaardigheden

In Nederland beschikt niet iedereen over voldoende basisvaardigheden (taal- en digitale vaardigheden maar ook vaardigheden op het gebied van gezondheid, financiën en werk) om volledig mee te kunnen in de huidige (informatie)samenleving. Hierdoor lopen zij het risico om uitgesloten te worden.

Naar schatting 1,3 miljoen Nederlandse volwassenen (16-65 jaar) hebben moeite met taal. Nemen we ook de 65-plussers mee, dan gaat het zelfs om 1,9 miljoen mensen en nemen we daarbovenop ook moeite met rekenen mee dan gaat het om maar liefst 2,5 miljoen mensen (Algemene Rekenkamer, 2016). Het gaat om mensen van alle rangen en standen: mannen en vrouwen, ouderen en jongeren, werkenden en niet-werkenden, mensen met een beperking en mensen waar dat niet het geval is, mensen uit de stad of een plattelandsgemeente en mensen van buitenlandse afkomst waarvoor Nederlands niet de moedertaal is, maar ook mensen waarvoor dat wel het geval is (SIOB, 2013).

Daarnaast heeft ongeveer elf procent van de Nederlanders van 16 tot 65 jaar geen of weinig ervaring met de computer. Onder Nederlanders van 55 jaar en ouder is dit zelfs circa 20 procent.² Tien procent van de Nederlanders maakt geen gebruik van het internet (ITU, 2017) en ongeveer 840.000 zijn niet vaardig genoeg om zaken met de overheid online te regelen of hebben de middelen er niet voor (Koninklijke Bibliotheek, 2016).

Zonder voldoende basisvaardigheden hebben deze mensen een grote kans op achterstand in de maatschappij. Zo blijkt dat de beheersing van de kernvaardigheden rond taal en rekenen samenhangt met de mate waarin iemand succesvol kan participeren op de arbeidsmarkt. Mensen met onvoldoende taal- en/of rekenvaardigheden zijn vaker werkloos, hebben een lager inkomen, hebben een slechtere gezondheid en zijn politiek en maatschappelijk minder actief dan mensen die wél voldoende taal- en rekenvaardig zijn (Buisman & Houtkoop, 2014). Basisvaardigheden en geletterdheid zijn dan ook een fundamentele voorwaarden voor duurzame inzetbaarheid op de arbeidsmarkt, zelfredzaamheid van burgers en het voorkomen van maatschappelijke uitsluiting (SIOB, 2013).

Bovenstaande is in zichzelf al problematisch, maar wordt zorgwekkend wanneer we dit plaatsen tegen de achtergrond dat meer en meer van burgers wordt verwacht dat zij zelf verantwoordelijkheid nemen om hun zaken eigenhandig te regelen (Koninklijke Bibliotheek, 2016) en van een overheid die een steeds groter beroep op haar burgers doet als oplossing voor tal van maatschappelijke problemen, zoals zorg, onderwijs, arbeid en inkomen. Hierin wordt verwacht dat iedere burger zelf bijdraagt aan het realiseren van de gewenste eigen leefomstandigheden (SCP, 2012). Bovendien gaat de overheid in haar dienstverlening steeds meer uit van het principe 'digital first'. Dit betekent dat de dienstverlening in eerste instantie digitaal gebeurt en alleen als dit echt niet kan, er een alternatief via telefoon of persoonlijk contact is. Dit brengt met zich mee dat het aantal fysieke loketten sterk is afgenomen, in de veronderstelling dat burgers voldoende vaardig zijn om hun zaken digitaal af te handelen. Dit is echter (nog) niet voor iedereen

² <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/taal-rekenen-digitale-vaardigheden/digitale-vaardigheden>



het geval en er is een groep in de samenleving die blijvend ondersteuning nodig heeft. Het is daarom nodig te investeren in de basisvaardigheden van burgers.

2.2 Bibliotheken actief op ontwikkelen van basisvaardigheden

Programma 'Bibliotheek en basisvaardigheden'

Het programma 'Bibliotheek en basisvaardigheden' ondersteunt bibliotheken in het opzetten van dienstverlening om burgers 'in staat te stellen om basisvaardigheden te verwerven en te behouden zodat zij zelfredzaam worden en actief kunnen participeren in de hedendaagse samenleving' (Koninklijke Bibliotheek, 2016). De term basisvaardigheden heeft in dit kader betrekking op een breed pakket aan vaardigheden dat in hoofdlijnen uiteenvalt in taalvaardigheden, rekenvaardigheden en digitale vaardigheden (waaronder de e-overheid) binnen de verschillende levensdomeinen gezin, gezondheid, werk en inkomen (Koninklijke Bibliotheek, 2017a).

Sinds 2018 richt 'Bibliotheek en basisvaardigheden' zich op een uitbouw van de positie van bibliotheken in de breedte van het sociaal domein (Koninklijke Bibliotheek, 2017c). Het blijkt namelijk dat de tweedeling in de samenleving tussen mensen die wél en mensen die niet mee kunnen komen in de hedendaagse samenleving groeit (SCP, 2017). Tegelijkertijd heeft de overheid de afgelopen jaren steeds meer van haar fysieke loketten gesloten. Nu blijkt echter dat er een grote groep burgers is (en blijft) die niet kan omgaan met de gedigitaliseerde dienstverlening; zij heeft behoefte aan fysieke ondersteuning dichtbij huis. Het programma 'Bibliotheek en basisvaardigheden' gaat in op de rol die de bibliotheek kan spelen bij het voorkomen van uitsluiting door het organiseren van zogenaamde 'hulp om de hoek' voor iedere burger. De doelstelling is om bibliotheken te laten evolueren tot een breed hulpplein voor basisvaardigheden in de breedte gebaseerd op drie pijlers:

- Burgers zelfredzaam maken via het non-formele (cursus)aanbod van de bibliotheek;
- Burgers (warm) doorverwijzen naar ondersteuning in de buurt met behulp van de landelijk dekkende sociaal-educatieve kaart;
- Het faciliteren van hulp van derden (Koninklijke Bibliotheek, 2017c).

'Bibliotheek en basisvaardigheden' in de praktijk

Bibliotheken verbreden hun rol in de samenleving naar het bieden van diensten en activiteiten gericht op het ondersteunen van volwassenen die zich willen ontwikkelen. Met die verbreding bouwen bibliotheken aan hun positie op een relatief nieuw werkterrein: dat van non-formeel (en informeel) leren (Koninklijke Bibliotheek, 2016). Bibliotheken kunnen verschillende type diensten en programma's aanbieden, zoals cursussen, trainingen en workshops, losse (eenmalige) activiteiten en informatiebijeenkomsten, persoonlijke begeleiding en advies, doorverwijzing naar derden, inloopspreekuren en oefenmogelijkheden. Ook kan een combinatie van deze diensten en programma's worden geboden (Koninklijke Bibliotheek, 2017a).

Uit de meest recente BOP-enquête (2017) rond 'basisvaardigheden 18+' onder 129 (basis)bibliotheken blijkt dat zij allemaal producten en/of diensten bieden op één of meer basisvaardigheden voor volwassenen. Daarbij werd gericht gevraagd naar negen terreinen: digitaal, NT2 (taalvaardigheid), NT1 (lezen en schrijven), werk/sollicitatie, financieel, gezondheid, zorg en welzijn, juridisch, rekenen en sociale vaardigheden. Gemiddeld bieden bibliotheken op vier van de negen terreinen producten en diensten. Het gaat met name om aanbod rond digitale vaardigheden en taalvaardigheden: in circa

negen op de tien bibliotheken zijn deze vaardigheden verweven in het bibliotheekaanbod. Digibeten en laaggeletterden vormen voor het aanbod rond basisvaardigheden tevens de belangrijkste doelgroepen van de bibliotheken (Koninklijke Bibliotheek, 2017a). In de doorontwikkeling van het programma streeft de KB ernaar dat álle bibliotheken aanbod hebben op deze verschillende terreinen.

2.3 Aanbod rond taalvaardigheden

88% van de bibliotheken maakt deel uit van een lokaal netwerk rondom het stimuleren van taalvaardigheden. Negen op de tien bibliotheken hebben op enige wijze aanbod op het gebied van de basisvaardigheid taal. Bij 91% van de bibliotheken bestaat dit aanbod uit het beschikbaar stellen van een speciale fysieke en digitale collectie gericht op laagtaalvaardige bezoekers, zoals hertaalde boeken in gemakkelijk Nederlands. 90% stelt het gebruik van computers beschikbaar. Bovendien biedt driekwart non-formele cursussen, opleidingen en oefenprogramma's (78%) en/of advies, doorverwijzing en intakes (76%)³. Daarentegen worden formele cursussen, dat wil zeggen cursussen met niveauverhoging als expliciet doel resulterend in een erkend diploma of certificaat, door slechts 26% van de bibliotheken aangeboden. 73% geeft aan dit uit te besteden aan andere partijen en eventueel zelf op te treden als coördinator of facilitator (Koninklijke Bibliotheek, 2017a). Voorliggend onderzoek focust op Taalcafés.

Taalcafés

Taalcafés zijn laagdrempelige bijeenkomsten waar anderstaligen samenkomen om Nederlands te spreken en hun Nederlandse spreek- en luistervaardigheden te verbeteren of onderhouden. Onder leiding van een vrijwilliger spreken zij in groepjes van variërende grootte en samenstelling over een thema. Een Taalcafé biedt anderstaligen een mogelijkheid om alvast de taal te oefenen als zij nog niet kunnen starten met een taaltraject of biedt oefenmogelijkheden na afronding van een taaltraject om het geleerde Nederlands niet te laten wegzakken. In vergelijking met andere vormen van taalcoaching is het informeel en laagdrempelig aanbod met ontmoeting als sterke component (Het Begint met Taal, 2017). Er heeft tot op heden geen brede (landelijke) monitoring van bereik of meting van tevredenheid of effect van Taalcafés plaatsgevonden.

2.4 Aanbod rond digitale vaardigheden

Uit de BOP-enquête blijkt dat 96% van de bibliotheken aanbod gericht op het verbeteren van digitale vaardigheden van diens bezoekers heeft (Koninklijke Bibliotheek, 2017b). Er is daarbij een duidelijke toename in het aantal bibliotheken dat Klik & Tik⁴ aanbiedt; waar het in 2015 nog ging om 63%, ging het in 2016 om 85%. Eenzelfde, maar nog sterkere trend is zichtbaar in het Digisterker-aanbod: in 2015 bood 32% van de bibliotheken dit aan, tegenover 81% in 2016 (Koninklijke Bibliotheek, 2017b).

Klik & Tik

Met het landelijk aangeboden programma Klik & Tik (van Oefenen.nl) ondersteunen bibliotheken digibeten bij het ontwikkelen van digitale vaardigheden. Bibliotheken beschikken over het programma omdat de Inkoopcommissie van de KB de licentie van Oefenen.nl (waar Klik & Tik onder valt) landelijk heeft afgekocht. Zij maken het programma beschikbaar op hun computers waar bezoekers vervolgens zelfstandig gebruik

³ Uit de rapportage van de BOP-enquête is niet op te maken in wat voor zin het bieden van advies, doorverwijzing en intakes verbonden is aan het bevorderen van taalvaardigheden en hoe dit aanbod er verder uit ziet.

⁴ In drie gevallen hebben bibliotheken de monitor die is ontwikkeld voor Klik & Tik gebruikt voor ander aanbod, namelijk voor aanbod ontwikkeld door de bibliotheek zelf, Seniorweb of Steffi.nl.



van kunnen maken of kunnen deelnemen aan een ondersteunende cursus, workshop of inloopsprekuren (Koninklijke Bibliotheek, 2017b).

Met de 'Monitor Digitale Basisvaardigheden' wordt halfjaarlijks inzicht verkregen in de kwantitatieve resultaten van de dienstverlening van bibliotheken rond digitale vaardigheden waaronder Klik & Tik. Middels een zelfevaluatie door eindgebruikers gaat de monitor onder andere in op het leerrendement en kijkt daarbij vooral naar de activering en de ontwikkeling van vaardigheden en attitudes van deelnemers. De meest recente landelijke rapportage van de monitor laat zien dat deelnemers via de bibliotheek zelf (32%), vrienden/bekenden (22%), de krant (21%) of het UWV (15%) bekend zijn geraakt met het aanbod. Deelnemers willen hun vaardigheden vooral verbeteren in het kader van privégebruik (76%) en om zelfstandiger te worden (57%). gevolgd door het beter kunnen zoeken van een baan (17%) (Smit & Camo, 2017). Dit is een groot verschil met de resultaten in 2016 waar dit bij respectievelijk 69%, 13% en 26% van de deelnemers als motivatie voor deelname gold (Smit & Camo, 2016).

Op alle vaardigheden, dat wil zeggen de basis computer- en internetvaardigheden als ook vaardigheden voor sociale media, is een verbetering zichtbaar naar aanleiding van deelname aan Klik & Tik. Een aantal specifieke vaardigheden, waaronder het toevoegen van een bijlage in een e-mail, het werken met meerdere vensters of het invullen van formulieren, blijft wel wat achter. De angst voor het omgaan met de computer en internet neemt af wanneer het gaat om de angst om de computer kapot te maken (30% voor deelname tegenover 17% na deelname), de angst dat persoonlijke gegevens niet veilig zijn (49% voor deelname tegenover 40% na deelname) en de angst voor virussen (52% voor deelname tegenover 36% na deelname). Daarnaast neemt het vertrouwen om goed te kunnen leren omgaan met internet neemt bij 14% van de deelnemers toe en neemt het zelfstandig gebruik van het internet en verschillende internettoepassingen iets toe (Smit & Camo, 2017).

Digisterker

Digisterker is een cursus (van Stichting Digisterker) die erop gericht is burgers te leren werken met de elektronische overheid. Het gaat om het opdoen van vaardigheden om zelfstandig gebruik te kunnen maken van elektronische dienstverlening van bijvoorbeeld de gemeente, UWV en de Belastingdienst (Koninklijke Bibliotheek, 2017b).

In totaal zijn er 124 bibliotheekorganisaties aangesloten bij Digisterker en wordt Digisterker in 330 gemeenten aangeboden. Bijna alle bibliotheken die Digisterker aanbieden, voeren zelf de coördinatie en stellen ook meestal faciliteiten hiervoor beschikbaar. Bovendien zorgt 98% zelf voor de werving en toeleiding van deelnemers, maar werken zij daarnaast ook samen met andere (loket)organisaties als het UWV en de gemeente (70%). In totaal zijn er in 2016 ruim 2.700 deelnemers bereikt. Deelnemers beoordelen Digisterker positief: gemiddeld krijgt de cursus een 8,3 en 98% zou het aan anderen aanbevelen. Daarnaast geeft 91% van hen aan dat Digisterker hen voldoende leert om zelf met de e-overheid te kunnen werken en is 93% van plan om dat te gaan doen (Koninklijke Bibliotheek, 2017b). Het evaluatieonderzoek informeert verder niet uitgebreid naar de ervaren opbrengsten van cursisten.

3 Taalvaardigheden: Taalcafés

3.1 Inleiding

In de periode september 2017 tot januari 2018 zijn verschillende Taalcafés onder de loep genomen. Diverse Taalcafés zijn in het onderzoek meegenomen om een breed beeld te krijgen van mogelijke eenheid en verscheidenheid die er bestaat onder Taalcafés. Middels deskresearch en een interview met de coördinator is het aanbod gespecificeerd. Daarnaast zijn interviews gehouden met stakeholders, deelnemers en vrijwilligers. Hieronder is in tabel 1 weergegeven hoeveel respondenten van elk type zijn geïnterviewd.

tabel 1 Aanpak veldwerk Taalcafés: type en aantal respondenten

Bibliotheekorganisatie	Taalcafélocatie	Stakeholders	Deelnemers	Vrijwilligers
BplusC Leiden	Nieuwstraat	2	7	5
Katwijk	Hoofdbibliotheek	geen	12	geen
Maassluis Midden-Delfland	Maassluis	2	5	4
Oostland	Berkel en Rodenrijs	1	3	2
	Pijnacker	1	5	2
Rotterdam	Blaak	2	6	4
	Feijenoord	2	6	3
Venlo	Stadsbibliotheek	geen	6	2
		10	50	22

Voor de leesbaarheid van het rapport is er voor gekozen om voor de Taalcafélocaties die in het onderzoek zijn meegenomen naar de naam van de bibliotheekorganisatie te refereren. BplusC Leiden zal in het vervolg van het rapport worden vermeld als Leiden en Maassluis Midden-Delfland als Maassluis. In geval van Rotterdam en Oostland zal in de specificatie (hoofdstuk 3.2) geen onderscheid worden gemaakt in respectievelijk Feijenoord en Blaak en Berkel & Rodenrijs en Pijnacker omdat er geen verschil in opzet is. In de beschrijving van de resultaten onder diens deelnemers (hoofdstuk 3.3) zal dat bij Blaak en Rotterdam wel worden gedaan, omdat hier voldoende deelnemers zijn geïnterviewd om betrouwbare uitspraken over de afzonderlijke Taalcafés te doen. Voor Oostland worden de resultaten van Berkel & Rodenrijs en Pijnacker tezamen gepresenteerd.

3.2 Hoe zien Taalcafés eruit? – Van theorie naar praktijk

In een eerdere paragraaf is het concept van een Taalcafé toegelicht. Maar hoe ziet een Taalcafé er in de praktijk uit? En in hoeverre is er sprake van vergelijkbaarheid of verschil in de opzet per Taalcafé? Aan de hand van de volgende criteria zijn de Taalcafés in het onderzoek nader gespecificeerd:

- Ontstaan en financiering
- Samenwerking met externe partijen
- Doelgroep, deelnemersprofiel en doel
- Vorm: opzet en inhoud
- Wijze van werving van deelnemers
- Betrokkenheid van (vrijwillige) begeleiders

Uit onderstaande beschrijvingen blijkt dat er zowel sprake is van diversiteit als van overlap tussen de verschillende Taalcafés. De belangrijkste gemene deler ligt in het doel en de doelgroep van het Taalcafé.



Ontstaan en financiering: Taalhuis en regulier budget als basis

Bij alle bibliotheken is het Taalcafé ontstaan vanuit het Taalhuis.⁵ In het geval van Rotterdam, Leiden en Venlo was er in de opstart al direct sprake van een samenwerking met een externe partner. In Rotterdam lag het initiatief voor het Taalcafé zelfs bij een externe partner, namelijk Stichting Lezen & Schrijven, die met het Taalcafé meer activiteit in het Taalhuis wilde brengen. Leiden zette het Taalcafé samen met Radius Welzijn op, waarbij laatstgenoemde destijds en ook nu nog zorgt voor de inzet van vrijwilligers. In Venlo is het Taalcafé in samenwerking met de vrijwilligersorganisatie Taalcoaches opgezet omdat bleek dat deelnemers bij de Nederlandse taalles behoefte hadden om elkaar te ontmoeten. In Oostland en Maassluis kwam het initiatief voor het Taalcafé puur vanuit de bibliotheek.

Over het algemeen worden de Taalcafés vanuit het reguliere bibliotheekbudget (verstrekt door de gemeente) bekostigd met in sommige gevallen een kleine aanvulling daarop.⁶ Zo worden in Rotterdam de vrijwilligers getraind door Stichting Lezen & Schrijven in ruil voor het aanbieden van werkruimte voor diens medewerkers en is er in Maassluis een aanvullende subsidie voor het Taalhuis waaruit ook het Taalcafé wordt bekostigd. De kosten zijn relatief laag en liggen volgens Rotterdam, Leiden en Oostland met name in de coördinatie van het Taalcafé en bij Rotterdam meer specifiek in het begeleiden van de vrijwilligers. In geval van Maassluis wordt de coördinatie voornamelijk door een vrijwilliger opgepakt waardoor de kosten nog lager zijn.



Samenwerking: vooral rond doorverwijzing van deelnemers zonder daarover officiële afspraken te maken

In de onderzochte Taalcafés zijn op basis van gesprekken met coördinatoren en stakeholders de volgende samenwerkingsvormen teruggevonden:

- Doorverwijzing van NT2-cursisten vanuit andere taalaanbieders naar het Taalcafé om hen extra oefenmogelijkheden te bieden.

⁵ In geval van Katwijk is het ontstaan van het aanbod niet aan de orde gekomen.

⁶ In geval van Venlo en Katwijk is de financiering van het aanbod niet aan de orde gekomen.

- Doorverwijzing naar het Taalcafé van NT2-cliënten van sociale partners (wijkteams, welzijnsorganisaties, sociale dienst, maatschappelijk werk, leerwerkloket) die baat hebben bij het verbeteren van hun taalvaardigheden.
- Het werven van vrijwilligers of het bieden van materiaal en/of training voor vrijwilligers betrokken bij het Taalcafé.
- Het bieden van faciliteiten om het Taalcafé te laten plaatsvinden.
- Het bieden van financiële ondersteuning.
- Het opzetten van een nieuw Taalcafé bij een basisschool voor de ouders van diens leerlingen.

Bij alle Taalcafés is er in de huidige uitvoering sprake van samenwerking met één of meer partijen, voornamelijk rond de werving van deelnemers. Bij de bibliotheken waar het Taalcafé vanuit een samenwerking ontstond, heeft de schil van samenwerkende partners zich verder uitgebreid naar andere organisaties die deelnemers doorverwijzen of faciliteiten bieden. Kijken we naar de afzonderlijke bibliotheken, dan gaat het volgens de coördinatoren om de volgende partijen en samenwerkingsvormen⁷:

- BplusC Leiden werkt in het kader van de werving en inzet van vrijwilligers samen met Radius Welzijn en voor de werving van deelnemers met de inmiddels met BplusC gefuseerde Volksuniversiteit, Vluchtelingenwerk en taalaanbieder Delken & Boot.
- Katwijk werkt in het kader van de training van vrijwilligers samen met het Welzijnskwartier.
- Maassluis werkt in het brede aanbod van de bibliotheek op taalvaardigheden, dus niet alleen rond het Taalcafé, samen met het lokale taalnetwerk bestaande uit ROC, wijkteams, Stroomopwaarts (sociale dienst en werkvoorziening), Vluchtelingenwerk en taalaanbieder Delken & Boot. In dit netwerk is sprake van een samenwerking waarin het vanzelfsprekend is dat men deelnemers naar elkaar doorverwijst. Daarnaast werkt Maassluis samen met en op initiatief van de intern begeleider van een basisschool om aldaar een Taalcafé op te zetten, bedoeld voor de ouders van de leerlingen. Hier vindt tot de zomer van 2018 een pilot voor plaats.
- Oostland werkt voor de doorverwijzing van deelnemers naar het Taalhuis in gemeente Lansingerland samen met Vluchtelingenwerk, Welzijn Lansingerland en Kwadraat maatschappelijk werk en in gemeente Pijnacker-Nootdorp met Vluchtelingenwerk.
- Rotterdam werkt voor het trainen van de Taalcafévrijwilligers en het bieden van materiaal samen met Stichting Lezen & Schrijven. Daarnaast wordt per Taalcafé samengewerkt met lokale partners voor doorverwijzing van deelnemers naar het Taalcafé en zijn er samenwerkingen met organisaties die faciliteiten bieden zoals Pameijer en recreatiecentrum Oostervant.
- Venlo werkt in de uitvoering van het Taalcafé en werving van deelnemers nauw samen met vrijwilligersorganisatie Taalcoaches. De bibliotheek faciliteert zo goed als alleen de ruimte voor het Taalcafé.

In geen van de samenwerkingen rond doorverwijzing naar en facilitering van specifiek het Taalcafé zijn volgens de geïnterviewde stakeholders officiële afspraken gemaakt: er zijn geen contracten en in plaats daarvan gaat het veelal om informele, mondelinge afspraken die niet op papier zijn vastgelegd. Wat betreft samenwerking rond doorverwijzing van cursisten of taalvragers gaat het er puur om dat er een mogelijkheid voor

⁷ Daarbij moet worden opgemerkt dat in Venlo en Katwijk niet expliciet naar samenwerkingspartners is gevraagd, maar dat deze wel ter sprake komen.



doorverwijzing is. Er zijn geen targets afgestemd en de doorverwijzingen en daadwerkelijke bezoekers naar aanleiding van een doorverwijzing worden niet gemonitord. Dit is wel aan te bevelen om zo partners, en met name sociale partners, meer te motiveren om naar het Taalcafé door te verwijzen en om meer zicht te hebben op de 'customer journey'.

Daarnaast zijn er volgens de geïnterviewde stakeholders geen of niet-noemenswaardige kosten verbonden aan de samenwerking rond doorverwijzing en facilitering. De stakeholders die hun cursisten of cliënten doorverwijzen naar het Taalcafé zien dit juist als ondersteunend aan hun eigen rol: zij hebben er baat bij als hun cursist of cliënt zijn/haar taalvaardigheden verbetert. In het geval van Oostervant vindt men het Taalcafé zo'n goede toevoeging aan het centrum dat het beschikbaar stellen van faciliteiten uit eigen middelen van het centrum wordt bekostigd. Hieruit blijkt de meerwaarde van het aangaan van samenwerkingen met omliggende partijen. Door samen te werken worden deelnemers bereikt en wordt hen extra ondersteuning geboden of worden de kosten voor het faciliteren van het Taalcafé gedrukt.

Doelgroep: mensen die hun spreekvaardigheden willen verbeteren

De doelgroep voor de verschillende Taalcafés is nagenoeg gelijk; iedereen die moeite heeft met de Nederlandse taal en zijn/haar spreekvaardigheden wil verbeteren. Het gaat hierbij primair om mensen waarvoor Nederlands niet de moedertaal is, ofwel om NT2-ers. In Leiden en Oostland wordt dit aangevuld met mensen die op zoek zijn naar ontmoeting, waarbij in het geval van Oostland dit ook kan gaan om Nederlandssprekenden die als moedertaalsprekers kunnen fungeren.

De omschrijving van de uiteindelijke deelnemers van de verschillende Taalcafés is ook min of meer gelijk: de deelnemers bestaan bij alle Taalcafés (bijna) in zijn geheel uit NT2-ers van diverse leeftijden, opleidings- en Nederlands taalniveau, etnische achtergrond, migratiestatus (expats, buitenlandse studenten en vluchtelingen) en verblijfsduur in Nederland. Bij Maassluis is daarnaast ook een groep deelnemers die via de sociale dienst in het Taalcafé komt vanwege hun sollicitatieplicht en de noodzaak om hun Nederlandse taalvaardigheden daarvoor te verbeteren. Een dergelijke partij is een logische samenwerkingspartner en daarom aan te bevelen aan alle Taalcafés.

Doel: Beter Nederlands leren spreken en ontmoeting

Alle Taalcafés hebben in de eerste plaats als doel om de deelnemers te laten oefenen met Nederlandse spreekvaardigheden ten behoeve van het verbeteren en/of onderhouden van deze vaardigheden. Daarbij wordt tevens aangegeven dat het gericht is op oefenen in een informele en ontspannen setting. Overigens blijkt dat niet voor alle deelnemers (en vrijwilligers) duidelijk is wat dit betekent.

Oostland, Leiden en Venlo noemen ook ontmoeting, waaronder ontmoeting met 'echte' Nederlanders en/of mensen waarvoor Nederlands de moedertaal is, expliciet als doel. Rotterdam geeft daarbij aan dat het Taalcafé naast Nederlandse spreekvaardigheden verbeteren er ook op gericht is om de deelnemers in contact te laten komen met de Nederlandse maatschappij. En in Katwijk wordt het bevorderen van zelfredzaamheid als expliciet doel naast Nederlandse spreekvaardigheden genoemd.

Opzet: variatie in frequentie en wijze van groepsindeling

Uit onderstaand overzicht is op te maken dat de frequentie varieert tussen wekelijks en maandelijks en de duur van het Taalcafé gemiddeld 1,5 uur is. Daarbij valt op dat de deelnemersaantallen bij de meer frequent georganiseerde Taalcafés over het algemeen hoger liggen. In alle gevallen heeft het aanbod een vrijwillig karakter, is vooraf aanmelden niet nodig, is er geen sprake van huiswerk en is deelname gratis.

Op Venlo na, worden bij elk Taalcafé groepjes van deelnemers gevormd. Daar waar dergelijke groepjes min of meer vast zijn, dat wil zeggen dat deelnemers elk Taalcafé in dezelfde groep plaatsnemen, wordt dit gedaan op basis van taalniveau⁸.

