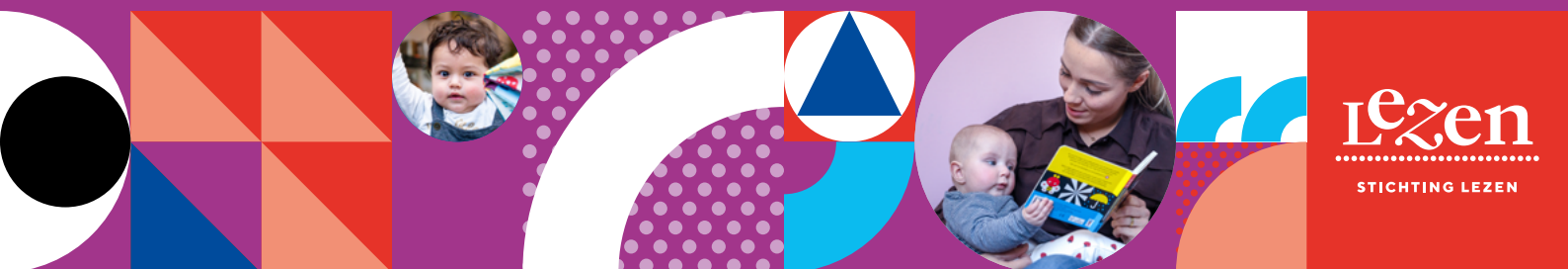


ONDERZOEKSPUBLICATIE

# Evaluatie van de inzet van de BoekStartcoach



Sardes

Lezen  
STICHTING LEZEN

# Evaluatie van de inzet van de BoekStartcoach



## Colofon

Stichting Lezen  
Nieuwe Prinsengracht 89  
1018 VR Amsterdam  
020 – 623 05 66  
[www.lezen.nl](http://www.lezen.nl)  
[info@lezen.nl](mailto:info@lezen.nl)

### Auteur

Emiel Helmich (Sardes)  
Carien Welles (Sardes)

### Vormgeving cover

Hocus, Amsterdam.

### Citeren als:

Sardes (2026). *Evaluatie van de inzet van de BoekStartcoach*. Amsterdam: Stichting Lezen.

©2026 Stichting Lezen, Amsterdam

# Inhoud

<b>Voorwoord.....</b>	<b>1</b>
<b>Samenvatting.....</b>	<b>2</b>
<b>1 Inleiding .....</b>	<b>5</b>
1.1    Aanleiding en achtergrond .....	5
1.2    Doel.....	5
1.3    Theory of Change.....	6
1.4    Onderzoeksvragen en deelvragen .....	8
1.5    Onderzoeksopzet.....	9
1.6    Leeswijzer .....	10
<b>2 Uitvoering en randvoorwaarden.....</b>	<b>11</b>
2.1    Rolinvulling coördinator bibliotheek .....	11
2.2    Rolinvulling BoekStartcoach .....	13
2.3    Zichtbaarheid op het consultatiebureau .....	15
2.4    Professionele samenwerking.....	17
2.5    Gemeentelijke borging en financiering .....	21
2.6    Landelijke doorontwikkeling en ondersteuning .....	22
<b>3 Opbrengsten en effecten.....</b>	<b>24</b>
3.1    Ouders .....	24
3.2    Professionals van de JGZ.....	26
3.3    Effecten gekoppeld aan de Theory of Change.....	27
<b>4 Succesfactoren en knelpunten.....</b>	<b>32</b>
4.1    Succesfactoren.....	32
4.2    Knelpunten .....	35
<b>5 Twee praktijkportretten.....</b>	<b>37</b>
Portret Rozet Arnhem .....	37
Portret Midden-Brabant .....	45
<b>6 Conclusies en aanbevelingen .....</b>	<b>51</b>
6.1    Conclusies .....	51
6.2    Aanbevelingen .....	51



## Voorwoord

Sinds 2017 is de BoekStartcoach actief op Nederlandse consultatiebureaus. Deze bibliotheekexpert gaat met ouders in gesprek over het belang van voorlezen en vroege taalstimulering. De coach geeft voorlichting, doet voor en wijst ouders op het aanbod van de bibliotheek. De BoekStartcoach zet zo het belang van taalontwikkeling binnen het consultatiebureau op de agenda. Het programma vormt een belangrijke aanvulling op BoekStart voor baby's en BoekStart in de kinderopvang.

De BoekStartcoach is sinds de start in 2017 flink gegroeid. In 2025 waren er 221 BoekStartcoaches actief op 331 consultatiebureaus. 71 bibliotheken voeren het programma uit; iets meer dan de helft van het totaal. Voor Stichting Lezen was dit reden om het programma weer eens goed onder de loep te nemen. Om in beeld te krijgen waar we nu staan, voerde Sardes een nieuw evaluatieonderzoek uit. Zij brachten aan de hand van zes casusstudies in kaart hoe bibliotheken en consultatiebureaus het programma uitvoeren en of het programma diens doelstellingen behaalt.

Een tipje van de sluier: het contact tussen de BoekStartcoach en ouders verloopt over het algemeen positief en de aanwezigheid van de coach draagt bij aan een positieve sfeer op het consultatiebureau. BoekStartcoaches merken op dat ze ouders met enige regelmaat terugzien in de bibliotheek. JGZ-medewerkers waarderen daarnaast dat de coach zorgt voor meer tijd en aandacht voor voorlezen en taalontwikkeling op het consultatiebureau.

Een sterke coördinatie van het programma met structurele intervisie en professionalisering van de BoekStartcoach dragen bij aan het succes van het programma, evenals een proactieve houding van de BoekStartcoach en duidelijke samenwerkingsafspraken. Het blijft een uitdaging om laagtaalvaardige gezinnen te bereiken, ook op locaties waar de randvoorwaarden op orde zijn. Daarnaast bemoeilijken de beperkte fysieke aanwezigheid van de coach op het consultatiebureau, personeelsverloop, gebrekkige communicatie en tijdelijke subsidies soms de uitvoering van het programma.

Het is duidelijk wat er moet gebeuren: Sardes geeft heldere aanbevelingen voor de versterking van de BoekStartcoach op lokaal, regionaal en landelijk niveau. Met deze aanbevelingen gaan we aan de slag.

Tamar van Gelder,  
directeur-bestuurder Stichting Lezen

# Samenvatting

## Aanleiding en doel

De BoekStartcoach is sinds 2017 onderdeel van het programma BoekStart en richt zich op het bevorderen van gelijke kansen voor kinderen. Dit doet de coach door op het consultatiebureau de taalstimulering door ouders in de thuissituatie vroeg en laagdrempelig te promoten. Inmiddels werken ruim 200 coaches bij 83 bibliotheekorganisaties op circa 350 consultatiebureaus. Deze evaluatie<sup>1</sup> in opdracht van Stichting Lezen beoogt inzicht te geven in de inzet, opbrengsten en verbeterkansen van de BoekStartcoach en vormt input voor de verdere doorontwikkeling van de interventie.

## Onderzoeksopzet

Het onderzoek is uitgevoerd door middel van casusstudies bij zes verschillende bibliotheekregio's (Venlo, Huis73, Drachten, Midden-Brabant, Rozet Arnhem en Eindhoven). We hebben hiervoor diepte-interviews gehouden met coördinatoren en coaches, groeps gesprekken met medewerkers in de Jeugdgezondheidszorg (JGZ) en gesprekken met gemeentebambtenaren. Daarnaast hebben we geobserveerd bij twee consultatiebureaus, waarbij we ook ouders kort hebben gesproken. In totaal hebben we acht coördinatoren, zes coaches, tien JGZ-professionals, vijf gemeentelijke beleidsmedewerkers en tien ouders gesproken. De Theory of Change van de BoekStartcoach (zie pagina 7) diende als raamwerk voor de gespreksleidraden en de analyse. Waar mogelijk zijn de resultaten gekoppeld aan de uitkomsten van de landelijke Monitor BoekStartcoach 2024-2025. In twee praktijkportretten is de uitvoering van de BoekStartcoach op een verdiepende en contextrijke manier beschreven om geschetste patronen en bevindingen een concreet 'gezicht' te geven.

## Resultaten

### Rolinvulling en zichtbaarheid coördinator en BoekStartcoach

De **coördinator** vormt de strategische schakel tussen de bibliotheek, JGZ en gemeente. De rol van de bibliotheekcoördinator blijkt cruciaal voor de kwaliteit van de interventie: waar coördinatie, intervisie en kwaliteitszorg goed zijn georganiseerd, is de uitvoering sterker en consistent.

De **BoekStartcoach** verlaagt via laagdrempelig contact met ouders en modeling (het voordoen van voorlezen) de drempel voor ouders om naar de bibliotheek te gaan en informeert ouders over taalstimulering in de thuisomgeving. De coach toont materialen en geeft korte, gerichte adviezen, waarmee ouders direct aan de slag kunnen. In sommige regio's gaan BoekStartcoaches ook op huisbezoek om de taalstimulering in de thuissituatie te bevorderen. De zichtbaarheid is over het algemeen goed, vooral wanneer de coach fysiek aanwezig is en er materialen aanwezig zijn zoals de BoekStartkoffer, boeken en flyers.

## Samenwerking JGZ

---

<sup>1</sup> De BoekStartcoach is ook in 2019 al eens geëvalueerd; zie: [lezen.nl/publicatie/ouders-ervaren-aanwezigheid-boekstartcoach-als-plezierig/](https://lezen.nl/publicatie/ouders-ervaren-aanwezigheid-boekstartcoach-als-plezierig/).

JGZ-professionals reageren positief op de inzet van de BoekStartcoach. Zij zien de coach als een deskundige die tijd heeft voor taalstimulering, waar zijzelf door tijdsdruk soms niet aan toekomen. De mate van samenwerking verschilt echter per locatie. Werkzame elementen met betrekking tot een succesvolle samenwerking zijn een goed zichtbare coach, regelmatige aanwezigheid van de coach tijdens drukbezochte spreekuren, vaste overlegmomenten tussen de JGZ-professionals en de coach en vaste JGZ-professionals op het consultatiebureau. Zonder fysieke aanwezigheid neemt het aantal doorverwijzingen van de JGZ-professional naar de BoekStartcoach sterk af.

### **Samenwerking bibliotheek**

Bij bibliotheken draagt het BoekStartcoach-programma bij aan een warmere 'landing' voor ouders, vooral wanneer interne protocollen zijn ingericht om ouders rond te leiden in de bibliotheek en om coaches actief te ondersteunen bij het vormgeven van activiteiten in de bibliotheek en bij het vormgeven van de collectie op het consultatiebureau. Omdat bij veel bibliotheekregio's de focus van het BoekStartcoach-programma op het consultatiebureau ligt, zijn er in de samenwerking met de medewerkers van de bibliotheek nog wel kansen.

### **Gemeentelijke borging**

De gemeentelijke borging van het programma loopt uiteen. Sommige gemeenten hebben de BoekStartcoach structureel opgenomen in beleid en financiering, terwijl elders de inzet afhankelijk blijft van tijdelijke middelen, of weinig zichtbaar is in bredere subsidierelaties of beleid. Hoewel de bibliotheek vaak wel onderdeel is van het netwerk rondom het jonge kind, maken de lokale verschillen in gemeentelijke borging van de interventie de continuïteit en impact kwetsbaar.

