

# *'MEEDOEN'*

BIBLIOTHEEK NOORDWEST VELUWE  
UITVOERINGSPROGRAMMA 2018

## INHOUD

1.	Inleiding	3
	- Social return on investment	3
	- Het budget	5
2.	Leesplezier en leesbevordering	7
	2.1. Leesplezier	8
	2.2. Leesbevordering	10
3	Taalvaardigheid	14
4.	Digitale geletterdheid	18
5.	Overige activiteiten	20
6.	Monitoring en evaluatie	22

## 1. INLEIDING

De Bibliotheek Noordwest Veluwe voert haar werkzaamheden uit in opdracht van de gemeenten Ermelo, Harderwijk, Nunspeet en Putten. De Bibliotheek heeft vestigingen in al deze gemeenten. Daarnaast heeft de gemeente Nunspeet een tweede vestiging in Elspeet; is er in de wijk Drielanden in Harderwijk een servicepunt voor volwassenen ingericht en is ook in Speuld in de gemeente Ermelo een dergelijk servicepunt gerealiseerd.

De vier gemeenten die gezamenlijk de Bibliotheek subsidiëren hebben onder begeleiding van een tweetal adviesbureaus een traject gevolgd waarin zij de opdracht aan de Bibliotheek opnieuw hebben geformuleerd. In het beleidskader voor 2018 dat de gemeenten gedurende dit traject samen met de Bibliotheek hebben opgesteld ('Opdrachtformulering Bibliotheekwerk 2016 – 2019 gemeenten Ermelo, Harderwijk, Nunspeet en Putten' 2015) is aangegeven dat de gemeentelijke subsidie bestemd is voor de bestrijding van laaggeletterdheid, voor de bevordering van mediawijsheid en voor leesbevordering. Digitale innovatie, samenwerking en ondernemerschap zijn de centrale thema's. Voorts is aangegeven dat het bij de subsidiëring van de Bibliotheek niet langer uitsluitend gaat om kengetallen zoals ledentallen en aantal uitleningen, maar dat het moet gaan om de bijdrage die de Bibliotheek levert aan de gemeentelijke doelen in het sociaal domein en dat het moet gaan om de resultaten die zij op dit terrein boekt. De gemeenten zien de Bibliotheek als een maatschappelijk ondernemer met een eigen taak en verantwoordelijkheid.

In ons beleidsplan ('Volop in beweging', strategisch beleidsplan 2016 – 2019) hebben wij onze doelen voor de komende vier jaar geformuleerd. Onze koers naar 2019 ligt in onze visie en missie besloten. Onze deskundigheid ligt op het terrein van lezen, leren en informeren. Onze activiteiten zijn in drie programmalijnen uitgewerkt: het stimuleren van leesplezier, het bevorderen van taalvaardigheid en het bevorderen van informatievaardigheid. Ons werk richt zich op het voorkomen en bestrijden van achterstanden op dit gebied. Dit doen wij zowel curatief als preventief en daarbij kiezen wij voor een sluitende aanpak. Wij bedoelen daarmee dat de Bibliotheek er altijd is, overal, en voor iedereen. De Bibliotheek is er dus voor alle leeftijdsgroepen, voor alle doelgroepen, de Bibliotheek heeft een goede geografische spreiding in het hele werkgebied en de beschikbare informatie is altijd toegankelijk. Tot slot bedoelen we ermee dat de Bibliotheek *alle* functies van het Bibliotheekwerk uitvoert.

Het beleidskader van de gemeenten is in onze optiek een groei- en ontwikkelingsmodel. Samen met de gemeenten werken we aan het uitbreiden en verbeteren ervan. Behalve bij het schrijven van ons beleidsplan hebben wij het ook gebruikt bij het maken van dit uitvoeringsprogramma. In dit uitvoeringsprogramma werken we de gemeentelijke beleidsdoelen uit in concrete, meet- en toetsbare activiteiten (prestaties) en benoemen we de resultaten die we met onze activiteiten denken te bereiken

## **Social Return on Investment.**

Sinds de herziening van het subsidiebeleid werken de gemeenten Ermelo, Harderwijk, Nunspeet en Putten met behulp van het zogenaamde SROI-model aan het bereiken van hun beleidsdoelstellingen. SROI staat voor Social Return on Investment. Het is een methodiek waarmee het maatschappelijk effect van met subsidies gefinancierde activiteiten wordt gemeten en beoordeeld. De subsidiemethodiek die aan het SROI-model is verbonden gaat ervan uit dat een subsidie niet wordt verleend voor de uitvoering van een activiteit, maar dat deze wordt verleend vanwege het resultaat dat met deze activiteit behaald wordt.

In de subsidienota van de gemeente Nunspeet is het begrippenkader van het model uitgelegd:

- 1) Een maatschappelijk effect is de door de gemeente gewenste verandering in de maatschappelijke omgeving of bij de beoogde doelgroep. In de regel zijn maatschappelijke effecten niet door één actor te bereiken; er zijn ook factoren die meespelen waar een gemeente zelf geen invloed op kan uitoefenen.
- 2) Een beleidsdoelstelling is "een beleidsvoornemen dat wordt beschreven op het niveau van concrete doelstellingen binnen een gedefinieerde tijdshorizon" (p.7 Subsidienota Nunspeet). In de definitie van de gemeente Nunspeet zijn er vaak meerdere partijen nodig om een beleidsdoelstelling te realiseren.
- 3) Een resultaat is een aanwijsbare verandering die een dienst of product bij een afnemer teweegbrengt en die daarmee bijdraagt aan de beleidsdoelstelling.
- 4) Een prestatie tenslotte is een product of dienst.

Sturing door gemeenten aan de hand van dit model heeft mogelijkheden en beperkingen. De mogelijkheden bestaan er o.a. dat de gesubsidieerde instelling, in dit geval de Bibliotheek, haar eigen weg mag kiezen in de wijze waarop zij denkt de gewenste maatschappelijke effecten te behalen en bij te dragen aan de beleidsdoelstellingen van de subsidiërende overheid. Het geeft ruimte aan ondernemerschap.

De mogelijkheden bestaan er ook uit dat de subsidie die de Bibliotheek van de gemeenten voor het Bibliotheekwerk ontvangt niet uitsluitend wordt beoordeeld op 'output', zoals het aantal uitleningen, maar vooral ook op wat het lenen en lezen van boeken teweegbrengt bij de lezer, wat het bijdraagt aan het leesplezier dat mensen krijgen door het lenen en lezen van boeken en wat het bijdraagt aan het ontstaan of aan de toename van een leescultuur. Het gaat dus om het meten van het maatschappelijk rendement van Bibliotheekwerk. Daarnaast impliceert het centraal stellen van het maatschappelijk rendement van overheidsuitgaven integrale beleidsvoering door die overheid. Alleen in gezamenlijkheid zijn gemeentelijke beleidsdoelstellingen door gesubsidieerde organisaties te realiseren. Dit vereist afstemming en coördinatie van beleid en van activiteiten.