In de andere gevallen is het flexibel en wordt dit per keer bekeken, waarbij Leiden en Oostland juist bewust kiezen om dit niet op niveau te doen. Zo kan er elke keer een mix ontstaan waarin deelnemers met elkaar kennis maken en van elkaar leren.

tabel 2 Opzet en inhoud Taalcafés

Taalcafé	Frequentie	Duur	Totale groeps-grootte	Indeling in groepjes: aantal	Indeling in groep- jes: vorm
BplusC Leiden	Wekelijks	2 uur	Circa 20-25	Circa 4 deelnemers per groep	Flexibel
Katwijk	Wekelijks	1 uur	Circa 25-35	Onafhankelijk van aantal deelnemers 4 groepen ingedeeld op niveau	Min of meer vast, op niveau
Maassluis Mid-den-Delfland	Wekelijks	1 uur	Circa 10-15	Maximaal 6 deelnemers per groep	Min of meer vast, indeling op niveau
Oostland Berkel & Roden-rijs en Pijnacker	Maandelijks	2 uur	Circa 15-20	Circa 4 deelnemers per groep	Flexibel
Rotterdam Blaak en Feijenoord	Wekelijks	1,5 uur	Afhankelijk van locatie range van 15-20 tot maximaal 70	Maximaal 6 deelnemers per groep	Min of meer vast, indeling op niveau
Venlo	Maandelijks	2 uur	Wisselend van 6 tot 20	1 grote tafel	Flexibel

Werkwijze: wel of geen thema's en meer of mindere lessetting

Hoewel alle Taalcafés aangeven dat het om een informele en ontspannen setting gaat gericht op het oefenen met Nederlandse spreekvaardigheid, loopt de daadwerkelijke invulling en werkwijze en de mate waarin sprake is van een informele setting sterk uiteen. Dit hangt mede af van de vrijwilligersgroep en soms zelfs van specifieke vrijwilligers die aan een groepje deelnemers zijn gekoppeld. Het varieert van een vrije opzet waarin zonder gebruik van een thema in puur informele sfeer met deelnemers Nederlands wordt gesproken (dit is het geval in Venlo) tot een min of meer lesachtige situatie aan de hand van een specifiek thema (dit is het geval in Katwijk). In de onderstaande tabel voor de verschillende Taalcafés aangegeven of zij wel of niet met een thema werken en in hoeverre er sprake is van een vrije setting dan wel min of meer lessetting. Deze indeling is deels gebaseerd op observaties tijdens de Taalcafés.

⁸ Overigens zit hier wel variatie in hoe vastomlijnd dit is en in hoeverre dit natuurlijk is ontstaan vanuit voorkeuren van bezoekers voor een bepaalde vrijwilliger. Hierover meer in de paragraaf rond vrijwilligers en begeleiders.



tabel 3 Werkwijze Taalcafés: gebruik van thema en setting

Taalcafé	Gebruik van thema	Vrije setting of min of meer lessetting
BplusC Leiden	Ja, voor gehele Taalcafé	Geheel vrije setting
Katwijk	Ja, voor gehele Taalcafé	Min of meer lessetting
Maassluis Midden-Delfland	Ja, voor gehele Taalcafé	Vrije setting
Oostland Berkel & Rodenrijs en Pijnacker	Ja, voor gehele Taalcafé	Vrije setting
Rotterdam Blaak en Feijenoord	Afhankelijk van vrijwilliger per deelnemersgroepje	Min of meer lessetting
Venlo	Nee	Geheel vrije setting

Werving deelnemers: mond-tot-mond, taalnetwerk en pr

Bij alle Taalcafés is mond-tot-mondreclame een belangrijke wervingsbron voor deelnemers. Het gaat dan om mond-tot-mondreclame tussen huidige deelnemers die nieuwe deelnemers werven, maar ook om de directe kennissenkring van een (potentiele) deelnemer die hem/haar op het bestaan van het Taalcafé attendeert.

De werving van de deelnemers vindt daarnaast veelal plaats via het overige taalaanbod, het Taalhuis en/of het taalspreekuur in de bibliotheek. Alleen in Katwijk wordt dit niet expliciet als wervingsplaats genoemd. Daarnaast zijn andere taalaanbieders in het netwerk een belangrijke wervingsbron. Zo verloopt in Venlo de werving vooral via de vrijwilligersorganisatie Taalcoaches die ook een spilfunctie in het Taalcafé heeft. Veel taalvragers die via die organisatie een taalcoach hebben, komen ook naar het Taalcafé of worden er in ieder geval op geattendeerd. Bovendien worden deelnemers in Leiden, Oostland, Rotterdam en Maassluis via sociale partners in het taalnetwerk zoals UWV, sociale dienst of inburgering geworven.

Oostland, Leiden, Rotterdam en Katwijk geven daarnaast aan pr-activiteiten in te zetten om deelnemers te werven, bestaande uit persberichten uitsturen, (nieuws)berichten in de plaatselijke krant plaatsen en het verspreiden van flyers. Rotterdam geeft aan zich bovendien in de berichtgeving en vermeldingen op de eigen website expliciet op intermediairs te richten. Intermediairs zijn sociale partners als UWV, Schuldhulpverlening, Voedselbank, huisartsen, wijkteams, welzijnsorganisaties en maatschappelijk werk. Professionals in deze organisaties staan in contact met potentiële deelnemers van het Taalcafé en kunnen hen op het bestaan ervan attenderen.

Vrijwilligers geworven in netwerk, mond-tot-mondreclame en pr⁹

De vrijwilligers voor de Taalcafés worden veelal via informele kanalen geworven. In het geval van Leiden en Maassluis is er slechts eenmaal een structurele en expliciete wervingsactie voor vrijwilligers geweest. In geval van Leiden ging het om een werving onder de vrijwilligers van de welzijnsorganisatie waarmee Leiden het Taalcafé destijds had geïnitieerd. In Maassluis zijn de taalmaatjes van de bibliotheek gevraagd om ook actief te worden in het Taalcafé, waarna aanvullende werving niet meer nodig was. In Venlo zijn diverse vrijwilligers verbonden die reeds actief zijn in de vrijwilligersorganisatie Taalcoaches. Het inzetten van werving voor Taalcafévrijwilligers op reeds actieve vrijwilligers, is hier dan ook een succesvolle methode. Momenteel komen nieuwe vrijwilligers voornamelijk via mond-tot-mondreclame bij het Taalcafé. Ook Oostland noemt dit

⁹ In Katwijk zijn geen vrijwilligers geïnterviewd en in de gesprekken met de vrijwilligers in Venlo is dit onderwerp niet besproken.

als belangrijke bron voor nieuwe vrijwilligers, maar zet daarnaast ook in op het vrijwilligersinformatiepunt, is aanwezig op de vrijwilligersmarkt, plaatst advertenties en advertorials waarbij laatstgenoemde als meest succesvol geldt. Rotterdam werft haar vrijwilligers via flyers en de website. Daarnaast komen vrijwilligers binnen via het netwerk van taalaanbieders waaronder Stichting Lezen & Schrijven, het Taalinformatiepunt en de Unie Van Vrijwilligers (UVV).

De vrijwilligers zelf geven aan betrokken te zijn geraakt via diverse vormen van pr (zeven vrijwilligers), vanuit ander taalaanbod waaronder taalaanbod in de bibliotheek (zes vrijwilligers) en mond-tot-mondreclame (vier vrijwilligers).

Vrijwilligers: van laagdrempelige bijdrage tot coördinator

De rol en bijdrage van vrijwilligers bij het Taalcafé varieert van een essentiële functie als coördinator van het geheel tot een vrijwilliger die zonder voorbereiding en zonder structurele aanwezigheid te zijn bij het Taalcafé kan aansluiten als Nederlandssprekende gesprekspartner voor de deelnemers.

In Katwijk en Rotterdam wordt het Taalcafé zowel in praktische als inhoudelijke zin gecoördineerd door een bibliotheekmedewerker. In het geval van Oostland, Maassluis, Venlo en Leiden ligt de (praktische) coördinatie van het Taalcafé bij een vrijwilliger. In Oostland staat de vrijwilliger naast de Taalhuismedewerker van de bibliotheek en is verantwoordelijk voor de inhoud en praktische organisatie van het Taalcafé. Samen met een bezoeker die tevens als gastvrouw optreedt bereidt de vrijwillige coördinator het thema voor. In Maassluis Midden-Delfland gaat de verantwoordelijkheid van de vrijwillige coördinator net een stapje verder; hier is zij ook betrokken bij de werving van deelnemers en de begeleiding van de vrijwilligers. In Venlo ligt het bijna in zijn geheel bij de vrijwilligersorganisatie Taalcoaches die volledig wordt gerund door vrijwilligers. De bibliotheekmedewerker(s) zijn enkel betrokken bij het faciliteren van de ruimte en een bibliotheekvrijwilliger fungeert als gastvrouw.

Naast de eventuele betrokkenheid van vrijwilligers rondom coördinatie van het Taalcafé, fungeren vrijwilligers als Nederlandssprekende gesprekspartners voor de deelnemers. Ook hierin is variatie, namelijk in de mate van verantwoordelijkheid en voorbereidingstijd voor vrijwilligers. Zo wordt er in Oostland, Leiden en Venlo geen voorbereiding van hen verwacht en is hun aanwezigheid erg flexibel. In Venlo wordt niet met een thema gewerkt, in Oostland en Leiden wel waar een vaste kern van vrijwilligers het thema voorbereiden. In Maassluis bedenken de vrijwilligers samen het thema en is de noodzaak of wens voor verdere voorbereiding hiervan afhankelijk van de individuele vrijwilliger. In Katwijk en Rotterdam is er geen gezamenlijk thema of voorbereiding; hier ligt de verantwoordelijkheid voor invulling van het Taalcafé in zijn geheel bij de vrijwilliger die zijn/haar een eigen tafel leidt met veelal dezelfde terugkerende deelnemers.

De vrijwilligers¹⁰ zelf zien hun rol voornamelijk in het uitdagen en stimuleren van deelnemers om Nederlands te praten en hen hiervoor gelegenheid bieden, het zorgen dat alle deelnemers aan bod komen en het creëren van een veilige sfeer waarin deelnemers zich vrij voelen om Nederlands te praten. Hierin is geen patroon te ontdekken in relatie tot het specifieke Taalcafé en diens werkwijze.

¹⁰ In Katwijk zijn geen vrijwilligers geïnterviewd en in de gesprekken met de vrijwilligers in Venlo is dit onderwerp niet besproken.



Meeste vrijwilligers getraind en blijvend begeleid¹¹

Alle Taalcafés geven aan dat de betrokken vrijwilligers een training krijgen om hen voor te bereiden op hun rol. Na deze initiële training bieden de Taalcafés ook doorlopend begeleiding aan diens vrijwilligers. In Venlo en Katwijk is de vraag of en hoe vrijwilligers doorlopend worden begeleid niet expliciet gesteld en kan hierover dan ook geen uitspraak worden gedaan.

Bovenstaand beeld wordt bevestigd door de vrijwilligers. Op twee vrijwilligers na, hebben alle vrijwilligers een training gekregen ten behoeve van hun betrokkenheid bij het Taalcafé. Het ging veelal om de basistraining taalvrijwilligers ontwikkeld door Stichting Lezen & Schrijven. Daarnaast bieden alle Taalcafés, op Blaak na, ook nu nog begeleiding om hun rol in het Taalcafé goed te vervullen. Op wat voor manier en hoe frequent dit gebeurt, varieert van intervisie, uitwisseling met andere Taalcafés tot verdiepende trainingen zoals gesprekstechnieken en expressie. Het aanbieden van dergelijke begeleiding blijkt van groot belang te zijn. Er kan namelijk relatief gemakkelijk een meer schoolse setting in het Taalcafé sluipen wat het doel van het Taalcafé als informele en ontspannen setting ondermijnt.

Portret deelnemer Taalcafé¹²



3.3 Wie zijn de deelnemers en vrijwilligers van het Taalcafé?

Deelnemers: vooral vrouw en laag participatieniveau

Tabel 4 geeft een overzicht van de deelnemers die we bij de door ons bezochte Taalcafés hebben gesproken. Hierin is te zien dat er meer vrouwen dan mannen deelnamen. De gemiddelde leeftijd van de deelnemers was 39 jaar en was het laagst in Rotterdam Blaak (35) en het hoogst in Leiden (42). De periode sinds wanneer de deelnemers in Nederland

¹¹ In Katwijk zijn geen vrijwilligers geïnterviewd en in de gesprekken met de vrijwilligers in Venlo is dit onderwerp niet besproken.

¹² In de portretten worden fictieve namen gebruikt. Bovendien gaat het om portretten die zijn samengesteld op basis van kenmerken van diverse deelnemers die aan het onderzoek deelnamen.

verblijven varieert. Gemiddeld was dit ruim 5 jaar, waarbij de deelnemers van Maassluis gemiddeld het kortst en deelnemers in Rotterdam Feijenoord het langst in Nederland woonden. Daarbij geldt wel dat er zowel naar boven als naar beneden uitschieters waren; zo waren er ook deelnemers die al meer dan 15 jaar in Nederland verbleven. Allen hadden een niet-Nederlandse achtergrond waarbij de grootste groep afkomstig was uit Syrië (negen respondenten), China (drie respondenten), Eritrea (drie respondenten), Filippijnen, Turkije en Iran (allen twee respondenten). De overige groep respondenten was afkomstig van bijna alle windstreken van de wereld; Oost-Europa, Zuid-Amerika, Azië, Afrika en het Midden-Oosten.

Tot slot zien we een lage mate van participatie als het gaat om het doen van betaald werk of vrijwilligerswerk; dit was bij respectievelijk vier (8%) en 16 (32%) deelnemers het geval.

tabel 4 Specificatie respondenten: deelnemers Taalcafés

Taalcafélocatie	Man	Vrouw	Gemiddelde leeftijd	Gemiddeld aantal jaar in NL	Heeft betaald werk	Doet vrijwilligerswerk
Katwijk	3	9	Niet bekend	5 jaar	Niet bekend	Niet bekend
Leiden	3	4	42	4,5 jaar	0	2
Maassluis Midden-Delfland	1	4	41	2 jaar	0	4
Oostland	3	5	39	7 jaar	1	5
Rotterdam Blaak	1	5	35	4,5 jaar	2	2
Rotterdam Feijenoord	1	5	38	9 jaar	1	3
Venlo	3	3	Niet bekend	4,5 jaar	Niet bekend	Niet bekend
Totaal/gemiddeld	15	35	39	5 jaar, 5 maanden	4	16

Vrijwilligers: vooral 60-plus, gepensioneerd en actief in ander vrijwilligerswerk

De gemiddelde leeftijd van de begeleiders was 64 jaar (zie tabel 5). In Oostland was de gemiddelde leeftijd het laagst vanwege de betrokkenheid van een jonge stagiair. Het ging veelal om gepensioneerden die naast hun vrijwilligerswerk in het Taalcafé ook nog ander vrijwilligerswerk deden. Daarnaast waren het vooral hoger opgeleiden en in mindere mate laagopgeleiden: acht vrijwilligers waren wo- en acht vrijwilligers waren hbo- geschoold tegenover vier vrijwilligers die mbo- of lager geschoold waren. Hieruit blijkt dat gepensioneerden en reeds actieve vrijwilligers belangrijke bronnen voor Taalcafé-vrijwilligers zijn.



tabel 5 Specificatie respondenten: vrijwillige begeleiders Taalcafés¹³

Taalcafélocatie	M / V	Gemiddelde leeftijd	Werkend / gepensioneerd / arbeidsongeschikt / niet werkend	Actief in ander vrijwilligerwerk
Leiden	3 / 2	66	1 / 3 / 0 / 1	5
Maassluis Midden-Delfland	2 / 2	66	0 / 3 / 1 / 0	4
Oostland	1 / 3	59	1 / 3 / 0 / 0	2
Rotterdam Blaak	1 / 3	70	1 / 3 / 0 / 0	3
Rotterdam Feijenoord	2 / 1	61	0 / 1 / 0 / 2	3
Totaal/gemiddeld	9 / 11	64	3 / 13 / 1 / 3	17

3.4 Via welke weg en waarom komen deelnemers naar het Taalcafé?

Taalcafé parallel of opvolgend op ander aanbod, maar ook veel doorverwijzing door directe kennissenkring

De deelnemers bestaan uit een mix van relatieve nieuwkomers en mensen die al vanaf het begin min of meer vaste bezoeker zijn. Op één na, namen alle gesproken deelnemers aan het Taalcafé ook deel aan andere (taal)cursussen of hebben hier eerder aan deelgenomen. Dit varieerde van zelfstudie, het hebben van een taalcoach of -maatje, het volgen van een taaltraject op een school of binnen de bibliotheek tot inburgering.

In een aantal gevallen was de deelname aan ander taalaanbod ook de aanleiding geweest om het Taalcafé te bezoeken: 11 deelnemers waren via aanbod uit het taalnetwerk en 11 via de bibliotheek in zijn algemeenheid bij het Taalcafé terecht gekomen. Bij één bezoeker was een bezoek dat zij met haar school aan het Taalcafé bracht het startpunt geweest om ook nadien het Taalcafé te blijven bezoeken. De overige deelnemers waren via de website (driemaal genoemd), via het UWV (tweemaal genoemd), maar vooral ook via iemand anders bij het Taalcafé terecht gekomen. Dit laatste werd door 14 deelnemers als aanleiding aangegeven en ging om mensen uit de directe kennissenkring. Tot slot begrepen negen personen de vraag niet in zijn initiële formulering en ook niet nadat deze op andere wijze werd gesteld om tegemoet te komen aan de taalvaardigheden van de respondent. Hun beperkte taalvaardigheden zaten hen in de weg om de vraag te begrijpen, laat staan te beantwoorden.

Dat deelnemers via ander aanbod bij het Taalcafé terecht komen en het Taalcafé veelal parallel aan ander aanbod bezoeken, is een min of meer logisch gevolg van de opzet van de verschillende Taalcafés. Hierin wordt namelijk onder andere rond doorverwijzing van taalvragers met stakeholders samengewerkt. Taalaanbieders verwijzen hun deelnemers door naar het Taalcafé om hen extra oefenmogelijkheden te geven.

Oefenmogelijkheid en ontmoeting als centrale motivator

Alle deelnemers noemden het verbeteren van Nederlandse taalvaardigheden als reden om het Taalcafé te bezoeken; het Taalcafé biedt een oefenmogelijkheid om Nederlands

¹³ Deze gegevens zijn in geval van Venlo en Katwijk niet opgehaald.

te spreken en luisteren. Een mogelijkheid die sommige deelnemers in het dagelijks leven nauwelijks hebben. Daarnaast noemden de deelnemers van alle Taalcafés, behalve Venlo, het ontmoeten van andere mensen, waaronder Nederlanders, als belangrijke motivator. Bovendien noemde één deelnemer dat hij het Taalcafé bezoekt om zijn taalvaardigheden te verbeteren ten behoeve van het vinden van een baan. Bovenstaande komt veelal overeen met de verwachtingen die vrijwilligers en stakeholders hebben rondom de motivatie van deelnemers om naar het Taalcafé te gaan.

“Ik kom om te oefenen met spreken. Het is moeilijk om met Nederlanders te praten omdat ze heel snel overgaan naar Engels. En in de winkel kun je maar heel weinig praten en zijn het heel korte gesprekken.”
– bezoeker Leiden

“Ik wil Nederlands leren praten. Op school leer ik over Nederlandse grammatica en over het schrijven van de taal, maar niet om te praten. Om te leren praten kom ik naar het Taalcafé.”
– bezoeker Maassluis

“Ik wil met mensen praten en de cultuur leren kennen. Nederland is nu mijn nieuwe land. Ik kan niet terug, dus hier wil ik mijn leven opbouwen.”
– bezoeker Oostland

Portret deelnemer Taalcafé¹⁴



¹⁴ In de portretten worden fictieve namen gebruikt. Bovendien gaat het om portretten die zijn samengesteld op basis van kenmerken van diverse deelnemers die aan het onderzoek deelnamen.



Volgend uit deze beweegredenen, komen deelnemers op zeer regelmatige basis naar het Taalcafé; twintig gaven aan 'altijd' te komen, vijf 'bijna altijd' en zeven kwamen slechts 'soms'. Aan de deelnemers in Venlo en Katwijk is deze vraag niet gesteld.

De motivatie om het Taalcafé te bezoeken om Nederlands te oefenen, komt overeen met de doelstellingen van alle Taalcafés. In Oostland, Leiden en Venlo wordt daarnaast ontmoeting met onder andere Nederlandssprekenden expliciet als doel genoemd. In geval van Oostland en Leiden zien we dat ook terug in de antwoorden van de deelnemers. In het geval van Venlo echter niet. Dat is bijzonder gezien het feit dat dit Taalcafé als meest laagdrempelig en ongedwongen gezien kan worden aangezien hier niet met een thema gewerkt wordt en het Taalcafé in een geheel vrije setting plaatsvindt. Daarnaast blijkt dat hoewel ontmoeting geen centraal doel is voor de Taalcafés in Maassluis, Feijenoord en Blaak, dit wel een belangrijke motivator voor diens deelnemers is.

3.5 Wat doen deelnemers in het Taalcafé en wat vinden ze daarvan?

Oefenen met Nederlands door met elkaar te praten

Er is grote overeenstemming onder de deelnemers over wat zij in het Taalcafé doen, namelijk met de vrijwilligers en de andere deelnemers in het Nederlands praten en luisteren. Er wordt over allerlei onderwerpen gesproken, waaronder de Nederlandse cultuur, feestdagen en geschiedenis alsook onderwerpen van alledag. In het geval van Leiden, Katwijk en Oostland wordt gesproken over een thema dat centraal wordt gesteld waarbij in Leiden ook wordt gemeld dat hiervoor een spelvorm wordt gebruikt. In Feijenoord wordt wel eens een krantenartikel ingezet om over te praten.

"We praten over dagelijkse gebeurtenissen en oefenen wat te doen in échte situaties, bijvoorbeeld als ik naar de dokter moet."
– bezoeker Blaak

"We oefenen met praten. Het is heel leuk en heel vrij. Je hoeft niet bang te zijn, je mag fouten maken."
– bezoeker Maassluis

"Op school leer ik alleen uit boeken en van papier. Bij het Taalcafé word ik gepusht om ook echt te praten."
– bezoeker Venlo

Deelnemers zijn tevreden en waarderen open en informele sfeer

Alle deelnemers zijn tevreden en positief over het Taalcafé dat zij bezoeken. In Maassluis, Venlo, Leiden, Feijenoord en Blaak benoemen verschillende deelnemers expliciet dat zij de informele en open sfeer waarderen. Daarnaast geldt voor de deelnemers in Maassluis, Leiden, Oostland, Feijenoord en Blaak dat het Taalcafé hen mogelijkheden voor ontmoeting biedt en dat zij de sfeer als gezellig ervaren. Op beide vlakken is geen duidelijke relatie te leggen tussen de mate van tevredenheid en de specifieke kenmerken van de Taalcafés. In alle gevallen wordt het Taalcafé als goede en fijne plek voor het oefenen met en het leren van Nederlandse taalvaardigheden gezien.

"Het leukste vind ik het soort vriendschap dat je in het Taalcafé kunt maken. Ik ken bijna iedereen en ik heb veel vrienden gemaakt die ik wekelijks ontmoet."
– bezoeker Blaak

“Alles is leuk, vooral dat je hier oefent met praten. Dat het geen les is. Het is gewoon gezellig.”

– bezoeker Maassluis

“Het is de hele ervaring, de ontspanning en de gezelligheid. En het is interessant om te leren.”

– bezoeker Blaak

3.6 Wat vinden vrijwilligers en stakeholders van het Taalcafé?

Vrijwilligers hechten groot belang aan bestaan van het Taalcafé en zijn positief over het kunnen helpen van deelnemers, de sfeer en dankbaarheid van deelnemers

De vrijwilligers geven allen aan (zeer) enthousiast, positief en tevreden te zijn over het Taalcafé en waarderen het dat het Taalcafé er überhaupt is om taalvragers te ondersteunen. Zij vinden het fijn om de deelnemers te kunnen helpen en waarderen de ontspannen, open en/of gezellige sfeer die er in het Taalcafé heerst. Ook de ontmoeting met de deelnemers wordt bij alle Taalcafés veelvuldig als één van de leukste aspecten genoemd, waarbij de vrijwilligers in Oostland ook de diversiteit van de deelnemers en het gemixt bij elkaar komen als positief aspect noemen. In Maassluis, Oostland, Leiden wordt ook de ontmoeting met andere vrijwilligers expliciet positief benoemd. Daarnaast noemen verschillende vrijwilligers de waardering (Rotterdam Blaak) en dankbaarheid die zij van de deelnemers ontvangen (Leiden) en het plezier dat de deelnemers uitstralen tijdens het Taalcafé (Maassluis). Tot slot komt onder de vrijwilligers in Rotterdam Feijenoord en Maassluis naar voren dat zij de gemotiveerdheid en wilskracht van de deelnemers als zeer positief ervaren.

“Ik vind het Taalcafé een geweldig idee. Het is leuk en ik ben van mening dat het een zeer effectieve manier is om mensen Nederlands te leren. Door de informele setting en de persoonlijke aandacht wordt de drempel voor de doelgroep om Nederlands te praten lager.”

– vrijwilliger Maassluis

“Ik ga hier altijd met een goed gevoel weg. Ik doe iets waar anderen iets aan hebben en het is leerzaam. Ik heb eigenlijk altijd zin om hier naartoe te komen.”

– vrijwilliger Leiden

“Het leukste is voor mij dat ik het fijn vind om te zien dat mensen blij naar huis gaan.”

– vrijwilliger Oostland

“De sfeer is het leukst. Het is gemoedelijk en gezellig. Iedereen is vriendelijk en er wordt niet op gelet wie je bent of hoe je eruit ziet.”

– vrijwilliger Leiden

Stakeholders hechten groot belang aan bestaan van het Taalcafé als laagdrempelig en structureel aanbod

Stakeholders vinden het erg belangrijk dat het Taalcafé er is. Het is laagdrempelig aanbod waar deelnemers gemakkelijk aan kunnen deelnemen. Ook kan er vanwege het structurele karakter goed naar doorverwezen worden: je kunt er vanuit gaan dat het er altijd is en kunt taalvragers en intermediairs er dan ook met een gerust hart op atten-



deren. Het Taalcafé wordt daarnaast, met name ook door de taalaanbieders, gewaardeerd door de extra oefenmogelijkheden die het deelnemers biedt en dat het voor iedereen toegankelijk is. Tot slot wordt het Taalcafé gewaardeerd doordat het als eerste opstap naar ander taalaanbod kan fungeren.

Overigens vindt een drietal stakeholders het lastig om iets te zeggen over hun tevredenheid met of over het Taalcafé omdat zij er nog niet zijn geweest, maar geeft één van hen desondanks aan dat zij het bestaan van het aanbod geweldig vindt.

“Het is belangrijk aanbod in de stad vanwege het feit dat het structureel aanbod is waar mensen gemakkelijk heen kunnen en naar doorverwezen worden. Ander aanbod kan nog wel variëren in of het er is, wanneer en waar, dat is bij het Taalcafé niet zo. Het Taalcafé heeft daarom een belangrijke positie. En het is altijd druk, wat laat zien dat het voorziet in een behoefte.”

– Annamarie van der Velden, Stichting Lezen & Schrijven

“Het is echt een goede zaak. Voor de deelnemers is het een leuke manier om vast een beetje thuis te worden in de taal. Echt informeel, heel praktisch en gericht op het dagelijks leven.”

– Corry Nell, Oostervant

“Het is een hartstikke goed initiatief. Het biedt cursisten een laagdrempelige wijze om te oefenen. Want hoe meer uren je maakt, hoe beter en sneller je een taal leert. Ook heeft het een belangrijke rol om mensen uit een isolement te halen.”

– Christa Drent, Vluchtelingenwerk

“Het Taalcafé kan echt het eerste zijn waar mensen aan deelnemen. Hierin kan langzaam gekeken worden met de mensen of ze verder kunnen en willen en of dat nodig is. Vroeger stuurde je iedereen ‘gewoon’ naar het ROC zonder zeker te weten dat ze het zelf ook echt wilden.”

