



Eerste evaluatie van de inzet van 'BoekStartcoaches'

"Het is een goede vondst om dit op het consultatiebureau te doen!"

"Ik wist niet dat het zo belangrijk is om al zo jong met taal te beginnen!"



Samenvatting

Februari 2019; project 18.209 - v5

Paul Sikkema

1.

Vooraf

"Het lezen van boeken is niet geprogrammeerd in ons!"

Een moeder, die oorspronkelijk uit Suriname komt, over het lezen van boeken.

"Als stad of dorp kun je hier onwijs veel baat bij hebben." Een BoekStartcoach.

In 2018 en begin 2019 heeft Qrius, in opdracht van Kunst van Lezen, een eerste evaluatie uitgevoerd van de inzet van 'BoekStartcoaches'. Het kwalitatieve onderzoek bestond uit 3 onderdelen, die we in 6 gemeenten hebben herhaald:

- We hebben een dagdeel **meegelopen** met de BoekStartcoach op het consultatiebureau.
- We hebben aansluitend een **gesprek** met de BoekStartcoach gevoerd.
- En we hebben gesprekken gevoerd met **ouders** die op het consultatiebureau door de BoekStartcoach zijn aangesproken; met name laaggeletterde ouders. *Behalve in Rotterdam. Daar hebben we, naast de BoekStartcoach, met 2 'peuterconsulenten' gesproken.*

De deelnemende gemeenten waren Hoofddorp, Wijchen, Drachten, Goirle, IJsselstein en het al genoemde Rotterdam. Alle coaches, consulenten en ouders vonden het heel leuk en nuttig om aan het onderzoek deel te nemen.

In dit rapport leest u alles over het onderzoek. De informatie over de opzet en uitvoering is opgenomen in **hoofdstuk 2**, de inleiding (op pagina 3 en verder). **Hoofdstuk 3** gaat over de *resultaten* van het onderzoek (vanaf pagina 9). Eerst komt de *observatie* aan bod. Vanaf pagina 15 komen de *coaches* aan het woord, vanaf pagina 21 de *ouders* en vanaf pagina 29 de *peuterconsulenten*. **Hoofdstuk 4** (dat begint op pagina 33) bevat de conclusies en aanbevelingen.

Over Qrius

Het onderzoek is uitgevoerd door Qrius (van het Engelse 'curious'). Wij zijn een onderzoeksbureau dat gespecialiseerd is in **kinderen** en **jongeren** van pakweg 0 t/m 29 jaar. We doen ook projecten onder volwassenen die belangrijk zijn voor jonge doelgroepen, zoals ouders en leraren.

Op basis van de onderzoeken geven we advies aan onze klanten. We helpen ze met het maken van nieuwe producten, diensten, communicatiemiddelen en campagnes en bij het schrijven van marketingplannen. Daarbij werken we regelmatig samen met ons zusterbedrijf Nowisy (communicatie met jongeren).

Ons belangrijkste 'eigen' project is het grootschalige onderzoek '**Jongeren**', waarmee we de ontwikkelingen onder kinderen en jongeren uitgebreid volgen. Het onderzoek loopt al sinds 1986. In 2019 verschijnt de 15^e editie (Jongeren 2019).

2.

Inleiding

Achtergrond In Nederland vinden we het heel belangrijk dat kinderen goed leren lezen en plezier krijgen in lezen. Veel ouders beginnen met voorlezen in de peuterleeftijd. Ze laten hun peuter meekijken in de vaak prachtig verzorgde voorleesboeken en beginnen spelenderwijs met het aanleren van letters en woordjes.

Veel ouders zullen zich echter niet realiseren dat het ook heel zinvol is om **baby's** voor te lezen. Kunst van Lezen, een samenwerkingsverband van Stichting Lezen en de Koninklijke Bibliotheek, zegt hierover:

"Baby's kunnen vanaf 3 maanden al heel goed hun aandacht op een boekje vestigen, waarbij ze geconcentreerd naar een afbeelding kijken. Iets oudere baby's ontdekken dat er bij het omslaan van de bladzijde iets heel nieuws te zien is. Dreumesen beginnen verbanden te zien en hun woordenschat wordt langzaam uitgebreid."

Volgens Kunst van Lezen zouden alle kinderen zo vroeg mogelijk met (voor)lezen in aanraking moeten komen. Hoe groter de woordenschat van een kind bij aanvang van groep 3, hoe meer kans op een succesvol verloop van de schoolloopbaan.

De inzichten met betrekking tot het voorlezen aan baby's zijn relatief nieuw. Om jonge ouders hiervan op de hoogte te brengen en ze te stimuleren om op jonge leeftijd met voorlezen te beginnen is Kunst van Lezen, in opdracht van het ministerie van OCW, in 2008 begonnen met het programma '**BoekStart**'.

Het belangrijkste onderdeel van BoekStart voor baby's is het zogenaamde '**BoekStartkoffertje**'. Een meerderheid van de huishoudens, waarin een baby geboren wordt, ontvangt een brief van de gemeente waarin ze uitgenodigd worden om dit koffertje gratis in de bibliotheek op te halen. Het opvallende, oranje koffertje bevat:

- Twee babyboekjes.
- Een boekenlegger.
- Een folder met voorleestips.

Ook kunnen de ouders gratis lid worden van de bibliotheek. Uit onderzoek van Kantar Public uit 2018 blijkt dat 61% van alle ouders het koffertje kent en dat 45% het ook daadwerkelijk ophaalt. Vrijwel iedereen is tevreden over het koffertje. Uit ander onderzoek blijkt dat ouders, die onder invloed van BoekStart meer gaan voorlezen, kinderen hebben die met 15 en 22 maanden al over een grotere woordenschat beschikken dan andere kinderen.

BoekStartcoaches

In de 10 jaar, dat BoekStart nu bestaat, zijn al meer dan 500.000 koffertjes opgehaald. Er is dus alle reden tot tevredenheid!

Het is echter wel zo dat het lastig is om ouders te motiveren die *weinig affiniteit met lezen* hebben en/of die *laaggeletterd* zijn. Terwijl dat juist een groep is die veel baat bij het programma kan hebben (en dat geldt zeker voor hun kinderen).

Daarom is Bibliotheek Culemborg enkele jaren geleden begonnen met het benaderen van ouders die met hun baby, dreumes of peuter op het **consultatiebureau** komen. Terwijl de ouders wachten op een afspraak, wordt door een zogenaamde '**BoekStartcoach**' een gesprekje met ze gevoerd over het belang van voorlezen, het ontdekken van boekjes en over BoekStart. Na de afspraak kan het gesprek natuurlijk voortgezet worden.

Inmiddels is dit initiatief door Kunst van Lezen overgenomen. In 2017 zijn **15** bibliotheken begonnen met een BoekStartcoach en in 2018 zijn daar nog **41** bijgekomen. *Net is bekend geworden dat deze 56 bibliotheken in 2018 wekelijks aanwezig waren op 78 consultatiebureaus. Daar zijn minimaal 30.000 ouders actief aangesproken.*

De BoekStartcoaches krijgen een training om hun werk zo goed mogelijk uit te voeren:

- Ze nemen boekjes en andere materialen mee naar het consultatiebureau om de aandacht van de ouders en de kinderen te trekken. Vaak komt een kind als eerste op de BoekStartcoach af en volgen de ouders.
- Ze kunnen met de ouders een vervolgspraak maken, als die dat op prijs stellen. Dat kan ook in de bibliotheek.
- Ook kunnen ze ouders doorverwijzen (bijvoorbeeld naar de VoorleesExpress).

Onderzoek

Er is nog weinig bekend over de *effecten* van het inzetten van BoekStartcoaches. Dat is logisch, want het programma loopt dus pas sinds 2017 en is in 2018 nog aanmerkelijk uitgebreid.

Toch wil Kunst van Lezen graag een antwoord krijgen op de vraag of de huidige aanpak ook de juiste aanpak is. Daarom heeft men aan ons, Qrius, gevraagd om in 2018 een **eerste evaluatie** van de inzet van BoekStartcoaches uit te voeren.

Het was daarbij niet de bedoeling om de effectiviteit van BoekStartcoaches op een kwantitatieve en wetenschappelijke wijze te onderzoeken. Dat kan nog niet, daarvoor moet het programma langer lopen.

Het doel was wel om een kwalitatieve evaluatie van de aanpak te maken, op basis waarvan die aanpak (indien nodig) geoptimaliseerd kan worden.

Die evaluatie hebben we inmiddels met heel veel belangstelling en plezier uitgevoerd! In deze rapportage treft u een samenvatting aan van de belangrijkste uitkomsten van het onderzoek. Die hebben we aangevuld met een aantal aanbevelingen.

In dit hoofdstuk gaan we nu eerst verder met een beschrijving van de opzet van het onderzoek.

Doel van het onderzoek

De doelstelling van het onderzoek was als volgt:

Het maken van een eerste evaluatie van de werkwijze van de BoekStartcoaches. Is de gekozen aanpak inderdaad de beste aanpak, als we kijken naar de uitvoering in de dagelijkse praktijk en naar de feedback van de ouders en van de BoekStartcoaches zelf?

Belangrijke vragen zijn:

- Lukt het de BoekStartcoaches inderdaad om ouders aan te spreken die weinig affiniteit hebben met lezen of die laaggeletterd zijn?
- Met hoeveel van dat soort ouders, die een consultatiebureau bezoeken, wordt daadwerkelijk contact gelegd? Welk percentage ongeveer?
- Kunnen alle groepen ouders zo benaderd worden, of zijn er groepen die zich hieraan bewust of onbewust onttrekken?
- Waar gaan de gevoerde gesprekken over?
- Wat vinden de ouders ervan dat ze op het consultatiebureau worden aangesproken over lezen?
- Hoe beoordelen ze het gesprek?
- Wat vinden ze van de informatie die ze krijgen? Wat kunnen ze er mee? Raken ze inderdaad gemotiveerd om voor te gaan lezen? Hoe doen ze dat? Is dat gemakkelijk of moeilijk voor ze? Stimuleert het ze om zelf ook iets te gaan doen aan hun taalvaardigheid?
- Welke ervaringen en tips hebben de BoekStartcoaches zelf?

Kunst van Lezen wil de inzichten, die het onderzoek oplevert, gebruiken om de aanpak zo goed mogelijk af te stemmen op de ouders waarop de BoekStartcoaches zich richten.

De uitvoering van het onderzoek

In overleg met Kunst van Lezen hebben we voor een aanpak gekozen die uit **vier onderdelen** bestond:

1. We hebben op de eerste plaats een dagdeel **meegelopen** met de BoekStartcoach op het consultatiebureau. In de meeste gevallen ging het om een ochtend, van ongeveer 9 uur tot 12 uur.

We hebben *geobserveerd* wat er tijdens dit dagdeel allemaal gebeurde en op rustige momenten gesprekjes gevoerd met de BoekStartcoach, de assistente van het consultatiebureau en andere medewerkers van het CJG.

Zo kregen we een goed beeld van het werk van de BoekStartcoach; van de contacten met de ouders, met de kinderen en met het consultatiebureau.

2. Aansluitend hebben we een **gesprek** gevoerd van ongeveer een uur met de BoekStartcoach. Bij het voorbereiden van deze gesprekken hebben we in een aantal gevallen gebruik gemaakt van de logboeken die de coaches van hun activiteiten bijhouden.