### **Ervaren effecten**

Tijdens de observaties bleek dat de BoekStartcoach bijna alle ouders laagdrempelig weet aan te spreken en dat modeling met boekjes ouders zichtbaar nieuwe inzichten geeft in wat hun jonge kind al oppikt. Sommige ouders blijven terughoudend, maar de meeste reageren positief, nemen materiaal mee en overwegen na het gesprek een bezoek aan de bibliotheek. Ouders ervaren het contact als informerend en laagdrempelig. De bekendheid met de bibliotheek neemt toe. Het blijft moeilijk vast te stellen in hoeverre dit daadwerkelijk leidt tot een taalrijkere thuisomgeving, mede doordat structurele gedragsverandering niet goed meetbaar is vanuit de positie die de bibliotheek heeft.

### **Succesfactoren**

Cruciale succesfactoren voor de interventie zijn een sterke coördinatie met structurele intervisie, proactieve professionalisering en het gebruik van een kwaliteitscyclus (PDCA-cyclus: Plan-Do-Check-Act) om de voortgang en effectiviteit te bewaken. De uitvoering op het consultatiebureau is het succesvolst wanneer de coach fysiek zichtbaar is en een proactieve houding heeft. Door middel van modeling kan de BoekStartcoach direct tonen hoe een kind op boeken reageert en de drempel voor ouders om naar de bibliotheek te gaan verlagen. Ten slotte zijn een nauwe samenwerking met JGZ-professionals via concrete verwijssystemen, het borgen van een 'warme landing' in de bibliotheek en structurele financiering binnen het gemeentelijk beleid essentieel voor een duurzaam resultaat.

### **Knelpunten**

Het bereiken van moeilijk bereikbare doelgroepen blijft een uitdaging, ook bij locaties waar de randvoorwaarden op orde zijn. Zaken die een negatieve invloed hebben op de effectiviteit van de BoekStartcoach zijn een beperkte mate van aanwezigheid en een passieve houding van coaches, een haperende samenwerking met de JGZ door hoog personeelsverloop bij de JGZ, beperkte ingeplande tijd voor overleg en gebrekkige communicatie. Ten slotte zorgen tijdelijke subsidies en een onduidelijke plek van het BoekStartcoach-programma in het regionale beleid voor onzekerheid in de borging van het programma.

### **Conclusie**

De BoekStartcoach speelt een cruciale rol in het informeren van jonge gezinnen over taalstimulering en versterkt het gemeentelijke netwerk rondom het jonge kind. De bibliotheek wordt door de inzet van de BoekStartcoach op het consultatiebureau een essentiële schakel in de doorgaande leeslijn, die al start bij pasgeboren baby's. De impact is voelbaar, maar moeilijk te meten en uit te drukken in harde cijfers. De effectiviteit is daarnaast contextafhankelijk (afhankelijk van zichtbaarheid, samenwerking, interne bibliotheekborging, lokale financiering) en kwetsbare groepen blijven het lastigst te bereiken voor structurele gedragsverandering.

### **Aanbevelingen**

De effectiviteit van de BoekStartcoach is sterk afhankelijk van randvoorwaarden, zoals zichtbaarheid op het consultatiebureau, goede samenwerking met JGZ-professionals, warme landing in de bibliotheek en structurele gemeentelijke borging.

Op **lokaal niveau** adviseren we bibliotheken om te zorgen voor optimale zichtbaarheid van de coach in de wachtruimte, duidelijke werkafspraken met JGZ-professionals, en een stevig gepositioneerde bibliotheekcoördinator die verantwoordelijk is voor coördinatie, kwaliteitsbewaking (d.m.v. een kwaliteitscyclus), monitoring en afstemming, en voor het organiseren van intervisie tussen coaches. Ook adviseren we dat bibliotheken doorverwezen ouders warm ontvangen met een rondleiding in de bibliotheek, informatie bieden over voorlezen aan jonge kinderen en voorleestips meegeven.

**Regionaal** kunnen provinciale ondersteuningsinstellingen (POI's) bibliotheken ondersteunen door kennisdeling, professionalisering en intervisie te organiseren, en door coördinatoren te helpen bij het toepassen van kwaliteitszorg en de PDCA-cyclus. Ook kunnen POI's de samenwerking tussen bibliotheken en JGZ-netwerken op regionaal niveau versterken, zodat afspraken beter worden geborgd.

Op **landelijk niveau** adviseren we Stichting Lezen om een actieve regierol te nemen in het verspreiden van succesfactoren en op basis daarvan verwachtingen per stakeholder op te stellen en/of aan te passen. Daarbij hoort het ontwikkelen van een duidelijke en uniforme rolomschrijving voor bibliotheekcoördinatoren, zodat hun coördinerende en kwaliteitsbewakende rol minder afhankelijk wordt van persoonlijke invulling. Daarnaast kan Stichting Lezen bijdragen aan een lerende praktijk door de kwaliteitszorg verder te ondersteunen met het ontwikkelen van praktische hulpmiddelen.

# 1 Inleiding

## 1.1 Aanleiding en achtergrond

Sinds 2017 maakt de interventie BoekStartcoach deel uit van de programmaliijn BoekStart van het actieprogramma Kunst van Lezen. De BoekStartcoach van de bibliotheek werkt op het consultatiebureau en gaat met ouders in gesprek over het belang van voorlezen voor de taalontwikkeling, hoe leuk en plezierig voorlezen is en hoe boeken ondersteunend kunnen zijn bij opvoedtaken. Ook laat de coach via modeling zien hoe je aan jonge kinderen kunt voorlezen. Daarmee wil de BoekStartcoach het voorleesplezier promoten en zorgen voor een taalrijke thuisomgeving. De coach beantwoordt vragen over leesbevordering en mediaopvoeding. Meertalige ouders krijgen van de BoekStartcoach adviezen over hoe zij in hun thuistaal of thuishalen kunnen voorlezen. Ook brengt de BoekStartcoach (het aanbod van) de bibliotheek bij ouders via verschillende communicatiemiddelen onder de aandacht. Tot slot werkt de coach samen met de JGZ-professionals om zoveel mogelijk ouders te bereiken en om het bewustzijn van het belang van (voor)lezen te vergroten bij JGZ-professionals.

De BoekStartcoach heeft een eigen plek in de wachtruimte en is herkenbaar aan de BoekStartmaterialen en de boekencollectie. Zo'n plek met leuke boekjes trekt kinderen aan, waarna de ouders vaak volgen. Vanwege de wekelijkse aanwezigheid op wisselende dagen van de BoekStartcoach, treft zij waarschijnlijk alle ouders met jonge kinderen ten minste één keer. De BoekStartcoach zit ook op vaste momenten in de bibliotheek. Ouders die aarzelen of het prettig vinden om een bekend gezicht te zien, kunnen op deze manier op afspraak naar de bibliotheek komen. De jeugdarts en verpleegkundige verwijzen taalarme gezinnen structureel naar de BoekStartcoach in de wachtruimte. Het langetermijndoel van de inzet van de coaches is dat kinderen vergelijkbare kansen krijgen in hun taalontwikkeling en dat het risico op lage taalvaardigheid zo vroeg mogelijk wordt ondervangen.

Sinds de start van het initiatief in 2017 en de eerste evaluatie in 2018-2019<sup>2</sup>, is het aantal coaches in Nederland aanzienlijk gegroeid: inmiddels zijn er ruim 200 coaches actief, verspreid over 83 bibliotheken en 350 consultatiebureaus. Daarnaast is de werkwijze van de BoekStartcoach verder ontwikkeld. Om te evalueren of de beoogde doelen van de aanpak worden bereikt en te verkennen wat er nodig is om de aanpak te versterken, is er een nieuwe evaluatie uitgevoerd in opdracht van Stichting Lezen.

## 1.2 Doel

Het doel van dit evaluatieonderzoek is om inzicht te bieden in de inzet en impact van de coaches. De opbrengst van de evaluatie is dit rapport met bruikbare, kwalitatieve informatie over de toegevoegde waarde van de inzet van de coaches op het consultatiebureau, vanuit het perspectief van verschillende betrokkenen: de coördinator van het programma, de BoekStartcoach, professionals van de JGZ en de verantwoordelijke beleidsmedewerker van de gemeente. Het bevat een advies dat

---

<sup>2</sup> Sikkema, P. (2019) Eerste evaluatie van de inzet van 'BoekStartcoaches'. Qrius. [https://www.lezen.nl/wp-content/uploads/2021/01/Qrius\\_Evaluatie-BoekStartcoach-v5-feb-2019.pdf](https://www.lezen.nl/wp-content/uploads/2021/01/Qrius_Evaluatie-BoekStartcoach-v5-feb-2019.pdf).

Stichting Lezen samen met provinciale ondersteuningsinstellingen en bibliotheken kan gebruiken voor de doorontwikkeling van de interventie.

### **1.3 Theory of Change**

Het veranderproces voor de BoekStartcoach is opgesteld in de Theory of Change.<sup>3</sup> Een Theory of Change is een formatieve evaluatiemethode om te bepalen hoe een veranderingsproces de gewenste impact kan bereiken. Opvattingen en veronderstellingen over het proces worden expliciet gemaakt om inzichtelijk te maken welke directe invloed een activiteit op middellange en lange termijn idealiter heeft. De Theory of Change van de BoekStartcoach bestaat uit vier lagen en is op de volgende pagina weergegeven.

---

<sup>3</sup> Stichting Lezen (2021). *Theory of Change / Veranderingstheorie – BSc [PDF]*.  
<https://www.boekstartpro.nl/dam/bestanden/netwerk-en-beleid/2021-theory-of-changeverandertheorie-boekstartcoach.pdf>.

# Ieder kind gelijke kansen

## Hoger effect

Wat is de gewenste lange termijn verandering?

## Effect

Wat is de gewenste korte termijn verandering?

1. Een taalrijkere thuisomgeving

2. Gezinnen bekender maken met de Bibliotheek en het aanbod

3a. Bewustwording vergroten bij professionals en de Bibliotheek als het gaat om effect 1 en 2. Bevorderen dat zij het zelf actiever uitdragen en beter doorverwijzen.  
3b. Meer draagvlak creëren bij deze groep, hen ambassadeurs maken

4. De gemeente ziet de Bibliotheek steeds meer als een onmisbare schakel in het netwerk rondom het jonge kind

## Output

Wat levert een activiteit (direct) op?

### Relevante onderzoeken en rapportages:

- [Bibliotheekmonitor VVE \(2019-2020\)](#)
- [Evaluatie BoekStartcoach door Qrius \(2019\)](#)
- [Monitor BoekStartcoach \(in ontwikkeling\)](#)
- [Meer voorlezen, beter in taal \(2021\)](#)
- [Onderzoek: BoekStart maakt baby's slimmer \(2015\)](#)
- [Het BoekStartkoffertje: bekendheid, bereik en waardering \(2018\)](#)
- [Het belang van voorbeeldgedrag \(2019\)](#)
- [Leesmonitor, met meer onderzoek naar voorlezen en de rol van ouders thuis](#)

### Randvoorwaarden

financiën, goed opgeleide BoekStartcoach, materialen, landelijke doorontwikkeling en ondersteuning, medewerking + samenwerking partners, borging in beleid.

## Activiteit

Wat doe je?