Tegelijkertijd zijn er ook beperkingen aan het werken met dit model verbonden. Omdat er meerdere actoren bijdragen aan de gewenste maatschappelijke veranderingen, is het alleen mogelijk om aan de hand van aannames over de specifieke bijdrage van die verschillende actoren ook iets over die bijdrage te zeggen. Het gaat dus om een verondersteld verband dat er zou bestaan tussen interventie en uitkomst. Het gaat om het meten en beoordelen van kwalitatieve waarden met behulp van kwantitatieve prestaties. In de "Notitie opdrachtgeverschap gemeenten" van Acta uit 2014 werd in dit verband gesproken over het

verschil tussen het 'tellen' en het 'vertellen'. De gemeenten hebben aangegeven dat de beoordeling van het werk van de Bibliotheek nu juist niet langer alleen maar aan de hand van kwantificeerbare prestaties, zoals het aantal uitleningen, zal plaatsvinden, maar dat het juist om die toegevoegde maatschappelijke waarde van het Bibliotheekwerk moet gaan; wat de invloed van die uitleningen is. En die invloed is niet 'telbaar', maar alleen 'vertelbaar'. Een laatste kanttekening die we willen maken bij het werken met dit model is de verschillende betekenissen die we tegenkomen bij de aanduiding van wat een product of dienst, of een activiteit, een prestatie, een indicator, of een resultaat van beleid is. Beleidsmakers gebruiken de begrippen in verschillende betekenis en in de praktijk laat het verschil zich niet altijd duiden. Is in de bestrijding van laaggeletterdheid het formeren van een regionaal netwerk bijvoorbeeld wel als resultaat van beleid te benoemen? In onze optiek is de daling van het aantal laaggeletterden het na te streven resultaat van beleid en is het formeren van een netwerk één van de instrumenten die je daartoe kunt inzetten. Vaak ook hebben activiteiten een meerledig doel. Wij werven en scholen bijvoorbeeld vrijwilligers die als taalvrijwilliger aan de slag gaan vanuit de gedachte dat wij hiermee het aantal laaggeletterden in ons werkgebied naar beneden kunnen krijgen. Tegelijkertijd willen wij graag met vrijwilligers werken, omdat het betrekken van bewoners bij onze activiteiten bijdraagt aan de binding tussen Bibliotheek en dorp of buurt.

De vraag die in de beoordeling van de subsidiëring van de Bibliotheek aan de orde is, is hoe het gewenste effect door de subsidiegevers gemeten gaat worden en hoe de bijdrage van de Bibliotheek hierin beoordeeld wordt. In dit uitvoeringsprogramma benoemen wij de producten en diensten van de Bibliotheek die bij deze beoordeling behulpzaam kunnen zijn zo meet- en toetsbaar mogelijk.

### **Het budget.**

Bibliotheken voeren hun werkzaamheden uit in een 'krimpende markt'. Overheidsbijdragen voor Bibliotheekwerk hebben lang onder druk gestaan. En nog steeds wordt er bezuinigd op de Bibliotheek vanuit de gedachte dat er steeds meer gedigitaliseerd wordt; een aanname die haaks staat op de behoefte van de functie die de Bibliotheek in de samenleving heeft. Hoewel Bibliotheek Noordwest Veluwe er (nog) niet mee te maken heeft, laten landelijke cijfers zien dat er jaarlijks minder boeken worden uitgeleend en dat het aantal mensen dat lid is van een Bibliotheek daalt. Het is dus aan de Bibliotheek om haar bestaansrecht opnieuw te bewijzen. De gemeenten nodigen de Bibliotheek uit om haar bijdrage in het sociaal domein te leveren. Wij pakken die uitdaging graag op. Het voorliggende uitvoeringsprogramma is een regionaal programma; het wordt in alle gemeenten uitgevoerd. In het samenstellen van ons aanbod van producten en diensten in 2018 zijn we uitgegaan van het huidige voor het Bibliotheekwerk beschikbare budget.

Jaarlijks passen we het uitvoeringsprogramma aan in overleg met de gezamenlijke subsidiegevers. Alle vier gemeenten bieden wij een pakket aan producten en diensten waarmee wij onze bijdrage aan de gemeentelijke beleidsdoelen leveren.

Aan de hand van een productenboek maken wij daarnaast per gemeente subsidieafspraken.

Een andere inzet van mensen en middelen, zoals de gemeenten die van ons vragen, brengt ons in 'de subsidiespagaat' zoals je dat zou kunnen noemen. Aan de ene kant wordt door onze subsidiegevers van ons gevraagd om méér eigen inkomsten te genereren en méér nog dan tot nu toe als maatschappelijk ondernemer, dus zakelijk en kostenbewust te werk te gaan. Tegelijkertijd wordt er van ons verwacht dat wij ons inspannen om nieuwe doelgroepen te bereiken en nieuwe activiteiten te ontwikkelen voor deze nieuwe doelgroepen. Naast de ontwikkelingskosten die nieuwe activiteiten per definitie met zich meebrengen, zullen deze nieuwe activiteiten niet kostendekkend georganiseerd kunnen worden, omdat ze kleinschalig zijn en tijd- en arbeidsintensief.

De subsidiespagaat bestaat eruit dat hoe succesvoller onze nieuwe activiteiten zullen zijn; hoe meer nieuwe deelnemers wij voor onze activiteiten weten te bereiken, hoe hoger onze uitgaven zullen zijn. Omgekeerd betekent dit dat hoe hoger het budget is waarmee wij kunnen werken, hoe groter het maatschappelijk rendement zal zijn; hoe groter het aantal jeugdigen en volwassenen zal zijn dat plezier in lezen heeft en taal- en informatievaardig is.

## 2. LEESPLEZIER EN LEESBEVORDERING

De openbare Bibliotheek is onafhankelijk, betrouwbaar, toegankelijk, pluriform en authentiek. In de Bibliotheek kan iedereen in alle vrijheid alle mogelijke informatie en kennis vinden. De Bibliotheek is dé deskundige op het terrein van lezen, leren en informeren en schept daarmee de voorwaarden voor volwaardige deelname in de samenleving van jeugdigen en volwassenen. Taal- en informatievaardigheid zijn namelijk cruciaal in onze kennissamenleving. De Bibliotheek levert een bijdrage aan het voorkomen en bestrijden van achterstanden op dit terrein. Daarnaast is de Bibliotheek de enige voorziening die de doorgaande lees- en leerlijn in zicht heeft en bewaakt. Als enige maatschappelijke organisatie bedienen wij alle leeftijdsgroepen van nul tot honderd jaar. Voor die maatschappelijke bijdrage ontvangen wij een subsidie van de vier gemeenten. Samen met andere organisaties zorgt de Bibliotheek ervoor dat alle inwoners zich kunnen ontplooiën, participeren en zich willen inzetten voor de gemeenschap waarin ze leven. In het door Bureau Stade geformuleerde beleidskader wordt dit het gewenste 'maatschappelijke effect' genoemd van deze gezamenlijke inspanningen. Er zijn drie maatschappelijke effecten benoemd waaraan de Bibliotheek haar bijdrage kan leveren.