3. Vervolgens zijn we nog een keer op het consultatiebureau geweest, op het moment dat de BoekStartcoach aanwezig was. Maar nu om in overleg met het consultatiebureau en de BoekStartcoach een aantal **ouders** te **selecteren** en uit te nodigen voor een gesprek. Daarbij hebben we ons primair gericht op ouders die weinig affiniteit hebben met lezen en/of die laaggeletterd zijn.

Aanvankelijk wilden we dit combineren met onderdeel 1, maar een extra stap bleek noodzakelijk. De hulp van het consultatiebureau en de BoekStartcoach was daarbij onmisbaar. Wij kenden de ouders natuurlijk niet en konden niet aan ze zien of ze tot de betreffende doelgroep behoren.

De ouders, die we geselecteerd en uitgenodigd hebben, waren over het algemeen bereid om mee te doen. Er waren weinig weigeringen.

4. We hebben met deze ouders contact onderhouden en zijn nog een keer teruggekomen voor het daadwerkelijke **gesprek**. Dat vond plaats op het consultatiebureau of in de bibliotheek en duurde ongeveer een uur. De ouders hebben hier een mooie vergoeding voor gekregen (ook om ze aan te moedigen om ook echt te komen).

Op de meeste consultatiebureaus hebben we ook kort gesproken met één of meer betrokkenen van het CJG (een jeugdverpleegkundige, of jeugdarts, of leidinggevende).

Welke gemeenten?

We wilden het onderzoek graag op **6** consultatiebureaus uitvoeren, verspreid over het land. We hebben aan alle bibliotheken met een BoekStartcoach de vraag voorgelegd of ze aan het onderzoek wilden deelnemen. Uiteindelijk zijn we in de volgende gemeenten geweest:

1. Hoofddorp (Graan voor Visch).
2. Wijchen.
3. Drachten (De Wiken).
4. Goirle.
5. IJsselstein.
6. Rotterdam (Duivenvoordestraat Delfshaven; Charlois).

In Rotterdam zijn we dus op 2 consultatiebureaus geweest. Op het eerstgenoemde consultatiebureau hebben we kort met de BoekStartcoach meegekeken en daarna een uitgebreid gesprek gevoerd. Op het tweede consultatiebureau hebben we met 2 'peuterconsulenten' gesproken.

Deze peuterconsulenten werken deels als een soort BoekStartcoach. Zij lichten de ouders, die door de arts of verpleegkundige doorverwezen worden, voor over het belang van taal, lezen en voorlezen. Zij werken op een consultatiebureau waarvan de ouders vrijwel allemaal migrant zijn; er is sprake van een enorme diversiteit. De peuterconsulenten hebben zelf ook een migratieachtergrond.

Het CJG vindt het belangrijk om deze peuterconsulenten in te zetten in aanvulling op de BoekStartcoach, omdat zo meer ouders bereikt kunnen worden.

De doorloop van het project heeft in Rotterdam veel tijd in beslag genomen. Net toen we de bevestiging van deelname binnen hadden, werd de BoekStartcoach doorgeschoven naar het consultatiebureau in Delfshaven, dat qua populatie veel interessanter is dan de voorgaande locatie (Rotterdam Alexander; alhoewel daar wel een goed resultaat is geboekt). Daar hebben we met de observatie en het gesprek op gewacht. Er was daarna niet voldoende tijd meer over om ook nog met ouders te praten.

De ouders

We hebben in totaal met **15** ouders gesproken. Zij hebben allemaal contact gehad met de BoekStartcoach en behoren merendeels tot de doelgroep van ouders die weinig affiniteit hebben met lezen en/of die laaggeletterd zijn. Het zijn merendeels vrouwen.

Ze zijn als volgt verdeeld over de verschillende gemeenten:

Hoofddorp	5	
Wijchen	1	Enkele ouders hebben afgezegd en/of zijn niet gekomen.
Drachten	4	
Goirle	2	
IJsselstein	3	
Rotterdam	-	
Totaal	15	

Looptijd; overige informatie

De eerste meeloopochtend (in Hoofddorp) heeft plaatsgevonden op 25 juni 2018. De laatste observatie en het aansluitende gesprek vonden plaats in Rotterdam op 5 februari 2019.

De gesprekken zijn gehouden aan de hand van twee 'gesprekspuntenlijsten' (voor coaches en voor ouders), die in nauw overleg met Kunst van Lezen zijn opgesteld.

Vrijwel alle gesprekken zijn op audio opgenomen, met toestemming van de deelnemers aan het onderzoek.

Het onderzoek is uitgevoerd door Paul Sikkema en Henna Bongers van Qrius en begeleid door Marijke Bos en Adriaan Langendonk van Kunst van Lezen. De eerste resultaten zijn gepresenteerd op het 'Tel mee met taal-festival' in Amsterdam, op 19 november 2018.

Evaluatie van de aanpak

De aanpak, die we samen gekozen hebben, heeft in de praktijk heel goed gewerkt. Het was wel zo:

- Dat er veel tijd nodig was voordat we toestemming kregen van de verschillende consultatiebureaus en bibliotheken en voordat we daadwerkelijk met een observatie konden beginnen. Soms moesten we een hele procedure door. *Het heeft meer tijd gekost dan voorzien.*
- Dat de ouders, waarop we ons gericht hebben, geen gemakkelijke doelgroep zijn. Dat wisten we natuurlijk al wel, maar in de praktijk liepen we daar ook tegenaan.

Sommige ouders kwamen veel te laat op het gesprek. Sommige ouders begrepen (ondanks de in onze ogen duidelijke uitleg) niet helemaal wat nu eigenlijk de bedoeling was. En enkele ouders kwamen helemaal niet opdagen. Dat gebeurt op het consultatiebureau overigens ook. Maar al met al hebben we dit toch aardig in goede banen kunnen leiden.

Verder werden we met het feit geconfronteerd dat sommige bibliotheken beslist niet aan het onderzoek mee wilden doen (terwijl andere juist heel enthousiast waren).

In sommige gevallen was de reden dat de BoekStartcoach nog te kort aan het werk was; het is dan ook logisch dat de bibliotheek af ziet van deelname. Maar er waren ook diverse bibliotheken die niet wilden dat wij op het consultatiebureau contact zouden opnemen met een in hun ogen kwetsbare groep ouders, waarmee ze met veel moeite in contact waren gekomen.

Op de consultatiebureaus, die wel hebben deelgenomen, is dat echter geen enkel probleem gebleken. We konden de ouders prima aanspreken en ze konden zelf aangeven of ze wel of niet mee wilden doen. En degenen, met wie we een gesprek gevoerd hebben, van geboren en getogen Nederlanders tot Syrische statushouders, waren erg enthousiast over het gesprek en over de mogelijkheid om een bijdrage te leveren. Bij de 'nieuwkomers' merkten we dat ze graag iets terug willen doen voor de mensen door wie ze zo vriendelijk worden ontvangen.

Over de rapportage

Op de volgende pagina's vatten we de uitkomsten van het onderzoek samen.

Omdat het onderzoek kwalitatief van opzet is, zijn de resultaten indicatief. Ze geven inzicht in de werkwijze van de BoekStartcoaches en in de opvattingen van ouders, de BoekStartcoaches zelf en andere betrokkenen. Aan de hand van de verkregen inzichten kan Kunst van Lezen de aanpak optimaliseren.

De resultaten kunnen niet gegeneraliseerd worden naar de populatie (in percentages of getallen). Dat is nooit het geval bij kwalitatief onderzoek.

3. De resultaten van het onderzoek

De observatie

Op de dagdelen, waarop we op het consultatiebureau aanwezig zijn geweest, waren er gemiddeld ongeveer 15 afspraken met ouders. Op een volle ochtend of middag kunnen er wel 20 afspraken zijn, maar soms zijn het er beduidend minder. Als het vakantie is bijvoorbeeld, of als veel mensen griep hebben.

De BoekStartcoaches houden contact met het consultatiebureau over de te verwachten opkomst. Als die te laag is (minder dan 10 ouders, of onvoldoende ouders met jonge kinderen), dan gaan ze niet naar het consultatiebureau omdat ze dat zonde van hun tijd vinden.

Wij zijn dus altijd op relatief drukke dagen geweest. Op de 5 consultatiebureaus in Hoofddorp, Wijchen, Drachten, Goirle en IJsselstein zijn we een heel dagdeel geweest en hebben we in totaal ongeveer **75** ouders gezien. Veel ouders (moeders) komen alleen, met hun kind en vaak ook met oudere kinderen. Soms komen vaders mee, maar ook oma's, opa's en vriendinnen.

Hoe zitten de BoekStartcoaches erbij?

De consultatiebureaus zijn allemaal **verschillend**. Het zijn allemaal vrij volle locaties met veel meubilair, maar sommige zijn daarbij ook nog heel krap. Op andere locaties is er veel meer ruimte.



De plek die voor de BoekStartcoach beschikbaar is in Rotterdam Delfshaven, een oud consultatiebureau. Het is een tafel voor een assistent, maar hij wordt niet gebruikt.

Op alle consultatiebureaus is een overvloed aan **informatie** te vinden, in de vorm van posters die overal zijn opgehangen en folders die overal in rekken en op stapeltjes liggen.



In Goirle (hierboven) stond de radio lekker aan (Sky Radio) en liet men de ouders met hun mobiele telefoon foto's van relevante posters maken, zodat ze geen folders mee hoefden te nemen (met het risico dat die kwijt zouden raken).

Te midden van alle meubels, informatie en aanwezigen moet de BoekStartcoach een plekje creëren en haar werk doen 😊.

Alle coaches nemen boekjes mee naar het consultatiebureau en stallen die zo uit op lage tafeltjes dat kinderen, die al kunnen lopen, ze gemakkelijk kunnen pakken en bekijken. Ook hebben ze allemaal een BoekStartkoffertje bij zich, alsmede:

- De waardebonnen die ouders kunnen gebruiken om hun baby aan te melden bij de bibliotheek en om het koffertje op te halen.
- Een aantal boekjes om cadeau te geven.
- Bladen om ouders, indien nodig, in hun eigen taal voorlichting over lezen en voorlezen te geven.

De wijze, waarop ze een positie in het consultatiebureau innemen, verschilt echter:

- Eén van de coaches zat centraal in de (kleine) ruimte, waardoor ouders die moesten wachten niet anders konden dan naast haar gaan zitten. Ze konden eigenlijk niet om de BoekStartcoach heen. Dat werkte goed, het contact kwam min of meer automatisch tot stand.
- Enkele coaches opereerden min of meer onopvallend vanuit een hoek en liepen veel rond. Ook dit werkte goed .

- En enkele coaches zaten achter een hoge tafel. Ook zij liepen rond, maar de tafel creëerde wel een zekere afstand; niet zo zeer tot ouders, maar wel tot oudere kinderen. Soms gebruikten deze coaches ook nog lagere tafels.

Er is dus geen sprake van een uniforme presentatie van de BoekStartcoaches, met (bijvoorbeeld) een gemeenschappelijke achtergrond of achterwand. Op sommige consultatiebureaus waren het logo van BoekStart en het oranje van BoekStart niet of nauwelijks te zien.

Opmerkelijk was ook dat we folders tegenkwamen met een identieke titel en formaat ('Baby's houden van boeken'), maar met een verschillende uitvoering.

Op een aantal consultatiebureaus hebben we ook kinderboeken gezien die altijd op het bureau blijven, maar die ergens hoog op een plank staan (onbereikbaar voor kinderen) en die oud en versleten zijn. Volgens de assistenten worden deze 'vergeten boeken' nooit gebruikt. En niemand gooit ze weg.