Voorlichting geven

Activiteiten aanbod voor gezinnen

Interactie met ouders

Voorbeeldgedrag (modeling)

Deskundigheidsbevordering

Inzetten van 'hybride' communicatie middelen

Netwerken

## Probleem

'Al voordat kinderen naar de basisschool gaan, zijn er meetbare en aanhoudende verschillen in vaardigheden tussen de verschillende sociaaleconomische groepen. Kinderen van ouders met een lager inkomen of opleidingsniveau presteren minder goed op het gebied van taal en rekenen dan kinderen van ouders met een hoger inkomen of opleidingsniveau. Deze verschillen verdwijnen niet gedurende hun jeugd en schooltijd. Er ontstaat een ongelijkheid in de (taal)ontwikkeling. Kinderen hebben hierdoor ongelijke kansen in de maatschappij en kunnen zich niet voldoende ontplooiën. Dit leidt tot taalachterstanden en een grotere kloof in de samenleving.'

(bron: CPB - Ongelijkheid van het jonge kind)

## Doelgroep

Wie zijn de belangrijkste stakeholders bij dit probleem?

1. Gezin
2. Professionals/intermediairs rond het jonge kind (consultatiebureau personeel, verloskundigen praktijk, babyspecialist, kraamzorg, logopedist, peuterconsulent)
3. Gemeente
4. Bibliotheek

Met de inzet van coaches wordt een duidelijk groter effect nagestreefd, namelijk het bevorderen van gelijke kansen van kinderen. De handelingen van de coaches (bijvoorbeeld voordoen, gesprekken voeren met ouders en voorlichting geven) zouden daar op de lange termijn in moeten resulteren, mits de randvoorwaarden op orde zijn (denk aan zaken zoals financiën, landelijke doorontwikkeling, borging in beleid, goed opgeleide BoekStartcoaches en materialen) en de handelingen worden uitgevoerd zoals voorzien.

De kortetermijndoelen van de inzet van de BoekStartcoach zijn:

1. een taalrijkere thuisomgeving;
2. gezinnen zijn bekender met de bibliotheek en het aanbod;
3. professionals op het consultatiebureau en de bibliotheek zijn zich bewuster van de effecten van de handelingen van de BoekStartcoach;
4. meer draagvlak bij de professionals. Zij worden ambassadeurs van het lezen;
5. de gemeente ziet de bibliotheek steeds meer als onmisbare schakel in het netwerk rondom het jonge kind.

De rapportage gebruikt dit raamwerk als kapstok voor analyse en conclusies.

#### **1.4 Onderzoeksvragen en deelvragen**

Met dit onderzoek geven we antwoord op de volgende onderzoeksvragen:

1. In hoeverre draagt de inzet van de BoekStartcoach bij aan het bereiken van de doelen uit de Theory of Change?
2. Welke verbeterkansen zijn er om de invloed van coaches te vergroten?

Voor het beantwoorden van deze onderzoeksvragen hebben wij de volgende deelvragen geformuleerd:

##### **Theory of Change – evaluatie van de uitvoering van activiteiten en de randvoorwaarden hiervoor**

1. Hoe vullen BoekStartcoaches en coördinatoren hun rol in?
2. Hoe zichtbaar is de BoekStartcoach op het consultatiebureau?
3. Hoe geven bibliotheken en consultatiebureaus vorm aan de professionele samenwerking?
4. Wordt aan de randvoorwaarden voor een goede inzet van de BoekStartcoach voldaan?

##### **Theory of Change – evaluatie van de output van de activiteiten**

5. Hoe ervaren ouders het contact met de BoekStartcoach?
6. In welke mate zijn ouders beïnvloed door het contact met de BoekStartcoach?
7. Hoe ervaren professionals van de JGZ het contact met de BoekStartcoach?
8. In welke mate zijn professionals van de JGZ en van de bibliotheek beïnvloed door het contact met de BoekStartcoach?
9. Zijn er verschillen in ervaringen met de inzet van de BoekStartcoach? Waar zitten deze verschillen in?
10. Wat zijn ervaren succesfactoren, knelpunten en verbeterpunten voor de inzet van de BoekStartcoach?

## 1.5 Onderzoeksopzet

In een eerste overleg met Stichting Lezen hebben we de onderzoeksvragen besproken en vastgesteld. Vervolgens hebben we ervoor gekozen om geneste informatie op te halen bij zes verschillende bibliotheken die werken met de BoekStartcoach, in verschillende regio's. We noemen dit casusstudies. Dit betekent dat we per deelnemende bibliotheek bij verschillende betrokkenen informatie op hebben gehaald over hoe de interventie daar wordt ervaren en wat die oplevert. We hebben daarmee per deelnemende bibliotheek een rijk beeld van de uitvoering en beleving van de interventie vanuit verschillende perspectieven verkregen.

We hebben voor deze evaluatie in eerste instantie zes bibliotheken geselecteerd op regio (ligging, grootte), en op bekende verschillen in de manier van uitvoering, zoals of de BoekStartcoach wel of geen huisbezoeken uitvoert (bekend uit de BoekStartcoach-monitor of via Stichting Lezen). Vervolgens hebben we contact opgenomen met de BoekStartcoach-coördinator, met de vraag of die wil deelnemen aan de evaluatie. Bij toestemming hebben we een diepte-interview ingepland met de coördinator van het BoekStartcoach-programma en hebben we de coördinator gevraagd om een consultatiebureau te benaderen voor deelname aan het onderzoek. Voor dit consultatiebureau zijn vervolgens de volgende (online) gesprekken ingepland:

- een diepte-interview met de BoekStartcoach;
- een groepsgesprek met medewerkers van het consultatiebureau (in ieder geval een arts en verpleegkundige);
- een gesprek met de verantwoordelijke beleidsmedewerker van de gemeente.

Omdat het bij twee van de zes origineel geselecteerde bibliotheken niet is gelukt om de afspraken met het consultatiebureau in te plannen, hebben we vier extra bibliotheekregio's benaderd voor deelname aan het onderzoek. In twee regio's lukte het vervolgens om alsnog op korte termijn een casusstudie uit te voeren. In de volgende zes regio's is een casusstudie uitgevoerd:

- Venlo,
- Huis73 (Den Bosch),
- Drachten,
- Midden-Brabant,
- Rozet Arnhem en
- Eindhoven.

De gesprekken in de casusstudies voerden we aan de hand van gespreksleidraden die gebaseerd zijn op de onderzoeksvragen en de Theory of Change.

### Casusportretten

Om een verdiepend en rijk beeld te geven van hoe de interventie in de praktijk vorm krijgt, hebben we ervoor gekozen om twee casusstudies in deze rapportage uit te lichten in een zogenaamd 'portret'. Bij deze casussen hebben we een groot deel van de gesprekken op het consultatiebureau gevoerd. Ook hebben we tijdens ons bezoek aan het consultatiebureau een dagdeel geobserveerd hoe de BoekStartcoach te werk gaat, en hebben we ouders enkele zorgvuldig gekozen vragen voorgelegd.

Uiteindelijk hebben wij:

- in acht regio's de BoekStartcoach-coördinator gesproken;
- in zes regio's de BoekStartcoach gesproken;
- in zes regio's in totaal tien medewerkers van het consultatiebureau gesproken;
- in vijf regio's de gemeenteambtenaar gesproken;
- in twee regio's tien ouders/gezinnen gesproken en observaties op het consultatiebureau uitgevoerd.

De gesprekken met de betrokkenen duurden ongeveer een uur. Gesprekken met ouders duurden over het algemeen niet langer dan vijf minuten. De gesprekken hebben we door middel van interviewleidraden gevoerd. De structuur en de vragen uit de interviewleidraden golden tevens als basis voor de analyse van de casusstudies.

## **Analyse**

We hebben per regio ieder gesprek en iedere observatie uitgewerkt in een gespreks- of observatieverslag. Vervolgens hebben we de gespreksverslagen van de verschillende regio's naast elkaar gelegd en hebben we per thema uit de interviewleidraden een samenvattende paragraaf opgesteld. Die dienden als basis voor de tekst in dit rapport. Waar mogelijk zijn de resultaten uit de evaluatiestudie gekoppeld aan de uitkomsten van de landelijke Monitor BoekStartcoach 2024-2025.

## **1.6 Leeswijzer**

Deze rapportage is als volgt opgebouwd: na de inleiding volgt in hoofdstuk 2 een beschrijving van de uitvoering en randvoorwaarden van de BoekStartcoach, waarbij we specifiek ingaan op de rolinvulling van de coördinator en de BoekStartcoach, de zichtbaarheid op het consultatiebureau en de professionele samenwerking. Hoofdstuk 3 belicht de opbrengsten en effecten voor zowel ouders als professionals (JGZ en bibliotheek), waarbij we de resultaten koppelen aan de vier lagen van de Theory of Change. In hoofdstuk 4 analyseren we de succesfactoren en knelpunten op de niveaus van coördinatie, uitvoering en (gemeentelijke) samenwerking. Om de praktijkervaringen verder te verdiepen, beschrijven we in hoofdstuk 5 twee praktijkportretten van de regio's Rozet Arnhem en Midden-Brabant. Het rapport sluit in hoofdstuk 6 af met de overkoepelende conclusies en concrete aanbevelingen op lokaal, regionaal en landelijk niveau, dus voor bibliotheken, POI's en Stichting Lezen om de interventie verder te versterken.

## 2 Uitvoering en randvoorwaarden

Het doel van dit hoofdstuk is om uit te leggen hoe het BoekStartcoach-programma invulling krijgt en of aan de randvoorwaarden voor een goede uitvoering van het programma wordt voldaan.

Randvoorwaarden omvatten onder andere een goed opgeleide BoekStartcoach, materialen, borging in beleid en landelijke doorontwikkeling en ondersteuning.

In dit hoofdstuk beantwoorden we de volgende onderzoeksvragen:

**Paragraaf 2.1 en 2.2:** Hoe vullen de BoekStartcoaches en coördinatoren hun rol in? Zijn er verschillen in hoe coaches hun rol vervullen?

**Paragraaf 2.3:** Hoe zichtbaar is de BoekStartcoach op het consultatiebureau?

**Paragraaf 2.4:** Hoe wordt de professionele samenwerking met het consultatiebureau en de bibliotheek vormgegeven?

**Verspreid door het hoofdstuk:** Wordt aan de randvoorwaarden voor een goede inzet van de BoekStartcoach voldaan?

### 2.1 Rolinvulling coördinator bibliotheek

De rol van de coördinator binnen het BoekStartcoach-programma is veelzijdig. Deze persoon fungeert in veel bibliotheekregio's als essentiële schakel tussen de bibliotheek, de BoekStartcoach, het consultatiebureau en de gemeente. Op basis van de casusstudies verdelen we de invulling van deze rol onder in de volgende kerngebieden: facilitering en ondersteuning van coaches; communicatie, intervisie en kwaliteitsborging; en strategische samenwerking en beleid.