– Nico Brandts, Gemeente Pijnacker-Nootdorp

Stakeholders vinden laagdrempeligheid en het bieden van ontmoeting de leukste aspecten van het Taalcafé

Stakeholders noemen steevast het laagdrempelige, informele, ontspannen of ongedwongen karakter van het Taalcafé als één van de leukste aspecten van het Taalcafé. Zeker ook vanuit het idee dat dergelijk aanbod naast formeel aanbod staat en hier ondersteunend aan kan zijn. Het is dan ook van belang om deze aspecten van het Taalcafé te behouden. Ook wordt het sociale aspect, dat wil zeggen de mogelijkheid die het Taalcafé diens deelnemers (en vrijwilligers) voor ontmoeting en contact biedt, veelvuldig genoemd. Twee stakeholders waarderen daarbij specifiek de diversiteit aan mensen in het Taalcafé.

“Het is een plek waar mensen naartoe kunnen gaan die laagdrempelig is om nog meer mensen te ontmoeten die een open hart hebben voor mensen uit andere landen. Weer een plek waar ze ondersteund en geholpen kunnen worden.”

– Gayle Campbell, Vluchtelingenwerk

“Het leukste is dat niveauverhoging niet meteen het doel is. Het is laagdrempelig en ontspannen. Als deelnemer krijg je geen les uit een boek, maar je gaat gewoon met een kopje koffie en thee met elkaar praten.”

– Nico Brandts, Gemeente Pijnacker -Nootdorp

“Het leukste is dat mensen van heel verschillende afkomsten elkaar kunnen ontmoeten. Maar ook de relaxte en open sfeer. Deelname aan het Taalcafé is vrijblijvend. Het heeft geen consequenties, bijvoorbeeld voor je uitkering, als je een keer niet kunt.”
– Annamarie v/d Velden, Stichting Lezen & Schrijven

3.7 Wat is het (leer)effect van het Taalcafé volgens coördinatoren, stakeholders en vrijwilligers?

Volgens coördinatoren, stakeholders en vrijwilligers dragen Taalcafés bij aan:

- Het vergroten van durf en zelfvertrouwen van deelnemers en het overwinnen van hun angst om Nederlands te spreken;
- Het vergroten van Nederlandse taalvaardigheden wat betreft vocabulaire, taalgebruik en uitspraak;
- Het bieden van mogelijkheden om ‘echte’ Nederlanders te ontmoeten voor het voeren van echte, spontane gesprekken en het leren over de Nederlandse cultuur.

Coördinatoren: durf en zelfvertrouwen, vocabulaire en ontmoeting

Het Taalcafé heeft volgens de coördinatoren een belangrijk vergrotend effect op de durf en zelfvertrouwen van de deelnemers om Nederlands te spreken. Zij zijn ervan overtuigd dat de deelnemers juist hierdoor hun Nederlandse taalvaardigheden kunnen verbeteren. Dat wil zeggen dat als je meer durft te spreken, je dit ook meer doet en daardoor beter wordt. De ontmoeting met Nederlandstaligen is daarin essentieel: in het Taalcafé worden echte, spontane gesprekken gevoerd in plaats van gesimuleerd zoals in een lessituatie vaak het geval is. Voor sommige deelnemers is het Taalcafé de enige plek waar zij dergelijk contact kunnen hebben. Tot slot leren deelnemers volgens de coördinatoren door het contact met Nederlanders en de onderwerpen in het Taalcafé over de Nederlandse samenleving.

“Het heeft vooral effect op het durven praten, om de angst weg te nemen. Het samen-zijn is heel belangrijk, dat staat op de eerste plaats. Daarna volgt het verbeteren van de taal.”

– Bibliotheek Maassluis

“Ze komen in contact met de Nederlandse samenleving: het Taalcafé is voor sommige mensen de enige plek waar zij in contact komen met Nederlanders. Ook krijgen ze meer zelfverzekerdheid. Vaak hebben mensen groter vocabulaire dan ze denken. In een omgeving als het Taalcafé waar je fouten mag maken, gebruik je het sneller en zul je het vervolgens ook sneller ergens anders gaan gebruiken.”

– Bibliotheek Rotterdam

“Dat men zich vrijer leert uiten in het Nederlands en dat fouten maken mag. Ook als ze het nog niet perfect kunnen, dat ze het dan durven proberen. In lessituatie wordt het gesprek gesimuleerd, in het Taalcafé is het een echt gesprek. Daardoor is het veel intenser omdat het echt heen en weer gaat in plaats van losse zinnnetjes die men leert. Daarnaast zijn er veel verschillende conversatiepartners waardoor bezoekers bekend raken met verschillende accenten en uitspraken. Ook leren ze creatief te zijn om andere woorden te zoeken om dat wat ze willen zeggen over te brengen.”

– BplusC Leiden



“Gestructureerd Nederlands praten kunnen ze vaak wel: het beantwoorden van veel voorkomende vragen gaat vaak redelijk. Maar ze hebben vaak een drempel om met een vreemde in gesprek te komen, zoals bij de bakker of de slager. Daar helpt het Taalcafé voor, voor de spontane gesprekken.”

– Bibliotheek Venlo

Stakeholders: durven praten en spreekvaardigheid verbeteren

Verschillende stakeholders geven expliciet aan dat het voor hen lastig is om iets te zeggen over het leereffect van het Taalcafé. Enerzijds omdat zij het Taalcafé (nog) niet zelf hebben bezocht en daardoor geen zicht op het effect hebben. Anderzijds omdat niveauverhoging niet het doel van het Taalcafé is. Toch zijn zij er allen van overtuigd dat het Taalcafé een effect heeft op diens deelnemers. Zo geven zij, waaronder degene die in eerste instantie terughoudend zijn, met meer of minder stelligheid aan dat deelnemers door het Taalcafé zelfverzekerder leren worden en hun angst om te praten leren overwinnen. Ook denken zij dat deelnemers hun Nederlandse spreekvaardigheden verbeteren en leren over de Nederlandse maatschappij en de actualiteit.

“Deelnemers leren er zeker weten van. Ze leren om wat beter in de maatschappij te staan en worden zelfverzekerder. Ze leren echt spreken.”

– Corry Nell, Oostervant

“Dat is moeilijk echt te zeggen. Het voordeel van de manier waarop veel vrijwilligers werken is dat deelnemers leren over thema's uit de actualiteit en maatschappij. Door veel met elkaar in gesprek te zijn zal het ook bijdragen aan het verbeteren van de spreekvaardigheid en het vergroten van de woordenschat.”

– Annamarie van der Velden, Stichting Lezen & Schrijven

“Om beter te worden met spreken geldt dat je kilometers moet maken: hoe meer taal-ontmoetingen, hoe beter. Daar helpt het Taalcafé bij.”

– Lieneke van Ginkel, Delken & Boot

“Ik kan alleen een inschatting geven. Het Taalcafé dient als uitnodiging om te praten, ook als een bezoeker dat moeilijk vindt. Daarvan leert men om de angst om te praten te overwinnen.”

– Klary Addink, CBS Spectrum

Ook wordt het Taalcafé gezien als een opstap naar het ‘echte’ leven of een ‘echte’ taal-cursus:

“Het Taalcafé is een soort tussenfase tussen klas en helemaal dagelijks leven. In het Taalcafé merken deelnemers dat ze steeds meer kunnen begrijpen en dat maakt hen sterk om de stap naar praten in het dagelijks leven te maken. In het Taalcafé kunnen deelnemers ervaren dat anderen hen best kunnen begrijpen en dat ze moeite willen doen als ze het niet direct begrijpen.”

– Brenda Brijson, Delken & Boot

“Vaak is het ook een opstap naar een taal cursus. Het kan deelnemers warm en zelf-verzekerd maken om aan echt onderwijs mee te doen.”

– Corry Nell, Oostervant

Tot slot worden er ook kanttekeningen geplaatst bij het leereffect van het Taalcafé. Die hebben betrekking op de methoden die vrijwilligers inzetten en de kansen die hier nog voor zijn en het vrijblijvende karakter van het Taalcafé:

“Ik denk wel dat er nog meer uit te halen is als vrijwilligers andere methoden inzetten. In de Centrale [bibliotheeklocatie Rotterdam Blaak] hebben ze een rek met materialen waar vrijwilligers uit kunnen putten. Ik hoor toch regelmatig dat vrijwilligers graag hun eigen methode gebruiken, bijvoorbeeld het lezen van een krantenartikel.”
– Annamarie van der Velden, Stichting Lezen & Schrijven

“Tegelijkertijd moeten de verwachtingen ook niet te hoog worden gelegd: het is en blijft vrijblijvend en niet iedereen hoeft vaak te komen. Als je niet frequent komt, dan is het effect op taalvaardigheden beperkt. Maar het hoeft ook niet echt een educatief effect te hebben om belangrijk te zijn: de ontmoeting en het oefenen is ook heel waardevol zonder direct niveauverhoging te bewerkstelligen.”
– Lieneke van Ginkel, Delken & Boot

Vrijwilligers: spreekvaardigheid, durf om te praten en Nederlandse cultuur

Alle vrijwilligers zijn ervan overtuigd dat de bezoekers hun Nederlandse spreekvaardigheid (taalgebruik, woordkeuze en uitspraak) door het Taalcafé verbeteren. Daarbovenop noemen vrijwilligers in Rotterdam Blaak, Rotterdam Feijenoord en Oostland ook een verhoogd zelfvertrouwen als opbrengst en vrijwilligers in Maassluis en Leiden verbeterde kennis van Nederland en Nederlandse gewoonten en omgangsvormen. Hierin is geen directe lijn te leggen met de doelstellingen van de verschillende Taalcafés.

“Bij degenen die vaker komen zie je wel dat ze meer aan het woord zijn en meer durven. Ze gaan stapje voor stapje vooruit en gaan met meer woorden naar huis dan ze zijn gekomen.”
– vrijwilliger Oostland

“Ik denk zeker dat de deelnemers iets van het Taalcafé leren. Niet alleen de Nederlandse taal maar ook hoe het eraan toe gaat qua gebruiken. Het fenomeen vrijwilligerswerk is in sommige culturen bijvoorbeeld al iets onbekends.”
– vrijwilliger Leiden

“Ze durven zinnnetjes te maken, ze leren nieuwe woorden en stimuleren durf om te praten. Ze gaan meer in het Nederlands denken. En ze kunnen thuis over de onderwerpen doorpraten. We doen minder aan grammatica want dat vinden we zonde omdat dan de levendigheid eruit gaat. Sommigen ontwikkelen zich ook om harder te praten en dat ze beter verstaanbaar worden.”
– vrijwilliger Rotterdam Blaak

3.8 Wat levert het Taalcafé diens deelnemers op?

Leeropbrengst: Nederlandse taalvaardigheden, Nederlandse cultuur en durf om te praten

Vrijwilligers, stakeholders en coördinatoren verwachten dat het Taalcafé ertoe bijdraagt dat de deelnemers hun Nederlandse taalvaardigheden verbeteren, de Nederlandse cultuur leren kennen en meer zelfvertrouwen en durf ontwikkelen om Nederlands te spreken. De deelnemers zelf bevestigen deze inschatting. Het verbeteren van Nederlandse



taalvaardigheden wordt in alle Taalcafés door bijna alle deelnemers genoemd als opbrengst; men leert nieuwe woorden en verbetert zijn of haar uitspraak en luistervaardigheden. Alleen in Katwijk noemt een relatief kleiner deel (namelijk de helft) van de deelnemers het leren van de Nederlandse taal als opbrengst van hun bezoek(en) aan het Taalcafé. En dat terwijl dit ook hier het expliciete doel is. Hier geven deelnemers vaker aan dat zij leren over Nederland en diens cultuur en geschiedenis. Wellicht dat dit voortvloeit uit het gegeven dat in Katwijk afzonderlijke vrijwilligers zelf verantwoordelijk zijn voor de invulling en mogelijk meer op deze aspecten inzetten.

Het leren over Nederland wordt, met uitzondering van Taalcafé Venlo, ook door deelnemers van de andere Taalcafés als opbrengst genoemd. Het is onduidelijk waarom dit niet lijkt te spelen in Venlo.

Tot slot noemen deelnemers in Midden-Delfland en Oostland expliciet dat het Taalcafé hen leert om te *durven* praten. Dit komt overeen met de verwachtingen van stakeholders en vrijwilligers over de leeropbrengst van het Taalcafé.

*“Soms spreek ik Nederlands in mijn droom
en ik begin al in het Nederlands te denken.”
– deelnemer Leiden*

*“Ik leer over de cultuur. Hoe je met mensen in Nederland moet praten,
wat je kan zeggen en hoe mensen met elkaar omgaan.”
– deelnemer Maassluis*

*“Mijn praten is van 1 naar een 10 gegaan. Vorig jaar kon ik echt niet praten,
nu een klein beetje. Dat komt door het Taalcafé.”
– deelnemer Feijenoord*

*“Ik ben minder bang om met anderen te praten, want de mensen in het Taalcafé zijn
toch niet anders dan andere mensen? In het Taalcafé hoef ik niet bang te zijn om Ne-
derlands te praten, dus buiten het Taalcafé ook niet.”
– deelnemer Maassluis*

Geleerde veelvuldig gebruikt in dagelijks leven

Het merendeel van de deelnemers (vier op vijf, evenredig verdeeld over de verschillende Taalcafés) geeft aan dat ze wat ze leren in het Taalcafé ook in het dagelijks leven gebruiken en dus ook meer Nederlands spreken. Wat dat betreft is er geen duidelijk effect van de variatie in de werkwijze van de Taalcafés.

Zes deelnemers geven aan het geleerde (nog) niet in het dagelijks leven te gebruiken en/of meer Nederlands te spreken. Dit laatste houdt verband met de mogelijkheden die deze deelnemers zien om in hun eigen omgeving en dagelijks leven Nederlands te kunnen praten. De overige deelnemers begrepen de vraag vanwege hun beginnende Nederlandse taalvaardigheden onvoldoende en konden deze dan ook niet beantwoorden.

Overigens valt niet met zekerheid te zeggen wat het specifieke aandeel van het bezoeken van het Taalcafé is in de toename van het gebruik van Nederlands in het dagelijks leven. Zeker gezien de uitkomst dat het merendeel van de deelnemers ook deelneemt aan andere activiteiten gericht op het verbeteren van hun Nederlandse taalvaardigheden kan de specifieke invloed van het Taalcafé moeilijk worden geïsoleerd. Wel geven meerdere deelnemers aan dat het Taalcafé hier een nadrukkelijke rol in speelt.

"Ik probeer nu altijd Nederlands te praten. Woorden komen nu makkelijker in het Nederlands in mijn hoofd dan in het Engels. Het is nu niet meer eng om Nederlands te praten. Dat komt door het Taalcafé omdat we hier praten. Voor spreken moet je veel oefenen, dat kan hier."
– bezoeker Feijenoord

"Ik gebruik het bij de dokter, op de school van mijn kinderen of met de coach van voetbal. Of over het rapport van mijn kinderen met de juffrouw."
– bezoeker Oostland

"Ik weet nu beter wat ik bij de huisarts moet zeggen."
– bezoeker Venlo

"We hadden de namen van groentes geleerd. 's Middags ben ik gelijk naar de winkel gelopen. Ik heb ze bekeken en geïmiteerd met de namen."
– bezoeker Katwijk

Thuis voelen voor velen een te lastige vraag

Aan de deelnemers is ook gevraagd of zij zich door het Taalcafé 'meer thuis zijn gaan voelen in Nederland'. 22 deelnemers beantwoorden deze vraag bevestigend. Dit is met name het geval in Oostland (vijf deelnemers), Blaak (vijf deelnemers) en Katwijk (4 deelnemers), waarbij alleen in geval van Oostland ontmoeting ook als expliciet doel voor het Taalcafé is benoemd. Daarbij lijkt er geen verband te zijn met de frequentie waarop het Taalcafé plaatsvindt in de mate van thuis voelen.

Hoewel een groot aantal deelnemers dus aangeeft zich door het Taalcafé meer thuis te voelen, kan tegelijkertijd slechts een handjevol, en dan vooral degenen vanuit Leiden, dit antwoord ook daadwerkelijk toelichten. Uit deze toelichtingen blijkt dat het thuis voelen vooral te maken heeft met de mogelijkheden voor ontmoeting en contact in en buiten het Taalcafé. Tot slot geven twee deelnemers aan zich niet meer thuis te voelen, respectievelijk omdat hij daarvoor de Nederlandse cultuur nog onvoldoende kent en omdat zij om zich thuis te kunnen voelen haar familie nodig heeft.

"Ik voel mij meer thuis in Rotterdam door de vriendinnen die ik in het Taalcafé heb gemaakt en door de vrijwilliger."
– bezoeker Blaak

"Ik voel me nu meer bij Nederland horen omdat ik meer contact met anderen heb."
– bezoeker Leiden

"Ik weet nu wel meer, maar daardoor ga ik me niet méér thuis voelen."
– bezoeker Blaak

Daarnaast begrepen 26 deelnemers (meer dan de helft) de vraag niet; dit ging met name om deelnemers in Katwijk (acht deelnemers), Venlo (zes deelnemers) en Midden-Delfland (vijf deelnemers). Voor een groot aantal deelnemers had dit te maken met hun beperkte Nederlandse taalvaardigheden. Maar mogelijk houdt het niet begrijpen van de vraag ook verband met het kader waarin deze is gesteld, namelijk gekoppeld aan het feit dat men in het Taalcafé over Nederland en Nederlandse gebruiken in het algemeen leert. Enerzijds kan het zijn dat deelnemers niet herkennen dat het Taalcafé hen hierover leert, anderzijds maakt deze kadering het begrip thuis voelen extra abstract en



algemeen. Ook de inzet van een andere formulering van de vraag kon er niet voor zorgen dat deze deelnemers begrepen wat van hen verwacht werd.

Portret deelnemer Taalcafé¹⁵



¹⁵ In de portretten worden fictieve namen gebruikt. Bovendien gaat het om portretten die zijn samengesteld op basis van kenmerken van diverse deelnemers die aan het onderzoek deelnamen.

3.9 Wat levert het Taalcafé vrijwilligers op?¹⁶

Perspectief van coördinatoren: vergroten van begrip, leren over andere culturen en verbeteren didactische vaardigheden

Volgens de coördinatoren van de Taalcafés leren de vrijwilligers meer over de situatie van nieuwkomers en taalvragers en ontwikkelen zij hierdoor meer begrip voor deze situatie. Ook leren ze andere culturen en andere perspectieven kennen en verbeteren zij hun interculturele competenties. Zodoende draagt het volgens hen bij aan sociale cohesie. In geen van de Taalcafés wordt dit als een uitdrukkelijk doel gezien, terwijl dit wel een aanvullende meerwaarde van het Taalcafé is en waar mogelijk bewust op gestuurd kan worden. De coördinatoren van de Taalcafés in Rotterdam en Leiden noemen daarnaast ook dat de vrijwilligers hun didactische vaardigheden ontwikkelen.

“Vrijwilligers leren zelf hoe moeilijk het is om een andere taal te leren. Ze krijgen er meer begrip voor. Ook leren ze andere perspectieven kennen.”
– Bibliotheek Maassluis

“Ook voor de vrijwilligers is er een leereffect, zeker ook na de training van Stichting Lezen & Schrijven. Ook degene met een docentenachtergrond leren om met deze specifieke doelgroep te werken. Ze leren om stof aan te bieden die bij het leven van de deelnemers past. Ook heeft het een duidelijk sociaal leercomponent, waarbij zij leren hoe de deelnemers in elkaar zitten en hoe hun leven eruit ziet.”
– Bibliotheek Rotterdam

“Sowieso leren vrijwilligers over andere culturen. En over het traject dat nieuwkomers moeten doorlopen waarbij zij ondervinden hoe heftig dat is. Zo krijgen zij meer begrip voor nieuwkomers.”
– Bibliotheek Oostland

“In de interactie met taalvragers leren de vrijwilligers interculturele competentie. Ook krijgen zij steeds meer zelfvertrouwen en kunnen zij steeds beter en meer het gesprek met de taalvragers voeren. Ze leren hoe ze ‘onderwijs’ op een informele rol kunnen aanpakken zonder de rol van juf of meester te nemen.”
– BplusC Leiden

Perspectief van vrijwilligers: leren over andere culturen en verhogen empathisch vermogen

In alle Taalcafés geven de vrijwilligers aan dat hun betrokkenheid bij het Taalcafé hen leert over andere culturen en andere landen. Vrijwilligers in Leiden en Feijenoord geven daarbij aan ook meer empathie voor nieuwkomers te hebben ontwikkeld en vrijwilligers in Oostland en Maassluis ondervinden dat hun vooroordelen en het denken in stereotypes zijn verminderd. Tot slot noemen vrijwilligers in Blaak en Maassluis dat zij zich op didactisch gebied hebben verbeterd. Er is hierin geen patroon te ontdekken gerelateerd aan de specificatie van de verschillende Taalcafés.

¹⁶ In Katwijk zijn geen vrijwilligers geïnterviewd en in de gesprekken met de vrijwilligers in Venlo is dit onderwerp niet besproken. Ook is deze vraag niet met de coördinatoren van deze Taalcafés besproken.



*“Ik krijg meer kennis van de achtergrond, cultuur en godsdienst van de mensen.
En ik leer om voorbij een hoofddoekje te kijken.”
– vrijwilliger Oostland*

*“Ik heb geleerd dat een vooroordeel door kennismaking verandert in respect.”
– vrijwilliger Maassluis*

3.10 Op welke punten kunnen Taalcafés verbeteren?

Deelnemers: frequentie, ruimte en niveau-indeling

Alle gesproken deelnemers waren tevreden en positief over het Taalcafé dat zij bezochten. Vijftien deelnemers gaven aan geen verbeterpunten te hebben voor het Taalcafé. Alleen in Venlo gaven alle deelnemers wel één of meer verbeterpunten aan. Ook was er een vijftal deelnemers dat de vraag niet begreep.

De verbeterpunten die genoemd zijn, gaan voornamelijk over het verhogen van de frequentie waarin het Taalcafé plaatsvindt. Dit is genoemd door deelnemers van het Taalcafé in Venlo en Oostland waar het Taalcafé maandelijks plaatsvindt maar ook in Leiden en Feijenoord waar het wekelijks wordt aangeboden. Een enkeling noemt daarbij ook het tijdstip van het Taalcafé en dat het voor mensen met een baan goed zou zijn als er ook in de avond een Taalcafé wordt geboden. Daarnaast wordt het verbeteren van de ruimte en/of de akoestiek in geval van Venlo, Leiden en Katwijk genoemd. Tot slot zien deelnemers in Midden-Delfland, Feijenoord en Blaak verbetermogelijkheden in de niveau-indeling en het bieden van kleinere groepjes.

De deelnemers is ook gevraagd welke verbeterpunten zij voor de bibliotheek in het algemeen hadden. De meeste deelnemers gaven aan tevreden te zijn en geen idee te hebben voor mogelijke verbeteringen. Slechts een enkeling gaf wel één of meerdere verbeterpunten, maar door het kleine aantal kunnen hier geen algemene uitspraken over worden gedaan. De vraag bleek voor de meeste deelnemers te algemeen; zij konden zich moeilijk een voorstelling maken van de richting waarop ze moesten denken om tot een antwoord te komen.

Vrijwilligers: promotie, planning en materiaal¹⁷

De verbeterpunten die door vrijwilligers worden genoemd lopen sterk uiteen. Tevens is er geen relatie te leggen met de specifieke kenmerken per Taalcafé, met uitzondering van de suggestie van een vrijwilliger in Oostland om het Taalcafé vaker aan te bieden. Het Taalcafé Oostland vindt namelijk maandelijks plaats. Daarbij wordt tevens aangegeven om vast te houden aan de vaste planning. Andere verbeterpunten of tips die worden genoemd zijn: meer promotie te maken voor het Taalcafé, de planning stroomlijnen met ander taalaanbod, meer inzet op ondersteuning en uitwisseling van materiaal voor vrijwilligers en verbeteren van de ruimte waar het Taalcafé plaatsvindt.

Aanbevelingen: minimaal wekelijks en inzet op promotie

Uit de genoemde verbeterpunten kan worden geconcludeerd dat het zowel van deelnemers als vrijwilligers de voorkeur heeft om het Taalcafé minimaal elke week te organiseren. Bij bibliotheken waar men vaker dan één keer per week wil samenkomen, zou hiermee in een proef kunnen worden geëxperimenteerd. Daarbij lijkt het zinvol om eventuele aanvullende Taalcafés buiten kantooruren te organiseren ('s avonds of in het

¹⁷ In Katwijk zijn geen vrijwilligers geïnterviewd en in de gesprekken met de vrijwilligers in Venlo is dit onderwerp niet besproken.

weekend), zodat ook werkenden erbij kunnen aansluiten. Een uitbreiding van de frequentie van het Taalcafé zou gepaard kunnen gaan met de door vrijwilligers gewenste sterkere inzet op promotie van het Taalcafé.



4 Digitale vaardigheden: Klik & Tik, Digisterker

4.1 Inleiding

In de periode december 2017 tot maart 2018 zijn vijf verschillende cursussen gericht op digitale vaardigheden onder de loep genomen om een breed beeld te krijgen van mogelijke eenheid en verscheidenheid die er in dit aanbod bestaat. Het ging specifiek om Klik & Tik cursussen en bij één bibliotheek om zowel de cursus Klik & Tik cursus als Digisterker. Middels deskresearch en een interview met de coördinator is het aanbod gespecificeerd. Daarnaast is veldwerk verricht onder deelnemers en in het geval van Midden Brabant is er ook met twee vrijwilligers gesproken. Onderstaand is weergegeven welk type en aantal respondenten zijn geïnterviewd. Anders dan de 'Monitor Digitale Vaardigheden' (Smit & Camo, 2017) gaat het hier dus om kwalitatief onderzoek.

tabel 6 Aanpak veldwerk Klik & Tik/Digisterker: type en aantal respondenten

Bibliotheek	Cursuslocatie	Deelnemers	Vrijwilligers
OBA ¹⁸	De Banne & Molenwijk	6	geen
Flevomeer	Urk	8	geen
Noord-West Veluwe	Harderwijk	5	geen
Rivierenland	Leerhuis Culemborg	7	geen
Midden Brabant	Tilburg	6	2
		32	2

4.2 Hoe zien Klik & Tik en Digisterker cursussen eruit? – Van theorie naar praktijk

In een eerdere paragraaf zijn de Klik & Tik en Digisterker cursussen toegelicht. Maar hoe zien de cursussen er in de praktijk uit? En in hoeverre is hierin sprake van vergelijkbaarheid? Aan de hand van de volgende criteria zijn de cursussen die in het onderzoek zijn meegenomen nader gespecificeerd:

- Ontstaan en financiering
- Doelgroep, deelnemersprofiel en doel
- Vorm: opzet en inhoud
- Wijze van werving van deelnemers
- Betrokkenheid van (vrijwillige) begeleiders

Uit onderstaande beschrijvingen blijkt dat er vooral sprake is van overlap tussen de verschillende cursuslocaties. Het ontstaan en de financiering, de doelgroep, het doel en het deelnemersprofiel zijn min of meer gelijk. Ook de opzet en inhoud zijn bijna gelijk, alleen het aantal bijeenkomsten varieert. De variatie tussen de verschillende initiatieven zit eigenlijk alleen in het al dan niet werken met vrijwilligers en/of betaalde krachten als begeleiders.

¹⁸ In het geval van OBA zijn cursisten van Klik & Tik en Digisterker geïnterviewd. Daarentegen is enkel een nadere specificering van Digisterker opgemaakt. Hierdoor kan de beschrijving van hoe Klik & Tik bij OBA vorm krijgt niet worden gegeven.

Ontstaan en financiering: belang van digitale vaardigheden en regulier budget als basis

Bij de bibliotheken Flevomeer, Rivierenland, OBA en Midden-Brabant is het aanbod ontstaan vanuit de visie van de overkoepelende bibliotheekorganisatie dat er in de samenleving behoefte was aan dergelijk aanbod vanwege de digitalisering. Bij Rivierenland wordt bovendien aangegeven dat het feit dat de KB de licentie voor Klik & Tik bekostigt, een belangrijke motivator voor het aanbieden van de cursus was. Oorspronkelijk werd de Klik & Tik cursus in Rivierenland in de bibliotheek gegeven, maar inmiddels vindt de cursus in het Leerhuis Culemborg plaats. In geval van Noord-West Veluwe is de bibliotheek pas actief geworden op digitale vaardigheden toen er concreet aanbod beschikbaar kwam in de vorm van Klik & Tik.