Eigen materialen

De BoekStartcoaches maken tijdens hun werk ook gebruik van eigen materialen:

- Eén van de coaches maakte gebruik van een grote beer om contact te leggen met kinderen.
- Eén van de coaches had een kleurplaat gemaakt van BoekStart, die de kinderen bij het weggaan meekregen: "*Je moet iets voor de kinderen doen*".

Op de kleurplaat stonden gegevens over het spreekuur van de BoekStartcoach in de bibliotheek en over het 'peutervoorleeshalfuurtje'.

- Verschillende coaches hadden de beschikking over een *ansichtkaart* met hun foto erop: "Maak kennis met de BoekStartcoach." Ook weer net verschillend van elkaar, met een korte inleidende tekst, de naam van de coach en soms ook met aanvullende gegevens (locatie bibliotheek, contactgegevens, ruimte voor het noteren van afspraken).
- Eén van de coaches had een mand met boeken bij zich waarin de oudere kinderen lekker konden snuffelen.
- Eén van de coaches nam bewust boeken mee waarmee ze gemakkelijk met (oudere) kinderen in contact kon komen. Zoals autoboeke voor jongens:

"Ik heb hier een heel cool boek, echt een mannenboek!"

- In Drachten gaf men een Fries boekje cadeau, van 'Tomke' (voor wat oudere kinderen).
- In Drachten hing een televisie in de ruimte waarop (onder andere) een introductie over de BoekStartcoach te zien was. Die zat in een carrousel met onder meer 'reclames' over groente ("hou vol, ook als uw baby de groente niet meteen lust") en over gevaarlijke stoffen ("82% van de kinderen gaat voor bleek"). Het idee voor zo'n scherm kwam van het consultatiebureau zelf; men had dit eerder gezien in een ziekenhuis.



Eén van de coaches maakte gebruik van een iPad, ter ondersteuning van de gesprekken. Ze liet aan ouders bijvoorbeeld zien hoe je activiteiten kunt opzoeken op de website van de bibliotheek en hoe je de Facebookpagina van de Bibliotheek kunt liken. Ook liet ze andere relevante websites en online informatie zien. Dat is voor de ouders heel inzichtelijk en laagdrempelig.

Het aanspreken gaat op een natuurlijke manier

Op zo'n ochtend of middag op het consultatiebureau is het een komen en gaan van ouders, kinderen en begeleiders. Kinderen moeten uitgekleed worden, gewogen worden, naar de afspraak, weer aangekleed worden. Oudere kinderen storten zich op het speelgoed en/of op de boekjes van de BoekStartcoach. En soms is er even een moment van rust.

Wat opvalt, als we de coaches aan het werk zien, is dat ze met **vrijwel alle** ouders die op het consultatiebureau op bezoek komen contact hebben.

Het aanspreken vindt op een **natuurlijke** manier plaats, meestal als de ouders even moeten **wachten** op hun afspraak. Ze hebben de voorbereidingen op het komende consult dan achter de rug (het kind is uitgekleed, gewogen et cetera) en hebben even niets te doen. Dit is een ideaal moment.

Het uitlopen van de planning is een belangrijk voordeel voor BoekStartcoaches, omdat er dan tijd en rust ontstaat om de ouders even aan te spreken. Het lijkt erop alsof sommige consultatiebureaus het ook niet erg vinden dat er wat wachttijd is, zodat hier een gemeenschappelijk belang ligt.

Het eerste contact verloopt meestal **via het kind** of de kinderen. Als het om jonge kinderen gaat, maakt de BoekStartcoach meestal een leuke opmerking over het kind of stelt ze een vraag. Daar volgt dan een gesprekje op en al snel krijgt het kind een boekje in handen of wordt het voorgelezen. We hebben ook meegemaakt dat er wordt gezongen.

Oudere kinderen ontdekken al snel de boekjes die de BoekStartcoaches in het consultatiebureau hebben uitgestald en pakken die om ze te bekijken. Soms vragen ze hun moeder of de BoekStartcoach om voor te lezen.

Het benaderen van het kind of de kinderen breekt het ijs bij de ouders, die tijdens het wachten vaak wat afstandelijk zijn en naar hun kind staren of op hun mobiele telefoon zitten. Ze raken dan toch al snel aan de praat met de BoekStartcoach en leggen hun telefoon weer weg.

De gesprekken gaan meestal over de volgende onderwerpen:

- “Lees je je kindje thuis wel eens voor?”
- “Hebben jullie thuis ook boekjes?”
- “Ga je met je kindje wel eens naar de bibliotheek?”
- “Heb je het koffertje opgehaald?”

- Er zijn ouders die advies vragen aan de BoekStartcoach over boekjes die geschikt zijn voor hun kind. Dit gebeurt zowel voor als na het consult.
- Er wordt soms ook teruggegrepen op eerdere contacten: “Hoe gaat het”, “Heb je die bon nog ingeleverd die ik gegeven heb?”.
- Soms vertelt de BoekStartcoach ook iets over activiteiten waar de ouder met haar kind naartoe kan gaan.

- Er worden ook vragen gesteld over tweetalig opvoeden.
- In sommige gevallen kennen een coach en een ouder elkaar al wat beter, bijvoorbeeld omdat ze in dezelfde buurt wonen of omdat de ouder ook meedoet aan activiteiten in de bibliotheek.

Vaak spreken de coaches de ouders, als ze weg gaan, ook nog even aan. Ze zeggen minimaal gedag, maar soms is er gelegenheid om ouders ook nog uit te nodigen om naar de bibliotheek te komen of om ze een cadeautje te geven. En soms is er nog wat meer tijd om te praten.

Het geven van een **cadeautje** is ook een hele goede manier om de aandacht van de ouders te krijgen. Iedereen vindt het leuk om een boekje te ontvangen.

Ook zijn er best veel ouders die met de bon voor de bibliotheek de deur uit gaan. Als het goed is heeft de gemeente die eerder al toegestuurd, maar veel ouders hebben nog niets met die bon gedaan (zie de inleiding van het rapport). Meestal zeggen ze dat die nog ergens thuis moet liggen en dat ze nog geen tijd hebben gehad om er iets mee te doen. En sommigen geven aan dat ze hem kwijt zijn.

“Ik moet voor haar nog steeds zo'n ding afsluiten bij de bieb.” Het gaat over een meisje dat inmiddels 3½ jaar oud is.

Er was ook een coach die de ouders een boekje uit de bibliotheek meegaf, als een kind dat boekje erg leuk vond; met het verzoek om dat weer naar de bibliotheek terug te brengen (en aan de balie af te geven).

Sommige coaches zijn heel goed in het onthouden van de **namen** van de kinderen die op het consultatiebureau komen. Ze spreken de kinderen daar consequent mee aan en dat maakt een persoonlijke en vertrouwde indruk.

Ouders die moeilijk aanspreekbaar zijn

We hebben ook gezien dat coaches ouders proberen aan te spreken die bezig zijn met het uitkleden of weer aankleden van hun kind. Dat leidt de ouders af en werkt in de praktijk niet zo goed. De BoekStartcoach kan het best gebruik maken van momenten waarop een ouder even niets te doen heeft en volop aandacht aan de coach kan besteden.

We hebben maar **weinig** ouders meegemaakt die geen prijs stelden op de toenadering van de BoekStartcoach. Dat waren relatief vaak vaders, alleen met een kind of met hun partner, die het ook niet prettig vonden dat hun partner door de BoekStartcoach werd aangesproken.

Zij geven plichtmatig antwoord, gaan verder niet in op de toenadering en geven hun partner met kleine woorden en gebaren te kennen dat zij er ook niet op in moet gaan. *De coaches vinden het lastig hoe ze hiermee om moeten gaan.*

We hebben dit ook gezien bij enkele Aziatische moeders.

De sociale rol van de BoekStartcoach

Wat tijdens de observaties ook duidelijk is gebleken, is dat de BoekStartcoaches ook een **sociale rol** op het consultatiebureau vervullen.

De ouders en medewerkers van het consultatiebureau geven aan dat het **gezellig** is als de BoekStartcoach aanwezig is. De coaches brengen een hoop levendigheid op een plek die normaal gesproken vrij zakelijk is. Enkele citaten van ouders:

"Ik vind het belangrijk dat je niet alleen naar het consultatiebureau komt om je kind te laten controleren, maar dat er ook andere dingen zijn. Vaak worden over het consultatiebureau niet al te leuke dingen gezegd, terwijl ze gewoon hun werk doen. Bijvoorbeeld dat je weer op de 'precieze lijn' moet zitten, en dat je anders geen goede moeder bent. Maar nu kun je zeggen: hé, maar ik was er laatst, en toen heeft mijn kindje ook boekjes gelezen. Dus je kunt er ook leuke dingen doen, niet alleen de verplichte dingen."

"Het is gezellig, het is bijna een uitje om heen te gaan!"

"Het maakt de wachtmomenten plezieriger!"

"Dit was al leuk! Hij heeft lekker gelezen! En we hebben geteld!"

"Consultatiebureaus mogen best een beetje lossier zijn!"

We hebben ook gezien dat enkele ouders, die druk bezig waren met hun mobiele telefoon, na enig aandringen van enkele grotere kinderen gingen voorlezen en met elkaar in gesprek raakten. Daardoor ontstond een leuke sfeer.

Op sommige bureaus hebben we meegemaakt dat de BoekStartcoach de ouders ontvangt als de assistente even weg is; daar moesten de assistenten enkele eigen taken uitvoeren in een aparte behandelkamer (zoals het geven van prikjes). En op bureaus, waar de coach al wat langer komt, zagen we dat ouders eerst de coach enthousiast begroetten en daarna pas de assistente.

De coaches nemen ouders ook werk uit handen, bijvoorbeeld als er oudere kinderen meekomen. De coach let daar dan even op als de ouder druk bezig is met uitkleden of aankleden of in een behandelkamer is met een arts of verpleegkundige. Vaak geeft de coach het oudere kind dan een boekje of leest zij het kind even voor.

Samenwerking met het consultatiebureau

Er is sprake van een nauwe **samenwerking** tussen met name de assistente en de BoekStartcoach.

Vooraf hebben de coaches en de assistentes contact over het aantal ouders met jonge kinderen dat die dag verwacht wordt.

Op sommige bureaus had de assistente voor de coach een lijst gemaakt met de afspraken voor die dag, en die werd samen besproken. Zo kon de coach zien welke ouders in principe interessant zijn en welke ze al eerder had gesproken.

Het gesprek met de coaches

Tijdens de observatie hebben we korte gesprekjes met de BoekStartcoaches gevoerd, op momenten dat het even rustig was. Na afloop van de ochtend of middag hebben we uitgebreider met de coaches gesproken. Dat gebeurde ook op het consultatiebureau. We hebben onder andere dingen besproken die ons tijdens de observatie zijn opgevallen.

Wie zijn de coaches?

Alle coaches zijn vrouw en hebben een Nederlandse achtergrond. Het is geen 'diverse' groep, terwijl de bezoekers van de meeste consultatiebureaus die wij bezocht hebben dat wel zijn.

In Rotterdam start binnenkort voor het eerst een mannelijke BoekStartcoach. En in Utrecht start een aanpak met vrijwilligers.

De coaches hebben allemaal affiniteit met jonge kinderen:

- Sommigen hebben op een basisschool gewerkt (of doen dat nog).
- Sommigen hebben zelf kinderen.
- Sommigen hebben een relevante studie op dit gebied gedaan.

Dit is ook wel noodzakelijk, gelet op het werk van de BoekStartcoaches.