#### Facilitering en ondersteuning van coaches

De coördinator zorgt ervoor dat de randvoorwaarden voor de coaches op orde zijn, zodat zij hun werk effectief kunnen uitvoeren. Zo dragen coördinatoren in alle regio's op enigerwijze bij aan het inwerktraject van nieuwe coaches, bijvoorbeeld door mee te gaan naar het consultatiebureau of door een rolomschrijving op te stellen. Daarnaast houden de coördinatoren vaak het overzicht over beschikbare trainingen, opleidingen, relevante webinars en evenementen (bijvoorbeeld via de bibliotheekcampus of provinciale ondersteuningsinstellingen voor openbare bibliotheken), en wijzen zij de coaches daarop. Uit de BoekStartcoach-monitor blijkt dat het goed lukt om BoekStartcoaches te sturen op het volgen van scholing: bijna alle BoekStartcoaches hebben een scholing tot BoekStartcoach gevolgd. Tot slot valt het beheren van benodigde materialen – zoals folders over activiteiten die georganiseerd worden in en rondom de bibliotheek, groeimeters, vouchers voor het ophalen van de BoekStartkoffer in de bibliotheek en de inhoud van de boekenkastjes op het consultatiebureau – vaak onder de verantwoordelijkheid van de coördinator. Het is vervolgens aan de BoekStartcoach om de materialen zichtbaar te maken en te verspreiden.

## Communicatie, intervisie en kwaliteitsborging

Een belangrijk deel van de rol is het creëren van een platform voor uitwisseling tussen de coaches. Zo organiseren coördinatoren eens per maand of kwartaal overleggen waarin coaches informatie kunnen uitwisselen, ervaringen kunnen delen en elkaars werkwijze kunnen bekijken. Ook maken coördinatoren veelvuldig gebruik van informele communicatiekanalen zoals WhatsApp-groepen of Teams voor snelle afstemming. In één bezochte regio stimuleert de coördinator met succes de inzet van collegiale consultaties, waarbij coaches elkaar op locatie bezoeken om van elkaars aanpak te leren.

Om scherp te blijven op de kwaliteit van het programma en de voortgang van de doelen zetten de coördinatoren jaarlijks de BoekStartcoach-monitor uit, analyseren zij de resultaten en bespreken zij die met de coaches en het consultatiebureau om de aanpak te versterken. Ook hebben coördinatoren in enkele regio's kwaliteitskaarten opgesteld om de werkwijze van de BoekStartcoach vast te leggen. In de kwaliteitskaart *Dagdeel consultatiebureau* staat bijvoorbeeld dat de BoekStartcoach eerst bij de assistent controleert hoeveel kinderen er tijdens het spreekuur langskomen, vervolgens de materialen klaarzet en controleert op voldoende voorraad. In de kwaliteitskaart staat ook een werkwijze voor het gesprek met ouders, inclusief voorbeeldvragen om het gesprek op te starten. Ook vermeldt de kwaliteitskaart wat BoekStartcoaches horen te noteren in hun aantekeningen. Zo zijn er in enkele regio's namelijk afspraken dat het aantal doorverwijzingen door collega's van het consultatiebureau naar de BoekStartcoach, of het aantal bezoeken van de BoekStartcoach aan het consultatiebureau wordt bijgehouden in een overzichtsdokument.

Een coördinator:

*"Ik spreek de BoekStartcoaches bijna wekelijks. Wij hebben een kantoorruimte met flexplekken waar iedereen kan binnenvliegen om materialen op te halen of om te werken. En we hebben een eigen appgroep en één keer in het kwartaal een teamoverleg."*

## Strategische samenwerking en beleid

De coördinator onderhoudt de contacten met externe partners en zorgt voor de borging van het programma. Zo is de coördinator vaak verantwoordelijk voor de subsidieaanvragen en de inhoudelijke en financiële verantwoording richting de gemeente. In een enkele regio ligt deze verantwoordelijkheid bij een leidinggevende binnen de bibliotheek. De coördinatoren zijn vaak ook verantwoordelijk voor het netwerkbeheer. Zo sluit de coördinator regelmatig aan bij gemeentelijke overleggen over het jonge kind of overleggen over de Lokaal Educatieve Agenda (LEA). Dit gebeurt niet in iedere regio. Tot slot heeft de coördinator vaak beter overzicht over de verschillende programma's die de bibliotheek aanbiedt, waardoor verschillende programma's met elkaar verbonden kunnen worden. Als voorbeeld: als ouders door middel van het BoekStartprogramma worden bereikt, kunnen ze mogelijk ook gelijk doorverwezen worden naar het Taalhuis (plek waar mensen hun basisvaardigheden kunnen ontwikkelen). Ook coördineert de coördinator van de BoekStartcoach vaak het programma *BoekStart in de kinderopvang*. In sommige regio's worden bovenstaande taken verdeeld over twee personen. De ene collega houdt zich vooral bezig met de coördinatie van interne processen, terwijl de ander met name de samenwerking met externe partners op zich neemt (contact met de gemeente, denkt mee en draagt bij aan het gemeentelijk en bibliotheekbeleid, zorgt voor de uitdraai van de monitor).

Een coördinator:

*“Ik ben degene die de subsidie aanvraagt, de monitor uitrolt en jaarlijks evalueert met de JGZ. De coaches werken vanuit teaminformatie en collectie en worden aangestuurd door [de andere coördinator]. [De andere coördinator] is dus het rechtstreekse aanspreekpunt voor de coaches wat betreft de praktische kant van de uitvoering. Ze ondersteunt de coaches waar ze dat nodig hebben, gaat met ze in gesprek en denkt met ze mee.”*

## **2.2 Rolinvulling BoekStartcoach**

De rol van de BoekStartcoach is in de praktijk veelal gericht op het verlagen van de drempel voor ouders om naar de bibliotheek te gaan, en het stimuleren van een taalrijke thuisomgeving door direct contact met ouders op het consultatiebureau. Soms vindt dit contact ook indirect plaats, en wordt de boodschap aan ouders ook via de JGZ of andere professionals overgedragen, door hen ambassadeurs te maken van de boodschap van het BoekStart-programma. De kern van de functie bestaat uit de volgende aspecten: laagdrempelig contact en advisering op het consultatiebureau; samenwerking met professionals; BoekStartactiviteiten in de bibliotheek; en soms verdiepingsactiviteiten, zoals deelname aan netwerken en huisbezoeken.

### **Laagdrempelig contact en advisering op het consultatiebureau**

De BoekStartcoach is, net zoals uit de landelijke monitor naar voren komt, meestal één keer per week of om de week tijdens een spreekuur aanwezig in de wachtruimte van het consultatiebureau. Het moment in de week verschilt, zodat de BoekStartcoach iedere keer andere ouders tegenkomt. Het contact met ouders is heel afhankelijk van de ouders en het kind. De BoekStartcoach observeert de situatie en besluit dan op een bepaalde manier het gesprek te starten, vaak door eerst contact te leggen met het kind, bijvoorbeeld door samen een boekje te bekijken en te laten zien hoe een baby of peuter reageert op boeken. Vervolgens gaan coaches vaak het gesprek met ouders aan. Tijdens dat gesprek zoeken de coaches zorgvuldig naar suggesties die aansluiten bij de behoeften van deze ouder(s). Zo worden in het ene gesprek ‘knisperboekjes’ aan ouders geïntroduceerd, leert een volgende ouder van het bestaan van prentenboeken over zindelijkheid, en komt een derde ouder in aanraking met digitale prentenboeken of meertalige prentenboeken. Mocht een activiteit georganiseerd door de bibliotheek goed aansluiten bij de behoeften van de ouder, dan wijst de BoekStartcoach de ouder daarop. In veel gesprekken komt lidmaatschap van de bibliotheek ter sprake. Als het kind nog niet lid is van de bibliotheek, reiken coaches regelmatig waardebonnen aan ouders uit voor de gratis BoekStartkoffer. Tot slot geven de coaches vaak een flyer aan ouders mee met voorleestips. Dit beeld sluit grotendeels aan bij het beeld uit de monitor. In de casusstudies zetten de BoekStartcoaches echter altijd boeken klaar om aandacht te trekken, terwijl uit de monitor blijkt dat een kleine groep BoekStartcoaches dat niet doet.

### **Samenwerking met professionals**

De rol van de BoekStartcoach omvat ook het beïnvloeden en ondersteunen van zorgprofessionals en bibliotheekprofessionals. De coaches pakken deze rol verschillend op. Een uitgebreide uitleg van de professionele samenwerking tussen de BoekStartcoach en deze professionals beschrijven wij in hoofdstuk 2.4: Professionele samenwerking.

## **BoekStart-activiteiten in de bibliotheek**

Uit de landelijke monitor komt naar voren dat ongeveer de helft van de BoekStartcoaches wekelijks op een vast moment in de bibliotheek is en daar uiteenlopende activiteiten organiseert (inloopuur, 'babypret en peuterpret', organisatie peuterbieb, 'mamacafé', voorleesuurtsjes etc.). De BoekStartcoaches uit de zes casusstudies zitten bijna allemaal wekelijks op een vast moment in de bibliotheek. Dit wordt soms een BoekStart-ochtend genoemd. Vaak zijn dit inloopmomenten voor ouders om vragen te stellen over de bibliotheek of het gebruik van boekjes bij hun kind(eren). Soms bespreken BoekStartcoaches tijdens zo'n moment een thema met ouders en soms vullen coaches het in als voorleesmoment voor peuters en baby's. Eén BoekStartcoach geeft daarnaast aan dat ze flexibel hoort om te gaan met vragen van ouders: soms is de BoekStartcoach niet de juiste persoon om een (onderliggende) vraag van een ouder te beantwoorden en is het zaak dat zij de ouder kan doorsturen naar een medewerker of instantie die dat wel kan (bijvoorbeeld naar het Taalhuis, dat ouders kan helpen in het verbeteren van hun taalvaardigheid). De BoekStart-ochtenden worden op het consultatiebureau en in de bibliotheek gepromoot. Het verschilt per regio en het is afhankelijk van de invulling van de BoekStart-ochtend hoeveel ouders komen opdagen. Zo wordt in één regio aangegeven dat ouders vaker naar een voorleesmoment komen dan naar een vrije inloop.

## **Verdieping: netwerken of huisbezoeken**

Naast de kernaspecten van de functie van de BoekStartcoach, vullen sommige regio's de functie van BoekStartcoach aan met andere aspecten. In sommige regio's sluit de BoekStartcoach aan bij gemeentelijke overleggen, zoals een overleg *Jonge kind* of de Lokaal Educatieve Agenda (LEA). Coaches doen dit om het bewustzijn bij andere partijen over het belang van voorlezen en spreken bij het jongste kind te vergroten en om te vertellen hoe de bibliotheek daarin kan helpen met haar expertise en beschikbare methoden. Als de BoekStartcoach aansluit, sluit de coördinator vaak niet aan. Ook neemt in enkele regio's de BoekStartcoach deel aan bij andere activiteiten in de wijk / het dorp / de stad. Zo sluit in één regio de BoekStartcoach aan ouderbijeenkomsten die de JGZ organiseert en neemt in een andere regio de BoekStartcoach deel aan 'mamagroepen' en 'centeringgroepen' (gericht op jonge ouders).

Zoals ook uit de landelijke monitor blijkt, leggen coaches in een enkele regio huisbezoeken af bij gezinnen die extra ondersteuning kunnen gebruiken, om in de vertrouwde thuisomgeving dieper in te gaan op taalstimulering. Het is de afspraak dat er na een huisbezoek ook altijd een vervolgesprek wordt ingepland in de bibliotheek, om de ouders kennis te laten maken met de bibliotheek via een bekend contactpersoon. De BoekStartcoach in deze regio is erg te spreken over deze werkwijze, omdat je ouders zo op een laagdrempelige wijze een zetje in de rug geeft om langs te komen in de bibliotheek.