<b>Maatschappelijk effect</b>	
1	Alle inwoners kunnen participeren in de lokale samenleving
2	Alle inwoners kunnen zich ontwikkelen en ontplooiën
3	Alle inwoners leveren een bijdrage aan de leefbaarheid en sociale cohesie in de lokale samenleving

In het beleidskader zijn deze maatschappelijke effecten in concrete beleidsdoelstellingen uitgewerkt. Door te werken aan deze doelen levert de Bibliotheek een bijdrage aan het bereiken van de hierboven benoemde gewenste situatie van volwaardige deelname, ontwikkeling en ontplooiing, van leefbaarheid en gemeenschapszin. In schema ziet dit er als volgt uit:

<b>Beleidsdoelstellingen</b>	
	<b>De Bibliotheek levert een bijdrage aan participatie door:</b>
1.1	het signaleren en tegengaan van laaggeletterdheid en
1.2	het bevorderen van informatievaardigheid.
	<b>De Bibliotheek levert een bijdrage aan individuele ontplooiing en ontwikkeling door:</b>
2.1	het bieden van laagdrempelige en objectieve toegang tot (digitale) informatie
2.2	leesbevordering
2.3	het bevorderen van leesplezier.
	<b>De Bibliotheek levert een bijdrage aan leefbaarheid en sociale cohesie door:</b>
3.1	het bevorderen van ontmoeting en debat
3.2	het bevorderen van vrijwillige inzet in de lokale samenleving
3.3	inwoners in contact te brengen met kunst en cultuur.

Naast het benoemen van de gewenste maatschappelijke veranderingen en de daarbij behorende beleidsdoelstellingen benoemen wij de resultaten van dit beleid. Deze resultaten willen wij bereiken met de activiteiten die wij organiseren. Het meet- en toetsbaar beschrijven van onze activiteiten noemen wij prestaties. Het werk van de Bibliotheek is in te delen in een drietal programmalijnen. Onze activiteiten richten zich op:

- 1) het stimuleren van leesplezier;
- 2) het bevorderen van taalvaardigheid en
- 3) het bevorderen van informatievaardigheid.

In de paragrafen hieronder werken wij deze drie programmalijnen uit.

## **2.1. Leesplezier.**

Eén van onze belangrijkste taken is het verzorgen van onbelemmerde en onafhankelijke toegang tot alle (digitale) informatie aan alle inwoners van de vier gemeenten waar wij voor werken. Mensen moeten zich onbelemmerd, in alle vrijheid, kunnen ontplooiën en ontwikkelen. Om die reden moeten wij aan de lees- en informatiebehoefte van die mensen tegemoet komen.

De maatschappelijke bijdrage die wij willen leveren, is door het stimuleren van leesplezier en het bevorderen van lezen en de leescultuur, bij te dragen aan de individuele ontplooiing en ontwikkeling van de inwoners van Ermelo, Harderwijk, Nunspeet en Putten.

### **Resultaat:**

Jeugdigen en volwassenen hebben plezier in lezen.

Er is een leescultuur waarin kinderen van jongs af aan met lezen in aanraking komen.

De collectie van de Bibliotheek wordt volop gebruikt door leden en niet-leden.

### **Prestaties:**

- De openingstijden van onze vestigingen sluiten aan op de wensen van leden en bezoekers. Ruime openingstijden zorgen ervoor dat de Bibliotheek op alle dagen goed bereikbaar is. De vestigingen in Ermelo is gedurende 52,5 uur in de week geopend, de vestiging Harderwijk 55,5 uur per week, Nunspeet 50,5 uur per week en Putten 42 uur per week; alle vier vestigingen hebben 28 uur per week fullservice en de overige uren selfservice. De vestiging in Elspeet wijkt iets af; deze vestiging is 32,5 uur geopend, waarvan 10 uur fullservice.  
Tijdens de fullservice-uren zorgen voldoende gekwalificeerd personeel en vrijwilligers voor een goede bezetting.  
Om voldoende service in de onbemande uren te kunnen bieden wordt de inzet van een virtuele medewerker, met behulp van een innovatiebudget van de provincie Gelderland, onderzocht.
- Met ons collectiebeleid stellen wij een collectie samen die aansluit op de vraag van onze leden.  
De fysieke collectie van 170.000 exemplaren is buiten de openingstijden van de vestigingen digitaal altijd toegankelijk voor onze leden, bijvoorbeeld om materialen te zoeken of te reserveren. Naast 'gewone' boeken lenen we steeds meer dvd's en eBooks uit.



De collectie e-books wordt in 2018 verder door de Koninklijke Bibliotheek (KB) uitgebreid (nu 15.000 titels). E-books zijn beschikbaar in de vorm van streaming, downloads en ze zijn te lezen in de e-booksapp. Daarnaast zijn er in de vestigingen kranten, tijdschriften en databanken beschikbaar.

Sinds 2016 is de landelijke digitale collectie 24/7 toegankelijk via de digitale Bibliotheek. De Collectie Nederland omvat zo'n tien miljoen informatiedragers.

We willen dat er goed gebruik van de collectie wordt gemaakt, dat wil zeggen dat we willen dat het aantal uitleningen per lener en het aantal gastuitleningen gelijk blijft. We streven ernaar gereserveerde materialen de volgende dag in huis te hebben (onder voorbehoud dat het gereserveerde niet is uitgeleend).

- In 2018 introduceren we alternatieve vormen van lidmaatschap en vernieuwen we onze abonnementenstructuur. We streven naar een gelijkblijvend aantal leden. Op dit moment zijn dat er circa 28.799 (jeugd en volwassenen).  
De scholen blijven we (Top)groepsabonnements en wisselcollecties aanbieden. Naarmate meer scholen in dBoS deelnemen zal ook het aantal wisselcollecties stijgen. Het is ons streven in 2018 acht wisselcollecties (op acht scholen) uit te zetten en het aantal (Top)groepsabonnements te laten stijgen naar 275.
- Het aantal bezoekers/bezoeken in 2018 neemt verder toe (2017: 483.004 bezoeken aan de vestigingen).
- Bibliotheek Thuis wordt uitgevoerd in samenwerking met de lokale Stichtingen Welzijn en ZorgDat. We willen het aantal abonnements en het aantal boeken dat door onze vrijwilligers aan huis wordt bezorgd geleidelijk aan verder laten stijgen.
- De VakantieBieb is een gratis app toegankelijk voor leden én niet-leden van de Bibliotheek. Met de app hebben mensen toegang tot een lijst van vakantieboeken voor volwassenen en kinderen die de Bibliotheek speciaal voor de vakantie selecteert. De boeken kunnen gewoon op smartphone of tablet worden gelezen. De VakantieBieb is in 2013 van start gegaan en is in de zomervakanties beschikbaar. In het eerste jaar was er ook VakantieBieb in de herfst- en kerstvakantie.  
In 2018 brengen wij de VakantieBieb opnieuw onder de aandacht van de mensen, waardoor het gebruik nog verder stijgt.
- Er zijn circa 25 leeskringen die gebruik maken van de dienstverlening van de Bibliotheek. Het aantal leeskringen is in Ermelo en Harderwijk het grootst: hier zijn respectievelijk twaalf en negen leeskringen. De aan de Bibliotheek verbonden leeskringen maken vanaf 2017 gebruik van Mijnleeskring. Door ons aan te sluiten op Mijnleeskring (Rijnbrink) hebben we de abonnementsprijs op een aanvaardbaar niveau voor de leeskringen kunnen houden. Daarnaast zijn er twee leeskringen, van Inclusief Groep en van De Aanleg, waarbij het niet alleen om leesplezier gaat maar ook om het vergroten van de leesvaardigheid. De leden van deze leeskringen lezen gezamenlijk een boek.
- Voor de groepen drie en zes van het PO en de 1<sup>e</sup> jaar van het VO organiseren wij groepsontvangsten. Hoewel de scholen steeds vaker problemen hebben met het vervoer

van de leerlingen van en naar de Bibliotheek, willen we het aantal groepsbezoeken in 2018 graag handhaven.