Sommige coaches wonen in de omgeving van het consultatiebureau (in dezelfde wijk of in hetzelfde dorp). Dat maakt de afstand tot de bezoekers van het consultatiebureau relatief klein.

Wat vinden ze van hun werk?

De coaches vinden dat ze **belangrijk** werk doen. Ze leveren een bijdrage aan het verbeteren van de taalvaardigheid van kinderen, zodat die op een goed niveau naar de basisschool gaan en de kansen kunnen benutten die ze krijgen:

“Als stad of dorp kun je hier onwijs veel baat bij hebben.”

Het is goed om al op het consultatiebureau aanwezig te zijn: *“Het nieuwe inzicht is dat je zo jong mogelijk moet beginnen.”* Dat zet meer zoden aan de dijk dan een interventie op latere leeftijd.

Ze vinden het ook **leuk** werk. Het aantrekkelijke zit met name in de contacten met de kinderen en de ouders. Het is wel intensief werk:

“Je moet alles in de gaten houden, alles volgen.”

“Je moet steeds zoeken naar een goede ingang.”

Je moet er sociaal vaardig voor zijn en ook niet bang zijn om gek te doen:

“Je moet geen schrik hebben dat je jezelf belachelijk maakt.”

Het werk is minder leuk als het rustig is op het consultatiebureau: *“Dan voel ik me nutteloos.”*

Enkele coaches laten doorschemeren dat het werk ze eigenlijk te weinig uitdaagt. Dat ligt aan het feit dat de gesprekjes met ouders betrekkelijk oppervlakkig zijn en ook vaak hetzelfde. Na verloop van tijd ben je dan weer aan wat nieuws toe.

Minder positief zijn de coaches over de *organisatorische* kanten van hun werk:

- Enkele coaches vinden dat ze **te weinig uren** hebben om dit werk te doen:

“Ik werk nu 20 uur per week, waarvan een paar uurtjes als BoekStartcoach. Ik moet puzzelen met mijn uren.”

Ze zouden meer *dagdelen* willen werken, op hetzelfde consultatiebureau of op een ander consultatiebureau. Om zo meer ouders te bereiken.

En ze zouden de contacten met ouders, die daar prijs op stellen, willen *verdiepen*. Bijvoorbeeld door ze ook te ontmoeten in de bibliotheek, als medewerker van de ‘front desk’ en/of tijdens specifieke activiteiten, of op basisscholen.

*Dit gaat dus over het **verbinden** van de activiteiten op het consultatiebureau met andere locaties waar ouders komen en met andere activiteiten die voor ouders relevant zijn. Met als doel om ouders effectiever te benaderen en beter te ondersteunen.*

- Enkele coaches vinden het niet plezierig dat hun werk een **tijdelijk** karakter heeft en na afloop van de pilot in principe stopt. Inderdaad is het in sommige gemeenten onzeker hoe het daarna verder gaat.

Ze willen natuurlijk graag dat de activiteiten een structureel karakter krijgen en snappen niet goed waarom een gemeente daar geen geld voor over heeft. Een BoekStartcoach kost niet zo veel, denken ze dan, en kan een grote invloed hebben op het leven en 'schoolsucces' van kinderen.

Wat is de ideale aanpak?

Alle coaches benadrukken dat het belangrijk is om de ouders **rustig** te benaderen:

"Je moet niet meteen gaan roepen: kom naar de bibliotheek!"

"Ik wil de mensen niet teveel op de nek zitten."

En ze willen dat op een **prettige** manier doen:

"Het eerste accent ligt op plezier."

"Maak het interactief. Lees, zing, speel."

"Ik zeg vaak tegen ouders: Ik ben hier van de afleiding. Daar word ik voor ingehuurd."

"In het begin gaat het gemakkelijk. En daarna wil je meer. Maar dat moet je van je af zetten. Het belangrijkste is dat je aanwezig bent. Dat ze je zien, liefst meerdere keren. En dat je een plezierig contact hebt. Zodat ze gaan denken: hé, ik ga toch maar eens iets doen met dat wat die mevrouw me vertelt. Of: ik kom toch maar eens naar de bibliotheek."

Als je eenmaal op een leuke manier contact met de ouders hebt gekregen, dan krijg je vanzelf de gelegenheid om je verhaal te vertellen. En dan gaan ze daar misschien iets mee doen, maar dat weet je niet zeker.

Het is, gelet op deze benadering, logisch dat we ook regelmatig 'small talk' tussen de coaches en de ouders hebben gehoord die helemaal niet over lezen ging, maar bijvoorbeeld over een verhuizing in het dorp en de overgang naar een nieuwe school, of gezond koken of over het nut van een wasdroger en hoe je bepaalde was het beste op kunt hangen ☺.

De coaches spelen bij hun benadering in op het 'type' ouder dat ze voor zich hebben. We komen hier op pagina 20 uitgebreid op terug.

Ze geven allemaal aan dat ze het lastig vinden om met ouders om te gaan die het contact **afhouden**. Ze weten niet goed wat de beste aanpak is en worden er ook onzeker van: *"Er zijn moeilijke en gemakkelijke ochtenden."*

Wij hebben dit soort ouders tijdens de observaties weinig gezien, maar voor het gevoel van de BoekStartcoaches komen ze deze ouders toch wel regelmatig tegen. Iedereen is het er echter over eens (ook de ouders die we gesproken hebben) dat het een kwestie is van **volhouden** en van **blijven benaderen**.

Wat zijn belangrijke voorwaarden voor succes?

We hebben de BoekStartcoaches ook gevraagd wat, volgens hun, belangrijke **voorwaarden** zijn voor succes. Ze noemen dan allerlei aspecten van het werk die eerder in deze rapportage al aan bod zijn geweest. In aanvulling daarop komen ook nog de volgende punten naar voren:

- Het is belangrijk om niet steeds op dezelfde dag te gaan, maar om de bezoeken te spreiden over **verschillende dagen** van de week. Op die manier kom je zo veel mogelijk verschillende ouders tegen.
- Nogmaals, het is belangrijk om goed contact te hebben met de **collega's** op het **consultatiebureau**.

Als een BoekStartcoach op een nieuw consultatiebureau aan de slag gaat, kost het vaak enige tijd voordat het team soepel functioneert.

- Het is voor de ouders plezierig dat je een **badge** op hebt, zodat ze kunnen zien wie je bent en waar je van bent. Bovendien vertellen sommige coaches dat zo'n badge ook een bepaalde *trots* geeft.
- Het feit dat je de ouders iets cadeau kunt geven is heel belangrijk, dat beschreven we eerder al. Maar de coaches benadrukken ook dat het fijn is als ze na enige tijd weer een **nieuw cadeautje** kunnen geven. Dat geeft weer een impuls aan het contact met ouders die ze vaker zien.

"Eerst heb ik ze een bon gegeven en hebben ze het koffertje opgehaald. Nu krijgen ze een boekje van Woezel en Pip ..."

- Sommige coaches benadrukken dat het belangrijk is om regelmatig andere boeken mee te nemen (*"van collectie te wisselen"*) en om in te spelen op *actuele thema's* zoals Sinterklaas. Thema's waar ouders en kinderen op dat moment mee bezig zijn.

Een voorwaarde voor succes is ook dat de coaches de **tijd** krijgen om contacten met de ouders te leggen en om die uit te bouwen:

"De effecten worden nu te veel gezien op de korte termijn."

Contact met de bibliotheek

De coaches houden hun **collega's** op de **bibliotheek** op de hoogte van hun werkzaamheden en hun ervaringen. Sommigen geven af en toe ook externe presentaties (bijvoorbeeld bij partners of bij andere bibliotheken).

Enkele coaches hebben de ervaring dat hun collega's op de werkvloer niet altijd op de BoekStartcoach zitten te wachten. Dat wordt door die collega's niet expliciet gezegd, maar het is wel zo.

- Ze zijn sceptisch en zeggen "dat zoiets al eens gedaan is." *Het werkt toch niet.*

- Ze zijn bang dat het meer werk oplevert. Zeker als de BoekStartcoach er in slaagt om meer ouders naar de bibliotheek te krijgen.
- Of ze zijn juist bang dat delen van hun werk worden overgenomen door de BoekStartcoach. Het is de angst van medewerkers in bibliotheken die zich niet gezien voelen, in relatie tot zo'n nieuwe 'BoekStartcoach'.

*In de gesprekken komen dus allerlei **algemene** problemen van bibliotheken naar voren. Die gaan niet over de BoekStartcoach zelf, maar wel over de **omgeving** waarin de coach moet werken. Denk aan een tekort aan (deskundig) personeel, onvrede over de waardering bij collega's, onvrede over het aantal uren dat men kan werken, onzekerheid over banen, gebrek aan doorgroeimogelijkheden, echte of vermeende overbelasting, gebrekkige interne communicatie, onvoldoende inzicht in en waardering voor het beleid, vergrijzing en verkokering.*

Eén coach verzucht dan ook: *“Waarom maken we het onszelf zo moeilijk ...”*

Verder wordt gesignaleerd dat bibliotheken niet altijd een plan hebben wat ze met de nieuwe leden willen:

“We moeten in de bieb veel beter nadenken over hoe we deze mensen welkom heten en hoe we de contacten vasthouden. We moeten ze een warm welkom bieden en een warme relatie onderhouden.”

Het contact met de Stichting Lezen

De coaches zijn tevreden over de contacten met de Stichting Lezen. Ze zien dat als een soort 'kenniscentrum' dat zorgt voor training en ondersteuning.

We krijgen wel het gevoel, als we de coaches horen, dat Stichting Lezen op afstand staat van de dagelijkse praktijk. Het is niet zo dat de organisatie niet weet wat er leeft, maar de contacten zijn gewoon niet zo intensief.

“Ze laten het heel erg los.”

“We hebben niet echt contact.”

Sommige coaches vinden dat jammer:

- Ze denken dat Stichting Lezen (Kunst van Lezen) een veel grotere rol zou kunnen spelen bij het professioneel opzetten van de activiteiten van de BoekStartcoach, op lokaal niveau.
- Ze willen graag meer contact met de andere coaches, bijvoorbeeld via meer netwerkbijeenkomsten waarop je kennis en ervaringen kunt uitwisselen:

“Nu is dat ongeveer één keer per jaar. Van mij mag het wel drie keer per jaar.”

Ook wordt de suggestie gedaan dat je *filmpjes* van elkaar kunt bekijken (“de BoekStartcoach aan het werk”).

Eigenlijk zeggen deze coaches: ondersteun ons nog beter, en niet alleen ons, maar ook de bibliotheek en de gemeente.

Overige wensen en tips

De coaches hebben verder de volgende wensen en tips:

- Verschillende coaches zouden graag willen dat ze ouders gemakkelijker door kunnen verwijzen naar de bibliotheek. Het komt bijvoorbeeld voor dat ouders op het consultatiebureau komen en aansluitend naar de bibliotheek willen gaan, maar dat die nog dicht is of dat er geen personeel op de vloer aanwezig is.

Sommige bibliotheken zijn op rustige tijden wel open, maar hebben dan geen personeel beschikbaar, vanuit kostenoverwegingen.

De coaches pleiten dus voor **meer samenhang** tussen de activiteiten van de bibliotheek voor ouders en voor een goede 'doorgaande lijn'.

- Verschillende coaches zouden ook graag willen dat het fenomeen 'BoekStartcoach' **bekender** en **zichtbaarder** wordt gemaakt onder ouders. Zodat ouders weten met wie ze te maken hebben als ze op het consultatiebureau komen en de coach zich niet steeds hoeft te introduceren. Dit zou ook het eerste contact gemakkelijker kunnen maken.