Tot slot sluiten coaches in veel regio's aan bij door de BoekStartcoach-coördinator georganiseerde uitwisselingsmomenten of intervisiemomenten.

## Vergelijkbaarheid van de rolinvulling

Coaches vullen hun rol op het consultatiebureau over het algemeen vrij vergelijkbaar in, al zijn er verschillen in de mate waarin zij de professionals van het consultatiebureau betrekken bij het actief uitdragen van het belang van voorlezen en praten met je kind. De rol van de BoekStartcoach buiten het consultatiebureau kan flink verschillen, afhankelijk van de afspraken die gemaakt zijn in een gemeente. Sommige coaches voeren binnen hun rol huisbezoeken uit, andere sluiten aan bij lokale netwerken en sommige coaches nemen deel aan ouderbijeenkomsten die de JGZ organiseert.

Een BoekStartcoach:

*“De rol van de BoekStartcoach is bij ons wel veranderd. Waar het eerst enkel om de consultatiebureaus ging, hebben we nu meer samenwerking met partners, zowel intern als extern, en sluiten we aan bij gezinsgericht werken.”*

## Nevenfuncties

De rol als BoekStartcoach wordt in veel gevallen, iets vaker dan het beeld uit de landelijke monitor, gecombineerd met een rol als leesmediaconsulent (de professional van de bibliotheek die professionals van de kinderopvanglocaties (0-4 jaar) voorlicht over het gebruik van boeken en voorlezen en andere taalstimuleringsvormen). Omdat de BoekStartcoach voor ouders zichtbaar is op zowel de kinderopvanglocaties als het consultatiebureau, wordt de BoekStartcoach een bekend gezicht voor ouders. Dit wordt als grote meerwaarde gezien. Als de leesmediaconsulent ook bij de peuterspeelzalen ouders wil spreken, dan creëren de draaiuren van de peuterspeelzalen en het consultatiebureau in een enkele regio daarbij wel een flinke puzzel voor de BoekStartcoach, omdat beide organisaties voornamelijk ouders in de ochtend zien. Coaches met een parttime aanstelling werken het liefst volle dagen, in plaats van vijf ochtenden.

In een aantal regio's hebben BoekStartcoaches ook een functie op de bibliotheekvloer. Ook dat wordt als meerwaarde gezien, omdat zij een bekend gezicht zijn voor ouders en omdat zij op deze manier automatisch op de hoogte zijn van de collectie en activiteiten in de bibliotheek.

## 2.3 Zichtbaarheid op het consultatiebureau

De zichtbaarheid van de BoekStartcoach op het consultatiebureau is over het algemeen goed. De zichtbaarheid bestaat uit zowel permanente, fysieke elementen als extra zichtbaarheid op de momenten dat de coach daadwerkelijk aanwezig is. Deze combinatie zorgt ervoor dat BoekStart voor ouders herkenbaar blijft, ook wanneer er geen coach op locatie is.

Op de meeste consultatiebureaus is structureel een plek ingericht die de aanwezigheid van de bibliotheek en BoekStart markeert. Uit de landelijke monitor blijkt dat op bijna alle consultatiebureaus ouders en kinderen zelf boeken kunnen pakken. De casusstudies bevestigen dit beeld; vrijwel overal is een boekjeshoek of een klein kastje met boeken voor kinderen van 0 tot 4 jaar aanwezig.

In sommige gemeenten is deze plek bewust ingericht om samen lezen te stimuleren. Zo heeft een meerderheid van de consultatiebureaus uit de landelijke monitor een voorleesplek in de wachtruimte. Op één consultatiebureau uit de casusstudies is dit een bank.

Een BoekStartcoach over de zichtbaarheid van BoekStartcoaches:

*“Wij hebben bewust een bank waar ouder en kind op kunnen plaatsnemen. Daarnaast een tafel met boeken voor verschillende leeftijden. Er is altijd foldermateriaal in verschillende talen. Inschrijfformulieren [voor een lidmaatschap bij de bibliotheek]. De BoekStartcoach draagt een bibliotheekbadge met naam.”*

Daarnaast beschikken sommige locaties over een kindertafel met stoeltjes waar boeken en speelgoed permanent klaarliggen. Ook visuele uitingen dragen bij aan de zichtbaarheid: zoals uit de monitor ook al bekend is, hangen op veel consultatiebureaus BoekStartposters en zijn er flyers en folders aanwezig met informatie over het programma en bibliotheekactiviteiten. In enkele gevallen worden de posters regelmatig gewisseld om de aandacht vast te houden, en op sommige locaties verschijnt BoekStart ook op beeldschermen in de wachtruimte.

### **2.3.1 Zichtbaarheid wanneer de BoekStartcoach aanwezig is**

Wanneer de BoekStartcoach daadwerkelijk aanwezig is op het consultatiebureau, neemt de zichtbaarheid duidelijk toe. De wachtruimte verandert dan vaak in een actievere promotieplek. Coaches openen een koffer met boeken en stellen de boeken uit, zodat ouders en kinderen de inhoud kunnen zien en dit als gesprekstarter fungeert. Coaches zetten daarnaast extra promotiematerialen in, zoals banners, vlaggetjes of de herkenbare BoekStartbeer. Sommige coaches dragen een bibliotheekbadge met naam, wat bijdraagt aan de professionele herkenbaarheid. Boeken worden verspreid neergelegd op tafels, vaak op kinderhoogte, terwijl folders en flyers op ooghoogte voor ouders worden geplaatst. Bij baby's worden ook specifieke materialen gebruikt, zoals knisperboekjes, om direct interactie uit te lokken en het belang van samen lezen zichtbaar en tastbaar te maken. De coach deelt actief het cadeauboek *Zoekboek in 10 talen* uit en licht dit toe tijdens het contactmoment. Ook uit de landelijke monitor blijkt dat het overgrote deel van de BoekStartcoaches de zichtbaarheid op het consultatiebureau goed vindt wanneer diegene aanwezig is.

### **2.3.2 Zichtbaarheid wanneer de BoekStartcoach niet aanwezig is**

Ook wanneer de BoekStartcoach niet aanwezig is, blijft de bibliotheek in veel gevallen zichtbaar op het consultatiebureau, zij het in passieve vorm. Een paar boeken, posters en de folderrekken blijven staan in de wachtruimte. Dit beeld sluit aan bij de landelijke monitor, waarin nog maar iets minder dan de helft van de BoekStartcoaches de zichtbaarheid van BoekStart op het consultatiebureau als goed beoordeelt wanneer zij niet aanwezig zijn.

Op sommige locaties staat daarnaast een BoekStartkoffer in de spreekkamer, zodat jeugdartsen of verpleegkundigen hiernaar kunnen verwijzen tijdens het consult. Hoewel medewerkers van het consultatiebureau ouders soms attenderen op de aanwezige materialen of folders meegeven, blijkt in de praktijk dat deze doorverwijzing minder frequent en minder actief is dan wanneer de coach zelf aanwezig is. Als medewerkers van het consultatiebureau gratis materiaal mogen weggeven, zoals het cadeauboek *Zoekboek in 10 talen*, dan merken zij wel dat zij ouders (met name met een anderstalige achtergrond) vaker op de bibliotheek wijzen.

Samenvattend: de BoekStartcoach is op de meeste consultatiebureaus goed zichtbaar, door zowel vaste inrichtingselementen als tijdelijke, actieve promotie tijdens de aanwezigheid van de coach. De zichtbaarheid is het grootst op de momenten dat de coach fysiek aanwezig is en ouders actief kan aanspreken en informeren. Deze bevinding komt overeen met de BoekStartcoach-monitor: BoekStart is duidelijk zichtbaar, zeker als de coach aanwezig is. We constateren één opvallend verschil tussen dit onderzoek en de monitor: uit de monitor komt naar voren dat in een derde van de wachtruimtes geen plek is om te lezen. In de casusstudies uit dit onderzoek was altijd wel ruimte voor ouders en kinderen om te lezen.

## **2.4 Professionele samenwerking**

### **2.4.1 Samenwerking tussen de BoekStartcoach en het consultatiebureau**

De samenwerking tussen de BoekStartcoach en het consultatiebureau vindt op verschillende niveaus plaats, variërend van strategisch overleg tot praktische afstemming in de wachtkamer. De mate van samenwerking varieert sterk per regio en is zichtbaar in zowel de monitor als de casusstudies. In sommige regio's vindt er nauwelijks uitwisseling plaats tussen de BoekStartcoach en de consultatiebureaumedewerkers en/of is er geen structureel overleg tussen de coördinator en het management van de GGD/JGZ. In andere regio's hebben de bibliotheek en de GGD/JGZ samenwerkingsafspraken opgesteld, sluit de BoekStartcoach aan bij het teamoverleg op het consultatiebureau en wisselen de BoekStartcoach en de consultatiebureaumedewerkers frequent informatie met elkaar uit. We beschrijven de samenwerking per type betrokkene.

#### **Coördinator**

In vrijwel alle regio's vervult de coördinator de rol van strategische schakel tussen de bibliotheekorganisatie en het management van de GGD/JGZ. Jaarlijks vinden evaluatiemomenten plaats op locatie- of managementniveau, veelal op basis van de monitorresultaten van de BoekStartcoach. In enkele regio's is de samenwerking verder verdiept doordat de coördinator de BoekStartcoach structureel verbindt aan het teamoverleg van consultatiebureaumedewerkers, waardoor de inhoudelijke samenwerking op locatieniveau wordt versterkt, onder meer rond thema's als meertaligheid, digitale media en voorlezen: *"We merken dat er daardoor [het aansluiten bij het teamoverleg] meer doorverwijzingen komen. Sinds de start is er een stijgende lijn vanuit het aantal verwijzingen van het consultatiebureau."* Het doorverwijzen slaat hierbij op het aantal keer dat de JGZ-professional een ouder doorverwijst naar de BoekStartcoach. Dit kan mondeling aan de ouder zijn door te wijzen op de BoekStartcoach in de wachtkamer, doordat de JGZ-professional actief een ouder naar de BoekStartcoach begeleidt of door te wijzen op een moment waarop de BoekStartcoach aanwezig is.

Eén regio gaat hierin nog verder door per consultatiebureau een jaarplan met doelen op te stellen en jaarlijks de samenwerking met de consultatiebureaumedewerkers te bespreken. Een andere regio zet de coördinator in voor deskundigheidsbevordering van consultatiebureaumedewerkers, bijvoorbeeld via de e-learning *Taalstimulering door voorlezen*. In één regio is de afstemming met de GGD/JGZ beperkt, daar ligt de verantwoordelijkheid voor de samenwerking primair bij de BoekStartcoach en wordt de coördinator alleen betrokken bij escalaties.

Dit beeld sluit aan bij het beeld dat uit de BoekStartcoach-monitor naar voren komt: veelal wordt de rol van de BoekStartcoach geëvalueerd op basis van de monitorresultaten, en is het afhankelijk van de regio of er duidelijke afspraken zijn tussen de coördinator en de JGZ over het omgaan met laaggeletterde ouders/verzorgers.