De kosten worden bij vier van de vijf bezochte bibliotheken primair vanuit de reguliere gemeentegelden gedragen. In Urk wordt het bekostigd vanuit de gemeentesubsidie voor het Huis voor Taal die via een welzijnsorganisatie loopt. De kosten voor de licenties worden gedragen door de KB. Noord-West Veluwe en Rivierenland noemen daarnaast ook de aanvullende subsidie vanuit de Belastingdienst die zij inzetten voor de cursussen.

Doelgroep: beginnende computergebruiker

Er is volledige overeenstemming tussen de verschillende bibliotheken in de doelgroep waarvoor Klik & Tik is bedoeld, namelijk: de beginnende gebruiker die moeite heeft met basale digitale vaardigheden en geen tot bijna geen ervaring met computers heeft. Bij Rivierenland zijn daarbij bijstandsgerechtigden een specifieke doelgroep: zij kunnen door de gemeente worden verplicht om aan aanbod van het Leerhuis deel te nemen, waaronder Klik & Tik als tegenprestatie voor het verkrijgen van een bijstandsuitkering.

Als we de (beoogde) doelgroep naast de uiteindelijke deelnemers zetten, komt dit redelijk overeen. Het zijn veelal mensen die nog weinig ervaring met de computer hebben en hun basale vaardigheden willen verbeteren. Hoewel de verschillende bibliotheken vooraf een vorm van screening op het niveau van de potentiële deelnemer inzetten, zijn er echter ook deelnemers die al aardig wat vaardigheden hebben en wat dat betreft buiten de doelgroep vallen. Rivierenland valt op doordat de deelnemersgroep veelal uit mensen met een niet-Nederlandse achtergrond bestaat, terwijl de deelnemers van de andere cursuslocaties bijna allemaal Nederlands van origine zijn.

In geval van Digisterker wordt de doelgroep gevormd door mensen die wel al een beetje digitaal vaardig zijn en het internet op kunnen, maar die onvoldoende vaardig zijn om met de digitale overheid om te gaan. Ook hier komt de groep van daadwerkelijke deelnemers overeen met de beoogde doelgroep.

Doel: computervaardigheden, zelfredzaamheid en vertrouwen

Ook rond het doel van de Klik & Tik cursus bestaat volledige overeenstemming. De cursus is bedoeld om deelnemers vaardiger te maken in het gebruik van de computer, om hen meer durf en zelfvertrouwen te geven en angst weg te nemen en tot slot om hen meer zelfredzaam te laten worden. Midden Brabant wendt de cursus daarnaast aan om mensen te vinden waarbij de beperkte computervaardigheden samenhangen met onvoldoende taalvaardigheden, maar ervaart dit tegelijkertijd nog als een grote uitdaging. Rivierenland geeft daarnaast expliciet aan dat de cursus ook bedoeld is om mensen te laten zien hoe zij de computer kunnen gebruiken in relatie tot hun interesses.

Digisterker heeft bij de OBA als doel om deelnemers zelfstandig en zelfredzaam te maken om zo om te kunnen gaan met de digitale overheid.



Opzet: wekelijks twee uur, variatie in aantal bijeenkomsten

In tabel 7 zijn alle kenmerken van de opzet van de vijf bezochte bibliotheken samengevat. In alle gevallen vindt de cursus wekelijks plaats. Gemiddeld duurt een bijeenkomst twee uur. De groepsgrootte varieert van vijf à acht tot tien deelnemers, terwijl het aantal begeleiders per cursusgroep in alle gevallen twee is. De grootste variatie zit echter in het aantal bijeenkomsten. Deze varieert voor het doorlopen van de drie Klik & Tik modules van slechts tien bijeenkomsten tot 18 bijeenkomsten. Rivierenland wijkt op een aantal punten af van de andere locaties. Hier is namelijk in geen enkel opzicht sprake van een vastgesteld aantal bijeenkomsten. Dit is geheel afhankelijk van de deelnemer zelf en wat hij/zij nodig heeft. Bovendien is hier sprake van 'open inloop'. Dat wil zeggen dat er geen bepaald startmoment voor de cursus is maar dat deelnemers het hele jaar door kunnen instappen.



Een ander wezenlijk verschil is dat een deel van de deelnemers bij Rivierenland door de gemeente wordt verplicht om deel te nemen aan een activiteit in het Leerhuis als tegenprestatie voor het verkrijgen van bijstand. Bij de andere bezochte bibliotheken heeft de cursus in geen van de gevallen een verplicht karakter. Wel zetten sommige bibliotheken een methode in om aanwezigheid te stimuleren. Zo belt Midden Brabant na als een deelnemer afwezig is en krijgen zij bij afronding een certificaat en bij de OBA vraagt men een bijdrage voor het werkboek.

Bij Rivierenland, Midden Brabant en Flevomeer wordt de cursus gratis aangeboden. OBA vraagt een bijdrage van € 10,- voor het werkboek en in Noord-West Veluwe werd ten tijde dat de deelnemers in dit onderzoek aan de cursus deelnamen een bijdrage van € 15,- gevraagd voor koffie, thee en drukwerk. Inmiddels is deze bijdrage vervallen om het laagdrempelige karakter van de cursus te versterken.

tabel 7 Opzet en inhoud Klik & Tik/Digisterker

Bibliotheek	Frequentie	Duur	Totale groeps- grootte	Aantal bijeenkomsten	Aantal begeleiders per groep
OBA (Digisterker)	Wekelijks	2-2,5 uur	10	4	2
Flevomeer	Wekelijks	1-1,5 uur	7	Gemiddeld 10 voor 3 modules	2
Noord-West Veluwe	Wekelijks	2,5	5-8	Gemiddeld 15 voor 3 modules	2
Rivierenland	Wekelijks, open inloop	1,5 uur	8	Onbekend, afhankelijk van deelnemer	2
Midden Brabant	Wekelijks	2 uur	10	Gemiddeld 18 voor 3 modules	2

Werkwijze: computerprogramma als basis, hulp door een coach

In alle gevallen vormt het Klik & Tik computerprogramma de basis van de cursus. De deelnemers gaan hier zelfstandig en op eigen tempo mee een de slag en als zij hulp nodig hebben kunnen ze een coach inschakelen. Die hulp vindt veelal één op één plaats, maar in Flevomeer en Noord-West Veluwe wordt er soms ook plenair uitleg gegeven. Bij alle bezochte locaties lopen de niveaus van de deelnemers door elkaar. Vanwege de open inloop is dit bij Rivierenland nog meer dan op de andere locaties het geval. Tot slot geeft de coördinator bij Noord-West Veluwe aan dat de begeleiders niet alleen inzetten op het Klik & Tik programma, maar dat zij deelnemers daarnaast stimuleren om de computer te gaan gebruiken voor de eigen interesses. Dit doen ze door de deelnemers een huiswerkopdracht te geven.

Bij de cursus Digisterker in de OBA wordt gebruik gemaakt van de simulatieomgeving van Digisterker en het bijbehorende werkboek. Daar wordt dan in stappen mee geoeënd. Ook hier is een coach aanwezig om – waar nodig – hulp te bieden.

Werving deelnemers: vooral via promotie en sociale partners

Bibliotheken zetten voor de werving van deelnemers vooral in op promotionele activiteiten via verschillende media en hun netwerk van (sociale) partners. Bij het eerste gaat het om advertenties in de (wijk)krant, flyers en het plaatsen van de cursus in de bibliotheekagenda. Deze middelen worden vooral door OBA, Flevomeer en Midden Brabant ingezet.

Vier van de vijf bezochte bibliotheken werven hun deelnemers via sociale partners. Voor de OBA en Midden Brabant is deze werkwijze aanvullend op hun promotie in de media. Bij Rivierenland en Noord-West Veluwe zijn wervingskanalen via de sociale partners echter belangrijker. Bij Rivierenland gaat het om een samenwerking met de gemeente waarin burgers met klantprofiel 4¹⁹ naar het Leerhuis worden doorgestuurd en door participatiecoaches worden begeleid naar aanbod, waaronder de Klik & Tik cursus. Noord-West Veluwe geeft sociale partners als enige wervingsstrategie aan en specificeert dit naar UWV, sociale dienst, schuldhulpverlening en de woningbouw. Dergelijke sociale partners zijn belangrijk om niet alleen gepensioneerdde deelnemers te werven, maar ook mensen van jongere leeftijd die moeite hebben met digitale vaardigheden.

¹⁹ Burgers die niet (binnen afzienbare tijd) economisch zelfstandig is en waarvoor maatschappelijke participatie (vooralsnog) het maximaal haalbare is.



Tot slot worden deelnemers geworven via mond-tot-mondreclame door andere huidige of oud-deelnemers en via ander aanbod van de bibliotheek zoals het Digicafé (in geval van Flevomeer) en Ouderen in de wijk (in geval van OBA).

Gezien de uitkomsten rond hoe deelnemers bij de cursus terecht komen (4.4) kunnen we opmaken dat werving via de bibliotheek zelf en de (wijk)krant het meeste oplevert. Echter lijkt er meer winst te kunnen worden behaald als meer met sociale partners wordt samengewerkt.

Vrijwilligers maar ook bibliotheekmedewerkers als begeleiders

In twee van de vijf bezochte bibliotheken treden vrijwilligers op als begeleider, in twee andere bibliotheken zijn het betaalde krachten en in de laatste gaat het om een combinatie van vrijwilligers en betaalde krachten. In Rivierenland en Noord-West Veluwe wordt de begeleiding van de deelnemers volledig uitgevoerd door vrijwilligers. Hier is alleen bij onvoorziene omstandigheden een betaalde kracht van de bibliotheek beschikbaar als achterwacht tijdens de cursus. In geval van Midden Brabant bestaan de begeleiders uit vrijwilligers, maar zijn ook productmanagers – specialist basisvaardigheden educatie 18+ en specialist mediawijsheid – betrokken voor die educatieve expertise inbrengen. In Flevomeer en OBA worden de deelnemers begeleid door betaalde medewerkers van de bibliotheek. In alle gevallen, of het nu vrijwilligers of betaalde krachten zijn, is de rol van de begeleiders het helpen van deelnemers als zij vast lopen of een vraag hebben. Dit wordt bevestigd door de vrijwilligers betrokken in Midden Brabant.

Voor het begeleiden van de Klik & Tik cursus is er in geen van de bibliotheken sprake van een training. De voorbereiding is over het algemeen als volgt: na een (selectie)gesprek met de coördinator, krijgen nieuwe begeleiders praktische informatie en inloggegevens van Klik & Tik om zelf het computerprogramma te doorlopen en loopt men een aantal keer mee met ervaren begeleiders. Er is geen verschil in voorbereiding tussen betaalde krachten en vrijwilligers, behalve dan dat er bij betaalde krachten geen selectiegesprek plaatsvindt. Dit beeld komt overeen met het beeld dat is verkregen van de vrijwilligers betrokken in Midden Brabant.²⁰

Voor het begeleiden van Digisterker ontvangen de betrokkenen wel een training. Deze bestaat uit een halve dag training rond het computerprogramma en privacy en een halve dag training over didactiek.

In geval van Rivierenland en Midden Brabant wordt er ook na de inwerkperiode ondersteuning geboden. In Rivierenland vindt dit plaats door begeleiding en intervisie door een ROC-docent. In Midden Brabant zijn productmanagers verbonden die vanuit hun onderwijskundige en educatieve expertise de begeleiders ondersteunen. In de andere gevallen is er geen sprake van blijvende begeleiding.

De coördinatie van de cursussen ligt in alle gevallen bij een betaalde kracht. Wel is in geval van Midden Brabant de groep vrijwilligers min of meer zelfsturend.

Werving vrijwilligers: o.a. via vrijwilligerspool en netwerk van project-leider

In Rivierenland zijn de vrijwilligers afkomstig uit de vrijwilligerspool van de voormalige Doenerij en is geen verdere werving uitgevoerd. In Midden Brabant worden vrijwilligers vooral via mond-tot-mondreclame en het netwerk van de projectleider geworven. In

²⁰ Bij de andere bibliotheken zijn geen vrijwilligers geïnterviewd waardoor er geen algemene uitspraken over hoe vrijwilligers de training ervaren.

Noord-West Veluwe wordt geworven voor computervrijwilligers in het algemeen, waarbij de specifieke methode die hiervoor wordt gebruikt niet bekend is bij de onderzoekers.

In Flevomeer en OBA worden geen vrijwilligers geworven omdat de begeleiding door reguliere betaalde krachten wordt gedaan.

4.3 Wie zijn de deelnemers van de cursussen?

Vooraf vrouw, gepensioneerd en helpt actief in vrijwilligerswerk

Uit onderstaand overzicht kan worden opgemaakt dat de deelnemers in onze steekproef vooral vrouwen waren en gemiddeld 63 jaar waren. Dit komt in sterke mate overeen met de 'Monitor Digitale Vaardigheden' (Smit & Camo, 2017). Bij de OBA was de gemiddelde leeftijd het hoogst (74 jaar) en bij Rivierenland het laagst (49 jaar). Dit laatste houdt verband met het gegeven dat in Rivierenland wordt gewerkt aan de hand van verplichte deelname aan activiteiten voor inwoners met klantprofiel 4.

De meeste deelnemers hebben een Nederlandse achtergrond. Bij Midden Brabant, Noord-West Veluwe en Flevomeer gold dit voor alle deelnemers. Bij de OBA was één deelnemer van Surinaamse afkomst. Bij Rivierenland had slechts één deelnemer een Nederlandse achtergrond en was een andere deelnemer in Nederland geboren maar waren zijn ouders afkomstig uit Marokko.

Portret deelnemer Klik & Tik²¹



²¹ In de portretten worden fictieve namen gebruikt. Bovendien gaat het om portretten die zijn samengesteld op basis van kenmerken van diverse deelnemers die aan het onderzoek deelnamen.



Slechts vier deelnemers (13%) hadden een betaalde baan. Vanwege de relatief hoge gemiddelde leeftijd waren veel van de deelnemers met pensioen. Van de acht deelnemers die de pensioengerechtigde leeftijd nog niet hadden bereikt, hadden er drie een betaalde baan en vijf niet. In de laatste groep ging het in vier gevallen om mensen van niet-Nederlandse afkomst die deelnamen aan de Klik & Tik cursus in Rivierenland. Wel deed de helft van de deelnemers vrijwilligerswerk. Daarmee was het (maatschappelijk) participatieniveau van deze groep hoger dan van de deelnemers van de Taalcafés.

tabel 8 Specificatie respondenten: deelnemers Klik & Tik/Digisterker

Bibliotheek	Mannen	Vrouwen	Gemiddelde leeftijd	Aantal betaald werk	Aantal vrijwilligerswerk
OBA	2	4	74	0	1
Flevomeer	0	8	68	1	6
Noord-West Veluwe	2	3	64	1	2
Rivierenland	2	5	49	1	4
Midden Brabant	1	5	63	1	3
Totaal/gemiddeld	7	25	63	4	16

4.4 Via welke weg en waarom komen deelnemers naar de cursus?

Volgen van cursus staat veelal op zichzelf

In de meeste gevallen, namelijk bij 20 deelnemers, was de cursus de eerste en enige activiteit die men (tot op dat moment) had ondernomen om digitale vaardigheden te verbeteren. Zes namen op het moment van spreken deel aan dergelijke activiteiten, of hadden of in een recent verleden hieraan deelgenomen. Zes anderen hadden in een verder verleden meegedaan aan activiteiten om hun digitale vaardigheden te verbeteren. Degene die recentelijk actief waren in activiteiten hadden een computermaatje, bezochten het Digicafé of hadden de cursus Digisterker of DigiD gevolgd. Er is dus geen duidelijke koppeling tussen Klik & Tik en een specifieke andere cursus of vorm van ondersteuning.

Bibliotheek en krant voornaamste ingang

Negen van de gesproken deelnemers waren via de bibliotheek zelf en in geval van Rivierenland het Leerhuis met de cursus in aanraking gekomen. Op deze plekken waren zij door contact met medewerkers en door het zien van flyers geattendeerd op de cursus. Ook de krant is een belangrijke plek om deelnemers te werven: acht deelnemers waren na het zien van een bericht in de plaatselijke krant gestart met de cursus. Daarnaast noemden drie deelnemers dat zij via een kennis of in hun stamcafé over de cursus hoorden. Tot slot werd het ROC, een taalcoach en vrijwilligerswerk als aanleiding genoemd. Deelnemers komen dus in mindere mate via (sociale) partners bij de cursus terecht dan men vanuit de specificatie van de coördinatoren zou verwachten. Dit komt deels overeen met de 'Monitor Digitale Vaardigheden' waar 32% van de deelnemers via de bibliotheek, 22% via vrienden of bekenden en 21% via de krant bij de cursus terecht was gekomen (Smit & Camo, 2017).

Verbeteren van digitale vaardigheden en zelfredzaamheid centrale motivator

In alle bibliotheken wordt het verbeteren van digitale vaardigheden genoemd als reden om de cursus te volgen, zij het dat deelnemers van de ene bibliotheek specifiekere zijn in wat zij precies willen leren dan in de andere bibliotheek. Zo noemen deelnemers in Noord-West Veluwe en Midden Brabant specifieke vaardigheden als internetbankieren, e-mailen en het doen van de administratie. Daarnaast wordt in Flevomeer en OBA de digitale overheid expliciet genoemd.

“Ik weet er helemaal niets van. Je moet iets doen om bij te blijven. Ik kan ook niet typen, dan is het moeilijk om wat te vinden, dus daarom heb ik de cursus gedaan om vaardigheden te leren.”

– deelnemer OBA

“Ik wil graag zelfstandig leren computeren. Ik wil kunnen inloggen en ik wil de mail kunnen lezen.”

– deelnemer Rivierenland

“Ik wilde digivaardiger worden, met scrollen enzo. Ik wist al wel iets, maar wilde meer overweg kunnen met de computer. Ik wilde er vertrouwd mee worden en ook onafhankelijker.”

– deelnemer Flevomeer

Behalve bij de OBA, wordt in alle bibliotheken ook het verbeteren van zelfredzaamheid genoemd als reden om de cursus te volgen. In de ‘Monitor Digitale Vaardigheden’ (Smit & Camo, 2017) noemt 57% dit als motivatie. Bij twee deelnemers had dit een directe aanleiding, namelijk het wegvallen van de partner door overlijden of scheiding. In de andere gevallen houdt het veelal verband met dat de deelnemers merken dat de samenleving steeds meer digitaliseert en dat zij daarin niet achter kunnen blijven. Hieraan verbonden noemen drie deelnemers dat zij hun computervrees willen verminderen. Dit is dan ook een belangrijke aspect waarop potentiële deelnemers kunnen worden geworven.

“Je moet er toch een keer aan geloven, aan dat digitale. Bijvoorbeeld met internetbankieren. Voor je het weet kan het allemaal alleen nog maar digitaal.”

– deelnemer Flevomeer

“Ik wil op de hoogte zijn van de digitalisering voor als ik er alleen voor kom te staan. Dan wil ik voorbereid zijn.”

– deelnemer Midden Brabant

“Mijn ex deed eigenlijk altijd alles met de computer. Maar nu moet ik dat zelf gaan doen.”

– deelnemer Noord-West Veluwe

Tot slot volgen vier mensen de cursus in het kader van werk. Eén van hen is zich na een lange periode van arbeidsongeschiktheid aan het voorbereiden op een terugkeer op de arbeidsmarkt en ziet het op peil brengen van zijn digitale vaardigheden als essentieel onderdeel daarvan. Voor twee anderen geldt het volgen van de cursus als verbetering van hun CV's om kans op (nieuw) werk te vergroten. In het laatste geval gaat het om



het verbeteren van de vaardigheden ten behoeve van aangepast werk vanwege arbeidsongeschiktheid. Bovenstaande komt min of meer overeen met de uitkomsten van de 'Monitor Digitale Vaardigheden' (Smit & Camo, 2017) waar blijkt dat 17% van de deelnemers de cursus volgt om beter een baan te kunnen zoeken.

*"Ik ben net gescheiden en ik ben op zoek naar werk. Bijna al het werk is met de computer, dus ik heb het heel hard nodig."
– deelnemer Rivierenland*

*"Ik wilde vertrouwder worden en meer durven met de computer. Ook voor het UWV en voor mijn CV, zodat ik kan laten zien dat ik nog kan en wil leren."
– deelnemer Midden Brabant*

Volgend op deze beweegredenen komen de deelnemers (bijna) altijd naar de cursusbijeenkomsten. Slechts voor één deelnemer gold dat zij niet altijd, maar 'soms' naar de cursus kwam. De reden hiervoor was dat zij ziek was. Het is niet zo dat de bibliotheken waar men 'maatregelen' neemt om aanwezigheid te stimuleren, deelnemers ook minder vaak verstek laten gaan.

Portret deelnemer Klik & Tik²²



²² In de portretten worden fictieve namen gebruikt. Bovendien gaat het om portretten die zijn samengesteld op basis van kenmerken van diverse deelnemers die aan het onderzoek deelnamen.

Het is voor de deelnemers vaak moeilijk om aan te geven hoeveel bijeenkomsten zij in totaal hebben bezocht of wat de duur van de cursusperiode eigenlijk is. Het varieert per deelnemer van drie tot zes maanden, maar in geval van Rivierenland waren er ook deelnemers die al deelnamen sinds het moment dat Klik & Tik in het Leerhuis wordt aangeboden, anderhalf jaar daarvoor. Dit houdt verband met de open inloop die op deze cursuslocatie geldt; deelnemers mogen op elk moment starten, mogen zelf bepalen wanneer zij wel of niet komen en wanneer zij hun bezoeken aan de cursus staken. Zodoende zijn er deelnemers die al geruime tijd blijven terugkomen.

4.5 Wat doen deelnemers in de cursus en wat vinden ze daarvan?

Zelfstandig aan de slag met computerprogramma en hulp in de buurt

Het Klik & Tik of Digisterker computerprogramma geldt in alle bibliotheken als basis voor de cursus. De deelnemers gaan tijdens de cursusbijeenkomsten veelal meteen zelfstandig aan de slag. Zij nemen plaats achter een eigen computer, doen een koptelefoon op, loggen in en starten het programma. Hiermee gaan zij zelfstandig en op eigen tempo aan de slag. Wanneer zij vragen hebben of vastlopen is er iemand in de buurt die kan helpen. Alleen in geval van Flevomeer zeggen de deelnemers dat de begeleider aan het begin van de bijeenkomst plenair uitleg geeft. In de andere gevallen gaat het om één-op-één hulp op het moment dat de deelnemer daarom vraagt. Dit komt overeen met hoe de cursus volgens de coördinatoren wordt aangeboden.

“Je wordt achter de computer gezet, logt in en krijgt uitleg door de twee cursusleiders. Ze gebruiken ook het bord om eerst theorie aan iedereen te geven en dan gaan we aan de slag met het programma. Ik ga ook thuis verder. Ik oefen 3 à 4 keer in de week. Ik heb daar schik in.”
– deelnemer Flevomeer

“We werkten in een oefenprogramma en dan gaven twee begeleiders aan wat we gingen doen. Samen hielden ze toezicht om te kijken of iedereen kon werken in het programma en of we ermee uit de voeten konden.”
– deelnemer OBA

Deelnemers zijn tevreden en waarderen de begeleiding en de onderlinge sfeer

Over het algemeen zijn de deelnemers tevreden tot zeer tevreden met de cursus. Dit komt overeen met de ‘Monitor Digitale Vaardigheden’ (Smit & Camo, 2017) waarin bijna alle deelnemers op de verschillende elementen (kunnen oefenen in de bibliotheek, uitleg door begeleiders en voorzieningen) aangeven tevreden te zijn. Alleen bij de OBA en Noord-West Veluwe noemen de deelnemers uit zichzelf ook direct verbeterpunten (zie paragraaf 4.7). Er zijn geen directe aanwijzingen dat dit verband houdt met de werkwijze van deze cursuslocaties.

De deelnemers zijn met name positief over de begeleiders en prijzen hen vooral om hun geduld, maar ook om hun vriendelijkheid en mate van behulpzaamheid. Alleen in geval van Rivierenland worden de begeleiders niet genoemd als reden voor tevredenheid. De tevredenheid bij deze deelnemers heeft vooral betrekking op het computerprogramma zelf en wat zij van de cursus leren. Dat laatste geldt ook in Flevomeer.



*“De vrijwilligers waren zo aardig.”
– deelnemer Noord-West Veluwe*

*“Het leukste is dat je elke keer weer een stapje verder komt.”
– deelnemer Rivierenland*

*“Het is een fijne cursus. Je hoeft je vinger maar op te steken en je wordt geholpen. Er komt wel veel op je af, maar het werkt wel en het is een fijne uitdaging. Als je het eenmaal snapt gaat het steeds beter, als het toch niet lukt, dan word je goed geholpen.”
– deelnemer Midden Brabant*

Naast de begeleiders, is ook de (gezellige) sfeer in de cursus een belangrijke bron van tevredenheid. Dit wordt genoemd door deelnemers in Flevomeer, OBA, Midden Brabant en Noord-West Veluwe. Alleen in Rivierenland wordt dit niet genoemd. Daar geeft men duidelijk aan bijna geen contact met elkaar te hebben.

*“Het leukste vind ik het gezellig met elkaar bezig zijn met hetzelfde ding. Soms denk je van ‘waarom weet ik dat nou niet?’, maar anderen weten ook wel eens iets niet wat ik wel weet. Dat pept je ergens toch op.”
– deelnemer OBA*

*“We zijn een hardwerkende groep, maar het is ook sociaal. We kletsen en buurten ook.”
– deelnemer Midden Brabant*

*“Je volgt de cursus in een groep, maar iedereen is voor zichzelf bezig.”
– deelnemer Rivierenland*

In Midden Brabant wordt ook de mogelijkheid om in eigen tempo te leren als positief ervaren, zeker wanneer men dit vergelijkt met andere cursussen. Ook wordt de groepsgrootte, de mogelijkheid om thuis te oefenen en dat de cursus echt bij de basis begint gewaardeerd.

*“Je begint echt bij de basis, bij het begin. Dat vind ik zelf wel belangrijk.”
– deelnemer Flevomeer*

*“Bij de andere cursussen die ik gedaan heb was de groep heel groot. Als ik dan eenmaal thuis was dan was ik alles weer vergeten. Bij Klik & Tik is het op eigen tempo en kan ik thuis oefenen.”
– deelnemer Midden Brabant*

4.6 Wat levert de cursus diens deelnemers op?

Leeropbrengst: basale computervaardigheden

Voor vrijwel alle deelnemers geldt dat zij van de cursus hebben geleerd. Het gaat om basale computervaardigheden en vaardigheden om de computer te bedienen. Slechts twee deelnemers gaven aan niet echt iets geleerd te hebben. In het ene geval ging het om een deelnemer die vooral ter ondersteuning aan zijn vrouw deelnam aan de cursus. In het andere geval ging het om een deelnemer die vooraf al over dusdanige digitale vaardigheden beschikte dat de cursus voornamelijk een herhaling was.

*"Ik weet nu wat ik moet doen als ik achter de computer zit.
Dat was eerst niet zo."
– deelnemer Rivierenland*

De deelnemers leren diverse nieuwe vaardigheden, met als terugkerende vaardigheid e-mailen. Dat is ook één van de vaardigheden waarvoor uit de 'Monitor Digitale Vaardigheden' (Smit & Camo, 2017) blijkt dat deelnemers vooruitgang boeken. In Rivierenland noemt men vooral toegenomen vaardigheden in e-mailen. In Midden Brabant leren de deelnemers over het gebruik van Word, downloaden, wachtwoorden, e-mailen, internetbankieren, online winkelen en sociale media. Deelnemers in Noord-West Veluwe geven aan dat zij leren e-mailen en internetbankieren en hoe zij zoekmachines en wachtwoorden kunnen gebruiken. In OBA wordt 'het doen van digitale aanvragen' als leeropbrengst genoemd, waarbij niet duidelijk is om wat voor soort aanvragen het gaat. De deelnemers van Flevomeer geven geen specificatie van welke computervaardigheden zij leren. Het is niet duidelijk of en op welke wijze bovenstaande verband houdt met de werkwijze van de cursus. In alle gevallen wordt namelijk gebruik gemaakt van hetzelfde oefenprogramma waarin dezelfde onderwerpen en vaardigheden worden behandeld.