"Voer een landelijke campagne voor de BoekStartcoach, dat je die tegenkomt op het consultatiebureau."

- Enkele coaches willen graag dat ze ouders meer inzicht kunnen geven in de verschillende soorten boeken die er zijn. Er moet bijvoorbeeld meer aandacht komen voor **boeken zonder tekst**, waar je als ouder je eigen verhaal bij kunt vertellen ("praten is ook taal").

We hebben met enkele ouders gesproken die hier inderdaad heel enthousiast over zijn en die hiermee een taakverdeling kunnen hanteren: de vader vertelt het verhaal in de taal uit het land van herkomst, en de moeder in het Nederlands.

- Hierover gesproken: de coaches vragen ook om meer aandacht voor **tweetaligheid**. Ze zouden zelf meer uitleg willen hebben over de juiste aanpak. Ook willen ze graag een folder (of een video) voor ouders hebben over de wijze waarop die het best met tweetaligheid om kunnen gaan.

We hebben zelf inderdaad geconstateerd dat de coaches uiteenlopende adviezen over de omgang met tweetaligheid geven, dus ze hebben hier wel een punt. Dit hangt ook samen met het lokale politieke beleid met betrekking tot migranten.

- Enkele coaches zouden graag meer weten over verschillende **culturen**, zodat je de achtergronden van ouders beter kunt begrijpen. Hoe denken ze, wat vinden ze belangrijk, hoe leven ze hier in Nederland et cetera.
- Enkele coaches vragen ook om meer informatie over het benaderen en adviseren van **tienermeiden** met een kind.

*De coaches willen dus graag meer weten over de omgang met een aantal **doelgroepen**: ouders die afwijzend zijn, ouders met een migrantenachtergrond (waar tweetaligheid ook een onderwerp is) en tienermeiden.*

- Verder willen enkele coaches meer ondersteuning op **organisatorisch** vlak: hoe kun je de gemeente zo goed mogelijk bij het project betrekken en overtuigen. En dat geldt ook voor de (collega's op de) bibliotheek.

Uitwisselen van ervaringen, documenten, 'best practices'.

Wat vinden de ouders?

Vooraf

Een consultatiebureau is een prachtige plek om aan taal- en leesbevordering te werken, omdat *alle* ouders daar in principe komen. Al zeggen ouders uit lagere sociale milieus soms wel gemakkelijk afspraken af, volgens een assistente "omdat het gratis is". Bijvoorbeeld als het koud is of het regent: "*Dan komen ze niet!*" Of ze vergeten afspraken omdat ze op dat moment iets anders aan hun hoofd hebben.

We hebben voor dit onderzoek met een diverse groep ouders gesproken, die achteraf gezien in een aantal **subgroepen** uiteen valt:

Groep 1: laaggeletterde ouders met een **Nederlandse** achtergrond. In Drachten noemen ze dat "eigen bevolking".

Groep 2: laaggeletterde ouders met een **migrantenaachtergrond**, die al **lang** in Nederland zijn. Bijvoorbeeld uit Suriname, Turkije en Marokko.

Groep 3: laaggeletterde ouders met een **migrantenaachtergrond** die sinds **kort** hier zijn; de 'nieuwkomers'. Bijvoorbeeld uit Syrië, Somalië, Kenia en Polen.

Groep 4: ouders die de Nederlandse taal **goed beheersen** en er veel affiniteit mee hebben. Ook hier hebben we er een aantal van meegenomen in het onderzoek.

We hebben niet gesproken met ouders die helemaal geen contact willen hebben met de BoekStartcoach. Tijdens onze observaties bleek dat dat een kleine groep is.

De ouders geven heel duidelijk aan dat ze in het eerste jaar na de geboorte erg in beslag worden genomen door hun kindje; zeker als het hun eerste kind is. Daarna wordt hun blikveld weer wat ruimer. Bovendien worden ze overladen met informatie en met spullen.

De coaches signaleren dat sommige laaggeletterde ouders te maken hebben met serieuze persoonlijke problemen, zoals armoede, huiselijk geweld, ziektes en eenzaamheid (weinig vriendschappen). Het verbeteren van de taalvaardigheid heeft dan ook niet altijd de hoogste prioriteit. We weten uit ander onderzoek dat dit ook geldt voor het aanpakken van overgewicht of het stoppen met roken. Ook bij ouders, die niet laaggeletterd zijn, komen dit soort problemen overigens voor.

De ouders zijn enthousiast

Alle ouders, die we gesproken hebben, hebben er geen bezwaar tegen dat ze door de BoekStartcoach worden aangesproken. Al zeggen sommigen wel dat ze er eerst even van opkeken: *“Wat wil die mevrouw van me?”*

Als we de ouders vragen om in een aantal woorden te beschrijven hoe het contact verliep, dan zeggen ze onder andere het volgende:

- *“Prettig.”*
- *“Vriendelijk.”*
- *“Meelevend”, “invoelend.”*
- *“Sociaal.”*
- *“Open.”*
- *“Warm.”*
- *“Niet opdringerig.”*
- *“Rustig, met een zachte stem.”*
- *“Zelfverzekerd.”*
- *“Ze wist waarover ze het had.”*

Er is niemand die er negatieve associaties bij heeft. De reacties zijn juist opvallend positief.

De ouders stellen het op prijs dat ze eerst de dingen kunnen doen waarvoor ze naar het consultatiebureau komen en daarna een gesprekje voeren.

- Ze vinden het leuk dat ze iets **cadeau** krijgen, dat werkt heel goed.
- Ze vinden het fijn om **tips** te krijgen, over het belang van voorlezen en de ontwikkeling van taal, in relatie tot de leeftijd van hun kind.
- Ze vinden het prettig om **vragen** te kunnen stellen. Bijvoorbeeld: welke boekjes zijn nu geschikt voor mijn kind; hoe moet ik omgaan met het feit dat we 2 of soms zelfs 3 talen spreken; mijn (oudere) kind houdt niet van boekjes, wat raadt u mij nu aan?

Ze verwachten dat de informatie, die ze van de BoekStartcoach krijgen, *onafhankelijk* is en *goed onderbouwd*.

Ook vinden ze het prettig dat van lezen geen 'groot ding' wordt gemaakt (precies zoals de coaches dat zelf ook voor ogen hebben). Een citaat:

“Ik moet heel eerlijk zeggen, die vrouw die daar zit doet het fantastisch. Helemaal als je net een eerste kindje hebt en je bent nog wat onwennig. Je denkt oe, doe ik het wel goed? Zo'n vrouw doorbreekt dat gewoon en haalt de spanning weg.”

De ouders spelen dus terug dat de BoekStartcoach betrekkelijk terughoudend is en zich aanpast aan hun interesse. Soms is het voldoende als er kort contact is en even wat wordt verteld, waarna de ouder weer haar gang kan gaan. En soms heeft de ouder zelf vragen en komt er een gesprek op gang.

Wie is de mevrouw?

De ouders weten allemaal dat de mevrouw, die ze aanspreekt, een mevrouw van de bibliotheek is. Maar ze weten meestal niet wat haar naam is:

“Het is een lange vrouw met gekruld haar.”

“Ik weet het niet. Heette ze niet Bernadette?”

Nee, er is daar geen BoekStartcoach die Bernadette heet. Als een coach al wat langer op een consultatiebureau meedraait en de ouders ook tegenkomt op andere plekken, weten de ouders haar naam vaak wel.

De ouders weten ook niet dat de mevrouw een ‘BoekStartcoach’ is.

Effecten op het voorlezen thuis

Voor de ouders uit de eerder beschreven **groep 4** (taalvaardige ouders), om daarmee te beginnen, is het een *eyeopener* dat aangeraden wordt om je kind al vanaf een maand of 4 voor te gaan lezen. Dat is nieuw voor ze; eigenlijk wilden ze er pas mee beginnen als hun kind ongeveer een jaar oud is, of nog ouder. Enkele ouders volgen dit advies van de BoekStartcoach ook op:

“Ik ben nu al met lezen en taal begonnen. Dat komt door haar!”

Verder vinden deze ouders het prettig om tips te krijgen over geschikte boeken voor hun kind. De ouders hebben thuis naar eigen zeggen heel wat kinderboeken, maar kopen ook nieuwe boeken of lenen die in de bibliotheek.

Deze ouders kunnen veel voordelen noemen van voorlezen:

- Het is goed voor de ontwikkeling van de woordenschat van het kind.
- Kinderen leren zich concentreren.
- Kinderen leren hun fantasie te gebruiken en om creatief te zijn.
- Ze leren om andere werelden te ontdekken.
- Ze ontwikkelen een liefde voor lezen en voor leren.
- Het is ook goed voor de hechting, de band tussen ouder en kind. *“Je bent samen bezig”*.
- *“Ze leren zich te verliezen in een ruimte zonder tijd.”*

De *laaggeletterde* ouders zijn veel minder hoogdravend en kunnen dit niet zo opsommen. Zij denken primair aan een *succesvolle start* van hun kind en/of aan het feit dat het leuk is om *samen* met je kind met lezen bezig te zijn.

De ouders uit **groep 1** ('eigen bevolking') zijn heel anders dan de ouders uit de hiervoor beschreven groep 4. Ze hebben *heel weinig* met boeken en houden niet van lezen; dat geldt zeker voor de vaders.

Toch hebben zij wel meegekregen dat het zin heeft om hun kind voor te lezen, zodat het kind op een goed niveau aan de basisschool begint. Ook voor deze groep is het voorlezen vanaf ongeveer 4 maanden nieuw:

“Ik wist niet dat het zo belangrijk is om al zo jong met taal te beginnen. Ik dacht dat je vanaf 4 maanden wel kon gaan zingen, en voorlezen vanaf 9 of 10 maanden.”

“Ik ben zelf heel leergierig voor mijn zoontje. Wat is nou goed voor zijn ontwikkeling en wat werkt nou goed? Ik ben wel eens met haar aan de praat geraakt en toen heeft ze me ook boekjes gegeven. Toen zei ik: maar werkt dat dan nu al? Heeft dat nu al invloed op mijn zoontje (van 8 maanden)? Toen heeft ze me verteld dat dat meer invloed heeft dan jij denkt, voor zijn ontwikkeling.”

Deze moeder is vervolgens aan de slag gegaan met onder andere knisperboekjes.

Deze ouders hebben thuis ook wel kinderboeken, die ze bijvoorbeeld cadeau hebben gekregen voor de geboorte van hun kind. Ze kopen ook wel eens boekjes bij winkels waar ze om andere redenen komen, zoals de Kruidvat.

Ook zij zijn geïnteresseerd in tips over boeken en over het voorlezen aan oudere kinderen (bijvoorbeeld aan kinderen die zich slecht kunnen concentreren):

“Welke boekjes zijn voor zijn leeftijd? Net als met speelgoed.”
“Voorlezen gaat bijna niet, hij zit geen seconde stil.”

Enkele moeders uit deze groep signaleren overigens dat hun vriendinnen tegenwoordig (nog) minder lezen dan voorheen. Ze schrijven dat toe aan de opkomst van mobiele telefoons en aan media zoals Netflix. Als dat waar is, dan zien opgroeiende kinderen hun ouders dus niet of nauwelijks in boeken lezen.

Bij de laaggeletterde ouders die we gesproken hebben uit **groep 2** (migranten die hier al lang zijn) speelt dat zij in hun jeugd het lezen van boeken niet mee hebben gekregen. In Suriname was dat bijvoorbeeld niet belangrijk; de enige boeken, die er toe deden, waren schoolboeken. En ze spraken wel Nederlands, maar hun eigen taal was in het dagelijkse leven veel belangrijker.