### **BoekStartcoach**

De BoekStartcoach is op uitvoerend niveau betrokken bij de dagelijkse samenwerking met het consultatiebureau. Hoewel de basisaanpak (laagdrempelige gesprekken voeren en materialen uitdelen) overal gelijk is, zijn er aanzienlijke verschillen in de intensiteit van de samenwerking en de integratie in het team per bibliotheekregio. De coach stemt de praktische zaken, zoals planning en aanwezigheid, meestal rechtstreeks af met de teamassistent van het consultatiebureau en meldt zich op veel locaties bij binnenkomst bij het team. Wanneer er geen vaste overdrachtsmomenten zijn en/of de coach alleen op de tijden van het spreekuur aanwezig is, dus bijvoorbeeld niet een halfuur voor of na het spreekuur, vindt er nauwelijks tot geen uitwisseling plaats tussen de BoekStartcoach en de medewerkers van het consultatiebureau. Een medewerker op het consultatiebureau over de samenwerking: *“De samenwerking gaat grotendeels langs elkaar heen. Er is een vast spreekuur waarop kinderen komen en [de BoekStartcoach] heeft een wisselend schema waarop ze komt, waardoor we elkaar niet op een vast moment kunnen spreken.”*

De BoekStartcoach positioneert zichzelf als ondersteunend professional: zij neemt de tijd voor gesprekken over taalstimulering en leesplezier, waarvoor artsen en verpleegkundigen bij het consult soms minder ruimte hebben. Daarnaast zorgt de coach voor een goede informatievoorziening door folders aan te vullen en spreekkamers te voorzien van materialen zoals de BoekStartkoffer, zodat zorgprofessionals hier tijdens het consult eenvoudig naar kunnen verwijzen.

Aangezien de BoekStartcoach vaak ‘slechts’ één keer per week aanwezig is op een consultatiebureau, is de wens dat de jeugdverpleegkundigen en de artsen in de andere spreekuren ook aandacht besteden aan het belang van voorlezen en praten met je kind. Uit de Monitor BoekStartcoach komt naar voren dat dit in zeer beperkte mate wordt opgepakt. In de casusstudies sluiten coaches in sommige regio’s soms aan bij teamvergaderingen om medewerkers bij te praten over BoekStart en om korte pitches te geven over thema’s als meertaligheid, digitale media en voorlezen. Daarnaast zijn in een enkele regio ‘doorverwijsafspraken’ gemaakt. Artsen en verpleegkundigen kunnen dan ouders proactief doorverwijzen naar een BoekStartcoach voor een uitgebreider gesprek in de bibliotheek of bij de ouders thuis. Zo’n gesprek is inhoudelijk vergelijkbaar met de gesprekken op het consultatiebureau, maar tijdens dit gesprek heeft de BoekStartcoach meer tijd voor het gesprek zelf, voor het inplannen van een bezoek in de bibliotheek en voor het scheppen van een band met de ouders. Tot slot sluit de BoekStartcoach in één regio aan bij overlegstructuren binnen de JGZ met verpleegkundig specialisten, om de samenwerking te evalueren en de meerwaarde van het programma te borgen. Hiermee versterkt de coach de inhoudelijke kennis van het consultatiebureau en maakt diegene duidelijk in welke situaties ouders kunnen worden doorverwezen.

## Professionals van het consultatiebureau

Consultatiebureau medewerkers vervullen vooral een signalerende en verwijzende rol. Bij zorgen over taalontwikkeling, weinig voorlezen of behoefte aan praktische handvatten verwijzen zij ouders door naar de coach. Op één locatie gebeurt dit structureel met verwijfskaartjes, waarmee ouders actief kunnen worden aangemeld voor een vervolggerek. In enkele gevallen is sprake van inhoudelijke afstemming, waarbij verpleegkundigen de coach vooraf informeren over de situatie of interesses van een gezin. Taalstimulering wordt met name door verpleegkundigen regelmatig benoemd tijdens het consult, waarbij zij ouders expliciet wijzen op de aanwezigheid van de BoekStartcoach in de wachtruimte.

De samenwerking blijkt echter sterk afhankelijk van de fysieke aanwezigheid van de coach, de intrinsieke motivatie van consultatiebureau medewerkers voor taalstimulering en de continuïteit van het team. Wanneer de BoekStartcoach niet aanwezig is, nemen doorverwijzingen naar de BoekStartcoach en aandacht voor leesbevordering duidelijk af en beperkt de samenwerking zich vooral tot het beschikbaar stellen van materialen. Actieve doorverwijzing hangt samen met persoonlijke motivatie van medewerkers; een lagere betrokkenheid bij taalstimulering zien de betrokken consultatiebureau medewerkers als mogelijke verklaring voor de beperkte doorverwijzing door artsen en verpleegkundigen in de landelijke monitor: *“Daarnaast kan een reden zijn dat de professionals niet het nut en noodzaak van [extra] taalstimulering inzien, waardoor ze niet doorverwijzen.”* Uit de monitor komt tevens naar voren dat de beperkte zichtbaarheid van de BoekStartcoach niet helpt om consultatiebureau medewerkers te overtuigen van het belang van veel taalstimulering. Ook bemoeilijkt wisseling in consultatiebureau medewerkers een duurzame samenwerking met de coaches.

Een consultatiebureau medewerker over de samenwerking met de BoekStartcoach:

*“Voorheen liepen we ertegenaan dat we ouders wel contact wilden laten maken met de bieb, maar dat de BoekStartcoach niet op locatie was. Daarom hebben zij [BoekStartcoach en coördinator] nu verwijfskaartjes bedacht. Wij hebben namelijk de tijd en ruimte niet om ouders voor te stellen aan de bibliotheek of om te helpen met andere behoeftes die bij ouders hangen. De BoekStartcoach heeft deze tijd en ruimte wel.”*

### 2.4.2 Samenwerking tussen de BoekStartcoach en de bibliotheek

De samenwerking tussen de BoekStartcoach en de bibliotheek vormt een cruciale schakel in het realiseren van een zogenoemde ‘warme landing’ voor ouders die via het consultatiebureau worden doorverwezen naar de bibliotheek. Het is niet voor niets dat vrijwel alle bibliotheken die hebben deelgenomen aan de monitor, het werk van de BoekStartcoach op het consultatiebureau hebben opgenomen in het beleid van de bibliotheek. De samenwerking tussen de bibliotheek en de BoekStartcoach wordt gekenmerkt door een nauwe wisselwerking tussen beleid, praktische uitvoering en een gedeelde verantwoordelijkheid voor de begeleiding van gezinnen vanaf het eerste contactmoment. Zowel coördinatoren als coaches benadrukken het belang van een goed afgestemde interne samenwerking om ouders niet alleen naar de bibliotheek toe te leiden, maar hen daar ook daadwerkelijk welkom te laten voelen.

## **Coördinator**

Vanuit het perspectief van de coördinator ligt de focus vooral op de organisatorische inbedding van BoekStart binnen de bibliotheekorganisatie en het creëren van draagvlak onder alle medewerkers. In veel bibliotheken vervullen BoekStartcoaches een gecombineerde rol en werken ze naast hun coachende taken ook als publieksmedewerker of lees(media)consulent. Die combinatie zorgt ervoor dat de coach fungeert als verbindende schakel tussen het consultatiebureau en de bibliotheekvloer, en dat signalen vanuit beide praktijken snel kunnen worden uitgewisseld.

Veel locaties focussen op de invulling van de BoekStartcoach op het consultatiebureau, waardoor er in de samenwerking met de medewerkers van de bibliotheek nog kansen liggen. In sommige regio's is deze samenwerking er al wel. Hier sturen coördinatoren actief op een eenduidige werkwijze en ambassadeurschap onder bibliotheekmedewerkers. In één bibliotheekregio is er bijvoorbeeld een protocol vastgesteld waarin is vastgelegd dat ouders die na een verwijzing van de BoekStartcoach in de bibliotheek komen, niet alleen worden ingeschreven, maar ook een rondleiding krijgen en persoonlijk worden aangesproken: *“Er is een protocol dat alle medewerkers uitvoeren als ouders zich aanmelden die zijn doorgestuurd vanuit het consultatiebureau of de kinderopvang. Het gaat er dan om dat zij worden rondgeleid en niet alleen worden aangemeld als lid en worden gewezen op de boeken”*. In andere regio's signaleren coördinatoren tegelijkertijd dat hier nog winst te behalen valt: met name medewerkers aan de frontoffice zouden volgens hen nog nadrukkelijker de rol van BoekStart-ambassadeur kunnen vervullen door meer tijd te nemen voor uitleg over voorlezen en het aanbod voor jonge kinderen. Om deze gezamenlijke verantwoordelijkheid te versterken, faciliteert een coördinator structurele overlegmomenten, zoals maandelijks of per kwartaal, waarin de BoekStartcoach ervaringen deelt met de rest van de organisatie. In sommige gevallen is de samenwerking ook inhoudelijk tastbaar wanneer de coördinator en de BoekStartcoach samen de collectie samenstellen die op het consultatiebureau wordt geplaatst. Bovenstaand beeld sluit goed aan bij de uitkomsten van de landelijke monitor.

## **BoekStartcoach**

Voor de BoekStartcoach zelf is de samenwerking met bibliotheekcollega's vooral praktisch en relationeel van aard. De coach fungeert als een soort 'voelspriet' tussen de bibliotheek en het consultatiebureau. De coach haalt actief informatie op over nieuwe activiteiten in de bibliotheek, zoals babybijeenkomsten of ouder-kindochtenden, en verspreidt deze informatie op het consultatiebureau. Tegelijkertijd brengt de BoekStartcoach soms ervaringen en vragen van ouders over aan de bibliotheek, waardoor het aanbod beter kan aansluiten bij de leefwereld van gezinnen. Deze tweerichtings-uitwisseling draagt bij aan een dynamische en actuele informatievoorziening.

Een belangrijk aspect van de samenwerking is de herkenbaarheid van de BoekStartcoach voor ouders. Coaches uit sommige regio's geven aan dat het essentieel is dat zij ook zichtbaar zijn op de bibliotheekvloer. Ouders die de coach eerder op het consultatiebureau hebben gesproken, herkennen de coach in de bibliotheek, waardoor de drempel om daadwerkelijk binnen te stappen lager wordt. Deze persoonlijke continuïteit blijkt van waarde voor gezinnen die anders mogelijk zouden afhaken na de verwijzing.

In de Theory of Change van de BoekStartcoach staat ook dat de BoekStartcoach zich richt op het bevorderen dat professionals van de bibliotheek en de JGZ actiever het belang van voorlezen en

praten met je kind uitdragen. Waar dit voor de professionals van de JGZ al vaker gebeurt, doordat de BoekStartcoach bijvoorbeeld deelneemt aan het teamoverleg, gebeurt dit in veel regio's enkel in beperkte mate met de professionals van de bibliotheek.

## 2.5 Gemeentelijke borging en financiering

De casusstudies laten zien dat de gemeentelijke borging en financiering van de BoekStartcoach zich in uiteenlopende stadia van volwassenheid bevinden. In twee regio's staat het concept van een doorgaande leeslijn centraal, die idealiter al start tijdens de zwangerschap. De BoekStartcoach wordt daarbij beschouwd als het eerste schakelpunt op het consultatiebureau: *"Het [de BoekStartcoach] is een mooi startpunt vanuit waar de vervolginventies [BoekStart, dBos, Speelmorgen] nog langs kunnen komen, waardoor de doorgaande lijn van taal begint op het consultatiebureau."* Daarnaast is er groeiende aandacht voor een gezinsgerichte aanpak, waarbij niet alleen het kind, maar het gehele gezin wordt ondersteund om intergenerationele laaggeletterdheid te doorbreken. In meerdere regio's wordt de bibliotheek bijvoorbeeld structureel betrokken als partner binnen bredere netwerken gericht op kansengelijkheid.