## **2.2. Leesbevordering.**

De 'core business' van de openbare Bibliotheek is leesbevordering. Het is onze opdracht mensen van alle leeftijden tot meer lezen te bewegen. Al decennia lang biedt de Bibliotheek leesbevorderende activiteiten aan. Het doel van leesbevorderende activiteiten is het stimuleren van de taal- en cognitieve ontwikkeling van jeugdigen. Daarbij voelen wij ons verantwoordelijk voor de doorlopende leer- en leeslijn van nul tot honderd jaar en kiezen wij voor de curatieve én de preventieve aanpak. Hoe eerder een kind met taal in aanraking komt, hoe beter dit is voor de taalontwikkeling. Plezier in lezen kan al ontstaan nog vóór een kind zelf kan lezen. Het programma Boekstart voor kinderen tussen nul en vier jaar is vanuit dit inzicht ontwikkeld.

Het programma De Bibliotheek op School (dBoS), ontwikkeld voor het primair onderwijs, sluit op Boekstart aan en heeft behalve het stimuleren van leesplezier en het bevorderen van een leescultuur ook het vergroten van taal- en informatievaardigheid tot doel. In het Actieprogramma 'Tel mee met Taal' wordt dBoS uitgebreid naar het voortgezet onderwijs.

### **Resultaat:**

Kinderen van nul tot vier jaar maken kennis met taal en (voor)lezen. Het aantal kinderen dat met een taal- en ontwikkelingsachterstand naar het primair onderwijs gaat neemt af. Kinderen in het primair onderwijs worden tot lezen aangezet en ontwikkelen op die manier leesplezier. Plezier in lezen heeft immers een gunstige invloed op de taal- en cognitieve ontwikkeling van jeugdigen.

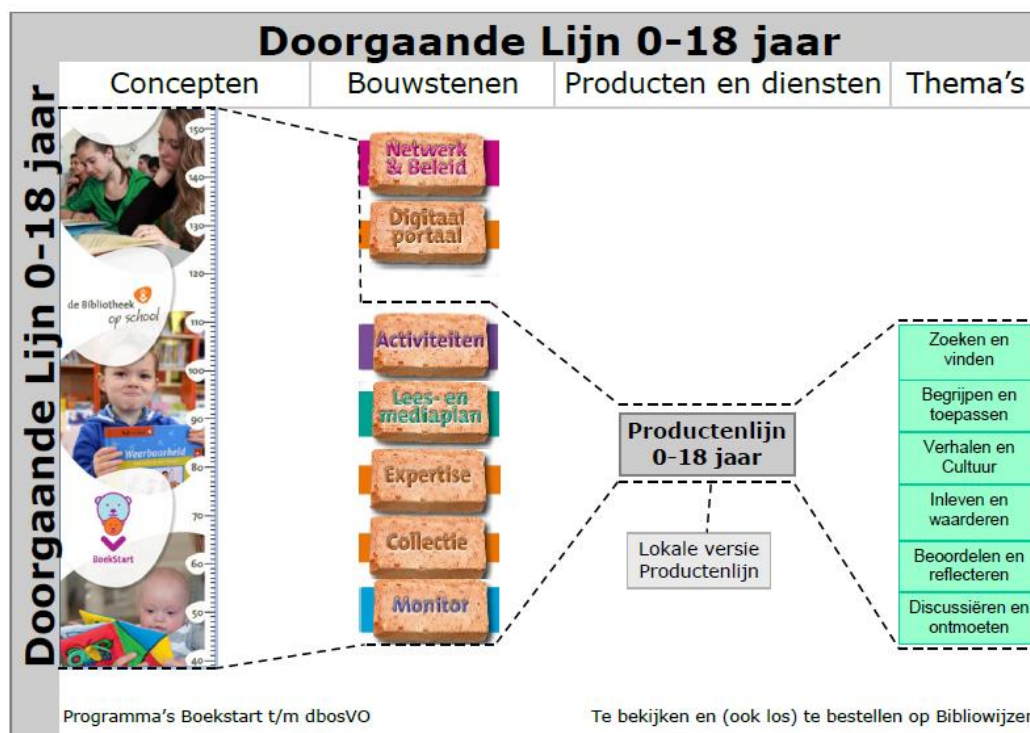
Het aantal jongeren dat met een taal- en informatieachterstand naar het voortgezet onderwijs gaat daalt.

De Bibliotheek bewaakt de doorgaande lees- en leerlijn. Bij de overgang van primair naar voortgezet onderwijs verloopt de ontwikkeling van taal- en informatievaardigheid zonder haperingen, leemtes of doublures.

Het figuur hieronder geeft een overzicht van de producten en diensten van de Bibliotheek die passen bij de doorgaande lijn Lezen en Mediawijsheid van nul tot achttien jaar.

Omdat wij de doorgaande leer- en leeslijn bewaken kunnen wij ervoor zorgen dat de taal- en informatievaardigheid van jeugdigen zich doorontwikkeld ook op die momenten dat er een overgang is van kinderopvang of peuterspeelzaal naar primair onderwijs en van primair onderwijs naar voortgezet onderwijs.

In Gelderland werkt een redactieraad aan een goede, opeenvolgende productenlijn van nul tot achttien jaar van goedgekeurde producten en diensten die aansluiten bij onderwijs- en ontwikkelingsdoelen en aan een bijbehorende productenwebsite Bibliowijzer. Via deze site kan een keuze uit deze producten en diensten gemaakt worden.



### **Prestaties:**

- In alle gemeenten werken we, samen met de Centra voor Jeugd en Gezin, met het programma Boekstart. Aan de ouders of verzorgers van alle kinderen die hun kindje inschrijven voor de eerste verjaardag wordt het Boekstartkoffertje uitgereikt. Alle baby's kunnen lid worden van de Bibliotheek; het bereik is 100%. In 2018 willen we dit optimale bereik verder nastreven: 50% lidmaatschap van de kinderen via de ouders en 75% gebruik van de Bibliotheekpas.
- In 2018 willen we de deelname aan het programma Boekstart in de Kinderopvang voortzetten. Op dit moment wordt het programma uitgevoerd in alle vier de gemeenten met een doelsubsidie van de rijksoverheid. Dankzij een extra gemeentelijke subsidie is de deelname in de instellingen voor kinderopvang en in de peuterspeelzalen in Ermelo 100%. Er is meer aandacht nodig voor borging van de samenwerking na de implementatiefase. In 2016 deed 2/3 van de deelnemende organisaties mee met de landelijke Monitor. In 2018 willen we graag dat 100% van de organisaties de Monitor invult. Deze Monitor levert waardevolle informatie op over het voorlezen en de voorleesomgeving.
- '50+ Leest' voor. Om kinderen aan het lezen te krijgen en ouders aan het voorlezen is het project '50+ Leest voor' ontwikkeld. Samen met de Stichtingen Welzijn Ouderen (behalve in Putten) werken wij aan het formeren van voorleesteam van vijftigplussers. Voorlezers worden jaarlijks bijgeschoold. Er wordt voorgelezen op peuterspeelzalen, in de kinderopvang en op basisscholen. Wij willen in 2018 het aantal voorleesplaatsen uitbreiden. Op dit moment zijn 22 ouderen actief als voorlezer. Eind 2018 willen we twee nieuwe voorlezers geworven en getraind hebben.