*"Ik kom hier om te mailen, hoe je dat ontvangt, hoe je de mail opent en terug stuurt. Daar heb ik mee geoefend en dat heb ik geleerd."
– deelnemer Rivierenland*

Overigens blijkt dat de leeropbrengst erg afhangt van het startniveau van de deelnemer. Een deelnemer die nog nooit gebruik heeft gemaakt van de computer leert andere dingen dan een deelnemer die dat wel heeft gedaan. Voor de eerste is alles nieuw en leert men vooral de meest basale vaardigheden, terwijl in het tweede geval het ook puur om opfrissen van vaardigheden kan gaan of om het gemakkelijker en sneller inzetten van vaardigheden die men al heeft.

*"Ik kon niets, dus alles wat ik doe, dat heb ik hier geleerd."
– deelnemer Flevomeer*

Helpt kan geleerde toepassen

De helft van de deelnemers geeft aan het geleerde wel in het dagelijks leven te gebruiken en de andere helft geeft aan dat niet te doen. Vooral de deelnemers bij de OBA (zes deelnemers), Flevomeer (zes van de acht deelnemers) en Midden Brabant (de helft van de deelnemers) gebruiken het geleerde in de praktijk. De deelnemers van de OBA geven aan het geleerde te gebruiken bij het invullen van digitale formulieren, de Belastingdienst en e-mail en in Flevomeer om te e-mailen, digitaal contact te onderhouden, overheidszaken te regelen en zoekmachines te gebruiken. De deelnemers van Midden Brabant gebruiken hun nieuwgeleerde vaardigheden voor hun administratie, Word, e-mail en surfen op het internet.

*"Nu maak ik briefjes in Word en schrijf ik die niet meer met de hand.
Dat vind ik fijn, want dat ziet er toch netter uit."
– deelnemer Midden Brabant*

*"Ik heb vaardigheden geleerd om echt te gebruiken. Nu ben ik zelfstandig en regel ik mijn dingen zelf. En door die vaardigheden kan ik ook andere dingen leren, door informatie die ik kan opzoeken."
– deelnemer Flevomeer*



"Ik mail nu meer en kijk naar recepten. Mijn kinderen sturen bijvoorbeeld foto's van de kleinkinderen en ik heb contact met mijn familie in Friesland via de computer."
– deelnemer Flevomeer

Op één na gaven alle deelnemers van Noord-West Veluwe en Rivierenland aan het geleerde (nog) niet in de praktijk te brengen. In Midden Brabant was dit voor de helft van de deelnemers het geval. Dit is zeker in het geval van Noord-West Veluwe opvallend aangezien men hier middels een huiswerkopdracht juist probeert te stimuleren om de computer te gaan gebruiken rond de eigen interesses van de deelnemer. Het is niet duidelijk hoe we dit kunnen verklaren.

De deelnemers in Rivierenland en Midden Brabant gaven aan nog onvoldoende vaardig te zijn om de geleerde vaardigheden daadwerkelijk zelfstandig te gebruiken; zij wilden eerst nog meer oefenen. Met name de deelnemers in Noord-West Veluwe gaven aan dat er een groot verschil zit tussen de cursus en het oefenprogramma dat daarin wordt gebruikt en thuis. Zij vonden het moeilijk om die vertaalslag te maken en gebruiken het geleerde daarom nog niet in hun dagelijks leven. Bij één van hen stond bovendien zijn zeer beperkte typevaardigheden in de weg.

"Ik probeer het wel, maar thuis op de computer lukt niet alles. We hadden bijvoorbeeld in Klik & Tik geleerd hoe je mappen kan maken in je mail. Dat ging hier goed, maar nu heb ik het thuis gedaan en ben ik al mijn mappen kwijt..."
– deelnemer Midden Brabant

"Ik ben nu met de basis bezig. Het zijn nog maar kleine dingen die ik heb geleerd en nog niet heel erg gebruik. Ik denk dat dat later, verderop in de cursus wel meer wordt."
– deelnemer Flevomeer

Het is niet duidelijk of en op welke wijze bovenstaande verband houdt met de werkwijze van de cursus. In alle gevallen wordt namelijk gebruik gemaakt van hetzelfde oefenprogramma en is de opzet min of meer hetzelfde. Wel is het zo dat in Rivierenland en in Midden Brabant – de locaties waar deelnemers het meeste moeite lijken te hebben met toepassen van het geleerde in de dagelijkse praktijk – (bijna) volledig door vrijwilligers wordt uitgevoerd. Daarnaast kan het zijn dat het in Rivierenland samenhangt met diens klantprofiel. Deze bestaat namelijk deels uit burgers waarvoor maatschappelijke participatie (vooralsnog) het maximaal haalbare is en te verwachten is dat het gebruik van digitale vaardigheden een grotere uitdaging is. In alle gevallen kan het zijn dat voor de vertaalslag van het fictieve programma naar de 'echte' digitale wereld veel deelnemers aanvullende ondersteuning nodig hebben.

Minderheid van de deelnemers is de computer vaker gaan gebruiken

Volgend op bovenstaande zou men verwachten dat in ieder geval de helft van deelnemers de computer, tablet of smartphone ook vaker is gaan gebruiken. Dit is echter niet altijd het geval: 12 gebruiken dergelijke apparatuur wel vaker, maar daar tegenover staan 20 deelnemers die het niet vaker gebruiken. Dit staat in contrast met de uitkomsten van de 'Monitor Digitale Vaardigheden' (Smit & Camo, 2017) waaruit blijkt dat deelnemers wel vaker zelfstandig het internet gebruiken. Wellicht heeft dit verschil te maken met de meer specifieke vraagstelling in de monitor. Hier wordt namelijk gevraagd hoe vaak men in de afgelopen drie weken zelfstandig het internet heeft gebruikt

en voor welke van 18 mogelijke toepassingen (bijvoorbeeld nieuwsberichten lezen of een spelletjes spelen). Dit wordt afgezet tegen de uitkomsten van dezelfde vraag uit de voormeting.

De deelnemers die de computer vaker zijn gaan gebruiken doen dit onder andere voor het e-mailen, informatie opzoeken, internetbankieren en de administratie bijhouden.

“Ik gebruik de computer niet zozeer vaker, maar het gebruiken van de computer wordt wel makkelijker. Ik heb nu meer inzicht om dingen op te zoeken, dat gaat nu sneller.”
– deelnemer Flevomeer

“Als ik iets wil weten dan klap ik gelijk de laptop open en kijk ik het na.”
– deelnemer OBA

“Ik zit er nu een paar keer in de week achter, twee à drie keer. Ik zoek recepten op en wil later ook vakanties gaan zoeken, want ik zie voordelige aanbiedingen op tv.”
– deelnemer Flevomeer

Bij het merendeel van degene die digitale apparatuur niet vaker is gaan gebruiken, is dit omdat zij daarvoor eerst nog meer vaardigheden willen hebben. Het is voor hen nog te vroeg om het geleerde in de praktijk te brengen. Ook beschikt een enkeling nog niet over een computer, tablet of smartphone. Tot slot zijn er enkele deelnemers, met name de deelnemers met de hoogste leeftijd, die aangeven dat zij het gebruik van dergelijke apparaten zoveel mogelijk willen vermijden. Zij prefereren fysiek en telefonisch contact boven digitaal contact, maar zijn zich wel bewust van het feit dat de mogelijkheden hiervoor waarschijnlijk zullen afnemen. Het valt op dat vooral deelnemers in Rivierenland en OBA digitale apparatuur niet vaker zijn gaan gebruiken. Mogelijk houdt dit in het geval van Rivierenland verband met het oorspronkelijke doel van de cursuslocatie als min of meer dagbestedingslocatie alsook het niveau van een deel van diens deelnemers, namelijk burgers waarvoor maatschappelijke participatie (vooralsnog) het maximaal haalbare is. Zij zijn mogelijk minder gericht op of hebben minder vaardigheden om ook echt zelfstandig de computer vaker te gaan gebruiken. Bij OBA houdt het mogelijk verband met dat deze groep ook bestaat uit Digisterker deelnemers. Voor deelname aan deze cursus is het beschikken over basale computervaardigheden een vereiste.

“We moeten nog meer oefenen. Dan kunnen we het voor zijn als alles alleen nog maar digitaal kan. Maar het liefst doe ik alles nog wel gewoon met mensen, niet door zo'n draadje. Ik wil mensen bellen of langs kunnen gaan, mede om een uitje te hebben.”
– deelnemer Midden Brabant

“Ik vind het altijd wel heel fijn als er naast een e-mail adres ook een telefoonnummer bij staat. Ik heb liever persoonlijk contact.”
– deelnemer Noord-West Veluwe

De cursus draagt er dus niet sterk aan bij dat deelnemers het gebruik van de computer meer integreren in hun dagelijks leven. Hiervoor is waarschijnlijk meer ondersteuning nodig ook gezien de eerdere uitkomst dat de vertaalslag van de cursus naar het echte leven voor velen een grote stap is.



Ongeveer de helft durft meer op de computer

Een belangrijke uitkomst van het volgen van de cursus is dat deelnemers aangeven dat zij minder bang zijn geworden om iets fout te doen, dat zij zich beter bewust zijn geworden van wat zij doen en hoe dingen werken en dat ze meer kennis hebben gekregen over veiligheid. In de OBA werden soortgelijke opmerkingen gemaakt.

“Ik heb geleerd om minder bang te zijn dat er iets ergs gebeurt. Ik durfde eerst niet te klikken, want stel dat er iets gebeurt. Nu weet ik dat er niet zoveel mis kan gaan. Dat geeft mij zelfvertrouwen.”
– deelnemer Flevomeer

“In de cursus heb ik gezien dat er weinig fout kan gaan, als je maar goed leest. Ik ben zelfverzekerder geworden om dat apparaat te gebruiken.”
– deelnemer OBA

Iets minder dan de helft (15 deelnemers) gaf aan sinds de cursus meer te durven op de computer. Dit kunnen we min of meer vergelijken met de uitkomst van de ‘Monitor Digitale Vaardigheden’ (Smit & Camo, 2017) waaruit blijkt dat deelnemers minder angstig zijn geworden. Angst kunnen we namelijk als tegenhanger van durf zien: hoe minder angstig men is, hoe meer men waarschijnlijk durft. De 17 deelnemers die aangaven niet méér te durven op de computer waren voornamelijk deelnemers van de OBA (vijf deelnemers), Flevomeer (vijf van de acht deelnemers) en Midden Brabant (drie van de zes deelnemers). De deelnemers die wel meer durven, hadden het gevoel gekregen dat er niet zo snel iets fout kan gaan en in geval van Flevomeer wisten ze beter wat en hoe ze iets weg kunnen klikken. In geval van OBA kan dit verklaard worden doordat privacy en veiligheid een kernonderdeel van de Digisterker cursus is, terwijl dit in mindere mate het geval is voor Klik & Tik. In Flevomeer en Midden Brabant lijkt er geen direct verband te zijn met de werkwijze van de cursus.

“Ik durf nu meer en pak ook thuis zelf de computer. Ik durf sneller dingen te doen en dingen aan te klikken. Ik heb minder het gevoel dat er iets mis kan gaan.”
– deelnemer Midden Brabant

“Als ik de computer aanzet dan ga ik op de site dingen opzoeken, dat durf ik meer door deze cursus. Ik had geen vertrouwen in dingen, hoe ik moest mailen, hoe ik iets moest versturen en nu heb ik het op mijn telefoon.”
– deelnemer Rivierenland

Degenen die niet aangeven meer te durven op de computer, geven aan dat ze hiervoor nog onvoldoende vaardigheden hebben om zeker genoeg te zijn. De deelnemers van Noord-West Veluwe geven bovendien aan dat zij hiervoor ook en vooral oefening op de eigen apparatuur voor nodig hebben en dat dat in de cursus niet wordt geboden. Het bieden van een vervolgtraject waarbij dit wel kan, verdient daarom aanbeveling. Bij de deelnemers van Rivierenland speelt mee dat hun beperkte Nederlandse taalvaardigheden hen in de weg zitten. Dit kan als aanknopingspunt worden gebruikt om hen te motiveren zich hier (extra) in te ontwikkelen.



Cursus draagt beperkt bij aan gevoel van 'erbij horen'

Voor 15 deelnemers draagt de cursus niet direct bij aan het versterken van het gevoel om 'er bij te horen' of 'mee te kunnen praten'. Voor een deel van hen staan hun digitale vaardigheden los van dit gevoel.

*"Ik heb nooit het gevoel gehad dat ik er buiten stond."
– deelnemer OBA*

*"Ik voel me er al heel goed bij horen. Ik denk vaak dat ik alles al weet.
Daar kom ik ver mee."
– deelnemer Flevomeer*

*"Ik heb niet het gevoel méér bij het digitale tijdperk te horen.
Ik ben nog steeds een krantenlezer."
– deelnemer OBA*

*"Ik heb niet zo gauw het gevoel dat ik er niet bij hoor. Misschien is het wel zo dat hoe meer je weet hoe meer je kan meepraten of begrijpen waar anderen het over hebben, maar dat heb ik nog niet meegemaakt."
– deelnemer Midden Brabant*

Tien deelnemers gaven aan dat hun gevoel van erbij horen wel is versterkt door de cursus. Dit had voor hen ermee te maken dat zij meer of beter mee kunnen praten met gesprekken over digitalisering, dat zij aan familie en kennissen kunnen vertellen dat zij nu ook digitaal zijn en dat zij digitaal kunnen communiceren met hun omgeving.

²³ In de portretten worden fictieve namen gebruikt. Bovendien gaat het om portretten die zijn samengesteld op basis van kenmerken van diverse deelnemers die aan het onderzoek deelnamen.



"Het aanmelden als vrijwilliger bij het Rode Kruis gaat bijvoorbeeld via de e-mail. Dat kan ik straks ook. Ik voel me er daardoor wel meer bij horen."
– deelnemer Noord-West Veluwe

"Het afmelden voor het meezingkoor gaat bijvoorbeeld via de e-mail. Dat kan ik straks ook. Ik voel me daardoor wel meer onderdeel van de groep, want anders mis ik ook dingen die over de mail gaan."
– deelnemer Midden Brabant

"We kunnen nu zeggen dat we het ook hebben geleerd en gedaan."
– deelnemer Flevomeer

"Bij een cursus sta ik nooit op de deelnemerslijst omdat ik geen e-mail heb. Dat voelt toch dat ik er minder bij hoor."
– deelnemer Noord-West Veluwe

Zeven deelnemers konden de vraag niet beantwoorden, te weten deelnemers in Rivierenland en twee deelnemers in OBA. In het eerste geval begrepen deze deelnemers de vraag onvoldoende om deze te beantwoorden. In het tweede geval aarzelden de deelnemers wat te antwoorden. Zij vertelden dat zij zich in de cursus misschien juist meer bewust zijn geworden van de mate waarin zij achterlopen en zich zodoende wellicht juist minder erbij voelen horen.

4.7 Op welke punten kunnen cursussen verbeteren?

Hoewel alle deelnemers tevreden en positief zijn over de cursus en het gebruikte programma, wordt er toch een aantal verbeterpunten genoemd, zie onderstaand. Alleen in het geval van Rivierenland konden de deelnemers geen punten bedenken die anders of beter konden.

Naast verbeterpunten voor de cursus is aan de deelnemers gevraagd of en zo ja welke verbeterpunten zij voor de bibliotheek in het algemeen hadden. De meeste deelnemers gaven aan tevreden te zijn en geen verbeterpunten te kunnen bedenken. Slechts een enkeling gaf wel één of meerdere verbeterpunten, maar door het kleine aantal kunnen hier geen algemene uitspraken over worden gedaan. De vraag bleek voor de meeste deelnemers te algemeen; zij konden zich moeilijk een voorstelling maken van de richting waarop ze moesten denken om tot een antwoord te komen.

Verbeterpunten voor het computerprogramma

De verbeterpunten rond het gehanteerde computerprogramma lopen sterk uiteen en houden geen verband met de cursuslocatie, namelijk:

- Stem het volume tussen de filmpjes en de opdrachten beter op elkaar af.
- Maak duidelijker aan de deelnemers dat het een fictieve omgeving is (en er dus niets mis kan gaan, c.q. het maken van fouten geen gevolgen kan hebben).
- Zorg dat alles wat in het programma wordt behandeld kan worden geoefend.
- Beperk de hoeveelheid informatie die in Klik & Tik wordt gegeven en biedt de onderdelen rond sociale media niet gemixt aan.
- Geef duidelijker aan waar er geklikt moet worden.
- Zorg voor meer afwisseling tussen de presentator en de thema's.
- Start met het uitleggen van toetsen, symbolen en termen.

Verbeterpunten voor de werkwijze van de cursus

Ook de genoemde verbeterpunten rond de werkwijze van de cursus lopen sterk uiteen. Hoewel dit punten zijn die specifiek gaan over de werkwijze waarop de cursus wordt aangeboden, is hier over het algemeen geen directe link mee te leggen.

- Bied de cursus aan in een aparte ruimte in plaats van midden in de bibliotheek om zo minder zichtbaar te zijn.
- Verbeter de bekendheid zodat meer mensen kunnen deelnemen.
- Sluit de cursusbijeenkomst af met een terugblik.
- Bied de mogelijkheid om de eigen computer te gebruiken in de cursus.
- Zorg voor een strakke planning en tijdige ontvangst.
- Zorg voor een betere screening vooraf en bied de cursus meer in verschillende niveaugroepen aan.

Aanbevelingen: minimaal wekelijks en inzet op promotie

De verbeterpunten lopen sterk uiteen en zijn vrij specifiek. In het algemeen vallen de punten uiteen in verbeteringen voor het computerprogramma dat wordt gehanteerd en verbeteringen voor de werkwijze van de cursus. Wat betreft het eerste bevelen we aan om bij de deelnemers duidelijk(er) te maken dat tijdens de cursus met een fictief programma wordt gewerkt. Op de overige verbeterpunten rond het computerprogramma hebben bibliotheken echter weinig directe invloed. Op het tweede echter wel waardoor genoemde verbeterpunten gelden als aanbevelingen.



5 Uitkomsten taalvaardigheden en digitale vaardigheden vergeleken

5.1 Inleiding

Klik & Tik en Digisterker zijn cursussen bestaande uit verschillende modules en met een duidelijk einddoel, namelijk het volledig doorlopen van de computerprogramma's. Dit is wezenlijk anders dan bij Taalcafés. Deze hebben geen duidelijke opbouw of einddoel waar naar toe gewerkt wordt. Met dit in het achterhoofd kan tot op zekere hoogte gekeken worden naar overeenkomsten en verschillen tussen de uitkomsten zoals verwerkt in hoofdstuk 3 en 4.



5.2 Welke verschillen zijn er in de achtergrond van deelnemers van het Taalcafé en deelnemers van Klik & Tik/Digisterker?

Deelnemers Taalcafé en Klik & Tik/Digisterker duidelijk twee verschillende groepen

Bij beide initiatieven zijn er meer vrouwelijke dan mannelijke deelnemers. In geval van Taalcafés hebben alle deelnemers een migratieachtergrond, terwijl dat bij Klik & Tik/Digisterker veel minder vaak voorkomt. Daar hebben slechts zes van de 32 deelnemers een niet-Nederlandse achtergrond. De gemiddelde leeftijd onder deelnemers van het Taalcafé is duidelijk lager dan die van deelnemers van Klik & Tik/Digisterker, namelijk 39 tegenover 63 jaar. Tot slot is het participatieniveau onder eerstgenoemde lager. Hier heeft 8% betaald werk en 32% doet vrijwilligerswerk tegenover 13% Klik & Tik/Digisterker-deelnemers die betaald werk hebben en 50% die vrijwilligerswerk doen. Genoemde verschillen hangen veelal samen met c.q. zijn het gevolg van het doel en de doelgroep van beide initiatieven. Overigens dient hierin rekening te worden gehouden dat deelnemers die in het onderzoek zijn geïnterviewd niet per definitie representatief zijn voor de gehele groep Taalcafé en Klik & Tik/Digisterker deelnemers.

5.3 Is er een verschil in hoe deelnemers van het Taalcafé en deelnemers van Klik & Tik/Digisterker het aanbod kennen?

Kennissenkring versus bibliotheek en krant

Op één na nemen alle deelnemers van het Taalcafé ook deel aan andere (taal)cursussen of hebben hier eerder aan deelgenomen. Dit staat in contrast met Klik & Tik/Digisterker deelnemers waarvan slecht een derde eerder (hetzij recent, hetzij in een ver verleden) activiteiten heeft ondernomen om hun digitale vaardigheden te verbeteren. Deelnemers van het Taalcafé zijn vaak ook via dergelijke activiteiten bekend geraakt met het Taalcafé. De overige deelnemers zijn veelal door mensen uit hun directe omgeving op het Taalcafé geattendeerd. In geval van Klik & Tik/Digisterker deelnemers zijn daarentegen de bibliotheek zelf (deelnemers die de bibliotheek in eerste instantie om een andere reden bezoeken en geattendeerd worden op de cursus) en de krant de voornaamste ingangen om bekend te raken met de cursus. Zij zijn ook vaker dan deelnemers aan het Taalcafé al bibliotheekgebruiker voordat zij aan het aanbod deelnemen. In beide gevallen is er nog winst te behalen waar het gaat om de inzet van stakeholders voor het werven van deelnemers.

5.4 Is er een verschil in motivatie voor deelname aan Taalcafé en Klik & Tik/Digisterker?

In beide gevallen is verbeteren van vaardigheden centrale motivator

Zowel het Taalcafé als Klik & Tik/Digisterker worden bezocht c.q. gevolgd omdat de deelnemers hun vaardigheden willen verbeteren, namelijk in geval van het Taalcafé hun Nederlandse taalvaardigheden en in geval van Klik & Tik/Digisterker hun digitale vaardigheden.

Bij de Taalcafés is daarnaast ontmoeting een belangrijke motivator. Dit speelt niet mee bij de deelnemers van Klik & Tik/Digisterker. Dit is gezien de opzet en doelen van beide activiteiten ook niet vreemd. Daar waar deelnemers van het Taalcafé met elkaar en vrijwilligers in gesprek gaan, gaan Klik & Tik/Digisterker-deelnemers voornamelijk zelfstandig aan de slag met het oefencomputerprogramma. Voor laatstgenoemde is niet ontmoeting, maar het verbeteren van hun zelfredzaamheid dan ook een centrale motivator. Dit komt overeen met het doel dat de coördinatoren van de cursussen voor ogen hebben.

5.5 Zijn er verschillen in tevredenheid en verbeterpunten tussen Taalcafés en Klik & Tik/Digisterker?

Hoge tevredenheid door sfeer en begeleiders

Alle deelnemers van zowel het Taalcafé als Klik & Tik/Digisterker geven aan tevreden te zijn over de activiteit. In beide gevallen wordt de sfeer als belangrijke reden voor de tevredenheid genoemd. Rond het Taalcafé gaat het daarbij specifiek om dat deelnemers deze als informeel en open ervaren. Dit zien zij als welkome afwisseling of aanvulling voor het meer formele taalaanbod waaraan zij deelnemen of hebben genomen. Voor de Klik & Tik/Digisterker-deelnemers gaat het simpelweg om een gezellige en ontspannen onderlinge sfeer, hoewel dit geen motivator voor hen was om de cursus te starten. De Klik & Tik/Digisterker deelnemers spreken daarnaast ook expliciet hun waardering uit voor de begeleiders.



Veel overeenstemming in verbeterpunten voor Taalcafés, grote diversiteit in verbeterpunten onder Klik & Tik/Digisterker-deelnemers

Voor deelnemers van de Taalcafés concentreren de verbeterpunten zich op drie aspecten, te weten frequentie, de locatie en niveau-indeling van de groepjes. De verbeterpunten die door Klik & Tik/Digisterker-deelnemers worden genoemd lopen echter sterk uiteen en gaan zowel over het computerprogramma zelf als over de werkwijze van de cursus.

5.6 Welke verschillen zijn er in de opbrengsten van Taalcafés en Klik & Tik/Digisterker cursussen?

In beide gevallen verbetert men zijn/haar basisvaardigheden

Zowel deelnemers van de Taalcafés als deelnemers van Klik & Tik/Digisterker geven aan dat hun basisvaardigheden zijn verbeterd, waarbij het respectievelijk gaat om Nederlandse spreekvaardigheden en digitale vaardigheden. De deelnemers van het Taalcafé geven daarnaast aan geleerd te hebben over de Nederlandse cultuur. En bij Klik & Tik/Digisterker is er een aantal deelnemers die aangeven over veiligheid geleerd te hebben. Dit verschil hangt samen met de werkwijze en inhoud van het aanbod.

Geen vergelijking mogelijk op het gebied van durf

Aan deelnemers van Klik & Tik/Digisterker is expliciet gevraagd of zij door de cursus meer durven. Hoewel sommige deelnemers van het Taalcafé zelf noemden dat zij door het Taalcafé meer durven praten, is die vraag niet expliciet gesteld. Zodoende kan er geen goede vergelijking worden gemaakt tussen de opbrengst van beide initiatieven als het gaat om het effect op durf of zelfvertrouwen van diens deelnemers. In geval van de Taalcafés geeft alleen een aantal deelnemers van de Taalcafés in Maassluis en Oostland aan dat zij door het Taalcafé leren om te durven praten. Bij Klik & Tik/Digisterker geeft daarentegen iets minder dan de helft van alle deelnemers aan dat zij sinds de cursus meer durven op de computer. Dit verschil kan echter net zo goed liggen in het feit dat deelnemers van het Taalcafé hier niet expliciet naar is gevraagd en hoeft niet zozeer in het effect van het aanbod zelf te zitten.

Bij Taalcafés geleerde vaker in praktijk gebracht dan bij Klik & Tik/Digisterker

80% van de deelnemers van het Taalcafé geeft aan het geleerde in het dagelijks leven te gebruiken en ook meer Nederlands te spreken. Zes deelnemers geven aan dit (nog) niet te doen omdat zij hier in hun eigen omgeving weinig mogelijkheden voor hebben. Bij Klik & Tik/Digisterker is het beeld anders. Hier geeft slechts de helft aan het geleerde ook in zijn/haar dagelijks leven te gebruiken en is slechts 40% de computer, tablet of smartphone vaker gaan gebruiken. De deelnemers waarvoor dit geldt geven aan dat zij eerst nog meer moeten oefenen alvorens zij hier aan toe zijn. Een aantal deelnemers noemt ook de vertaalslag die nodig is van de cursus en het programma dat daarin wordt gebruikt naar de eigen apparatuur. In geval van de Taalcafés is een dergelijke vertaalslag makkelijker te maken omdat datgene wat in het Taalcafé niet fictief is terwijl dit bij Klik & Tik/Digisterker wel het geval is. Ook gaat het in het Taalcafé minder om concrete vaardigheden en meer om (durven) praten in de praktijk.

Thuis voelen vooral voor deelnemers van het Taalcafé een moeilijke vraag

De vraag of men zich door deelname aan het aanbod 'er meer bij voelt horen', wordt door deelnemers van het Taalcafé duidelijk vaker bevestigend beantwoord dan door Klik & Tik/Digisterker-deelnemers, namelijk respectievelijk door 44% en 31% van de

deelnemers. Bij de eerste groep kon tegelijkertijd slechts een handjevol zijn/haar antwoord toelichten, terwijl Klik & Tik/Digisterker-deelnemers hun antwoord wel met voorbeelden konden uitleggen. Bovendien kon meer dan de helft van de deelnemers van het Taalcafé de vraag niet beantwoorden omdat zij deze niet begrepen, terwijl dit bij Klik & Tik/Digisterker slechts bij een zesde van de deelnemers het geval was. Een belangrijke verklaring voor dit verschil is het gegeven dat voor alle deelnemers van het Taalcafé Nederlands niet hun moedertaal is, terwijl dit voor nagenoeg alle Klik&Tik/Digisterker-deelnemers wel het geval is. Hierdoor ligt het voor de hand dat laatstgenoemde de interviewvragen gemakkelijker kunnen beantwoorden en toelichten. Daarnaast kan het begrip 'er bij horen' voor deelnemers van het Taalcafé ingewikkelder en veelomvatter zijn dan voor Klik&Tik/Digisterker-deelnemers omdat zij veelal een migratie-achtergrond hebben en aan het inburgeren zijn. Hoewel voor beiden groepen sociale verbondenheid en ook participatie een uitdaging kan zijn, hangt dit bij migranten mogelijk samen met het gegeven dat Nederland niet hun oorspronkelijke thuisland is en dat zij een nieuw bestaan in Nederland moeten opbouwen.