Ondanks deze gedeelde visie is de formele plek van de BoekStartcoach in het gemeentelijk beleid nog niet overal uitgekristalliseerd. In enkele regio's is de BoekStartcoach al expliciet opgenomen in de uitvoeringsprogramma's van het onderwijsachterstandenbeleid (OAB) en in het meerjarenbeleid van de bibliotheek. In andere gemeenten ontbreekt een formele verankering in het OAB nog. Beleidsmedewerkers geven daar wel aan dat structurele opname wenselijk is om de kwaliteit en continuïteit van de inzet te waarborgen. In deze gemeenten wordt de BoekStartcoach soms nog als interventie met een lage prioriteit gezien ten opzichte van andere programma's, zoals de *VoorleesExpress*.

De bekostiging van de BoekStartcoach is in alle onderzochte gemeenten grotendeels afhankelijk van gemeentelijke middelen, maar de aard en zekerheid van deze financiering verschillen. Meestal wordt gebruikgemaakt van OAB-middelen of specifieke gemeentelijke subsidies. De omvang van de inzet per consultatiebureau hangt direct samen met de beschikbare middelen, wat leidt tot aanzienlijke verschillen tussen gemeenten. Zo kan in een regio door de ene gemeente jaarlijks 180 uur BoekStartcoach-inzet worden gerealiseerd, terwijl een buurgemeente geen BoekStartcoach heeft, omdat hiervoor geen budget is vrijgemaakt. Waar de ene gemeente na een succesvolle pilot overging op structurele financiering voor alle locaties, werkt een andere gemeente met een brede lumpsumsubsidie aan de bibliotheekorganisatie, waardoor het specifieke budget voor de BoekStartcoach minder zichtbaar is voor de gemeente: *"Het nadeel is dat [bibliotheek] zo groot is, dat in de subsidieaanvraag niet alle producten in detail uitgelicht zijn, dus dan weet je niet in hoeverre de BoekStartcoach hiermee wordt bediend."*

Gemeenten kunnen verder nog een belangrijke rol spelen in de doorontwikkeling van de interventie en het versterken van de randvoorwaarden. Zo faciliteert een gemeente aanvullende deskundigheidsbevordering door middel van een training gericht op het beter betrekken van ouders bij de ontwikkeling van hun kind. Ook treden gemeenten op als aanjager van samenwerking door partijen als bibliotheek, JGZ en kinderopvang bij elkaar te brengen en gezamenlijke afspraken te stimuleren. In een gemeente is de rol van de BoekStartcoach verder uitgebreid van aanwezigheid op het consultatiebureau naar huisbezoeken en individuele afspraken, met als doel ouders ook achter

de voordeur te bereiken. De gemeente ondersteunt die doorontwikkeling financieel. Tot slot zetten sommige gemeenten in op versterking van de informatievoorziening, bijvoorbeeld door ouders actief te benaderen met een brief en hen te attenderen op BoekStart.

## 2.6 Landelijke doorontwikkeling en ondersteuning

Een goede inzet van de BoekStartcoach vraagt om meerdere randvoorwaarden, waaronder:

- goed opgeleide professionals,
- passende materialen,
- landelijke ondersteuning en doorontwikkeling en
- structurele borging in lokaal beleid en financiering.

### Expertise en professionalisering van de BoekStartcoach

Stichting Lezen vervult een initiërende, coördinerende en bewakende rol bij het waarborgen van de deskundigheid van de BoekStartcoach. Als landelijke expertiseorganisatie organiseert zij de basisopleiding en nascholingen die inspelen op de ontwikkelbehoeften uit de praktijk, bijvoorbeeld rond cultuursensitief werken.

Naast scholing vormt de beschikbaarheid van praktische en inhoudelijke materialen een belangrijke randvoorwaarde voor een goede inzet van de BoekStartcoach. Stichting Lezen stelt via de toolkit van het platform BoekStartPro<sup>[1]</sup> een breed palet aan materialen beschikbaar dat coaches, bibliotheken en samenwerkingspartners ondersteunt bij zowel de uitvoering als de borging van de interventie. Het gaat om praktische hulpmiddelen zoals:

- handleiding,
- stimuleringsregeling,
- praktijkkaart,
- het exploitatiemodel,
- materialen voor deskundigheidsbevordering, samenwerking en beleidsmatige onderbouwing (zoals de Theory of Change),
- inspiratiedocumenten,
- resultaten van de landelijke Monitor BoekStartcoach, en onderzoek en
- promotiemiddelen die bijdragen aan de zichtbaarheid van het programma, zoals het BoekStartcoach-cadeauboek.

### Landelijke ondersteuning en doorontwikkeling

Op landelijk niveau heeft Stichting Lezen een coördinerende en verbindende rol. Zij onderhoudt contacten met landelijke organisaties in de jeugdgezondheidszorg en werkt samen met de provinciale ondersteuningsinstellingen (POI's), die lokale bibliotheken ondersteunen. Stichting Lezen faciliteert opleidingen, monitort ontwikkelingen en voedt het programma inhoudelijk. Hoewel er sprake is van landelijke ondersteuning is die wel minder dan bij het programma *BoekStart in de kinderopvang*, waarbij het landelijk team van SPN (Samenwerkende POI's Nederland) de POI's ondersteunt in hun ondersteuning van lokale bibliotheken.

---

<sup>[1]</sup> <https://www.boekstartpro.nl/home/bibliotheken/boekstartcoach.html>.

## **Borging in beleid**

De borging van de BoekStartcoach in lokaal beleid is het kwetsbaarste onderdeel. Stichting Lezen biedt onderbouwing en tools om in gesprek te gaan met gemeenten en over strategische keuzes en de samenwerking met partners zoals JGZ en kinderopvang. Tegelijkertijd heeft zij geen directe invloed op lokale besluitvorming. Financiële afhankelijkheid, moeizame samenwerking met ketenpartners en personeelskrapte maken dat continuïteit niet overal vanzelfsprekend is.

Stichting Lezen levert een essentiële bijdrage aan de randvoorwaarden voor een goede inzet van de BoekStartcoach, met name op het gebied van expertise, materialen en landelijke ondersteuning. Deze randvoorwaarden zijn op landelijk niveau grotendeels goed georganiseerd. De daadwerkelijke inzet, continuïteit en borging van de BoekStartcoach zijn echter sterk afhankelijk van lokale omstandigheden, zoals financiering, personele capaciteit en samenwerking. Stichting Lezen fungeert hierin als aanjager en ondersteuner, maar structurele borging vraagt blijvende inzet en commitment op lokaal niveau.

### 3 Opbrengsten en effecten

Het doel van dit hoofdstuk is om de resultaten van het BoekStartcoach-programma zichtbaar te maken, door de inhoud uit de casusstudies te koppelen aan de Theory of Change van de BoekStartcoach. Daarmee geven we antwoord op de onderzoeksvraag: In hoeverre draagt de inzet van coaches bij aan het bereiken van de doelen uit de Theory of Change?

Deze onderzoeksvraag bestaat uit verschillende deelvragen. Die deelvragen zijn:

**In paragraaf 3.1:** Hoe ervaren ouders het contact met de BoekStartcoach? In welke mate zijn ouders beïnvloed door het contact met de BoekStartcoach?

**In paragraaf 3.2:** Hoe ervaren professionals van de JGZ het contact met de BoekStartcoach?

**In paragraaf 3.3:** In welke mate zijn professionals van de JGZ en van de bibliotheek beïnvloed door het contact met de BoekStartcoach?

**Verspreid door het hoofdstuk:** Zijn er verschillen in ervaringen met de inzet van de BoekStartcoach? Zo ja, waar zitten die verschillen in?

#### 3.1 Ouders

De ervaringen van ouders hebben we opgehaald uit zowel primaire bron (via observaties op de consultatiebureaus en gesprekken met enkele ouders) als secundaire bron (reacties van ouders volgens consultatiebureau-medewerkers of volgens de BoekStartcoach). We rapporteren eerst de bevindingen uit secundaire bron.

#### **Ervaringen van ouders volgens de BoekStartcoach en consultatiebureau-medewerkers**

Ouders reageren volgens de BoekStartcoach en de consultatiebureau-medewerkers in meer of mindere mate positief op de aanwezigheid van en het contact met de BoekStartcoach. Zo noemt een jeugdverpleegkundige dat de aanwezigheid van de coach zorgt voor een "gemoedelijkere sfeer". Ouders zijn rustiger, meer bereid om te wachten en minder "mopperend", doordat zij en hun kinderen zinvol bezig worden gehouden. Ook ervaart de BoekStartcoach dat veel ouders iets van hen leren en hier enthousiast of positief-verbaasd op reageren. Tot slot merken coaches dat ouders door hun aanwezigheid regelmatig tot het idee komen om binnenkort (weer) naar de bibliotheek te gaan, zelfs als de BoekStartcoach niet het gesprek heeft kunnen voeren met de ouder(s).

Tegelijkertijd signaleren enkele coaches dat specifieke groepen ouders (zoals laaggeletterden of anderstaligen) soms bang zijn dat ze moeten betalen voor de bibliotheek of zich schamen dat ze zelf niet goed (Nederlands) kunnen lezen. Of ze merken op dat ouders ondanks een vriendelijk gesprek huiverig zijn om daadwerkelijk naar de bibliotheek te gaan, bijvoorbeeld omdat zij zelf niet van lezen houden of omdat de drempel om naar de bibliotheek te gaan nog te hoog ligt. Verder bestaat er een groep ouders die in eerste instantie de BoekStartcoach 'wegwimpelt', omdat zij geen behoefte hebben om naar de bibliotheek te gaan, druk zijn met andere gedachten of omdat zij al veel (voor)lezen. Meestal lukt het de BoekStartcoach om toch kort het gesprek aan te gaan en om de ouders te voorzien van een tip of nieuwe, behulpzame informatie.

Tot slot merken coaches in enkele regio's op dat ouders hen regelmatig herkennen van eerdere bezoeken of van de kinderopvang. Dit zorgt voor een vertrouwensband en laagdrempeliger contact met de ouder(s).

### **Ervaringen en inzichten van de ouders zelf**

Omdat we voor dit onderzoek twee locaties één ochtend hebben bezocht en op dat moment ouders hebben gesproken, zijn de ervaringen en inzichten van ouders 'slechts' anekdotisch bewijs. Toch helpen deze ervaringen van ouders wel: we kunnen hun perspectief vergelijken met wat professionals verwachten wat voor ervaringen zij creëren bij ouders.