- Op de Bibliotheek op School (dBoS) gaan we ook in 2018 weer sterk inzetten. dBoS bestaat uit een drietal peilers. Naast een boekencollectie en een uitleensysteem op de school is er een structurele inzet van leesmediacoaches van de Bibliotheek in het lesprogramma (tenminste 40 uur per jaar) en is er deskundigheidsbevordering van docenten en ouders.  
Landelijk neemt ruim een derde van alle basisscholen deel aan het programma. In ons werkgebied lopen wij hier nog mee achter. Het is ons streven om deze beleidsperiode naar het landelijk gemiddelde te groeien.  
Op dit moment nemen zes basisscholen deel aan dBoS. In 2018 zullen weer nieuwe scholen een dBoS openen. Twee andere locaties hebben een digitaal uitleensysteem. In 2019 willen we op tenminste 20 schoollocaties Bibliotheken op School hebben. De kosten voor dBoS zijn wel een punt van zorg: we ontvangen € 10,-- per leerling, maar geven € 50,-- uit.
- De Bibliotheek op School VO (dBoS VO).  
Structurele en professionele samenwerking tussen onderwijs en Bibliotheek is van belang voor het blijvend verbeteren van taal- en informatievaardigheid van leerlingen. Dit houdt niet op bij het verlaten van de basisschool, maar krijgt een vervolg in het voortgezet onderwijs. Van de school vraagt dit lees- en taalbeleid, een professionele taal- of leescoördinator en gemotiveerde docenten. Van de Bibliotheek vraagt dit een focus op 12-18-jarigen, een actuele en gevarieerde collectie lees- en informatieboeken voor alle leerlingen, een professionele en getrainde leesconsulent en een projectteam onder leiding van een onderwijsspecialist die dBoS kan ontwikkelen.
- Evenals dBoS PO richt dBoS VO zich op zowel leerlingen als docenten. In het VO is er speciale aandacht voor het VMBO, omdat met name de leesvaardigheid van leerlingen in het VMBO laag is. Bibliotheek Noordwest Veluwe maakt gebruik van wat er landelijk ontwikkeld wordt voor dit programma. Het programma Biebsearch is in dBoS VO geïntegreerd. In het hoofdstuk over informatievaardigheid gaan we uitgebreider op Biebsearch in.
- In 2018 gaan wij na:
  - Wat is bij de VO scholen (6 stichtingen) in ons werkgebied de stand van zaken m.b.t. de leesvaardigheid, taalvaardigheid en informatievaardigheid van de leerlingen? Welke scholen kunnen wij motiveren om deel te nemen aan dBoS VO?
  - Wat is de behoefte van het VO aan ondersteuning op dit gebied?
  - Wat is het productenaanbod voor het VO?
  - In 2018 organiseren we voor alle VO-scholen een voorleeswedstrijd voor brugklassen (Read2Me). Eén school verzorgt samen met ons een programma voor het PO tijdens de Kinderboekenweek.
  - Eén school heeft sinds 2015 een driejarig contract dBoS met de Bibliotheek.
- In elke gemeente is een leesbevorderingsnetwerk actief.  
Op 23 basisscholen zijn geschoolde leescoördinatoren die in dit netwerk onder voorzitterschap van de Bibliotheek bij elkaar komen om het leesbeleid te bespreken. Ook voorleescoördinatoren uit de kinderopvang en peuterspeelzalen (acht organisaties) zijn in deze netwerken vertegenwoordigd. Dit netwerk komt minimaal twee keer per jaar bijeen.

Doel van de bijeenkomsten zijn kennisdeling en uitwerken van het leesbeleid van de school. De agenda van de leesbevorderingsnetwerken is in 2016 verbreed met het onderwerp mediabeleid.

Jaarlijks wordt de Cursus Open Boek gegeven om nieuwe leescoördinatoren op te leiden.

- Bibliotheek Noordwest Veluwe participeert in verschillende netwerken die zijn gericht op leesbevordering of zich bezig houden met onderwijsachterstandbeleid. Binnen ons werkgebied is de Bibliotheek vertegenwoordigd in het overleg over de Lokale Educatieve Agenda (LEA) in de gemeenten Nunspeet en Putten. Het is onze ambitie om in alle gemeenten in de LEA deel te nemen.

### 3. TAALVAARDIGHEID

In onze samenleving is geletterdheid een essentiële vaardigheid. Van de Bibliotheek wordt gevraagd om, samen met andere maatschappelijke organisaties en in samenwerking met het onderwijs en de instellingen voor volwasseneneducatie, aan de geletterdheid van de inwoners van ons werkgebied bij te dragen. Het doel is de laaggeletterdheid van de inwoners te verminderen. De aanpak hiervan begint met het in kaart brengen van de omvang van de problematiek en het vinden van de mensen om wie het gaat.

De programmalijnen voor de bevordering van taal- en informatievaardigheid en de programmalijn leesplezier en leesbevordering overlappen elkaar. Om herhaling in de tekst te voorkomen kunnen de drie hoofdstukken over de programmalijnen als aanvullend ten opzichte van elkaar gelezen worden. Alle leesbevorderende activiteiten van de Bibliotheek hebben immers ook de bevordering van taalvaardigheid en van informatievaardigheid tot doel. En wanneer de taalvaardigheid van mensen verbetert, verbetert tevens hun informatievaardigheid.

Zoals in het hoofdstuk hiervoor al beschreven, is leesbevordering al sinds vele jaren de 'core business' van de Bibliotheek. Door de jaren heen is er gewerkt aan de totstandkoming van een uitgebreid pakket aan producten en diensten. Met pilots, projecten en programma's, onderzoek en evaluatie, heeft de Bibliotheek in een proces van jaren landelijk deskundigheid op dit gebied opgebouwd.

Het voorkomen en bestrijden van achterstanden op het gebied van taal- en digitale vaardigheden zijn echter nieuwere activiteiten voor de Bibliotheek. Op alle terreinen zijn deze werkzaamheden nog volop in ontwikkeling: in onze organisatie, formatie, accommodatie en logischerwijs ook in ons aanbod van producten en diensten. De Bibliotheek transformeert van boekenuitlener tot informatieknooppunt en van kennisleverancier tot kennismakelaar. De uitbreiding van het aanbod van educatieve activiteiten is hiervan het logische gevolg.

De Bibliotheek is een vraaggerichte organisatie. Wij zijn van mening dat het ontwikkelen van nieuwe activiteiten alleen zinvol is, als deze aansluiten bij de vraag ernaar. We willen dus uit onderzoek weten hoe en waarmee wij de voor ons nieuwe doelgroepen het beste bereiken. Ten derde zijn er zowel over de financiering als over de inhoud en afstemming van het werk nog veel vragen

Tenslotte kan ons werk slechts zinvol vorm worden gegeven wanneer er sprake is van nauwe samenwerking met de maatschappelijke partners; inhoudelijke en financiële afstemming zijn voorwaarden voor het succes van de nieuwe werkzaamheden.

Bibliotheek Noordwest Veluwe werkt samen binnen de Arbeidsmarktregio Stedendriehoek en Noord Veluwe voor de regeling non-formele educatie die in 2018 vanuit de WEB-middelen wordt bekostigd. De overige activiteiten van de Bibliotheek rondom het onderwerp Taalvaardigheid sluiten hierop aan.