De ouders uit deze groep, die een baan hebben, worden er nu zelf mee geconfronteerd dat ze een te kleine woordenschat hebben en niet goed Nederlands kunnen spreken en/of schrijven. Dat is lastig op hun werk. Het is niet gemakkelijk om dat nog te verbeteren.

Ze willen beslist niet dat hun kinderen in een soortgelijke situatie terecht komen. Daarom hechten ze een groot belang aan het ontwikkelen van een goede taalvaardigheid, onder meer door hun kinderen voor te lezen.

Deze groep vindt het interessant om te horen dat je kinderen al vanaf ongeveer 4 maanden voor kunt lezen; ze hebben daar zelf geen opvattingen over. En ze nemen dat advies ook over. Ze staan verder open voor alle adviezen van de BoekStartcoach die leiden tot een betere taalvaardigheid van hun kind.

Ze vertellen dat hun eigen Nederlands ook beter wordt omdat ze hun kinderen in het Nederlands voorlezen.

Naast de ouders, die maatschappelijk actief zijn, zijn er ook ouders in deze groep die **weinig** in aanraking komen met de Nederlandse cultuur en die thuis, met hun kinderen, vooral in hun eigen taal spreken. Dit is weer een iets andere groep, waar de BoekStartcoach en de peuterconsulenten in Rotterdam veel mee te maken hebben. Het gaat onder andere om ouders met een Turkse of Marokkaanse achtergrond.

Deze ouders realiseren zich niet dat hun kinderen achterstanden in hun taalontwikkeling oplopen, maar dat het ook niet goed is voor de moeders zelf.

Om dit te veranderen probeert men in Rotterdam om de ouders het beeld bij te brengen dat het heel vervelend is als ze straks op de basisschool komen en de juf niet kunnen verstaan. Dat is onplezierig voor de ouder, maar ook voor het kind, dat als vertaler op moet treden en zich voor de ouder schaamt. Bovendien horen de kinderen op deze manier ook dingen die niet voor hun oren bestemd zijn. *“Jullie wonen nu eenmaal in Nederland, dus leer de Nederlandse taal.”*

Verder proberen de coach en de consulenten in te spelen op de behoefte van deze ouders om dingen samen met andere ouders en met hun kinderen te doen:

“We leggen de nadruk op het gezellige, tussen ouders en kind. Dat neemt het zware ook een beetje weg.”

Ook deze ouders komen uit een cultuur die niet gewend is aan boeken. Maar ze zijn wel gewend aan het vertellen van verhalen, en dat kan een brug slaan naar lezen en voorlezen:

“We zijn al blij als ze überhaupt iets met een boek doen.”

Deze ouders zijn meestal niet erg ambitieus. Het heeft dan ook minder zin om ze primair aan te spreken op het belang van een goede taalontwikkeling voor het succes van hun kind.

Dan resteert nog **groep 3** (migranten die hier kort zijn). De mensen, die wij gesproken hebben, zijn in het land van herkomst meestal niet uitgebreid met (kinder)boeken in aanraking gekomen:

“Nee, er zijn geen bibliotheken in Somalië.”

Ze zijn heel erg **eager** om hun kinderen in Nederland een goede start te geven. Zij willen graag dat hun kinderen *succesvol* worden en daar hoort bij dat ze de taal goed leren:

“Education is important, het is belangrijk voor ons. Zonder dat kunnen we niets doen. Ik wil graag dat mijn kinderen Nederlands leren, zodat ze een goed leven kunnen hebben.”

De ouders zelf zijn ook druk bezig met het leren van de taal. Het gevolg van dit alles is dat zij open staan voor alle adviezen en hulp die de BoekStartcoach kan geven. Een coach zegt hier wat oneerbiedig over: "Ze vreten alles!"

De BoekStartcoach maakt deze ouders, samen met andere mensen van de bibliotheek, wegwijs in het 'taallandschap' in Nederland:

"Ze heeft me alles verteld over BoekStart en gevraagd of we naar de bibliotheek gaan."

Deze ouders vinden het belangrijk om hun kind voor te lezen. Ook gaan ze graag naar de bibliotheek (zie verder) en nemen ze deel aan activiteiten zoals de VoorleesExpress. Ze leren daar zelf ook van.

Omdat ze meestal niet veel geld hebben, kopen ze boeken op rommelmarkten, in tweedehands winkels en op Koningsdag. En ze lenen boeken in de bibliotheek: "Het is gratis, dus het is gemakkelijk."

De BoekStartcoach en de peuterconsulenten uit Rotterdam hebben ook te maken met Oost-Europese nieuwkomers, en die reageren toch wat anders. Zij vinden het minder belangrijk dat hun kinderen de Nederlandse taal leren, omdat ze van plan zijn om te zijner tijd terug te gaan. De consulenten signaleren wel dat dit aan het veranderen is. Dit geldt ook voor andere nieuwkomers die hier tijdelijk (denken te) zijn.

De boodschap, dat het zinvol is om je kind al vanaf jonge leeftijd voor te lezen, is dus voor alle ouders nieuw (ongeacht de groep waar ze bij horen). Maar we merken wel dat er in de van oorsprong Nederlandse groepen 1 en 4 enkele ouders zitten die gevoelsmatig **moeite** hebben met die boodschap. Ze vinden hun kind dan nog erg klein; bovendien zijn ze zelf ook nooit op zo'n jonge leeftijd voorgelezen. Ze maken niet de indruk dat ze al overtuigd zijn door de BoekStartcoach.

Effecten op de **bekendheid** van en het **bezoek** aan de bibliotheek

Het is duidelijk dat de BoekStartcoach de bibliotheek op een prettige manier onder de aandacht brengt van de ouders. De coach maakt de bibliotheek, als het ware, weer 'top-of-mind'.

"Ik ben een soort fysieke reminder van boeken en de bibliotheek."

Voor de ouders uit **groep 4** is dat niet nodig, want die vinden hun weg naar de bibliotheek wel. Het is echter wel zo dat zij weinig zicht hebben op de activiteiten die door de bibliotheek voor ouders van jonge kinderen worden ontplooid. Ze hebben daar van de BoekStartcoach ook niets van meegekregen. Als we die activiteiten met ze doorspreken, blijken die toch wel interessant.

Voor de ouders uit de groepen 1 en 2 is het onder de aandacht brengen van de bibliotheek juist wél relevant. De ouders uit **groep 1** zijn vroeger als kind wel in de bibliotheek geweest, vaak ook op dezelfde locatie, maar dat is al heel lang geleden. Misschien wel 15 tot 20 jaar. Ze hebben ook geen vrienden die er naartoe gaan. Ze denken er niet direct aan dat ze met hun kind naar de bibliotheek kunnen gaan en weten ook niet precies wat ze daar kunnen verwachten.

De BoekStartcoach kan hier een belangrijke rol in spelen. Ze willen graag een afspraak maken met de coach in de bibliotheek. Dan kennen ze daar iemand en hebben ze ook een stok achter de deur. En ze willen dan graag een rondleiding. De afspraak willen ze niet via de website maken, want dat is dan weer te afstandelijk en ingewikkeld.

Ze gaan dus niet uit zichzelf. De Bibliotheek is voor deze groep toch best drempelig, het is niet iets 'van hun'.

Een aantal ouders heeft het gesprek in het kader van het onderzoek, zonder dat we dat wisten, bewust in de bibliotheek laten plaatsvinden, zodat ze daar eens konden rondkijken. Dat was wel slim. Ze waren verrast door de kinderhoek en de mogelijkheden voor kinderen om daar te spelen met boeken, en door de activiteiten voor kinderen zoals het voorlezen.

*Belangrijk is wel om hierbij te vermelden dat ouders uit deze groep, en misschien ook uit groep 4, lang niet altijd zitten te wachten op activiteiten die **samen** met ouders met een migrantenachtergrond plaatsvinden. De ouders zeggen dat niet expliciet, maar enkele coaches zijn hier heel duidelijk over. De laaggeletterden uit groep 1 willen activiteiten met gelijkgezinden doen, misschien ook omdat ze zich schamen dat ze hier hun hele leven al wonen en nog steeds laag geletterd zijn. Voor de ouders uit groep 4 geldt dat er misschien wel een erg groot verschil is tussen deze ouders en de ouders uit groep 2 en 3.*

De ouders uit **groep 2** lijken als het om de bibliotheek gaat wel op de ouders uit groep 1, met dien verstande dat zij helemaal weinig weten van de bibliotheek. Ze weten niet waar de bibliotheek zit en zijn er ook nooit binnen geweest. En ze weten niet wat je van een bibliotheek mag verwachten.

"Ze vinden het heel spannend, de drempel is heel hoog."

Ook zij zien het niet zitten om zelf als ouders naar de bibliotheek te gaan. Ook zij maken bij voorkeur een persoonlijke afspraak met iemand die ze kennen, zoals de BoekStartcoach, om met de bibliotheek kennis te maken.

De ouders uit **groep 3** wisten in eerste instantie ook niet wat een bibliotheek is. Sommige ouders zijn er echter al snel mee in aanraking gekomen in het kader van taalcurssussen (soms in de bibliotheek, soms in een aangrenzend pand). Zij zijn erg gemotiveerd om met hun kind naar de bibliotheek te gaan en laten zich door de BoekStartcoach ook stimuleren om aan activiteiten deel te nemen.

Hierbij speelt mee dat de moeders meestal voldoende tijd hebben (de vaders soms ook) en dat zij ook op zoek zijn naar sociale contacten en naar verbinding met Nederlandse organisaties.

Sociale effecten

We hebben in dit rapport al uitgebreid aandacht besteed aan de positieve invloed van de BoekStartcoach op het consultatiebureau zelf, dus daar hoeven we hier niet meer op in te gaan.

In sommige gemeenten hebben de BoekStartcoaches de nieuwkomers uit **groep 3** ook geholpen met het uitbreiden van hun sociale netwerk. Met name jonge moeders uit deze groep leven in de eerste jaren dat ze in Nederland zijn betrekkelijk geïsoleerd. De coaches hebben ze betrokken bij de activiteiten in de bibliotheek, maar ook in contact gebracht met een geschikte lokale kerk.

De moeders stellen dat erg op prijs. Ze vertellen dat ze vriendinnen worden met de mensen die ze op deze manier leren kennen. Dat zijn overwegend oudere vriendinnen, omdat het vooral ouderen zijn die op dit vlak vrijwilliger zijn. Het is veel moeilijker voor deze moeders om in contact te komen met 'Nederlandse' leeftijdsgenoten.

Folders

We hebben met de ouders ook gesproken over de **folders** over **voorlezen**. Die zitten in het koffertje, die kunnen ze van het consultatiebureau of uit de bibliotheek meenemen en die kunnen ze van de BoekStartcoach ontvangen.

We hebben niet de indruk dat die folders gebruikt worden. Ouders klagen erover dat ze zo veel informatie krijgen en zitten niet op nog meer folders te wachten:

"Het is wéér een folder ... Er is veel te veel informatie. Terwijl je wil genieten van de geboorte van je kindje."

En misschien hebben ze in deze fase ook wel niet de concentratie om zo'n folder aandachtig te lezen.