6 Aanbevelingen voor meetinstrumenten

6.1 Inleiding

In het onderzoek zijn diverse onderzoeksmethoden ingezet om inzicht te verkrijgen in diens geschiktheid voor het verzamelen van kwalitatieve effectinformatie. Het gaat om:

- face-to-face individuele en duo interviews, alsook interviews in klein groepsverband
- telefonische interviews
- groepsgesprekken

Bovendien zijn deze methoden op verschillende momenten ingezet, dat wil zeggen:

- gelijktijdig met de activiteit
- aansluitend op het plaatsvinden van de activiteit
- op een ander moment telefonisch
- op een ander moment op de locatie van de activiteit onafhankelijk van het plaatsvinden van de activiteit

Bovengenoemde was niet alleen een bewuste keuze, maar werd ook ingegeven door de mogelijkheden in de praktijk. In onderstaand overzicht is opgenomen welke onderzoeksmethoden waar zijn ingezet.

tabel 9 Overzicht gehanteerde onderzoeksmethode onder deelnemers

Bibliotheek	Taalcafé / Klik & Tik / Digisterker	Indidueel interview	Duo interview	Interview per tele- foon	Groepsge- spreek met 3-4 personen	Groepsge- spreek met 5-7 personen
Rotterdam Feijenoord	Taalcafé	6				
Rotterdam Blaak	Taalcafé	6				
Katwijk	Taalcafé	1	2		3	
Venlo	Taalcafé	2	2			
Maassluis Midden-Delfland	Taalcafé	3	1			
Oostland (Berkel & Rodenrijs en Pijnacker)	Taalcafé	8				
BplusC Leiden	Taalcafé	7				
OBA	Klik & Tik / Digisterker			6		
Flevomeer	Klik & Tik	8				
Noord-West Veluwe	Klik & Tik					1
Rivierenland	Klik & Tik					1
Midden Brabant	Klik & Tik	4	1			0
Totaal		45	7	6	3	2

Tot slot zijn er verschillende vragen getest om informatie op te halen en te bekijken welke vragen het gewenste inzicht gaven. Daartoe zijn in geval van het Taalcafé twee versies van interviewleidraden gehanteerd (zie bijlage). De eerste versie is ingezet in Venlo en Katwijk. Op basis van deze ervaringen en de input van ProBiblio is de leidraad aangepast. Aanpassingen betroffen onder andere het toevoegen van vragen rond (vrijwilligers)werk, het eenduidiger formuleren van een aantal vragen, het laten vervallen van vragen over de bibliotheek als fijne oefenplek vanwege sociaal wenselijke beantwoording en het toevoegen van een algemene vraag wat men van het Taalcafé vindt. Deze aangepaste versie is gebruikt in Rotterdam, Maassluis, Oostland en Leiden. In het geval van Klik & Tik/Digisterker is mede op basis van de ervaringen rond het Taalcafé

een interviewleidraad opgesteld. Aan de hand van de ervaringen met deze leidraad is de werkwijze alsook de vraagstellingen voor het groeps gesprek opgesteld.

6.2 Welke onderzoeksmethode is het meest geschikt?

Deelnemers zijn zeer bereid om mee te werken

Deelnemers zijn over het algemeen bereid en hebben veelal geen bezwaar tegen het meewerken aan een interview over hun deelname aan een Taalcafé of Klik & Tik-cursus. In het eerste geval zien deelnemers het als een oefening voor hun Nederlandse spreekvaardigheid, vinden ze het fijn om te helpen en zijn ze nieuwsgierig naar de vragen die hen gesteld worden. Sommige deelnemers, met name degenen waarvan de Nederlandse taalvaardigheden (nog) beperkt zijn, vinden het wel spannend. Daarom is het bieden van geruststelling en een ontspannen sfeer essentieel. Bij deelnemers van Klik & Tik-cursussen is dit laatste (bijna) niet aan de orde. Ook deze deelnemers vinden het fijn om te helpen en zijn nieuwsgierig. Maar bovenal, en dit geldt met name voor de oudere deelnemers, zien zij het als een welkom moment voor een praatje en contact en vinden zij het leuk om hun verhaal te kunnen doen.

Taalcafé: individuele interviews voorkeursmethode

In het geval van de Taalcafés zijn enkel face-to-face interviews afgenomen. Het ging om individuele en duo interviews, alsook interviews in klein groepsverband.

Het blijkt dat individuele interviews de meeste informatie opleveren. Deze methode maakt het namelijk mogelijk om elke vraag afzonderlijk te behandelen en waar nodig toe te lichten. Ook kan er gericht worden doorgevraagd, zodat ingeschat kan worden in hoeverre de bezoeker echt overtuigd is van zijn of haar antwoord of dat het wellicht gaat om een sociaal wenselijk antwoord. Er kan beter rekening worden gehouden met het taalniveau van de bezoeker omdat tijdens het interview kan worden besloten om bepaalde vragen over te slaan waarvan wordt verwacht dat deze te moeilijk zijn. Dit is belangrijk om de bezoeker een goed gevoel aan het interview over te laten houden. Tot slot hoeft er bij individuele interviews geen rekening te worden gehouden met het niveau van de deelnemers en het vormen van de respondentengroepjes voor het interview. Dit laatste is wenselijk om een evenwichtig gesprek te kunnen voeren en om ervoor te zorgen dat zoveel mogelijk informatie wordt verzameld. Indien voor de ene bezoeker een vraag te moeilijk wordt geacht en de interviewer deze wenst over te slaan, betekent dit in groepsinterviews dat deze vraag niet aan de andere deelnemers wordt gesteld terwijl die deze mogelijk wel zouden kunnen beantwoorden.

De meerwaarde van het gelijktijdig interviewen van verschillende personen is doorgaans dat de respondenten elkaar op ideeën brengen en opvattingen direct bij andere gesprekspartners kunnen worden getoetst. Dit bleek bij de deelnemers van de Taalcafés niet op te gaan. De deelnemers die deelnamen aan een gezamenlijk interview blijken elkaar enkel te bevestigen. Bovendien geven zij in de meeste gevallen hier ook geen verdere toelichting of aanvulling op.

Overigens blijkt dat sommige deelnemers het te spannend vinden om aan een individueel interview deel te nemen. Dit betrof deelnemers wiens taalniveau relatief laag was alsook een echtpaar. Er waren echter ook deelnemers met een laag taalniveau die geen bezwaar hadden tegen een één op één interview. Het is daarom goed om oog te houden voor de balans tussen enerzijds de rijkere opbrengst van een individueel tegenover een duo-interview en anderzijds een soepel verloop van het interview voor de respondent(en). In een duo-interview kunnen respondenten met (zeer) beperkte Nederlandse



taalvaardigheden elkaar op weg helpen wat het gesprek ten goede komt. Tegelijkertijd levert dit per respondent minder rijke informatie op.

Klik & Tik: inhoudelijk gezien voorkeur voor face-to-face interviews

De deelnemers van de Klik & Tik cursussen zijn middels individuele face-to-face interviews, face-to-face duo interviews, telefonische interviews en een groepsgesprek bevestigd.

Vanuit praktische overwegingen is een telefonisch interview de meest geschikte methode. Dit houdt verband met het onderzoeksmoment, waarover in de volgende paragraaf meer. Echter, is deze methode wel tijdrovend omdat het minder gemakkelijk is om de respondent te bewegen om tot de kern van zijn/haar antwoord te komen. Voor veel respondenten was het interview een welkom gesprek, waarbij zij zelf alle tijd hadden en niet schuwden om flink uit te wijden.

Ditzelfde gebeurde in de groepsgesprekken. Hierin versterkten de verschillende respondenten elkaar zelfs in hun neiging om in de beantwoording van de vragen af te dwalen en de kern van de vraag uit het oog te verliezen. Hierover ontstond al snel een levendige discussie, terwijl dit bij daadwerkelijke beantwoording van de interviewvragen bijna niet het geval was. Hier moesten de vragen veelal aan individuele deelnemers gesteld worden om een concreet antwoord op de specifieke vraag te krijgen. Dit zorgde er enerzijds voor dat deelnemers soms min of meer op hun beurt moesten wachten. Tegelijkertijd hield de beperkte tijdsduur van het groepsgesprek in dat er weinig tot geen mogelijkheden waren om door te vragen op gegeven antwoorden waardoor de uitkomsten meer oppervlakkig bleven.

Face-to-face interviews lijkt wederom de meest geschikte onderzoeksmethode. Hier kan het beste op tijdsduur van het interview worden gestuurd, op daadwerkelijke beantwoording van de interviewvragen en zijn er mogelijkheden om door te vragen. Er is geen verschil ontdekt in meer of mindere geschiktheid van individuele of duo-interviews.

Creëren van een veilige sfeer vooral belangrijk in interviews met deelnemers van Taalcafés

Bij de deelnemers van Taalcafés bleek het erg belangrijk om een veilige sfeer te creëren waarin zij zich vrij voelen om eerlijk te antwoorden en om aan te geven wanneer zij een vraag niet begrepen of niet wilden of konden beantwoorden. Dit wordt niet zozeer bereikt door expliciet te zijn over anonimiteit aangezien dit voor veel deelnemers een te ingewikkeld concept is. Het gaat meer om toegankelijkheid van de interviewer en het zorgen voor een ontspannen en informele sfeer. Voor een enkele deelnemer is het in dit kader aan te bevelen om een duo-interview te houden in plaats van een individueel gesprek.

Bij deelnemers van de Klik & Tik-cursussen was een veilige sfeer veel minder van belang. Waarschijnlijk houdt dit in grote mate verband met het feit dat de meeste Klik & Tik deelnemers van Nederlandse afkomst zijn, terwijl deelnemers van het Taalcafé allen een niet-Nederlandse afkomst hebben. Voor de eerste groep is het geven van de eigen mening iets wat men meer gewend is en wat meer geaccepteerd is. In veel herkomstculturen van de deelnemers van het Taalcafé is dat (veel) minder het geval waardoor hier meer aandacht voor moet zijn om dit te bevorderen.

6.3 Welk moment van onderzoek is het meest geschikt?

Taalcafé: interviews als oefening in gespreksvaardigheden

Het veldwerk bij deelnemers van het Taalcafé kon in alle gevallen gelijktijdig met het Taalcafé plaatsvinden. Voor de deelnemers gold het interview veelal als een (andere) manier om hun gespreksvaardigheden te oefenen. Zodoende werd het niet als belasting ervaren, maar eerder als goede oefening.

Ook het plannen van het moment van het veldwerk bleek relatief gemakkelijk doordat het Taalcafé per definitie bestaat uit een mix van nieuwe deelnemers tot deelnemers die sinds lange tijd naar het Taalcafé komen. Bovendien zit er geen (niveau-)opbouw in het Taalcafé, waar de mate van het eventuele effect van afhankelijk is. Echter lijkt het wel zaak dat deelnemers minimaal vier keer een Taalcafé hebben bezocht. Alleen dan kunnen zij echt iets zeggen over hun ervaringen en wat het hen brengt. De opzet van het Taalcafé en de mix van deelnemers hierin, maakt het gemakkelijk om aan deze eis te voldoen.

Klik & Tik: interviews als aparte activiteit

Het veldwerk bij deelnemers van Klik & Tik-cursussen kon slechts in één geval gelijktijdig met de cursus zelf plaatsvinden, namelijk in geval van het groepsgesprek in Culemborg. Hoewel dit was afgestemd met de deelnemers, bleek men op de dag zelf toch wel teleurgesteld dat de Klik & Tik-cursus daarmee niet doorging. In alle andere gevallen is het veldwerk op een ander moment dan de cursus uitgevoerd, hetzij telefonisch, hetzij door een extra bezoek aan de bibliotheek. Dit houdt verband met het gegeven dat een interview rond Klik & Tik, in tegenstelling tot het Taalcafé, in zekere zin niets bijdraagt aan de vaardigheden waarvoor men naar de cursus komt. Deelname aan een interview is voor deelnemers van Klik & Tik dan ook een extra activiteit die geheel losstaat van de cursus.

Bovendien speelt mee dat Klik & Tik in opzet een cursus is met (niveau-)opbouw. Alleen in geval van Culemborg is er een grote mate van diversiteit in vordering in de cursus omdat hier geen vaste startmomenten worden gehanteerd. In alle andere cursussen is dit wel het geval en is het nodig om aan te sluiten bij de planning van de cursus. Om daadwerkelijk ervaringen en effecten van de cursus op te halen, moet men de cursus namelijk gedeeltelijk zo niet volledig hebben afgerond. Zodoende zijn de momenten waarop de interviews kunnen plaatsvinden beperkt en afhankelijk van de agenda en looptijd van de cursus.

6.4 Welke vragen kunnen gesteld worden en welke niet?

Beperk het aantal vragen tot de essentie

Vanuit het idee om deelnemers zo min mogelijk te belasten, is het van belang enkel vragen te stellen die van essentieel belang zijn om inzicht te krijgen in output en outcome. In het onderzoek bleek dat wanneer de interviewchecklist volledig werd doorlopen, het interview al gauw 20 minuten per bezoeker in beslag nam. Vragen over gezinssamenstelling, sinds wanneer, met welke frequentie en hoeveel keer men het Taalcafé/Klik & Tik/Digisterker heeft bezocht, kunnen vanuit die gedachte achterwege worden gelaten. De vragen 'wat vindt u van het Taalcafé/Klik & Tik/Digisterker' en 'wat is het leukste aan het Taalcafé/Klik & Tik/Digisterker' zijn min of meer inwisselbaar omdat de eerste vraag reeds uitnodigt om datgene te noemen wat met het leukste vindt. Inzicht in de vraag wat men in het Taalcafé doet, kan eventueel ook middels een observatie worden verkregen al is dit minder efficiënt. In geval van Klik & Tik/Digisterker is



er geen variatie gevonden in wat men er doet. Van daaruit kan deze vraag achterwege worden gelaten.

Open vragen over diversiteit in de groep en verbeterpunten voor de bibliotheek zijn van onvoldoende waarde

Voor deelnemers blijkt de diversiteit van de groep veelal een gegeven te zijn waar geen aandacht aan wordt besteed en ook geen duidelijke mening over wordt gegeven. Slechts in een enkel geval waardeert een bezoeker dit vanwege het kunnen leren van diverse culturen. In het geval van Klik & Tik en Digisterker heeft men slechts in beperkte mate interactie met andere deelnemers; eenieder zit achter zijn/haar computer met een kop-telefoon op.

De vraag naar verbeterpunten voor de bibliotheek in zijn algemeenheid levert weinig tot niets op. Het is voor de deelnemers een te abstracte vraag, waarbij zij niet goed weten in welke richting zij worden geacht te denken. Dit geldt met name voor de deelnemers van het Taalcafé en houdt verband met hun taalniveau. Maar ook de Klik & Tik en/of Digisterker-deelnemers vinden het moeilijk om deze algemene vraag te beantwoorden.

Het heeft dan ook geen meerwaarde om deze open vragen rond de diversiteit van de groep en verbeterpunten voor de bibliotheek te stellen. Hier zou meer sturing aan gegeven kunnen worden door gericht te vragen naar bepaalde verbeterpunten, zoals 'wilt u dat het Taalcafé er vaker of minder vaak is of wordt georganiseerd?'. Wat betreft verbeterpunten voor de bibliotheek als geheel kan ook concreter naar specifieke aspecten van de dienstverlening van de bibliotheek worden gevraagd. Echter, gaat dit in wezen een stap te ver als men inzicht wil verkrijgen in de effecten van het specifieke aanbod.

Nuanceverschillen tussen vragen voor deelnemers Taalcafé veelal moeilijk te herkennen

Met name voor deelnemers waarvan hun Nederlandse taalvaardigheden laag zijn, zijn vragen die erg op elkaar lijken lastig om afzonderlijk te beantwoorden. Zo is het voor deelnemers van het Taalcafé moeilijk om onderscheid te zien in de vraag wát men in het Taalcafé leert en waaróver, dus over welke onderwerpen, men leert. Ditzelfde geldt voor de vragen of men het geleerde (waaronder de onderwerpen waarover men praat) in het dagelijks leven gebruikt en of men meer Nederlands is gaan praten. Er zit voor de deelnemers teveel overlap in deze vragen: de nuanceverschillen zijn voor hen veelal niet herkenbaar wat beantwoording lastig maakt.

Hetzelfde zou kunnen spelen rond de vragen of Klik & Tik en/of Digisterker-deelnemers het geleerde in de praktijk brengen en of zij de computer meer zijn gaan gebruiken. Het ene houdt te sterk verband met het andere: als men nieuwe computervaardigheden heeft geleerd en deze gebruikt in het dagelijks leven betekent dat welhaast automatisch dat een deelnemer de computer vaker is gaan gebruiken. Bij het voorleggen van deze vragen aan de deelnemers bleek dit echter geen probleem te zijn; zij beantwoorden beiden vragen zonder daarover in verwarring te raken. Mogelijk houdt dit ook verband met de Nederlandse taalvaardigheden van deze deelnemers. Het gaat hierbij namelijk bijna in zijn geheel om mensen waarvoor Nederlands de moedertaal is.



Vermijd abstracte begrippen als 'thuis voelen'

De vraag of deelnemers zich door het Taalcafé meer thuis zijn gaan voelen in Nederland, wordt door een groot aantal deelnemers niet begrepen en dan ook niet beantwoord. Van degene die de vraag wel beantwoorden, is het zeer twijfelachtig of zij de vraag ook echt hebben begrepen. In veel gevallen moet de vraag namelijk op verschillende manieren worden gesteld om een antwoord van de bezoeker te verkrijgen. Bovendien kan slechts een handjevol een toelichting op hun antwoord geven waaruit kan worden opgemaakt dat zij de vraag hebben begrepen. Het is daarom noodzakelijk om sociale verbondenheid en thuis voelen op een zo concreet mogelijke manier uit te vragen.

Bovenstaande is niet aan de orde onder Klik & Tik en/of Digisterker deelnemers waarvoor Nederlands hun moedertaal is. Zij begrijpen de vraag en het begrip 'erbij horen' voldoende om een antwoord te geven.

6.5 Tips en tricks rond meting Taalcafés, Klik & Tik en Digisterker

Uit bovenstaande kunnen de volgende tips en tricks worden geformuleerd voor het uitvoeren van een kwalitatieve effectmeting van een Taalcafé, Klik & Tik of Digisterker cursus:

- Zet individuele interviews in, tenzij deelnemers een sterke voorkeur voor een duo interview hebben.
- Investeer in het creëren van een veilige sfeer door toegankelijkheid van de interviewer en het zorgen voor een ontspannen en informele setting.
- Stel alleen essentiële vragen benodigd om inzicht in output en outcome te verkrijgen.
- Laat vragen over de diversiteit van de groep deelnemers achterwege.
- Vraag niet in het algemeen naar verbeterpunten voor de bibliotheek zonder meer kaders te bieden in welke richting de deelnemers kunnen denken.



- Vermijd vragen met kleine nuanceverschillen, voeg ze samen en bekijk in de analyse in hoeverre de antwoorden inzicht bieden in de afzonderlijke vragen.
- De interviews kunnen het beste worden gehouden door interviewers die beschikken over goede interviewvaardigheden gecombineerd met ervaring en affiniteit met deze doelgroep en/of laaggeletterden in het algemeen. Dit zorgt ervoor dat een interviewer op de juiste wijze aansluiting vindt bij de respondent en zo veel mogelijk bruikbare informatie uit het gesprek kan halen.
- Neem sprekende citaten expliciet op in verslaglegging.

In het kader van Taalcafés gelden daarnaast nog aanvullend onderstaande tips:

- Voorkom dat te veel uitleg over de vraag ertoe leidt dat de bezoeker niet meer of slechts in beperkte mate zelf met een antwoord komt. Accepteer het als een bezoeker de vraag niet kan beantwoorden omdat hij/zij de vraag niet voldoende begrijpt. Maak ook voor het stellen van een specifieke vraag een inschatting of de deelnemer gezien zijn/haar taalvaardigheden in staat is om deze te beantwoorden.
- Interview deelnemers gelijktijdig met het plaatsvinden van het Taalcafé.
- Laat de vraag over of men zich meer thuis is gaan voelen in Nederland achterwege.

Voor de Klik & Tik en Digisterker cursussen gelden tot slot de volgende tips:

- Formuleer de vragen waar mogelijk in een schaal om zo hardere uitspraken over de uitkomsten te kunnen maken. Vraag daarbij wel om een toelichting ten behoeve van inkleuring van het prestatieverhaal middels citaten.
- Organiseer individuele interviews niet gelijktijdig met de cursus, maar op een ander moment.

Op basis van de lessen uit het onderzoek kan onderstaande interviewleidraad worden gehanteerd voor kwalitatieve effectmeting van deelnemers van Taalcafés.

1. Geslacht: man/vrouw
2. Waar komt u vandaan, wat is uw land van herkomst?
3. Hoe lang woont u al in Nederland?
4. Heeft u op dit moment betaald werk?
5. Doet u vrijwilligerswerk?
6. Hoe kent u het Taalcafé?
 - ☐ Via internet
 - ☐ Via de (plaatselijke) krant
 - ☐ Via een andere activiteit, namelijk ...
 - ☐ Via de bibliotheek, namelijk ...
 - ☐ Via iemand anders, namelijk ...
7. Waarom bent u naar het Taalcafé gegaan? Wat wilde u leren?
8. Doet u naast het Taalcafé ook mee aan andere activiteiten om beter Nederlands te leren?
 - ☐ Ja, eerder, namelijk ...
 - ☐ Ja, nu, namelijk...
 - ☐ Nee
9. Wat vindt u van het Taalcafé? Wat vindt u het leukste?
10. Waarover praat u in het Taalcafé?
11. Wat leert u in het Taalcafé?
12. Durft u door wat u heeft geleerd ook meer? Heeft u meer zelfvertrouwen gekregen? (vraag om toelichting)
13. Kunt u wat u leert ook op andere momenten gebruiken? Praat u buiten het Taalcafé (op straat, thuis) meer Nederlands?
14. Is uw contact met Nederlanders beter geworden? Heeft u meer contact met hen en praat u vaker met Nederlanders? (vraag om toelichting)
15. Vindt u dat er vaker of minder vaak een Taalcafé moet zijn (relateren aan huidige frequentie)? Indien vaker: wanneer moet het plaatsvinden en zou u dan ook komen? (vraag om toelichting)
16. Vindt u de bibliotheek een goede plek voor het Taalcafé? Of is een andere plek (bijvoorbeeld buurthuis, gemeentehuis, cultureel centrum) beter? (vraag om toelichting)

Voor het meten van kwalitatieve effecten van Klik & Tik of Digisterker, kan onderstaande interviewleidraad worden gehanteerd. Deze leidraad is gebaseerd op ervaringen met de interviewleidraad zoals gehanteerd in het onderzoek.



1. Geslacht: man/vrouw
2. Waar komt u vandaan, wat is uw land van herkomst?
3. Hoe lang woont u al in Nederland?
4. Heeft u op dit moment betaald werk?
5. Doet u vrijwilligerswerk?
6. Hoe kent u Klik & Tik/Digisterker?
 - ☐ Via internet
 - ☐ Via de (plaatselijke) krant
 - ☐ Via een andere activiteit, namelijk ...
 - ☐ Via de bibliotheek, namelijk ...
 - ☐ Via iemand anders, namelijk ...
7. Waarom bent u naar de cursus gegaan? Wat wilde u leren?
8. Doet u naast Klik & Tik/Digisterker ook mee aan andere activiteiten om uw computer-vaardigheden te verbeteren?
 - ☐ Ja, eerder, namelijk ...
 - ☐ Ja, nu, namelijk...
 - ☐ Nee
9. Wat vindt u van Klik & Tik/Digisterker? Bent u... (vraag om toelichting)
 - ☐ Zeer tevreden
 - ☐ Tevreden
 - ☐ Niet tevreden, niet ontevreden
 - ☐ Ontevreden
 - ☐ Zeer ontevreden
10. Wat leert u tijdens Klik & Tik/Digisterker?
11. In hoeverre heeft de cursus aan uw verwachtingen voldaan? (vraag om toelichting)
 - ☐ In zeer hoge mate
 - ☐ In hoge mate
 - ☐ In redelijke mate
 - ☐ Nauwelijks
 - ☐ Helemaal niet
12. Durft u door wat u heeft geleerd ook meer? Heeft u meer zelfvertrouwen gekregen? (vraag om toelichting)
 - ☐ Ja, ik heb veel meer durf en zelfvertrouwen gekregen
 - ☐ Ja, ik heb meer durf en zelfvertrouwen gekregen
 - ☐ Neutraal, mijn durf en zelfvertrouwen is niet veranderd
 - ☐ Nee, ik heb minder durf en zelfvertrouwen gekregen
 - ☐ Nee, ik heb veel minder durf en zelfvertrouwen gekregen
13. Kunt u wat u leert ook op andere momenten gebruiken? (vraag om toelichting)
 - ☐ Heel vaak
 - ☐ Vaak
 - ☐ Regelmatig
 - ☐ Soms
 - ☐ Nooit
14. Gebruikt u buiten de cursus vaker een computer, tablet of smartphone (op straat, thuis)? (vraag om toelichting)
15. Heeft u nu (door uw verbeterde digitale vaardigheden) het idee er meer bij te horen c.q. meer mee te kunnen praten of mee te kunnen doen? (vraag om toelichting)
16. Welke dingen van de cursus zouden beter kunnen?

7 Conclusies

7.1 Inleiding

In dit afsluitende hoofdstuk trekken wij conclusies op basis van de inzichten die zijn verkregen gedurende het onderzoek. Hierbij nemen we de onderzoeksvragen (en de beantwoording daarvan) als uitgangspunt:

- Welke variatie is er in de wijze waarop bibliotheken invulling geven aan aanbod op taalvaardigheden en digitale vaardigheden?
- Wat zijn de effecten van het aanbod vanuit het perspectief van deelnemers, vrijwilligers, stakeholders en coördinatoren en hoe verhoudt dit zich tot de variatie tussen bibliotheken en tussen diensten/activiteiten?
- Welke methoden en vraagstellingen zijn geschikt om de effecten van het aanbod op deelnemers kwalitatief in beeld te brengen?

Tevens noemen we een aantal aanbevelingen voor het (vormgeven van het) aanbod die we op basis van het onderzoek kunnen formuleren.

7.2 Diversiteit in aanbod

Taalcafés: Welke variatie is er in de wijze waarop bibliotheken invulling geven aan Taalcafés?

De verschillende Taalcafés hebben alle hetzelfde basisdoel en willen alle dezelfde doelgroep bereiken, namelijk:

- Doel: deelnemers in een informele en ontspannen setting laten oefenen met Nederlandse spreekvaardigheden ten behoeve van het verbeteren en/of onderhouden van deze vaardigheden;
- Doelgroep: iedereen die moeite heeft met de Nederlandse taal en zijn/haar spreekvaardigheden wil verbeteren.

Naast het overeenkomstige basisdoel worden door sommige Taalcafés ook de volgende doelen met het Taalcafé nagestreefd:

- Het faciliteren van een ontmoeting tussen deelnemers en 'echte' Nederlanders en/of mensen waarvoor Nederlands de moedertaal is;
- Deelnemers in contact laten komen met de Nederlandse maatschappij en Nederlandse omgangsvormen;
- Bevorderen van zelfredzaamheid van deelnemers.