Wij zijn de Openbare Bibliotheek. En juist daarom zijn wij van mening dat de bevordering van taal- en informatievaardigheid aan ons moet worden toevertrouwd.

- De Bibliotheek is onafhankelijk, betrouwbaar, toegankelijk, pluriform en authentiek. Bij ons is in alle vrijheid, voor iedereen, op ieder moment, alle mogelijke informatie te

vinden. Daarmee schept de Bibliotheek de voorwaarden voor volwaardige participatie door de inwoners van ons werkgebied.

De Bibliotheek is er voor iedereen. Onze bezoekers kunnen werk hebben of niet, kunnen veel geld hebben of weinig, kunnen lezen en schrijven, of hebben daar moeite mee. Doordat wij de Bibliotheek zijn hebben wij meerwaarde ten opzichte van andere maatschappelijke organisaties. Wij stigmatiseren niet en het is belangrijk dat dat in de toekomst ook zo blijft.

- De Bibliotheek is de enige voorziening die de doorgaande lees- en leerlijn in zicht heeft en bewaakt. Wij bedienen alle leeftijdsgroepen van nul tot honderd jaar. Samen met de scholen en de voor- en buitenschoolse voorzieningen werken wij hieraan. In 2018 breiden wij de activiteiten in het kader van 'een leven lang leren' uit met activiteiten voor laaggeletterde volwassenen. Uit onderzoek weten we dat we een deel van deze doelgroep al met ons werk bereiken; veel laaggeletterden komen al in de Bibliotheek.

De Rijksoverheid heeft meerdere redenen voor het vernieuwen van het beleid op het terrein van volwasseneneducatie. Allereerst heeft het beleid zoals dat tot nu toe werd vormgegeven tot onvoldoende resultaat geleid. Het aantal niet-taalvaardige mensen in onze samenleving

neemt helaas toe en ook de kloof tussen lager en hoger opgeleide mensen neemt toe. Hoewel er een sterke samenhang is tussen opleidingsniveau en taalvaardigheid, komt lage taalvaardigheid toch ook onder hoger opgeleiden voor. Maar over het algemeen is het zo dat lager opgeleide mensen ook lager taalvaardig zijn en dat deze groep vaker dan hoger opgeleiden te maken heeft met werkloosheid, schulden, gezondheids- en andere problemen.



**Beter leren  
lezen en schrijven**

Kom naar het Taalpunt in de Bibliotheek

**Voor wie?**

**TAAL PUNT** Wilt u beter leren lezen en schrijven? Wilt u beter spreken of luisteren? Kom naar het Taalpunt! Wij kijken samen naar wat u wilt leren. Wij helpen u zoeken naar een cursus of taalcoach bij u in de buurt. Ook kunt u in een groep oefenen en spreken en luisteren.

is het  
formulieren  
kunt  
overden

Het Taalpunt is de plek waar vraag en aanbod op het gebied van laaggeletterdheid worden samengebracht

1 op de 10 mensen kan niet goed lezen en schrijven

Taal voor het Leven  
Leer lezen en schrijven: 0800 - 023 44 44  
taalvoorhetleven.nl

In tegenstelling tot het beeld dat er vaak over mensen met een taalachterstand bestaat, bestaat de groep mensen om wie het gaat voor twee derde deel uit autochtone Nederlanders. En hoewel het merendeel van deze groep weer bestaat uit vijftigplussers, wordt de groep jongeren, jonge mensen die de middelbare school met een lage taal- en informatievervaardigheid verlaten, ook steeds groter. En dat is een zorgwekkende ontwikkeling. De overheid wil dat alle mensen, autochtoon en allochtoon, jong en oud, onbelemmerd kunnen deelnemen in de samenleving. Achterstanden op alle terreinen wil zij dus voorkomen en bestrijden.

Door de veranderde wetgeving op het terrein van volwasseneneducatie verandert ook de infrastructuur waarmee laaggeletterdheid bestreden wordt. De Bibliotheek wil in deze nieuwe infrastructuur een centrale positie innemen.

### **Resultaat:**

Laaggeletterden worden beter bereikt en vaker bereid gevonden deel te nemen aan taallessen en andere activiteiten waarmee zij hun taal- en informatievaardigheid kunnen vergroten.

De taalvaardigheid van jeugdigen en volwassenen stijgt.

Volwassenen ervaren geen belemmeringen in deelname in de samenleving doordat zij de Nederlandse taal niet voldoende beheersen, niet goed genoeg kunnen rekenen, of niet voldoende digitaal vaardig zijn.

### **Prestaties:**

Werken aan het verbeteren van taalvaardigheid begint met het stimuleren van leesplezier en lezen. In het vorige hoofdstuk hebben we de opeenvolgende producten en diensten beschreven die de Bibliotheek in doorgaande lijn voor de verschillende doel- en leeftijdsgroepen aanbiedt.

- Naast de activiteiten in het kader van het Actieprogramma 'Tel mee met Taal' hebben wij in alle vestigingen voor kinderen en jongeren aantrekkelijke leeshoeken en 'Makkelijk Lezenpleinen' ingericht.  
Voor de leeftijdsgroep van nul tot acht jaar is in elke vestiging een leeshoek ingericht met boekjes en materialen die uitnodigen tot lezen en voorlezen. Voor kinderen vanaf acht jaar is er in alle vestigingen een 'Makkelijk Lezen Plein' (MLP) ingericht. Het MLP bevat boeken én beeld & geluid voor kinderen van acht tot dertien jaar met moeite met lezen. Het MLP bevat een selectie van aantrekkelijke, actuele materialen.  
Jongeren vanaf dertien jaar kunnen terecht in het fysieke Taalpunt. De omvang van de collectie is nog beperkt, maar zal gaandeweg worden uitgebreid tot een apart Taalpunt of MLP voor deze leeftijdsgroep.
- Omdat de bestrijding van laaggeletterdheid bij onze subsidiegevers hoge prioriteit heeft, hebben wij in alle vestigingen Taalpunten ingericht voor volwassenen die moeite hebben met lezen en taal. Een Taalpunt is een fysieke plek in de Bibliotheek waar iedereen met een vraag over taal terecht kan. Er zijn boekjes en er is informatiemateriaal en er zijn medewerkers die vragen kunnen beantwoorden en kunnen doorverwijzen.  
Met de inrichting van Taalpunten in alle vestigingen is de doorgaande lijn van nul tot honderd jaar in alle bibliotheken met goed zichtbaar aanbod van voor deze groepen passend lees- en informatiemateriaal aanwezig.
- Eén van de doelen van het Actieprogramma is het inrichten van een Taalhuis in iedere arbeidsmarktregio. Het Actieprogramma kent een methodische opzet met een eenduidig begrippenkader dat de afgelopen jaren in het pilotprogramma Taal voor het Leven is ontwikkeld. Een 'Taalhuis' is dus niet hetzelfde als het hierboven genoemde 'Taalpunt'.