Wat verder nog het vermelden waard is

Uit de gesprekken met de ouders blijkt tussen de regels door dat zij ook gesprekken **meekrijgen** die de BoekStartcoach met andere ouders voert; zeker in krappe consultatiebureaus. Zo was er een moeder die haar bewondering uitsprak voor een gesprek met een andere moeder uit **groep 3** (een nieuwkomer). Haar man wilde niet dat ze met de BoekStartcoach sprak, maar de moeder deed dat na het consult toch, over de wijze waarop ze het beste met tweekaligheid kon omgaan.

Dit is logisch en ook heel interessant in het licht van moderne theorieën over gedragsverandering. Het betekent dat ouders, die niets van de BoekStartcoach willen weten, waarschijnlijk ook een bepaalde invloed ondergaan. Ze krijgen in ieder geval mee dat het normaal is dat jonge kinderen in aanraking komen met boeken en met de bibliotheek, en dat ouders en kinderen daar plezier in hebben.

We hebben met de ouders ook besproken wat ze er van vinden dat de BoekStartcoach op het consultatiebureau **aanwezig** is, in het kader van het bestrijden van de laaggeletterdheid. De ouders vinden dat unaniem een heel goed idee:

“Het is een goede vondst om dit op het consultatiebureau te doen. Heel nuttig!”

“Het is vooral goed voor ouders die geen Nederlands kunnen.”

Met de ouders uit **groep 1** hebben we tot slot nog besproken of ze dit een goede aanpak vinden om de laaggeletterde “eigen bevolking” te stimuleren om actief te werken aan het ontwikkelen van de taalvaardigheid van hun kind. Ze zeggen dan dat ze dit een prima aanpak vinden, onder meer omdat het persoonlijk is en vriendelijk en heel concreet. En zij denken dat het een kwestie is van **volhouden** en dat dan steeds meer ouders gaan inzien dat het heel nuttig is om een kindje al vanaf jonge leeftijd voor te lezen.

Al of niet onder invloed van vrienden en familieleden die hier ook anders over gaan denken. De coaches adviseren dit overigens ook, volhouden (!).

De peuter- consulenten

De locatie waar de peuterconsulenten in Rotterdam zitten (Charlois, vlak naast het Zuidplein) is ideaal voor iedereen die aan taalbevordering wil werken. De omliggende wijken zijn zeer divers en er wonen veel mensen die een zwakke taalvaardigheid hebben.

De peuterconsulenten zijn begonnen toen de BoekStartcoach ook actief was op dit consultatiebureau. Ze hebben met de pilot meegedraaid. De activiteiten van de BoekStartcoach zijn inmiddels verplaatst naar een ander consultatiebureau, maar de peutercoaches gaan door. De belangrijkste reden daarvoor is dat het CJG in Rotterdam graag zo veel mogelijk laaggeletterde ouders wil bereiken en het jammer vindt dat de BoekStartcoach maar zo weinig uren ter beschikking heeft in zo'n grote stad.

Deze consulenten hebben een **andere rol** dan de BoekStartcoach:

- Ze zijn niet in dienst van de bibliotheek, maar van de gemeente. Maar ze werken in feite voor het CJG. Ze zitten ook op het consultatiebureau, in een eigen kamertje.
- Ze voeren gesprekken met ouders die doorverwezen worden door de jeugdartsen, omdat hun kind een achterstand heeft in zijn of haar ontwikkeling.
- Zij voeren iedere week gesprekken met zeker 20 ouders en kinderen. Ze zien die soms meerdere keren.
- De jongste kinderen zijn 14 maanden oud.

Het bevorderen van de **taalvaardigheid** en het **lezen** met kinderen vormt een belangrijk onderdeel van hun takenpakket.

Ook de peuterconsulenten vertellen ouders over het belang van voorlezen aan jonge kinderen. Ze delen ook de waardebonnen uit voor het ophalen van het BoekStartkoffertje (ze laten dat ook zien) en ook zij stimuleren de ouders om naar de bibliotheek te gaan. En zij geven tot slot ook de boekjes cadeau.

De peuterconsulenten komen van oorsprong uit Turkije en Suriname en ze vinden dat dat een voordeel is in deze diverse wijk. Ze merken dat ouders het prettig vinden dat zij ook een **migrantenachtergrond** hebben en dat ze zich goed in de ouders kunnen verplaatsen.

De gesprekken met de ouders zijn individueel (met ouder(s) en kind) en vinden achter gesloten deuren plaats. Ook de peuterconsulenten stellen zich **laagdrempelig** op. Ze zijn minder zakelijk dan het consultatiebureau. Ze gebruiken geen dure woorden en verstrekken geen ingewikkelde informatie. Hierdoor winnen ze het vertrouwen van de ouders, die vaak het achterste van hun tong laten zien: *"We bieden een luisterend oor."*

Als het om taalvaardigheid gaat, proberen ze ouders duidelijk te maken dat het zowel voor de ouder als voor het kind niet prettig is dat ze het Nederlands niet goed beheersen; we schreven hier eerder in het rapport al over.

Ze vertellen de ouders ook over hun *eigen ervaringen*: dat ze zelf te weinig aan taalontwikkeling hebben gedaan, dat hun woordenschat nu niet groot genoeg is, en dat ze daarom de beslissing hebben genomen om met hun kinderen wél vanaf jonge leeftijd met taal aan de slag te gaan.

Ze adviseren de ouders ook over het omgaan met tweetaligheid. Daarbij wordt in eerste instantie het accent gelegd op het ontwikkelen van de moedertaal. Eerst moet het kind die taal goed leren en daarna kan het snel Nederlands leren.

Ook de peuterconsulenten zijn derhalve heel toegankelijk. Wat ouders precies met hun informatie over voorlezen doen weten ze niet: *"Je geeft wel de informatie, maar wie zegt dat ze het ook gaan doen?"* Ook zij geven aan dat ouders de bibliotheek vaak niet kennen (het instituut niet en het gebouw niet) en een **drempel** over moeten om er naartoe te gaan. Toch willen ze ouders ook niet te veel aan het handje meenemen; de ouders moeten zichzelf dwingen om dingen ook zelfstandig te doen.

Ze weten wel dat veel ouders het besluit nemen om hun kind in te schrijven voor een peuterspeelzaal, waardoor er wachtlijsten zijn ontstaan. Verder constateren ze dat er een **overdaad** aan taalactiviteiten is ontstaan, waardoor de ouders het overzicht verliezen (en de peuterconsulenten zelf ook).

Interessant is dat ouders ook **zelf contact** kunnen opnemen met de peuterconsulenten als ze vragen hebben; ook over taal. De consulenten geven de ouders hun contactgegevens en ze kunnen de hele werkweek gebeld worden (of gemaïld worden of geappt).

We hebben hier ook met de BoekStartcoaches over gesproken, en die zien dat over het algemeen niet zitten. Enerzijds omdat ze maar een beperkt aantal uren voor hun activiteiten als BoekStartcoach beschikbaar hebben, anderzijds omdat ze sowieso geen volledige week werken. De peuterconsulenten zijn in die zin veel beter benaderbaar en ze zijn samen ook de volledige werkweek beschikbaar.

De peuterconsulenten hebben, sinds de BoekStartcoach is vertrokken, **weinig contact** meer met de bibliotheek. Ook hebben ze geen relatie met Kunst van Lezen. Ze vinden dat jammer, want ze zouden de ouders op dit vlak nog wel wat meer willen helpen:

- Bijvoorbeeld door ze te adviseren over verschillende soorten boekjes en over de boekjes die geschikt zijn voor het betreffende kind.
- Ze zouden ook wel educatieve spelletjes uit willen delen. Ze denken dat spelletjes voor hun doelgroepen goed zullen werken. *“En het heeft ook wat meer uitstraling dan het geven van een waardebon.”*
- Ook willen ze de ouders graag meenemen naar de bibliotheek, ze laten kennismaken met de activiteiten die daar al plaatsvinden en daar ook nieuwe activiteiten met ze doen:

“Ouders vragen vaak om activiteiten voor hun kinderen. Nu heb je eigenlijk alleen zwemmen en peutergym.”

Een voorwaarde voor die activiteiten is dat ze **dichtbij** zijn. Wat dat betreft komt het heel mooi uit dat er op dit moment naast het consultatiebureau een prachtige, gloednieuwe bibliotheek wordt gebouwd. Er ontstaat dus een combinatie van een consultatiebureau en een bibliotheek en dat biedt heel veel kansen. Maar de peuterconsulenten hebben nog niets over die nieuwe bibliotheek gehoord.

De toekomst

De BoekStartcoach en de peuterconsulenten vinden de situatie in Rotterdam beduidend **anders** dan in andere gemeenten in het land:

“Er zou eigenlijk, als het om de BoekStartcoach gaat, een aanpak moeten zijn voor grote steden, kleinere steden en dorpen. In een grote stad zijn veel meer consultatiebureaus en de populatie is vaak ook heel anders.”

Er wordt nu gewerkt aan een plan waarmee zo veel mogelijk laaggeletterden worden bereikt, door 2 BoekStartcoaches en door peuterconsulenten. De coaches wisselen regelmatig van consultatiebureau, de peuterconsulenten hebben een vaste plek. De combinatie van een coach en een consulent op één consultatiebureau is plezierig:

“Je zit vlak bij elkaar, de consulent in een eigen kamertje en een coach in de ‘boxenkamer’. Je kunt een mooi één-tweetje maken en ouders naar elkaar doorverwijzen.”

In Rotterdam wil men boeken ook steeds **dichter** bij laaggeletterde ouders in de buurt brengen. Interessant is wat dat betreft dat er in de komende tijd steeds meer *combinaties* ontstaan van consultatiebureaus en bibliotheken. Dat is al het geval op het Sandelingplein, maar straks ook bij het Zuidplein en in de centrale bibliotheek in het centrum. Dat maakt het voor BoekStartcoaches en peuterconsulenten relatief gemakkelijk om ouders, die op het consultatiebureau komen, mee naar de bibliotheek te nemen.

**Wat vindt het
consultatie-
bureau?**

Terug naar de 'normale' BoekStartcoaches en de consultatiebureaus.

De assistentes, artsen en verpleegkundigen zijn enthousiast over de aanwezigheid van de BoekStartcoach op hun consultatiebureau, om twee redenen:

- Op de eerste plaats neemt de coach de medewerkers werk uit handen. De artsen en verpleegkundigen moeten in hun gesprekken met ouders aandacht besteden aan taal en lezen (en controleren hoe het daarmee zit), maar kunnen hun inspanningen op dit gebied nu tot een minimum beperken. De BoekStartcoach spreekt de ouders immers ook nog eens aan en geeft voorlichting op dit gebied. Over het helpen van de assistente door de BoekStartcoach hebben we het eerder in dit hoofdstuk al gehad.
- Op de tweede plaats vinden ze de BoekStartcoach een leuke toevoeging voor het bureau.

Een assistente zegt hier over:

"Het is gezellig als de BoekStartcoach er is. En ze ontlast mij ook, ze houdt de ouders een beetje bezig."

De leidinggevenden geven aan dat ze de BoekStartcoach niet graag willen missen. In sommige gemeenten (waaronder Rotterdam) wil men graag dat het aantal uren flink wordt uitgebreid, zodat meer consultatiebureaus (en dus ouders) van de aanwezigheid van de BoekStartcoach kunnen profiteren.

4.

Conclusies en aanbevelingen

"Jullie zijn hier tegenwoordig toch veel vaker? Dat is wel goed, om een beetje aandacht te vragen voor lezen!" Een moeder over de BoekStartcoach.