Ook in het ontstaan, de financiering en de samenwerkingspartners zijn er veel overeenkomsten. Zo zijn de Taalcafés veelal ontstaan vanuit het Taalhuis en wordt het steevast gefinancierd vanuit het reguliere bibliotheekbudget (verstrekt door de gemeente). In veel gevallen werd er direct bij de opstart al samengewerkt met externe partners en zo niet dan is hier inmiddels wel sprake van.

Er is echter grote diversiteit in hoe de Taalcafés vervolgens vorm krijgen. De frequentie varieert van wekelijks tot maandelijks en de opzet kenmerkt zich van meer naar mindere mate van lessetting waarbij in sommige gevallen wel en in andere gevallen juist niet met thema's wordt gewerkt. En hoewel in de meeste Taalcafés de deelnemers in groepjes worden ingedeeld, verschilt de wijze waarop dit gebeurt. Tot slot varieert de rol van vrijwilligers van een laagdrempelige bijdrage als gesprekspartner voor deelnemers tot coördinator van het Taalcafé.



Klik & Tik/Digisterker: Welke variatie is er in de wijze waarop bibliotheken invulling geven aan Klik & Tik/Digisterker?

Er blijkt weinig variatie te zijn in de wijze waarop bibliotheken invulling geven aan het aanbod van Klik & Tik/Digisterker. Het ontstaan en de financiering, de doelgroep, het doel en het deelnemersprofiel zijn min of meer gelijk. De bibliotheken bieden de cursus aan vanuit de visie dat er sprake is van een behoefte en dat dergelijk aanbod in de huidige maatschappij van belang is. In vier van de vijf bezochte bibliotheken wordt het vanuit het reguliere bibliotheekbudget gefinancierd en in één bibliotheek vanuit de gemeentelijke subsidie voor het Huis voor Taal. Het doel en de doelgroep van het aanbod is voor alle bibliotheken hetzelfde, namelijk:

- Doel: deelnemers vaardiger maken, meer durf en zelfvertrouwen geven en angst wegnemen in het gebruik van de computer en hen meer zelfredzaam laten worden.
- Doelgroep: de beginnende gebruiker die moeite heeft met basale digitale vaardigheden en geen tot bijna geen ervaring met computers heeft.

De werkwijze om deze doelen bij de doelgroep na te streven is nagenoeg identiek. Er wordt gebruik gemaakt van het computerprogramma Klik & Tik/Digisterker dat als simulatieomgeving dient. Begeleiders worden ingezet voor als deelnemers vragen hebben of tegen knelpunten aanlopen.

Er is enkel variatie in het aantal bijeenkomsten dat gemiddeld per deelnemer plaatsvindt, namelijk van 10 tot 18 bijeenkomsten. Bij één bibliotheek geldt een open inloop en wordt het aantal bijeenkomsten die deelnemers bijwonen niet gereguleerd. Daarnaast is er verschil in het werken met vrijwilligers en/of betaalde krachten als begeleiders en in het aantal begeleiders per deelnemer. In alle gevallen worden namelijk twee begeleiders ingezet terwijl de groepsgrootte varieert van vijf à acht tot tien deelnemers.

7.3 Meerwaarde en effecten van het aanbod

Taalcafés: Wat zijn de effecten van Taalcafés vanuit het perspectief van deelnemers, vrijwilligers, stakeholders en coördinatoren en hoe verhoudt dit zich tot de variatie in het aanbod?

Stakeholders en vrijwilligers hechten groot belang aan het bestaan van de Taalcafés. Voor stakeholders is het aanbod waar met een gerust hart naar doorverwezen kan (laten) worden omdat zij door het structurele karakter er zeker van zijn dat het er altijd is. Bovendien zien zij het Taalcafé als essentieel aanbod binnen het andere lokale taal-aanbod vanwege de extra oefenmogelijkheden die het taalvragers biedt en het gegeven dat het als opstap naar ander (formeel) aanbod dient.

Volgens coördinatoren, stakeholders en vrijwilligers dragen Taalcafés direct bij aan:

- Het vergroten van durf en zelfvertrouwen van deelnemers en het overwinnen van hun angst om Nederlands te spreken;
- Het vergroten van Nederlandse taalvaardigheden wat betreft vocabulaire, taalgebruik en uitspraak;
- Het bieden van mogelijkheden om 'echte' Nederlanders te ontmoeten voor het voeren van echte, spontane gesprekken en het leren over de Nederlandse cultuur.

De deelnemers zelf bevestigen deze inschatting en laten daarmee de educatieve en maatschappelijke meerwaarde van het Taalcafé duidelijk zien. Daarnaast geeft het merendeel van de deelnemers aan dat zij het geleerde daadwerkelijk in de praktijk brengen en dat zij vaker Nederlands zijn gaan spreken. De vraag of zij zich door het Taalcafé

ook meer thuis zijn gaan voelen is voor de helft van de deelnemers echter te moeilijk om te beantwoorden. 22 van de 50 deelnemers geven aan dat dit bij hen het geval is, maar slechts een handjevol kan dit ook toelichten.

De variatie in de wijze waarop bibliotheken invulling geven aan het Taalcafé lijkt zich niet door te vertalen naar effecten op de deelnemers: bij het vergelijken van de uitkomsten tussen bibliotheken zijn hiervoor geen duidelijke aanwijzingen gevonden. Er zijn dus in alle Taalcafés ongeveer dezelfde effecten, ongeacht de precieze invulling van het aanbod.

Klik & Tik/Digisterker: Wat zijn de effecten van Klik & Tik/Digisterker vanuit het perspectief van deelnemers en hoe verhoudt dit zich tot de variatie in het aanbod?

De cursussen hebben duidelijke educatieve en maatschappelijke waarde voor diens deelnemers in de zin van vaardigheden en gebruik van digitale toepassingen. De deelnemers leren basale computervaardigheden die zij in de helft van de gevallen ook daadwerkelijk in hun dagelijks leven gebruiken. De andere deelnemers geven aan het geleerde nog niet te gebruiken omdat zij hiervoor nog onvoldoende vaardig zijn en nog meer willen oefenen, waaronder op hun eigen computer. Zij zijn, mogelijk mede door de cursus, zeer gemotiveerd om zich hier verder in te ontwikkelen. Daarnaast durft ongeveer de helft meer sinds de cursus, maar tegelijkertijd is slechts een minderheid van de deelnemers de computer ook daadwerkelijk méér of vaker gaan gebruiken. Tot slot draagt de cursus maar beperkt bij aan of men zich er meer 'bij voelt horen'; voor de meeste deelnemers staat dit gevoel los van hun digitale vaardigheden.



Er zijn weinig tot geen aanwijzingen dat de variatie in het aanbod zich vertaalt in de effecten op de deelnemers. Enkel het deelnemersprofiel van Rivierenland lijkt zich te vertalen naar de uitkomsten. Hier wordt een minder groot effect gevonden wat mogelijk samenhangt met het gegeven dat diens deelnemers onder andere burgers betreft waarvoor maatschappelijke participatie (vooralsnog) het hoogst haalbare is.



Taalcafés en Klik & Tik/Digisterker: Hoe verhouden de effecten zich tot het aanbod?

De vaardigheid waarop Taalcafés en Klik & Tik/Digisterker zich richten is wezenlijk anders. Daarnaast is het gegeven dat Klik & Tik/Digisterker een cursus is en het Taalcafé niet, een essentieel verschil tussen beide. Hierdoor zou namelijk meer effect van Klik & Tik/Digisterker verwacht kunnen worden. Dat is echter niet per se het geval.

In beide gevallen verbeteren deelnemers hun vaardigheden. Deelnemers van het Taalcafé blijken het geleerde echter vaker ook daadwerkelijk in praktijk te brengen dan het geval is bij Klik & Tik/Digisterker deelnemers. Laatstgenoemde hebben nog meer oefening nodig om hun nieuwe digitale vaardigheden te gaan gebruiken. Tot slot blijkt dat Klik & Tik/Digisterker deelnemers de vraag of zij zich door deelname aan het aanbod 'er meer bij voelen horen' in tegenstelling tot veel deelnemers van het Taalcafé kunnen beantwoorden, maar dat dit voor veel van hen los staat van hun digitale vaardigheden. Voor veel deelnemers van het Taalcafé – in vergelijking met Klik & Tik/Digisterker deelnemers allen van oorsprong niet-Nederlandssprekend – bleek dit een te moeilijke vraag.

7.4 Aanbevelingen voor het aanbod

Taalcafés

De variatie in de Taalcafés vertaalt zich niet in een variatie in diens effecten (7.3). Desondanks kunnen op basis van voorliggend onderzoek een aantal aanbevelingen voor het vormgeven van dit aanbod worden geformuleerd, te weten:

- Bied het Taalcafé minimaal wekelijks aan volgens een vast patroon. Een wekelijks patroon biedt meer houvast voor deelnemers; er is minder kans op onduidelijkheid over wanneer het Taalcafé er is zodat zij minder snel een kans om het te bezoeken missen. Bovendien geldt dat als een deelnemer een maandelijks plaatsvindend Taalcafé mist, er dan direct twee maanden tussen het ene en het andere bezoek zit. Hierdoor ligt vervolgens volledige uitval gemakkelijk op de loer.
- Neem in de afweging van de planning van het Taalcafé mee of en hoe deelnemers met een baan het Taalcafé kunnen bezoeken en plan een Taalcafé (ook) 's avonds of in het weekend. Zorg eventueel ook voor parallel aanbod voor de kinderen van deelnemers om ook die drempel om het Taalcafé te bezoeken weg te kunnen nemen.
- Werk samen met sociale partners op het gebied van het werven van deelnemers en het faciliteren van het Taalcafé. Door het eerste kunnen meer deelnemers worden bereikt. Het kan gaan om deelnemers die via een partner die (formele) taalscholing biedt naar het Taalcafé worden verwezen om te oefenen met spreken, maar ook om bijvoorbeeld een sociale dienst. Door het tweede kunnen kosten van het Taalcafé worden gedrukt en kan het Taalcafé mogelijk ook op een locatie plaatsvinden waar potentiële deelnemers op natuurlijke wijze al komen.
- Nodig doorverwijspartners uit om het Taalcafé te bezoeken, zodat zij goed voor ogen hebben waar zij naar doorverwijzen en dit goed aan hun cliënt of cursist kunnen uitleggen.
- Stem met doorverwijspartners targets af voor het aantal doorverwijzingen en monitor deze. Dit werkt motiverend en geeft bovendien inzicht in de customer journey.
- Houd vast aan het informele en ontspannen karakter van het Taalcafé zodat dit aanbod aanvullend is op het formele maar wellicht ook non-formele aanbod dat meer in een lesvorm wordt aangeboden. Zorg dat het Taalcafé (zoveel mogelijk)

- blijft gaan om het voeren van echte, spontane gesprekken door 'echte' mensen in plaats van door vrijwilligers die zich min of meer positioneren als docenten.
- Maak aan vrijwilligers (en deelnemers) duidelijk wat een informele en ontspannen setting betekent en hoe zij hier invulling aan kunnen geven zonder dat zij vervallen in het geven van les. Bied hiervoor doorlopende begeleiding en materialen om te voorkomen dat een schoolse aanpak in het Taalcafé sluipt.
- Zet voor de werving van vrijwilligers in op het betrekken van reeds actieve vrijwilligers in het Taalcafé.
- Neem het effect dat betrokkenheid bij het Taalcafé voor de vrijwilligers (waaronder het bevorderen van sociale cohesie) heeft expliciet op in het doel van het Taalcafé en communiceer dit ook als reden om het Taalcafé te ondersteunen.

Klik & Tik

Er zijn weinig tot geen aanwijzingen dat de variatie die er is in de cursussen zich vertaalt in een variatie in diens effecten (7.3). Op basis van voorliggend onderzoek kunnen we desondanks de volgende aanbevelingen voor het vormgeven van dit aanbod formuleren:

- Neem in de afweging van de planning van de cursus mee of en hoe deelnemers met een baan deze kunnen bezoeken en plan het (ook) 's avonds of in het weekend. Zorg eventueel ook voor parallel aanbod voor de kinderen van deelnemers om ook die drempel om aan de cursus deel te nemen weg te nemen.
- Stel indicatoren vast en een handzaam, eventueel landelijk, screeningsinstrument om de geschiktheid van de cursus voor een potentiële deelnemer te bepalen. Hoewel verschillende bibliotheken dit op de één of andere manier doen, is hier geen algemeen erkende methode voor.
- Zet meer in op het aangaan van samenwerkingen met sociale partners voor het werven van deelnemers, met name waar het gaat om het werven van niet-gepensioneerden.
- Neem het verbeteren van zelfredzaamheid expliciet op in berichtgeving rond (werving voor) de cursus, bijvoorbeeld door te vermelden dat men in de cursus leert om écht zélf beter met de computer om te gaan. Neem daarnaast ook ontmoeting en de gezellige sfeer op.
- Bied de mogelijkheid om tijdens de cursus met de eigen laptop te werken zodat de stap van de cursus naar de eigen praktijk verkleind wordt.
- Zorg voor een vervolg op de cursus waarin de deelnemers de verstaalslag kunnen maken van het fictieve programma naar de 'echte' digitale wereld.
- Geef deelnemers handvatten waarmee zij het geleerde in de cursus ook in hun eigen dagelijkse praktijk kunnen inzetten. Sluit daarbij aan bij datgene wat in het leven van de deelnemer speelt of wat hij/zij interessant vindt.

7.5 Methode en vraagstelling voor kwalitatief onderzoek

Taalcafés: Welke methoden en vraagstellingen zijn geschikt om de effecten van het aanbod op deelnemers kwalitatief in beeld te brengen?

Uit voorliggend onderzoek blijkt dat individuele interviews de meest geschikte methode is om de meest rijke informatie rond effecten op te halen. Wel geldt dat voor (zeer) laagtaalkundige deelnemers duo-interviews aan te bevelen zijn om een soepel gesprek te kunnen voeren waarin deelnemers elkaar op weg kunnen helpen. Daarbij is het van groot belang om in het interview een veilige sfeer te creëren en rekening te houden met het taalniveau van de respondent. Het interview kan gelijktijdig met het plaatsvinden van het Taalcafé worden gevoerd; het geldt immers ook als oefening in Nederlandse spreekvaardigheid.



Wat betreft vragen in een dergelijk interview dienen deze zich te beperken tot de essentie om de respondenten zo min mogelijk te belasten. Zodoende kunnen vragen over wat men van de diversiteit in de groep vindt en of men verbeterpunten voor de bibliotheek als geheel heeft, beter achterwege gelaten kunnen worden. Daarnaast is het van belang om vragen met kleine nuanceverschillen te vermijden omdat deelnemers van het Taalcafé deze niet of nauwelijks herkennen. Tot slot is 'thuis voelen' voor hen een te abstract begrip om uitspraken over te doen.

Vragen die wel gesteld kunnen worden zijn onder andere hoe men het Taalcafé kent en waarom men het bezoekt, wat men van het Taalcafé vindt en wat men het leukste vindt, waarover men in het Taalcafé praat, wat men leert, of men meer durf en zelfvertrouwen heeft gekregen en of men het geleerde ook buiten het Taalcafé gebruikt.

In het stellen van de vragen dient stevast rekening te worden gehouden met het taalniveau van de deelnemer. Daarvoor is het van belang om voorafgaand aan het voorleggen van een vraag een inschatting te maken of de taalvaardigheden van de deelnemer voldoende is om deze te beantwoorden. Zo kan voorkomen worden dat een deelnemer veel vragen voorgelegd krijgt die hij/zij niet begrijpt. Als een vraag toch te moeilijk blijkt, accepteer dit dan in plaats van herhaalde pogingen te doen om een antwoord te verkrijgen.

Klik & Tik/Digisterker: Welke methoden en vraagstellingen zijn geschikt om de effecten van het aanbod op deelnemers kwalitatief in beeld te brengen?

Individuele face-to-face interviews blijken de meest geschikte methode te zijn voor kwalitatieve effectmeting van Klik & Tik/Digisterker. Hiermee kan het beste gestuurd worden op het verkrijgen van relevante informatie. Vanwege de opzet van het aanbod als cursus, dient het interview als aparte activiteit plaats te vinden.

De vragen in een dergelijk interview dienen zich te beperken tot de essentie om de respondenten zo min mogelijk te belasten. Zodoende kunnen vragen over wat men van de diversiteit in de groep vindt en of men verbeterpunten voor de bibliotheek als geheel heeft, beter achterwege gelaten kunnen worden.

Vragen die wel gesteld kunnen worden zijn onder andere hoe men de cursus kent en waarom men ermee is gestart, wat men van de cursus vindt, wat men in de cursus leert en of men dat ook in de praktijk brengt, of durf en zelfvertrouwen is verbeterd, of men de computer vaker is gaan gebruiken en of men zich 'er meer bij voelt horen'.

Literatuurlijst

- Algemene Rekenkamer (2016). Aanpak van laaggeletterdheid. Den Haag: Algemene Rekenkamer.
- Buisman, M., Houtkoop, W. (2014). *Laaggeletterdheid in kaart*. Den Bosch/Utrecht: ECHO/Stichting Lezen & Schrijven.
- CBS (2017). Nabijheid voorzieningen op 15 december 2017. Verkregen via: <http://statline.cbs.nl/Statweb/publication/?DM=SLNL&PA=80305NED&D1=87,102&D2=0,5-16&D3=a&HDR=T&STB=G1,G2&VW=T>
- Het begint met Taal (2017). Handreiking Taalcafé. Utrecht: Het Begint met Taal.
- International Telecommunication Union (2017). Measuring the Information Society Report 2017. Volume 2, ICT Country Profiles. Genève: International Telecommunication Union.
- Koninklijke Bibliotheek (2016). Basisvaardigheden Netwerkplan 2016-2018. Verkregen via: https://www.kb.nl/sites/default/files/meerjarenplan_basisvaardigheden_2016_2018.pdf.
- Koninklijke Bibliotheek (2017a). Dienstverlening openbare bibliotheken rondom basisvaardigheden voor volwassenen. Onderzoeksresultaten BOP-enquête Basisvaardigheden 18+, 2016. Den Haag: Koninklijke Bibliotheek.
- Koninklijke Bibliotheek (2017b). Dienstverlening openbare bibliotheken rondom basisvaardigheden voor volwassenen. Onderzoeksresultaten BOP-enquête Belastingdienst en digitale vaardigheden, 2016-2017. Den Haag: Koninklijke Bibliotheek.
- Koninklijke Bibliotheek (2017c). De Bibliotheek en basisvaardigheden Overkoepelend plan 2018 – Intern document. Den Haag: Koninklijke Bibliotheek.
- Koninklijke Bibliotheek (2017d). Trends in het stelsel van openbare bibliotheken. Rapportage voor de midterm review Wsob. Den Haag: Koninklijke Bibliotheek.
- SIOB (2013). Samenwerken aan laaggeletterdheid, de Bibliotheek als verbindende schakel. Brochure.
- Smit, S., & Camo, D. (2016). Monitor Digitale Basisvaardigheden, 2015-2016. Rotterdam: NextValue Research.
- Smit, S., & Camo, D. (2017). Monitor Digitale Basisvaardigheden: september 2016-maart 2017. Rotterdam: NextValue Research.
- SCP (2012). Een beroep op de burger. Minder verzorgingsstaat, meer verantwoordelijkheid? Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

Bijlage 1: Bibliotheken en contact- personen

Bibliotheek	Contactpersoon	Functie
Rotterdam Feijenoord	Martina Kranenburg	Projectleider/specialist onderwijs
	Marjanne Slot	Leesconsulent
Rotterdam Blaak	Martina Kranenburg	Projectleider/specialist onderwijs
	Marjanne Slot	Leesconsulent
	Betty Rozenberg	Bibliotheekmedewerker
Katwijk	Monique Kromhout	Coördinator Taalhuis
Venlo	Ben Janssen	Adjunct directeur
	Ilona Huijs	Coördinator Taalcoaches
	Mayke Steeghs	Coördinator Taalhuis
Maassluis Midden-Delfland	Marian Klaren	Manager bibliotheken, projectleider Taalhuizen
	Daniëlle Hageman	Vrijwillige coördinator Taalcafé
Oostland	Karliën van Bijnen	Coördinator Taalhuis
	Kimberly Steenbergen	Projectleider Taalhuis
BplusC Leiden	Wiejanda Vogelzang	Projectmedewerker Taalhuis
OBA	Christine Zwierink	Projectleider volwasseneneducatie
	Ayse Unver	Bibliothecalesse, betrokken bij ouders in de wijk
	Medina Kocak	Bibliothecalesse, betrokken bij ouders in de wijk
Flevomeer	Tjarko Roorda	Mediacoach & coördinator
	Gea van der Broek	Vakspecialist educatie
	Anja Kramer	Trainer bibliotheek Urk
Noord-West Veluwe	Jack van Zundert	Programmacoördinator
Rivierenland	Lisanne van Iterson	Programmaleider sociaal domein
	Ineke Smit	Leerhuis Culemborg
	Rolf Links	Bibliotheekmedewerker
Midden Brabant	Otto Janssen	Product/accountmanager



Bijlage 2: Bibliotheken en stakeholders

Bibliotheek	Organisatie	Contactpersoon	Functie
Rotterdam	LeerWerkLoket Rotterdam	Evelyn Voogt	Adviseur Werk bij UWV, detachering adviseur LeerWerkLoket
	Oostervant	Corry Nell	Hoofd algemene dienst
	Pameijer	Eline v/d Mije	Leerwerkcoach
	Stichting Lezen & Schrijven	Annamarie van der Velden	Projectleider
Maassluis Midden-Delfland	Delken & Boot	Brenda Brijson	Vestigingspartner Maassluis
	CBS Spectrum	Klary Addink	Intern begeleider en hbo-groepsleider kinderopvang
Oostland	Vluchtelingenwerk Zuidwest-Nederland - Lansingerland	Gayle Campbell	Teamleider Lansingerland
	Gemeente Pijnacker-Nootdorp	Nico Brandts	Beleidsmedewerker volwasseneneducatie
BplusC Leiden	Vluchtelingenwerk Zuidwest-Nederland - Leiden	Christa Drent	Teamleider Leiden
	Delken & Boot	Lieneke van Ginkel	Vestigingspartner vestiging Leiden

Bijlage 3: Onderzoeksinstrumenten

Format specificering Taalcafés, Klik & Tik en Digisterker: basis

1. Dimensie/terrein
Op welke dimensie/terrein richt de activiteit/het programma zich (kies 1):
 - a. Nederlandse taal (lezen, schrijven, spreken, luisteren zowel NT1 als NT2)
 - b. Digitale media en IT
 - c. E-overheid
 - d. Werk & Inkomen
2. Ontstaan
Hoe is het aanbod ontstaan?
3. Financiën
Hoe wordt het aanbod gefinancierd?
4. Doelgroep
Voor welke doelgroep is de activiteit/het programma bedoeld en voor welk taal-niveau? Denk bijvoorbeeld aan ouders, ouderen, langdurig werklozen, bijstandsgerechtigden of anderstaligen. Het kan ook om een gecombineerde doelgroep gaan, bijv. anderstalig ouders.
5. Doel
Met welk doel wordt de activiteit/het programma aangeboden? Wat beoogt het bij haar deelnemers te bereiken? Denk bijvoorbeeld aan verminderen van sociaal isolement, verbeteren van vaardigheden om eigen administratie te voeren, het schrijven van sollicitatiebrieven of kinderen kunnen voorlezen. Denk ook aan (taal)niveauverbetering.
6. Vorm
In welke vorm vindt de activiteit/het programma plaats?
 - o Cursussen/trainingen met meerdere bijeenkomsten maar met open inloop, wat betekent dat er geen vast start- of eindpunt is; mensen kunnen op elk moment starten en dus verschillen de deelnemers in voortgang.
 - o Eenmalige bijeenkomsten rondom een specifiek thema (workshop, lezing)
 - o Persoonlijke begeleiding / advies / doorverwijzing naar instantie, bijv. via een vaste balie, loket of informatiepunt en/of tijdens een inloopspreekuur;
 - o Groepsbijeenkomsten (informeler dan cursus/training): gericht op samen oefenen, ontmoeting van gelijkgestemden, leren van elkaar (bijv. Taal-/ tablet-café / netwerkbijeenkomsten, etc.)
 - o Les-, leer- lees- en oefenmateriaal (vaak *i.c.m. andere typen*)
 - o Faciliteiten waar men zelfstandig gebruik van kan maken (eventueel onder begeleiding) (Eventueel integreren bij c, of e en f noemen als aparte diensten die bij de verschillende typen activiteiten worden aangeboden)
7. Opzet (indien 6 is beantwoord met antwoord a of d)
 - a. Frequentie:
Hoe vaak vindt de activiteit/het programma plaats? Denk bijvoorbeeld aan 1 keer per week.
 - b. Tijdsduur:
Hoe lang duurt een activiteit/programma? Denk bijvoorbeeld 2 uur per keer.
 - c. Aantal bijeenkomsten:
Indien de activiteit/het programma uit een vast aantal momenten bestaat, hoeveel zijn dit er dan?



- d. Groepsgrootte:
Hoeveel deelnemers kunnen maximaal meedoen aan de activiteit/het programma?
- e. Locatie:
Waar vindt de activiteit/het programma plaats? Denk bijvoorbeeld aan een plek op de bibliotheekvloer, een afgesloten ruimte/zaal, de koffie-corner.
- f. Verplicht karakter:
Heeft deelname aan de activiteit/het programma een verplicht karakter? Zo ja, hoe ziet dat eruit?
- g. Kosten:
Zijn er voor de deelnemers kosten verbonden aan het meedoen aan de activiteit/het programma?
- 8. Inhoud (indien 6 is beantwoord met antwoord a of d)
 - a. Gebruikt materiaal:
Welk materiaal wordt er gebruikt tijdens de activiteit/het programma? Denk bijvoorbeeld aan de materialen zoals vermeld op de [materialen-wijzer](#).
 - b. Huiswerk:
Is er sprake van huiswerk? Zo ja, hoe ziet dat eruit?
 - c. Instructiewijze:
Op welke wijze krijgen deelnemers instructies? Denk aan groepsgewijs, 1-op-1, in deelgroepjes gedifferentieerd naar niveau. Indien meerdere docenten/trainers/begeleiders betrokken zijn bij de activiteit/het programma (zie 3e), wat is hun rol?
- 9. Werving deelnemers
Hoe worden deelnemers geworven voor de activiteit/het programma? Hoe ziet de customer journey er uit?
- 10. Trainers/coaches
 - a. Aantal en profiel docenten/trainers/begeleiders incl. vrijwilligers: Hoeveel docenten/trainers/begeleiders begeleiden de activiteit/het programma? Wat is het profiel van de docenten/trainers/begeleiders?
 - b. Werving trainers/coaches
 - c. Voorbereiding trainers/coaches
 - d. Leereffect trainers
- 11. Waarin onderscheid de activiteit/het programma zich van anderen? Wat is diens kracht?
- 12. Is er monitoringsdocumentatie beschikbaar omtrent bereik en effect? En zijn er nog andere interne documenten beschikbaar die relevant zijn?
- 13. Zijn er nog andere kenmerken van de activiteit/het programma die van belang zijn voor de beschrijving?

Format specificering Taalcafés: aanvullend

A. Ontstaan/Opzet Taalcafé

- 1. Hoe is het Taalcafé ontstaan?
- 2. Sinds wanneer bestaat het Taalcafé?
- 3. Is het Taalcafé opgezet puur vanuit de bibliotheek of samen met partners?
- 4. Op hoeveel vestigingen / plaatsen is er een Taalcafé binnen het werkgebied van de bibliotheek?
- 5. Wat is de samenhang van het Taalcafé met het overige educatieve aanbod van Taalhuis/Bibliotheek (bijv. taalmaatjes, oefengroepen, leesclubs e.d.)?

6. Is er samenwerking met organisaties? Welke? Wat houdt de samenwerking in (bv. doorverwijzing)?
7. Heeft 'de' gemeente wel eens een bezoek aan het Taalcafé gebracht?

B. Financiering Taalcafé

1. Hoe wordt het Taalcafé gefinancierd? Van welke partijen zijn de middelen afkomstig? En volgens welke verdeling worden deze ontvangen? (welk deel (in %) van wie?)
2. Wat zijn de grootste kostenposten (uitgaven)?