Een Taalhuis is een dienstverleningsconcept dat aan zes criteria voldoet:

- Een Taalhuis start met een Taalsamenwerking of Taalakkoord tussen gemeente, Bibliotheek, taalaanbieders en verwijzers;
- Een Taalhuis is een fysiek punt met (les/ontmoetings)ruimte, materialen en computers;
- Een Taalhuis heeft het overzicht van het taalaanbod door gebruik te maken van bijvoorbeeld de Taalzoeker of de Educatieve Kaart;



- Een Taalhuis beschikt over tenminste één professional die inhoudelijk kan adviseren en een vraagbaak kan zijn voor de vrijwilligers;
- Een Taalhuis beschikt over voldoende opgeleide Taalvrijwilligers;
- Een Taalhuis registreert zijn vrijwilligers en deelnemers en monitort de vooruitgang van de deelnemers.

De Gelderse Bibliotheken hebben afgesproken om in iedere basisbibliotheek een Taalhuis te realiseren volgens de landelijke criteria. Het Taalhuis Bibliotheek Noordwest Veluwe is 5 september 2016 van start gegaan.

- In het Actieprogramma 'Tel mee met Taal' is een netwerkstructuur uitgewerkt die onder aanvoering van centrumgemeente Apeldoorn ook in onze regio is opgezet. De vier gemeenten waar wij voor werken hebben de Bibliotheek als regievoerder in dit netwerk aangewezen. Binnen het werkgebied van Bibliotheek Noordwest Veluwe nemen wij het initiatief en in het netwerk in de arbeidsmarktregio nemen wij deel. Sinds 2016 functioneert een kerngroep Taalhuis waarin de gemeenten, Bibliotheek, ROC en de welzijnsorganisaties deelnemen. Stichting Lezen en Schrijven levert de expertise en begeleidt de kerngroep. De samenwerking is bekrachtigd met een Taalconvenant.
- Naast de kerngroep zijn er alliantiepartners, zoals Sociale Dienst Meerinzicht, Stichting Vluchtelingenwerk en Humanitas. In 2018 worden nieuwe alliantiepartners geworven.
- In 2018 doen wij verder onderzoek naar de omvang van de doelgroep en de problematiek waar deze mee te maken heeft en inventariseren wij de stand van zaken op het gebied van het taalaanbod aan volwassenen in onze regio. Wij onderzoeken welk aanbod er op dit moment is, wie er met dit aanbod wordt bereikt en hoe. Ook gaan wij na waar het aan ontbreekt en wat er beter kan. In 2018 bouwen wij verder aan de infrastructuur, aan een passend programma-aanbod en werven en scholen wij medewerkers en vrijwilligers. Het programma zal bestaan uit formele en non-formele trajecten. De trajecten sluiten aan bij de vraag en behoefte van de deelnemers. Centraal in het programma staat het werk van de Taalvrijwilligers. Deelnemers worden individueel begeleid door goed opgeleide vrijwilligers. Daarnaast worden cursussen gegeven door professionele docenten die bekend zijn met de achtergrond van de deelnemers. Ook organiseren we leesclubs, workshops en informatiebijeenkomsten in het Taalhuis.
- Voor wat betreft cursus- of andere activiteiten die er vanuit de Bibliotheek georganiseerd gaan worden gaan we in 2018 verder waarmee we in 2016 gestart zijn.

## 4. DIGITALE GELETTERDHEID

Digitale geletterdheid, is in onze geautomatiseerde samenleving een basisvaardigheid geworden waar mensen over moeten beschikken. Omgaan met (nieuwe) media en digitale informatie kunnen verwerven en verwerken is van cruciaal belang om volwaardig in de samenleving te kunnen deelnemen. De Rijksoverheid streeft ernaar in 2018 alle diensten met bedrijven en burgers digitaal te kunnen afhandelen. Dit voornemen zal alleen kunnen slagen als alle burgers ook digitaal zelfredzaam zijn. De Bibliotheek speelt hier met haar educatieve aanbod op in en biedt voor verschillende doel- en leeftijdsgroepen producten en diensten aan op het terrein van informatie, nieuwe media en ICT.

Ook de eerder genoemde programma's voor leesbevordering en bestrijding van laaggeletterdheid besteden, naast aandacht aan taal en rekenen, aandacht aan digitale geletterdheid.

### **Resultaat:**

Met onze activiteiten bereiken wij dat meer kinderen, jongeren en volwassenen beschikken over de voor hun leeftijdsgroep geldende competenties inzake digitale geletterdheid. Digitale geletterdheid is de combinatie van de digitale vaardigheden:

- ICT-basisvaardigheden
- Mediawijsheid
- Informatievaardigheden
- Computational thinking



Digitale geletterdheid moet per 2021 onderdeel uitmaken van het curriculum van de scholen. De bibliotheek kan hierin ondersteunen door een passend aanbod te doen aan de scholen. Binnen de bibliotheek doen wij dat door een digital hangout in te richten, waar onder meer workshops gericht op computational thinking worden verzorgd.

**Prestaties:**

- In 2018 vindt een inventarisatie plaats van de stand van zaken met betrekking tot de digitale geletterdheid van jeugdigen en volwassenen.
- Met deelname aan de 'Media Ukkie Dagen' ondersteunen wij ouders en professionals bij de media-opvoeding van jonge kinderen (nul tot zes jaar).  
Kinderen in het PO en jongeren in het VO krijgen media-educatie via dBoS.
- De mediacoach initieert, onderhoudt en verbetert de dienstverlening van de Bibliotheek aan diverse doelgroepen op het gebied van digitale geletterdheid. De mediacoach draagt inhoudelijk bij aan de tevredenheid van de klant over de aangeboden producten en diensten. Ook de vaardigheden van onze medewerkers op het terrein van de digitale mogelijkheden en toepassingen moeten voortdurend worden ontwikkeld. De mediacoach heeft hier een voortrekkersrol.
- In de Bibliotheek en op scholen zijn leesmediaconsulenten werkzaam: zij werken onder meer aan het vergroten van de digitale geletterdheid van kinderen en jongeren. We willen graag dat er goed gebruik van ons aanbod wordt gemaakt. Dit brengen we in 2018 nog beter dan tot nu toe onder de aandacht van de scholen.  
Tijdens de groepsbezoeken van groep zes wordt het onderwerp digitale geletterdheid toegevoegd.
- Als het gaat om digitale vaardigheden, dan focussen wij op basisvaardigheden. We verzorgen geen uitvoerige cursussen, maar helpen burgers met de basis.  
'Klik en Tik' is een cursus die bedoeld is voor mensen die willen oefenen met internet en niet voldoende taalvaardig zijn.
- De cursus Digisterker: 'Werken met de e-overheid' behandelt de e-overheid in brede zin, zowel de gemeentelijke als de landelijke overheidsdienstverlening. Ook leren de cursisten omgaan met DigiD.
- In 2018 willen wij vier cursussen geven met acht cursisten per keer. Eind 2018 willen we deze cursussen in alle gemeenten geven.
- In de Digital Hangout gaan we diverse workshops organiseren, zoals programmeren, Botje Bij, Scratch, Cozmo, Makey Makey, Augmented Reality, Minecraft, Stop Motion, vloggen en website bouwen.

## 5. OVERIGE ACTIVITEITEN

Doordat wij met onze accommodaties en activiteiten overal in dorpen en buurten te vinden zijn dragen wij bij aan de leefkwaliteit en de levendigheid van dorpen en buurten. Daarom vinden wij het belangrijk dat de Bibliotheek ruime openingstijden heeft.