In 2018 en begin 2019 heeft Qrius, in opdracht van Kunst van Lezen, een eerste evaluatie uitgevoerd van de inzet van 'BoekStartcoaches'. Het kwalitatieve onderzoek bestond uit 3 onderdelen, die we in 6 gemeenten hebben herhaald:

- We hebben een dagdeel **meegelopen** met de BoekStartcoach op het consultatiebureau.
- We hebben aansluitend een **gesprek** met de BoekStartcoach gevoerd.
- En we hebben gesprekken gevoerd met **ouders** die op het consultatiebureau door de BoekStartcoach zijn aangesproken; met name laaggeletterde ouders. *Behalve in Rotterdam. Daar hebben we, naast de BoekStartcoach, met 2 'peuterconsulenten' gesproken.*

De deelnemende gemeenten waren Hoofddorp, Wijchen, Drachten, Goirle, IJsselstein en het al genoemde Rotterdam.

Op de 5 consultatiebureaus, waar we een heel dagdeel zijn geweest, hebben we ongeveer **75** ouders gezien die een afspraak hadden. Met **23** personen hebben we een uitgebreid gesprek gevoerd: **6** BoekStartcoaches, **2** peuterconsulenten en **15** ouders. Ook hebben we kort met medewerkers van het CJG gesproken. Alle coaches, consulenten en ouders vonden het heel leuk en nuttig om aan het onderzoek deel te nemen.

Uit deze eerste evaluatie blijkt dat de 'BoekStartcoach' een heel goed instrument is voor het bevorderen van de taalvaardigheid van jonge kinderen:

1. Ze zijn actief op locaties waar **alle ouders** met jonge kinderen naartoe komen; ook laaggeletterde ouders.
2. Ze spreken, op de dagdelen dat ze actief zijn, **vrijwel alle** ouders aan. Soms is het gesprek vrij kort, soms is het wat langer.
3. Ook de ouders, die **afwijzend** staan ten opzichte van de BoekStartcoach, krijgen informatie mee over het belang van lezen en bibliotheken. Ze horen en zien namelijk wat er om hun heen, in het consultatiebureau, gebeurt. Dit is een kleine groep ouders (afgaande op onze observaties).
4. De BoekStartcoaches spreken de ouders op een **natuurlijke** en **plezierige** manier aan. De ouders vinden het leuk dat de BoekStartcoach aanwezig is; ze brengen 'gezelligheid' op een plek die normaal gesproken vrij zakelijk is. En ze hebben er geen bezwaar tegen dat ze worden aangesproken.

Ze vinden het ook slim en belangrijk dat dit werk wordt gedaan.

5. Het werk van de BoekStartcoaches levert verschillende resultaten op.

De BoekStartcoaches brengen het onderwerp 'voorlezen' en de bibliotheek op een prettige manier **onder de aandacht** van ouders. Bij veel ouders is met name de bibliotheek niet erg '*top-of-mind*'.

De coaches geven ouders **nieuwe informatie** over het voorlezen aan jonge kinderen en zetten ze aan het denken. De informatie, dat het zin heeft om kinderen vanaf jonge leeftijd voor te lezen, is voor alle ouders nieuw. Sommige ouders zijn overigens wel kritisch over die boodschap.

Veel ouders vinden de informatie interessant. Ze zitten, als ze erover nadenken, met allerlei vragen en willen ook graag tips hebben. Bijvoorbeeld over de boekjes die geschikt zijn voor hun kind of over de omgang met tweetaligheid.

We zien dat veel ouders hun houding ten opzichte van voorlezen en hun gedrag veranderen en hun kind op jongere leeftijd gaan voorlezen.

Verder slagen de BoekStartcoaches erin om sommige ouders **naar de bibliotheek** te laten gaan, om daar zelfstandig rond te kijken of om aan activiteiten mee te doen. Dat kan nog wel veel beter, met name bij ouders uit groep 1 en 2 (zie pagina 21), die het als een grote stap ervaren om bij een bibliotheek binnen te lopen.

6. De kracht van de BoekStartcoaches zit met name in de **persoonlijke en laagdrempelige** aanpak en in het **lokale** karakter. Je wordt in principe aangesproken door iemand uit je eigen wijk of dorp, en soms gebeurt dat ook nog in je eigen taal (Fries) of dialect.

De coaches moeten het, in dit online tijdperk, niet in eerste instantie hebben van informatie op websites en in folders, maar van persoonlijk enthousiasme en van het inschatten van de wijze waarop je het best met een ouder in gesprek kunt komen. Dat vergt een grote kennis van doelgroepen en een groot inlevingsvermogen. Een grote affiniteit met jonge kinderen is daarbij noodzakelijk, maar ook dat zit wel goed.

De coaches maken de ouders dus meer bewust van het belang van voorlezen en van de bibliotheek en vergroten hun kennis op dit gebied. Daardoor verandert bij sommige ouders de houding ten opzichte van voorlezen en van de bibliotheek en ze veranderen ook hun gedrag. *In een later stadium, als de BoekStartcoach langer actief is, kunnen deze effecten natuurlijk ook kwantitatief worden onderzocht.*

Ondanks het voorgaande zijn er natuurlijk toch ook nog wel dingen die beter kunnen:

1. De coaches willen graag **meer uren** en **meer zekerheid**. Dat snijdt wel hout, want daarmee kunnen ook een aantal wensen van ouders en coaches in vervulling gaan.
2. Een belangrijk punt bij ouders en bij coaches is dat zij graag een **betere verbinding** willen tussen het werk van de BoekStartcoach op het consultatiebureau en de bibliotheek. Concreet kunnen we dan denken aan het volgende:
 - a. De BoekStartcoach maakt afspraken met ouders in de bibliotheek en verzorgt daar een eerste kennismaking. Dit kan voor de groepen 1 en 2 heel goed werken. De nadruk ligt nu misschien te veel op groep 3, waar bibliotheken mee kunnen 'scoren', maar die relatief gemakkelijk is. De bibliotheken moeten niet bij die groep blijven hangen.
 - b. Ouders kunnen na hun afspraak op het consultatiebureau ook altijd in de bibliotheek terecht.
 - c. De BoekStartcoach is meer zichtbaar bij activiteiten van de bibliotheek.
 - d. Er komt een beter afstemming op de wensen van de ouders. Bijvoorbeeld als het gaat om de timing van activiteiten, maar ook als het gaat om de samenstelling van groepen ouders die deelnemen aan activiteiten in de bibliotheek. Laaggeletterde ouders uit groep 1 willen bijvoorbeeld graag met gelijkgestemden optrekken.
Dit is vermoedelijk een gevoelig punt.
 - e. Een belangrijk aandachtspunt hierbij is dat (met name uitvoerende) medewerkers van de bibliotheek lang niet altijd positief staan ten opzichte van het werk van de BoekStartcoach. Het spreekt voor zich dat dat een ongewenste situatie is.
 - f. Ook het welkom heten en behouden van de nieuwe ouders is een belangrijk aandachtspunt.
3. Een belangrijk kenmerk van de huidige aanpak is dat die in sterke mate lokaal is en bepaald wordt door lokale bibliotheken en BoekStartcoaches. Wij adviseren Kunst van Lezen toch om daarin op een aantal punten meer een **leidende** rol te nemen. *Prominenter en meer in beeld voor de bibliotheken en coaches. Ook al is dit maar één van de vele activiteiten.*

Daarbij denken we op de eerste plaats aan het **beter doseren** en **aanbieden** van de informatie over lezen die op en rond de consultatiebureaus beschikbaar is voor ouders, om die nog effectiever te maken.

We hebben de indruk dat er te veel informatie is; dat er veel meer **focus** in kan worden aangebracht, met het oog op de 4 doelgroepen die we onderscheiden hebben; en dat de **vormen** waarin de informatie aangeboden wordt niet altijd meer toereikend zijn. Denk aan de folders.

Misschien is het goed om een 'update' uit te voeren en om ons af te vragen: welke boodschappen en informatie hebben we voor de 4 doelgroepen nou echt nodig? Waar liggen prioriteiten, ook bij ouders?

*Een onderdeel daarvan moet zijn dat duidelijker wordt uitgelegd wat een **bibliotheek** nou eigenlijk is.*

4. Op de tweede plaats adviseren we om de '**presentatie**' van de BoekStartcoach op het consultatiebureau te verbeteren. Bezoekende ouders zien natuurlijk de BoekStartcoach als die aanwezig is, maar verder hangen op de meeste consultatiebureaus nauwelijks materialen over de coach. De zichtbaarheid laat te wensen over, zeker als een BoekStartcoach er niet is.

We denken aan een soort kleine 'shop-in-shop', waarmee de bibliotheken zich duidelijk presenteren en meteen de kernboodschap duidelijk maken.

Oké, de consultatiebureaus houden zich natuurlijk met meer dingen bezig dan met taal en lezen, maar het zijn toch wel heel belangrijke onderwerpen. Bovendien vinden de consultatiebureaus het ook leuk en belangrijk dat de BoekStartcoaches er zijn.

Uiteraard biedt dit meteen een mooie mogelijkheid om allerlei oude rotzooi weg te gooien, zoals oude boeken die al tijden ergens op planken staan.

5. De coaches hebben in het onderzoek ook aangegeven dat ze blij zijn met de ondersteuning door Kunst van Lezen, maar dat die nog best wat **intensiever** zou mogen zijn.

Ze willen graag meer bijeenkomsten en meer informatie over de verschillende soorten boeken, over de omgang met ouders die het contact afhouden, over ouders met een migrantenachtergrond (en de omgang met tweetaligheid) en over tienermeiden.

Het is sowieso goed, denken we, om meer naar doelgroepen te kijken en meer van elkaar en van andere organisaties te leren. Een open en enthousiaste houding van de bibliotheken, die met de BoekStartcoach bezig zijn, is daarbij wel belangrijk.

Ook willen sommige coaches graag meer ondersteuning op organisatorisch vlak (bijvoorbeeld bij de omgang met gemeenten).

6. Wij vinden de aanpak in Rotterdam om diverse redenen ook interessant.

We hebben de **peuterconsulenten** in het rapport opgenomen omdat ze ook actief zijn op consultatiebureaus en nauw samen kunnen werken met BoekStartcoaches. Door middel van deze consulenten kan het bereik van de aanpak misschien in meer gemeenten worden vergroot. Ons advies is om dat te onderzoeken én om de peuterconsulenten beter te laten ondersteunen door de lokale bibliotheek en door Kunst van Lezen.

7. De volgende aandachtspunten zijn wat ons betreft ook nog van belang:

- a. De **diversiteit** van de BoekStartcoaches.
- b. Het relatief toch grote **verloop** onder de BoekStartcoaches, terwijl ouders juist baat hebben bij een bepaalde stabiliteit.

Verder is het belangrijk om te blijven komen met nieuwe **cadeautjes**.

Tot slot. Het valt misschien wat buiten de scope van het instrument 'BoekStartcoach', maar wij denken dat met name de ouders uit de groepen 1 en 2 ook veel baat zouden kunnen hebben bij het inzetten van **rolmodellen** of **voorbeelden** uit hun eigen sociale milieu. We denken dan aan gewone mensen die als inspiratiebron kunnen dienen en die veranderingen voor deze ouders overzichtelijker en minder spannend maken. Bij die twee groepen liggen voor Kunst van Lezen, nog veel kansen; waarbij de BoekStartcoach de rol van katalysator heeft.

5.

Slot

Op de voorgaande pagina's zijn de resultaten van het onderzoek zo inzichtelijk mogelijk weergegeven. Mochten jullie nog vragen over de uitkomsten hebben, dan horen wij dat uiteraard graag!

Namens Qrius,

Paul Sikkema