C. Achtergrond coördinator

1. Wat is uw achtergrond (onderwijs, bibliotheek e.d.)?
2. Wat houdt functie van coördinator van Taalcafé in? Wat zijn uw taken, waaruit bestaan uw werkzaamheden en hoeveel tijd bent u er mee kwijt?
3. Is het een vrijwillige of betaalde functie?
4. Wie is uw leidinggevende, zit u in een team, aan wie bent u verantwoording schuldig, door wie wordt u aangestuurd?

D. Deelnemers Taalcafé

1. Wat voor soort deelnemers (qua leeftijd, geslacht, opleiding, taalniveau, participatie, etniciteit) komen er? Komen er ook Taalcoaches mee met de deelnemer?
2. Doen deelnemers het naast een (taal)cursus of opleiding of juist als hun cursus afgelopen is of voor ze aan een (taal)cursus beginnen?

E. Vrijwilligers / begeleiders Taalcafé

1. Hoe worden vrijwilligers / begeleiders geworven?
2. Hoe worden vrijwilligers/ begeleiders begeleid?
3. Wat voor soort mensen zijn de vrijwilligers? (qua leeftijd, geslacht, opleiding, taalniveau, participatie, etniciteit)
4. Communicatie, aansturing en scholing van vrijwilligers

F. Leereffect Taalcafé

1. Wat denkt u dat het leereffect is voor de deelnemers?
2. Op welke competenties van deelnemers heeft het veel effect?
3. Op welke competenties van deelnemers heeft het weinig of geen effect?
4. Merk je ook effecten op die van tevoren niet bedoeld of bedacht waren?
5. Wat denkt u dat het leereffect is voor de vrijwilligers / begeleiders?
6. Worden de doelen van het Taalcafé behaald?

G. Algemeen

1. Wat zijn verbeterpunten voor het Taalcafé?
2. Welk advies zou u meegeven aan een andere bibliotheek die een Taalcafé gaat opzetten?

Interviewleidraad deelnemers Taalcafés: versie 1

1. *Zelf noteren:* man / vrouw
2. Waar komt u vandaan (land van herkomst)?
3. Leeftijd (optioneel)
4. Gezinssamenstelling (optioneel)
5. Hoe lang bent u al in Nederland?
6. Was u de taal al aan het leren / heeft u al eerder een cursus Nederlands gevolgd?
 - o Nee
 - o Ja, waar heeft u dat gedaan?



7. Hoe kent u de bibliotheek / hoe bent u bij de bibliotheek gekomen / waar heeft u van de bibliotheek gehoord / gelezen?
 - o Gehoord van iemand anders. Van wie?
 - o Vanuit school al eens langsgedaan bij de bibliotheek
 - o Over gelezen op de website
 - o Over gelezen in de plaatselijke krant
 - o Anders, namelijk
8. Waarom bent u naar de bibliotheek gegaan? *(Doel van de vraag: komen ze heel gericht of per toeval bij de bibliotheek? Kwamen ze al bij de bibliotheek voor andere dingen? Heeft hij/zij een taalcoach? Zochten ze hulp?)* Of, wat wilt u bij de bibliotheek leren? En waarom?
9. Is de bibliotheek volgens u een fijne plek om te leren?
 - o Ja
 - o Nee
10. Indien vraag 9 wordt beantwoord met ja: Wat maakt juist de bibliotheek een goede plek om te leren/een activiteit te volgen? *(Wat maakt de bibliotheek speciaal in vergelijking met anderen / uniek?)*
11. U doet mee aan de het Taalcafé. Wat leert u allemaal bij het Taalcafé?
12. *Let op: mits hierboven nog niet aan bod gekomen:* Waarover leert u bij de het Taalcafé? Waar praat u over bij het Taalcafé? Welke onderwerpen? *(bijvoorbeeld over: Nederland, de supermarkt, betalen, de politie)*
13. U leert een heleboel bij de bibliotheek, over ... (zie hierboven). Kunt u dit, wat u leert, ook gebruiken als u met iemand anders praat / als u naar de supermarkt gaat / in het dagelijks leven?
 - o Ja
 - o Nee
14. Kunt u een voorbeeld geven? Hoe gebruikt u het? Bijvoorbeeld in de supermarkt of als u met iemand anders praat?
15. U leert veel over Nederland en hoe het hier gaat. Heeft u daardoor het gevoel meer te horen bij Nederland of bij uw straat of buurt?
 - o Ja, waarom? *(o.a. voelen ze zich meer Nederlander of onderdeel van de samenleving, praten ze nu meer met andere mensen, hebben ze veel nieuwe mensen leren kennen?)*
 - o Nee, waarom?
16. Praat u nu op straat, thuis of ergens anders meer Nederlands met andere mensen?
 - o Ja
 - o Nee
17. Wat vindt u leuk / goed aan het Taalcafé? *(Denk aan: andere mensen leren kennen, samen leren, het is gezellig, de begeleider van de Leeskring / het Taalcafé, veel leren, nieuwe vrienden/kennissen gemaakt, ze krijgen hulp, etc.)*
18. U zit in een groep met veel verschillende mensen, zij komen vaak uit verschillende / andere landen en uit verschillende culturen. Wat vindt u hier van? *(Moeilijk, leuk, leerzaam, leren ze iets over andere culturen, etc.)* En, waarom is dat leuk/moeilijk, etc.?
19. Wat wilt u nog leren? Waarover wilt u nog praten in de groep? Welk onderwerp? *(Doel: erachter komen waar zij nog behoefte aan hebben of wat voor hen de volgende stap is.)*
20. Als u het mag zeggen, als u de baas bent / mag kiezen, zou u dan iets willen veranderen of verbeteren aan het Taalcafé? *(Bijvoorbeeld, als het er niet uit komt kun je enkele opties noemen: meer 1-op-1, kleinere groep, andere groep, andere samenstelling van de groep, andere onderwerpen, andere begeleider,*

ander lesmateriaal, huiswerk wel/niet, langer de tijd, meerdere keren in de week, andere locatie, etc.)

21. Als u het mag zeggen, als u de baas bent / mag kiezen, zijn er dan nog andere dingen die anders zouden kunnen in de bibliotheek?

Interviewleidraad deelnemers Taalcafés: versie 2

1. Zelf noteren: man / vrouw
2. Wat is uw naam?
3. Hoe oud bent u?
4. Heeft u werk?
 - o Ja, namelijk
 - o Nee
5. Doet u vrijwilligerswerk?
 - o Ja, namelijk
 - o Nee
6. Waar komt u vandaan (land van herkomst)?
7. Hoe lang bent u al in Nederland?
8. Heeft u een gezin? man / vrouw / kinderen, aantal:
9. Zijn zij ook in Nederland?
 - o Ja, man/vrouw en kinderen
 - o Ja, alleen man/vrouw
 - o Ja, alleen kinderen
 - o Nee
10. Doet u naast het Taalcafé ook mee aan andere (taal)cursussen of gaat u naar school (om beter Nederlands te leren)?
 - o Ja, eerder, namelijk
 - o Ja, nu, namelijk
 - o Nee
11. Hoe kent u het Taalcafé? Hoe bent u bij het Taalcafé gekomen / Waar heeft u van het Taalcafé gehoord / gelezen?
 - o Gehoord van iemand, namelijk
 - o Vanuit school al eens langsgegaan bij het Taalcafé
 - o Over gelezen op de website
 - o Over gelezen in de plaatselijke krant
 - o Anders, namelijk
12. Sinds wanneer komt u naar het Taalcafé? Sinds (maand, jaar)
Hoe vaak bent u ongeveer geweest? keer
Hoe vaak komt u naar het Taalcafé?
 - o Altijd
 - o Bijna altijd
 - o Soms

[relateren aan hoe vaak het Taalcafé plaatsvindt]
13. Waarom bent u naar het Taalcafé gegaan? Wat wilt u bij het Taalcafé leren? En waarom? (Doel van de vraag: komen ze heel gericht of per toeval bij het Taalcafé? Kwamen ze al bij de bibliotheek voor andere dingen? En wat is hun doel op het Taalcafé te bezoeken?)
14. Wat vindt u van het Taalcafé? (Denk aan: andere mensen leren kennen, samen leren, het is gezellig, de begeleider van het Taalcafé, veel leren, nieuwe vrienden/kennissen gemaakt, ze krijgen hulp, etc.)
15. Waar praat u over in het Taalcafé? (bijvoorbeeld over: Nederland, de supermarkt, betalen, de politie)
16. Leert u van het Taalcafé? Zo ja, wat leert u in het Taalcafé? (bijvoorbeeld beter Nederlands praten, meer zelfvertrouwen krijgen om Nederlands te praten, meer kennis over de onderwerpen, meer Nederlandse woorden, meer sociale verbondenheid, zie ook vraag 15)



17. Kunt u dat wat u leert [antwoord vraag 15 en/of 16] ook op andere momenten gebruiken? *(dus buiten het Taalcafé bijv. in de supermarkt, op straat, bij de dokter)* Zo ja, kunt u een voorbeeld geven?
 - o Ja *(noteer voorbeeld/toelichting in kader)*
 - o Nee
 - o Weet ik niet
18. Praat u nu op straat, thuis of ergens anders meer Nederlands met andere mensen? Waarom wel/niet?
 - o Ja *(noteer voorbeeld/toelichting in kader)*
 - o Nee *(noteer voorbeeld/toelichting in kader)*
 - o Weet ik niet

Optie: afhankelijk van het gesprek en antwoord op vraag 15 en 18: indien deelnemer aangeeft dat het in het Taalcafé over Nederland gaat (vraag 15) en/of aangeeft meer Nederlands met andere mensen te praten (vraag 18).

19. U leert in het Taalcafé veel over Nederland en hoe het hier gaat. Heeft u daar door het gevoel meer te horen bij Nederland of bij uw straat of buurt? *(bijv. voelen ze zich meer Nederlander of onderdeel van de samenleving, praten ze nu meer met andere mensen, hebben ze veel nieuwe mensen leren kennen?)* Waarom wel/niet?
 - o Ja *(noteer voorbeeld/toelichting in kader)*
 - o Nee *(noteer voorbeeld/toelichting in kader)*
 - o Weet ik niet
20. Wat is het leukste aan het Taalcafé? Is dat anders dan andere activiteiten? *(d.w.z. wat maakt het Taalcafé speciaal/uniek in vergelijking met andere activiteiten?)*
21. U zit in een groep met veel verschillende mensen, zij komen vaak uit verschillende / andere landen en uit verschillende culturen. Wat vindt u hier van? *(Moeilijk, leuk, leerzaam, leren ze iets over ander culturen, etc.)* En, waarom is dat leuk/moeilijk, etc.?
22. Wat wilt u nog leren? Waarover wilt u nog praten in de groep? *(Doel: erachter komen waar zij nog behoefte aan hebben of wat voor hen de volgende stap is.)*
23. Als u het mag zeggen, als u de baas bent / mag kiezen, zou u dan iets willen veranderen of verbeteren aan het Taalcafé? *(als het er niet uit komt kun je enkele opties noemen: meer 1-op-1, kleinere groep, andere groep, andere samenstelling van de groep, andere onderwerpen, andere begeleider, ander lesmateriaal, huiswerk wel/niet, langer de tijd, meerdere keren in de week/maand, andere locatie, etc.)*
24. Als u het mag zeggen, als u de baas bent / mag kiezen, zijn er dan nog andere dingen die anders zouden kunnen in de bibliotheek?

Interviewleidraad vrijwilligers Taalcafés

1. *Zelf noteren:* man / vrouw
2. Wat is uw naam?
3. Hoe oud bent u?
4. Wat is uw hoogst genoten opleiding?
 - o Geen onderwijs/basisonderwijs/lagere school
 - o LBO/VBO/VMBO kader- en beroepsgericht
 - o Mavo
 - o Havo/VWO
 - o MBO
 - o HBO
 - o WO
 - o Anders, namelijk
5. Heeft u betaald werk?

- ☐ Ja, namelijk
 - ☐ Werkloos, op zoek
 - ☐ Werkloos, niet op zoek
 - ☐ Gepensioneerd
 - ☐ Arbeidsongeschikt
6. Doet u naast het Taalcafé nog ander vrijwilligerswerk?
- ☐ Ja, namelijk
 - ☐ Nee
7. Waar komt u vandaan (land van herkomst)?
8. Hoe lang bent u al in Nederland?
9. Hoe kent u het Taalcafé? Hoe bent u bij het Taalcafé gekomen / Waar heeft u van het Taalcafé gehoord / gelezen?
- ☐ Gehoord van iemand, namelijk
 - ☐ Vanuit school al eens langsgegaan bij het Taalcafé
 - ☐ Over gelezen op de website
 - ☐ Over gelezen in de plaatselijke krant
 - ☐ Anders, namelijk
10. Waarom bent u betrokken bij het Taalcafé geraakt?
11. Sinds wanneer bent u bij het Taalcafé betrokken? Sinds (maand, jaar)
- Hoe vaak bent u ongeveer geweest? keer
- Hoe vaak komt u naar het Taalcafé?
- ☐ Altijd
 - ☐ Bijna altijd
 - ☐ Soms
- [relateren aan hoe vaak het Taalcafé plaatsvindt]
12. Wat is uw rol binnen het Taalcafé? Wat doet u voor het Taalcafé?
13. Heeft u voorafgaand aan uw betrokkenheid bij het Taalcafé voorbereiding, begeleiding en/of een training ontvangen om deze rol te vervullen?
- ☐ Ja (noteer toelichting hoe dit eruit zag in kader)
 - ☐ Nee, maar wel behoefte (noteer toelichting hoe dit eruit had moeten zien in kader)
 - ☐ Nee, maar geen behoefte
14. Ontvangt u nu nog steeds begeleiding om uw rol te vervullen?
- ☐ Ja (noteer toelichting hoe dit eruit zag in kader)
 - ☐ Nee, maar wel behoefte (noteer toelichting hoe dit eruit moet zien in kader)
 - ☐ Nee, maar geen behoefte
15. Wat vindt u van het Taalcafé? Bent u tevreden? Waarom wel/niet?
16. Kunt u de deelnemers aan het Taalcafé beschrijven? Wie komen er zoal? Denk aan: leeftijd, land van herkomst, wel of niet werkend/vrijwilligerswerk, taalniveau, doel van bezoeken van Taalcafé.

Interviewleidraad stakeholders Taalcafés

1. Zelf noteren: man / vrouw
2. Wat is uw naam?
3. Bij welke organisatie bent u werkzaam?
4. Wat is uw functie?
5. Sinds wanneer bent u/uw organisatie bij het Taalcafé betrokken? (maand, jaar) [relateren aan sinds wanneer het Taalcafé bestaat]
6. Hoe/op welke manier bent u/uw organisatie bij het Taalcafé betrokken geraakt? Hoe is samenwerking tot stand gekomen?



7. Wat is uw/uw organisatie's rol binnen het Taalcafé? Wat doet u/uw organisatie voor het Taalcafé? Goed doorvragen. *(denk aan faciliteiten bieden, financiën bieden, doorverwijzen van mensen (cliënten/patiënten/oid) naar het Taalcafé, Taalcafé promoten, 'aanleveren' vrijwilligers e.d.)*

Optie: afhankelijk van antwoord op vraag 7: alleen vragen indien uit vraag 4 blijkt dat ze mensen doorverwijzen naar het Taalcafé.

8. Doorverwijzen

- a. Hoe gaat het doorverwijzen in zijn werk?
- b. Welke mensen verwijst u wel door en welke niet? Waarom?
- c. Hoeveel mensen heeft u doorverwezen?
- d. Zijn er afspraken gemaakt over doorverwijzen? Zo ja, hoe zien die eruit?

Optie: afhankelijk van antwoord op vraag 7: alleen vragen indien uit vraag 4 blijkt dat stakeholder een andere rol vervult dan (enkel) financiën bieden.

- 9. Hoe wordt uw betrokkenheid bij het Taalcafé gefinancierd?
- 10. Hoe vaak en op welke wijze heeft u contact met de mensen van het Taalcafé? En waarover heeft u dan contact?
- 11. Wat vindt u van het Taalcafé? Bent u tevreden? Waarom wel/niet?
- 12. Wat vinden de deelnemers van het Taalcafé, denkt u? Zijn zij tevreden? Waarom wel/niet?
- 13. Denkt u dat de deelnemers van het Taalcafé iets leren? Waarom wel/niet? En indien wel, wat leert men?
 - o Ja *(noteer toelichting waarom en wat men leert in kader)*
 - o Nee *(noteer toelichting waarom in kader)*
 - o Weet ik niet
- 14. Wat is het leukste aan het Taalcafé? Is dat anders dan andere activiteiten? *(d.w.z. wat maakt het Taalcafé speciaal/uniek in vergelijking met andere activiteiten?)*
- 15. Als u het mag zeggen, als u de baas bent / mag kiezen, zou u dan iets willen veranderen of verbeteren aan het Taalcafé? *(als het er niet uit komt kun je enkele opties noemen: meer 1-op-1, kleinere groep, andere groep, andere samenstelling van de groep, andere onderwerpen, andere begeleider, ander lesmateriaal, huiswerk wel/niet, langer de tijd, meerdere keren in de week/maand, andere locatie, etc.)*
- 16. Wat vinden de deelnemers van het Taalcafé, denkt u? Zijn zij tevreden? Waarom wel/niet?
- 17. Denkt u dat de deelnemers van het Taalcafé iets leren? Waarom wel/niet? En indien wel, wat leert men?
 - o Ja *(noteer toelichting waarom en wat men leert in kader)*
 - o Nee *(noteer toelichting waarom in kader)*
 - o Weet ik niet
- 18. Leert u zelf iets van het Taalcafé? Waarom wel/niet? En indien wel, wat leert u? *(bijvoorbeeld meer zelfvertrouwen krijgen, meer durven praten, meer sociale verbondenheid, zinvolle tijdsbesteding, kansen op een baan vergroten)*
 - o Ja *(noteer toelichting waarom en wat men leert in kader)*
 - o Nee *(noteer toelichting waarom in kader)*
 - o Weet ik niet
- 19. Wat is het leukste aan het Taalcafé? Voor uzelf en voor de deelnemer? Is dat anders dan andere activiteiten? *(d.w.z. wat maakt het Taalcafé speciaal/uniek in vergelijking met andere activiteiten?)*
- 20. Als u het mag zeggen, als u de baas bent / mag kiezen, zou u dan iets willen veranderen of verbeteren aan het Taalcafé? *(als het er niet uit komt kun je enkele opties noemen: meer 1-op-1, kleinere groep, andere groep, andere samenstelling van de groep, andere onderwerpen, andere begeleider, ander lesmateriaal, huiswerk wel/niet, langer de tijd, meerdere keren in de week/maand, andere locatie, etc.)*
- 21. Als u het mag zeggen, als u de baas bent / mag kiezen, zijn er dan nog andere dingen die anders zouden kunnen in de bibliotheek?

Interviewleidraad Klik & Tik / Digisterker deelnemers

1. Zelf noteren: man / vrouw
2. Wat is uw naam?
3. Hoe oud bent u?
4. Heeft u werk?
 - o Ja, namelijk
 - o Nee
5. Doet u vrijwilligerswerk?
 - o Ja, namelijk
 - o Nee
6. Waar komt u vandaan (land van herkomst)?
7. Hoe lang bent u al in Nederland?
8. Heeft u een gezin? man / vrouw / kinderen, aantal:
9. Zijn zij ook in Nederland?
 - o Ja, man/vrouw en kinderen
 - o Ja, alleen man
 - o Ja, alleen kinderen
 - o Nee
10. Doet u naast het [naam activiteit] ook mee aan andere dingen of gaat u naar school (om uw digitale vaardigheden te verbeteren)?
 - o Ja, eerder, namelijk
 - o Ja, nu, namelijk
 - o Nee
11. Hoe kent u [naam activiteit]? Hoe bent u bij [naam activiteit] gekomen / Waar heeft u van [naam activiteit] gehoord / gelezen?
 - o Gehoord van iemand, namelijk
 - o Vanuit school al eens langsgedaan bij [naam activiteit]
 - o Over gelezen op de website
 - o Over gelezen in de plaatselijke krant
 - o Anders, namelijk
12. Wanneer bent u met de cursus begonnen? (dag (event.), maand, jaar)
- Hoe vaak bent u al bij [naam activiteit] geweest?
- Hoe vaak komt u naar [naam activiteit]?
 - o Altijd
 - o Bijna altijd
 - o Soms

[relateren aan hoe vaak de activiteit plaatsvindt]
13. Waarom bent u naar [naam activiteit] gegaan? Wat wilt u bij [naam activiteit] leren? En waarom? *(Doel van de vraag: komen ze heel gericht of per toeval bij [naam activiteit]? Kwamen ze al bij de bibliotheek voor andere dingen? En wat is hun doel om mee te doen aan [naam activiteit]?)*
14. Wat vindt u van [naam activiteit]? *(bijv. andere mensen leren kennen, samen leren, het is gezellig, de begeleider van [naam activiteit], veel leren, hulp krijgen met de computer, etc.)*
15. Wat doet u tijdens [naam activiteit]? *(bijv. instructie en uitleg krijgen, samen door een website klikken, zelf oefenen, een oefenprogramma gebruiken)*
16. [kennis en vaardigheden] Leert u van [naam activiteit]? Zo ja, wat leert u in/met/tijdens [naam activiteit]? *(bijv. gebruiken van de muis en toetsenbord, hoe internet werkt, e-mails sturen, social media gebruiken, (in geval van Digisterker) werken met digitale overheid (DigiD, digitaal loket gemeente, mijnSVB (pensioen en uitkering), werk.nl, toeslagen.nl ed), zie ook vraag 15)*
17. [gedrag] Kunt u dat wat u heeft geleerd [antwoord vraag 16] ook op andere momenten in uw dagelijks leven gebruiken? *(bijv. met uw familie en vrienden,*



als u dingen met de overheid moet regelen, om online dingen te kopen, om recepten te vinden) Zo ja, waarvoor kunt u het gebruiken?

- ☐ Ja *(noteer voorbeeld/toelichting)*
- ☐ Nee
- ☐ Weet ik niet

18. [gedrag] Gebruikt u nu vaker de computer/tablet/smartphone? Waarom wel/niet?

- ☐ Ja *(noteer voorbeeld/toelichting)*
- ☐ Nee *(noteer voorbeeld/toelichting)*
- ☐ Weet ik niet

Optie: afhankelijk van het gesprek en antwoord op vraag 16-18: indien deelnemer aangeeft dat hij/zij over social media leert (vraag 16) en/of aangeeft het met familie en vrienden te kunnen gebruiken (vraag 17) en/of aangeeft computer/tablet/smartphone vaker te gebruiken (vraag 18).

19. [emotie, beleving, gevoelens] Heeft u nu (door uw verbeterde digitale vaardigheden) het idee er meer bij te horen c.q. meer mee te kunnen praten en mee te kunnen doen? *(bijv. voelen ze zich er meer bij horen omdat ze ook met een computer om kunnen gaan, digitaal kunnen bankieren of nu ook kunnen whatsappen)* Waarom wel/niet?

- ☐ Ja *(noteer voorbeeld/toelichting in kader)*
- ☐ Nee *(noteer voorbeeld/toelichting in kader)*
- ☐ Weet ik niet

20. [emotie, beleving, gevoelens, doorvraag op 16] Durft u door wat u heeft geleerd ook meer? Heeft u meer zelfvertrouwen gekregen?

- ☐ Ja *(noteer voorbeeld/toelichting in kader)*
- ☐ Nee
- ☐ Weet ik niet

21. Wat is het leukste aan [naam activiteit]? Is dat anders dan andere activiteiten? *(d.w.z. wat maakt [naam activiteit] speciaal/uniek in vergelijking met andere activiteiten?)*

22. U zit in een groep met verschillende mensen. Wat vindt u hier van? *(Moeilijk, leuk, leerzaam, leren ze iets over ander culturen, etc.)* En, waarom is dat leuk/moeilijk, etc.? *[mogelijk is dit minder relevant dan bij Taalcafés: waarschijnlijk zitten deelnemers vooral individueel achter een computer en hebben ze minder contact met de andere deelnemers]*

23. [attitude] Wilt u nog meer leren? *(doel: erachter komen waar zij nog behoefte aan hebben of wat voor hen de volgende stap is.)* Zo ja, wat?

- ☐ Ja *(noteer voorbeeld/toelichting in kader)*
- ☐ Nee *(noteer voorbeeld/toelichting in kader)*
- ☐ Weet ik niet

24. Als u het mag zeggen, zou u dan iets willen veranderen of verbeteren aan [naam activiteit]? Mist u een onderwerp? *(als het er niet uit komt kun je enkele opties noemen: meer 1-op-1, kleinere groep, andere groep, andere samenstelling van de groep, andere onderwerpen, andere begeleider, ander lesmateriaal, huiswerk wel/niet, langer de tijd per bijeenkomst, meer bijeenkomsten, andere locatie, etc.)*

25. Als u het mag zeggen, zijn er dan nog andere dingen die anders zouden kunnen in de bibliotheek?

Enquête Klik & Tik voorafgaand aan groepsgesprek

1. Geslacht: man / vrouw
2. Wat is uw naam?
3. Hoe oud bent u?
4. Heeft u werk?
 - ☐ Ja, namelijk
 - ☐ Werkloos, op zoek

- o Werkloos, niet op zoek
 - o Gepensioneerd
 - o Arbeidsongeschikt
5. Doet u vrijwilligerswerk?
- o Ja, namelijk
 - o Nee
6. Bent u getrouwd of heeft u een partner?
- o Ja
 - o Nee
 - o Anders, namelijk
7. Heeft u kinderen?
- o Ja, aantal
 - o Nee
8. Waar komt u vandaan (land van herkomst)?
9. Hoe lang bent u al in Nederland?
- o jaar en maanden
 - o Niet van toepassing, ik kom uit Nederland
10. Zijn uw partner en kinderen ook in Nederland?
- o Ja, man/vrouw en kinderen
 - o Ja, alleen kinderen
 - o Nee
11. Doet u naast Klik & Tik of Digisterker ook mee aan andere dingen of gaat u naar school om uw digitale vaardigheden te verbeteren?
- o Ja, eerder, namelijk
 - o Ja, nu, namelijk
 - o Nee
12. Wanneer bent u met de cursus begonnen? (maand, jaar)
13. Hoe vaak bent u al bij Klik & Tik geweest? keer
14. Hoe vaak komt u naar Klik & Tik?
- o Altijd
 - o Bijna altijd
 - o Soms

Checklist groepsgesprek Klik & Tik

INTRODUCTIE (10 min)

- Voorstellen onderzoekers
- Toelichting onderzoek
- Toelichting groepsgesprek

VRAAGSTELLINGEN GROEPSGESPREK

Hoe bekend met Klik & Tik en motivatie (10 min)

1. Hoe bent u bij Klik & Tik terecht gekomen?
 - a. Gehoord van iemand, namelijk ...
 - b. Over gelezen in de plaatselijke krant
 - c. Over gelezen op de website
 - d. Met school langs gegaan
2. Waarom bent u gegaan: wat wilde u leren en waarom?

Klik & Tik cursus (5 min)

3. Wat doet u tijdens Klik & Tik? Hoe ziet de cursus eruit?

Ervaring (15 min)

4. Wat vindt u van Klik & Tik en hoe het wordt aangeboden?
5. Wat is het leukste?
6. Wat vindt u ervan dat het in een groep is? En van de diversiteit in de groep?



Leereffect (20 min)

7. Leert u van de cursus? Zo ja, wat?
8. Durft u meer nu u de cursus volgt? Heeft u meer zelfvertrouwen gekregen? Waarom wel/niet?
9. Kunt u dat ook op andere momenten in uw dagelijks leven gebruiken? Waarom wel/niet? Zo ja, hoe?
10. Gebruikt u nu vaker de computer/tablet/smartphone? Waarom wel/niet?
11. Voelt u zich er meer bij horen / kunt u meer mee praten of meedoen? Waarom wel/niet?

Leerambities (10 min)

12. Wilt u nog meer leren? Zo ja, wat?

Verbeterpunten (10 min)

13. Heeft u verbeterpunten voor Klik & Tik? Zo ja, welke?
14. Heeft u verbeterpunten voor de bibliotheek? Zo ja, welke?

AFSLUITING (5 min)

KB Koninklijke Bibliotheek
Nationale bibliotheek
van Nederland

ProBiblio de Bibliotheek 
en basisvaardigheden