De organisatie van informatiebijeenkomsten, lezingen en debatten heeft tot doel inwoners te informeren en uit te dagen zich een mening te vormen over specifieke onderwerpen. Ook de aanwezigheid van een leestafel in de Bibliotheek heeft een doel. We nodigen mensen uit om even in de Bibliotheek te blijven, de tijd te nemen om een praatje te maken of even een krant of tijdschrift te lezen.

In alle gemeenten in ons werkgebied werken wij samen met de andere culturele organisaties. Door verbindingen tussen activiteiten te zoeken genieten meer mensen van kunst en cultuur.

Met ons vrijwilligersbeleid betrekken we inwoners bij de Bibliotheek en dragen daarmee bij aan de inzet en betrokkenheid van inwoners bij hun leefomgeving.

Wij vernieuwen ons vrijwilligersbeleid doordat we vrijwilligers op een andere manier gaan inzetten, bijvoorbeeld als taalmaatje of taalcoach.

Ook mensen met een bijstands- of werkloosheidsuitkering zouden wij als vrijwilliger in de Bibliotheek kunnen inzetten. Hiermee dragen wij bij aan het voorkomen van sociaal isolement van deze mensen en verkleinen we de afstand tot de arbeidsmarkt en bevorderen we de kans op re-integratie.

### **Resultaat:**

Inwoners raken meer betrokken bij hun woonomgeving.

Nieuwe vrijwilligers voeren werkzaamheden in onze Bibliotheek uit.

Het aantal plekken voor maatschappelijke stages in onze Bibliotheek groeit. De scholieren worden ingezet ter ondersteuning van activiteiten van de Bibliotheek.

### **Prestaties:**

- De vestigingen in Putten en Harderwijk beschikken over ruimte waar lezingen en informatiebijeenkomsten georganiseerd kunnen worden. Deze ruimte wordt ook aan derden verhuurd. In 2018 organiseren we in beide vestigingen minimaal tweemaal per jaar een activiteit waarbij we minimaal 25 bezoekers bereiken.
- In 2018 gaan wij nieuwe vrijwilligers, zoals taalcoaches of taalmaatjes, werven voor onze nieuwe activiteiten. Op dit moment zijn onze vrijwilligers ons met name behulpzaam bij de uitleenfunctie (sorteren van media, kastcontrole e.d.), in Drielanden zijn vrijwilligers actief als gastvrouw en in Harderwijk en Putten hebben wij een aantal voorlezers. Op dit moment hebben we ruim 170 vrijwilligers. Omdat nieuwe vrijwilligers geworven en getraind moeten worden streven wij naar een geleidelijke stijging van het aantal.

In 2018 zetten wij in alle vestigingen leerlingen uit het VO in die in de Bibliotheek een maatschappelijke stage lopen. In totaal willen we hiermee aan tien jongeren met in totaal 300 uur een stageplek bieden.

- Jaarlijks wordt in samenwerking met Stichting Muurgedichten in Veluvine een poëzieprogramma uitgevoerd in het kader van Gedichtendag.
- Ook in 2018 organiseren we informatiebijeenkomsten, literaire avonden en debatten en levert de Bibliotheek een bijdrage aan culturele activiteiten van andere organisaties en organiseert de Bibliotheek zelf culturele activiteiten, o.a. met deelname aan de Nationale Voorleesdagen, de Nationale Voorleeswedstrijd, de Nationale Boekenweek en de Kinderboekenweek.  
In Harderwijk, Nunspeet en Putten is de Bibliotheek aanwezig op de cultuurdag en/of uitmarkt. Gezamenlijk met de andere culturele organisaties presenteren we het cultuuraanbod aan de inwoners van die gemeenten.  
In elke gemeente organiseren we in 2018 eenmaal een literaire avond en in samenwerking met onze culturele partners tweemaal een informatiebijeenkomst of debat.

## 6. MONITORING EN EVALUATIE

Hoewel het in de beoordeling van de subsidie die wij ontvangen van de vier gemeenten waar wij voor werken vooral om het 'vertellen' zal gaan en niet meer uitsluitend over het 'tellen', zijn toets- en meetbare prestaties een belangrijke indicator voor de resultaten die wij met onze activiteiten bereiken. Daarnaast verkrijgen wij uit onderzoek onder onze leden, deelnemers en bezoekers belangrijke informatie over de kwaliteit van onze producten en diensten en over de invloed die zij hebben. Een derde meetmethode is onderzoek onder niet-leden en niet-bezoekers van de Bibliotheek. Dit onderzoek verschaft ons nuttige informatie over hoe wij ons bereik onder de inwoners van ons werkgebied nog kunnen vergroten. Een vierde meetinstrument is de audit die iedere vier jaar plaatsvindt in het kader van de certificering. Deze audit levert ons waardevolle informatie over de kwaliteit van ons werk.

### **Resultaat:**

Kwantitatieve en kwalitatieve informatie over onze dienstverlening en producten stelt ons in staat ons werk voortdurend te blijven verbeteren en stelt onze subsidiegevers in staat ons werk te beoordelen.

### **Prestaties:**

- Door klanttevredenheidsonderzoek en panelonderzoek uit te voeren gaan wij na of de Bibliotheek tegemoet komt aan de lees- en informatiebehoefte van de inwoners van ons werkgebied en krijgen wij beter zicht op het veranderend leesgedrag en aan de behoefte van lezers en gebruikers. Het onderzoek door deelname in het landelijke Biebpanel vindt vier keer per jaar plaats en ons eigen panel wordt tweemaal per jaar geraadpleegd. Uit beide onderzoeken komt naar voren dat de tevredenheid over Bibliotheek Noordwest Veluwe hoog is.
- Om meer informatie te verkrijgen over de mensen die geen lid zijn van de Bibliotheek, of ons niet bezoeken, is publiek- of bevolkingsonderzoek nodig. In 2018 wordt een marktonderzoek uitgevoerd.
- Bij de meeste programma's waar wij mee werken zijn landelijk monitors ontwikkeld. De uitkomsten hiervan gebruiken wij in onze verslaglegging. In een aantal monitors kunnen we zelf deelnemen; andere verschaffen ons tevens belangrijke benchmarkgegevens. We noemen de belangrijkste:
  - de Bibliotheekmonitor (algemene landelijke cijfers over Bibliotheekwerk),
  - Monitor Boekstart,
  - Monitor de Bibliotheek op School (meet vorderingen van leerlingen in het PO en VO),
  - Taalmeter (meet mate van geletterdheid),
  - Monitor Laaggeletterdheid (meet vorderingen laaggeletterden),
  - Monitor 'Maatschappelijke functies', in ontwikkeling.
- Ook van andere producten en diensten gaan wij zelf de tevredenheid van partners, medeorganisatoren, vrijwilligers en deelnemers na. Zo wordt het project 50+ Leest voor elke twee jaar gemonitord. Ook van de deelnemers aan de cursussen Digitale

vaardigheden meten wij de tevredenheid over deze dienst en de toegenomen kennis van de deelnemers.

- In het halfjaarlijks overleg met onze opdrachtgevers stemmen we onze ambities, zoals we die in dit uitvoeringsprogramma hebben verwoord, af met de subsidiegever. Ook stellen we deze ambities bij waar dit nodig of gewenst is.

Op deze manier werkt de Bibliotheek Noordwest Veluwe voortdurend aan het verbeteren en van haar diensten en producten voor de inwoners van de gemeenten waar zij voor werkt en bewijst zij haar waarde.