Tijdens de twee observatiemomenten zagen we dat de BoekStartcoach een aanzienlijk deel van de ouders aansprak (± twaalf ouders), en ook twee ouders bewust niet. Deze BoekStartcoach koos ervoor om ouders met heel jonge kinderen niet aan te spreken, omdat die nog druk bezig waren met alles wat op hen afkwam (borstvoeding, omgang met het kind, etc.). Het aantal ouders dat in de spreekuren kon worden aangesproken lag iets lager dan het gemiddeld aantal ouders dat volgens de monitor tijdens een spreekuur wordt aangesproken. De ouders die wél door de BoekStartcoach werden aangesproken, reageerden vrijwel allemaal op haar. Wanneer het niet lukt om met ouders in gesprek te komen, dan komt dit volgens de informatie uit de monitor door tijdgebrek in de wachtruimte, situaties waarin ouders direct door moeten naar een afspraak, of doordat ouders weinig openstaan voor een gesprek, bijvoorbeeld door stress, huilende kinderen, taalbarrières of persoonlijke overtuigingen. Ook praktische omstandigheden – zoals snel binnengeroept worden of al in gesprek zijn met anderen – maken contact soms niet mogelijk.

De gesprekken leken makkelijker te gaan wanneer het kind al zelfstandig kon rondwandelen: op dat moment leken ouders meer aandacht vrij te kunnen maken voor een gesprek met de BoekStartcoach dan wanneer zij een baby aan het verschonen waren. In een enkel geval stopte de interactie tussen de BoekStartcoach en de ouder na het eerste aanspreekmoment.

Ongeveer de helft van de ouders die de BoekStartcoach aansprak, was al lid van de bibliotheek. De gesprekken met deze ouders waren desalniettemin vaak informerend, bijvoorbeeld doordat de BoekStartcoach boekentips meegaf of informatie deelde over activiteiten in de bibliotheek (zoals de baby- en dreumesbieb).

De groep ouders die nog niet lid was van de bibliotheek, had daar regelmatig hun eigen argumenten voor. Vaak vonden ouders hun kind nog 'te jong'. De BoekStartcoach had deze redenatie vaker gehoord, want zij wees deze ouders direct op speciale boekjes voor heel jonge baby's (stoffen boekjes of boekjes voor visuele ontwikkeling). Ook toonde zij gelijk de mogelijke activiteiten in de bibliotheek voor baby's en gaf hier een bijpassende flyer bij. Een groot deel van deze ouders reageerde positief en zei tegen zowel de BoekStartcoach als de observatoren dat zij zouden kijken of zij een keer langs konden komen bij de bibliotheek. Een enkele ouder bleef zichtbaar sceptisch, maar sprak dit niet hardop uit tegen de BoekStartcoach.

Een andere reden die ouders tijdens de observatie noemden, was dat het kind boekjes snel kapot scheurde en dat de ouder daarom graag nog even wachtte met lid worden van de bibliotheek. Nadat de BoekStartcoach had uitgelegd welk aanbod zij voor deze leeftijd hadden (stevige boekjes, stoffen

boekjes) en hoe zij omgingen met kapotte boekjes (mocht er onverhoopt toch iets kapotgaan), gaf deze ouder aan wellicht toch naar de bibliotheek te gaan.

Tot slot merkten we in één observatie op dat een Oekraïense moeder niet heel geïnteresseerd leek te reageren, ook niet na het tonen van het *Zoekboek in 10 talen* en de belofte dat de bibliotheek goede suggesties voor leuke boeken kon geven. De observator vermoedt dat deze reactie voortkwam uit de verwachting dat de bibliotheek haar weinig te bieden heeft. De bibliotheek in haar buurt schijnt inderdaad weinig boekjes voor Oekraïense kinderen te hebben.

Een aantal ouders geeft aan dat zij het prettig en "leuk" vinden dat de bibliotheek naar hen toe komt op het consultatiebureau. Ze ervaren de informatie als laagdrempelig, zeker degenen die nog niet van plan waren de bibliotheek te bezoeken (aldus een ouder die zelf wel eens de bibliotheek bezoekt). Ook noemen ouders regelmatig dat zij nieuwe inzichten hebben gekregen door het gesprek met de BoekStartcoach, zoals het nut van zwart-witcontrastboekjes voor baby's om de focus te trainen. Zo was het zien van de reactie van hun baby op een boekje voor de gesproken ouders een eyeopener: *"Hij is er echt op gefocust."* Een andere ouder leerde dat de bibliotheek rekening houdt met kapotte peuterboekjes en ook wasbare boekjes heeft. De ervaring van de BoekStartcoach dat veel ouders iets leren, wordt dus door ouders beaamd.

Tegelijkertijd komt het voor dat ouders sceptisch blijven over het nut van de bibliotheek en voorlezen aan zeer jonge kinderen.

Een ouder over lidmaatschap van de bibliotheek:

*"Ik vind het nog wel vroeg om lid te worden bij de bibliotheek. Zodra die [het kind] iets van letters gaat begrijpen, dan kan het wel."*

### 3.2 Professionals van de JGZ

De inzet van de BoekStartcoach roept veelal positieve reacties op bij de professionals van de JGZ, wat blijkt uit zowel de monitor als de casusstudies. Medewerkers van de consultatiebureaus merken regelmatig op dat hun team deskundiger is op het gebied van taalontwikkeling bij het jonge kind door de gesprekken met de BoekStartcoach, de presentaties tijdens teamoverleggen of door de flyers van de bibliotheek. Zij waarderen de aanwezigheid van de BoekStartcoach ook ten zeerste, omdat de BoekStartcoach tijd en expertise heeft voor taalstimulering, waar de arts of verpleegkundige door medische prioriteiten en tijdsdruk niet altijd aan toekomt. Artsen en jeugdverpleegkundigen verwijzen ouders dan ook graag door naar de BoekStartcoach, als de BoekStartcoach aanwezig is. Een bijkomend voordeel van de BoekStartcoach volgens professionals van een consultatiebureau is dat de algehele sfeer in de wachtruimte gemoedelijker is: *"Je hebt geen mopperende ouders over wachttijden"*, doordat zij en hun kind(eren) zinvol bezig worden gehouden.

Op sommige consultatiebureaus constateert men dat de BoekStartcoach de interne motivatie van professionals aanwakkert om taalstimulering intensiever met ouders te bespreken. Over het algemeen lukt het jeugdverpleegkundigen beter dan artsen om de taalontwikkeling ter discussie te stellen, omdat de artsen zich voornamelijk richten op de medische aspecten van het kind en de jeugdverpleegkundigen zich richten op preventie van allerlei zaken, waaronder een stagnerende

taalontwikkeling. Bij één consultatiebureau wordt gesuggereerd dat ervaren jeugdverpleegkundigen bovendien beter in staat zijn dan jonge jeugdverpleegkundigen om de taalstimulering met ouders te bespreken, omdat zij vanuit hun levenservaring het belang van lezen bij jonge kinderen in de praktijk terug hebben gezien.

Op enkele locaties geven consultatiebureauprofessionals aan dat zij graag zouden zien dat de samenwerking nog verder wordt versterkt door structureel overleg met de BoekStartcoach, met als doel om gezamenlijk gezinnen te bereiken die extra ondersteuning bij de taalontwikkeling kunnen gebruiken. Zij zien potentie om via dergelijke afstemming gericht en efficiënter te werken, mits dit binnen de privacykaders mogelijk is. Deze wens geven professionals in de landelijke monitor ook aan.

Hoewel de toon van professionals in het algemeen positief is, benoemen zij wel dat de effectiviteit van het programma mede afhankelijk is van de actieve houding van de BoekStartcoach. Wanneer de coach zichtbaar initiatief neemt richting ouders, draagt dit sterk bij aan het gevoel van meerwaarde van het programma. Daarnaast spelen er vragen over wat het doel is van de BoekStartcoach en wanneer er verwacht wordt dat de professionals ouders doorverwijzen naar de BoekStartcoach. Ook uit de monitor blijkt dat in sommige consultatiebureaus de meerwaarde van de BoekStartcoach niet even duidelijk is, zeker omdat jeugdverpleegkundigen binnen hun eigen rol al ouders doorverwijzen naar de bibliotheek.

Vragen van een arts – wat wordt van de JGZ verwacht bij afwezigheid van de BoekStartcoach?:

*“Wat kan de BoekStartcoach concreet aan ouders bieden buiten het consultatiebureau om? Hoe kunnen ouders de BoekStartcoach bereiken, wanneer kunnen zij de BoekStartcoach bereiken en op welke locatie? Is een gesprek met de BoekStartcoach op afspraak? Welke ouders verwijst je naar de BoekStartcoach? Alle ouders? Kinderen met een taalachterstand? Hoe verwijzen wij ouders naar de BoekStartcoach? Welke taak neemt de BoekStartcoach daarin? Welke taak ziet de BoekStartcoach voor het consultatiebureau weggelegd? En voor de ouders?”*

Tot slot benadrukken professionals dat zij bereid zijn bij te dragen aan de taalrijke thuisomgeving van gezinnen via het BoekStartcoach-programma. Een arts in opleiding ziet zelfs uitgebreide kansen hiervoor, mits duidelijk is welke rol van hen verwacht wordt en die binnen hun tijd en takenpakket haalbaar blijft. De JGZ-professionals beamen namelijk het belang van het stimuleren van taal- en leesontwikkeling, maar noemen tegelijkertijd dat veel andere medische en preventieve zaken in hun takenpakket ook van belang zijn.

De algemene toon van professionals op het consultatiebureau is dus positief, mits de BoekStartcoach proactief op ouders afstapt. Daarnaast zijn artsen en jeugdverpleegkundigen over het algemeen welwillend om bij te dragen aan het stimuleren van een taalrijkere thuisomgeving, mits het werkproces helder is, de meerwaarde duidelijk is en het niet of nauwelijks extra tijd tijdens het consult kost.

### **3.3 Effecten gekoppeld aan de Theory of Change**

Stichting Lezen heeft in samenwerking met Stichting Samenwerkende POI's Nederland een Theory of Change opgesteld om de verwachte veranderingen door de inzet van het BoekStartcoach-

programma in kaart te brengen. De Theory of Change van het BoekStartcoach-programma veronderstelt dat activiteiten zoals voorlichting geven, interactie met ouders, modeling, netwerken en deskundigheidsbevordering op korte termijn teweegbrengen dat 1) de thuisomgeving taalrijker wordt, 2) ouders bekender worden met de bibliotheek en haar aanbod, 3) professionals zich bewust zijn van het belang van een taalrijke omgeving en dit als ambassadeur uitdragen en 4) de bibliotheek als onmisbare schakel in het jonge-kind-netwerk van de gemeente fungeert.

In de eerdere hoofdstukken hebben we geconstateerd dat de geplande activiteiten uit de Theory of Change in de praktijk vaak worden uitgevoerd. In dit hoofdstuk omschrijven we of het uitvoeren van die activiteiten ook tot de gewenste ervaren kortetermijneffecten leidt. We gebruiken hierbij nadrukkelijk de term 'ervaren effecten', omdat we deze conclusies trekken op basis van ervaringen van respondenten. Daadwerkelijke effecten zijn enkel meetbaar met wetenschappelijk onderzoek. We hebben gekeken of informatie uit de monitor kan worden gebruikt om de bevindingen uit de casusstudies te bevestigen of ontkrachten, maar op basis van de cijfers van de monitor is niet te bepalen of de doelen van de Theory of Change bereikt worden. Dit komt doordat de benodigde cijfers door veel locaties niet worden bijgehouden of niet bijgehouden kunnen worden. Ook geldt dat de evaluatiecijfers soms onderdeel zijn van een totaalpakket dat wordt aangeboden voor het jonge kind, waardoor niet specifiek te herleiden is welk effect daadwerkelijk van de inzet van de BoekStartcoach komt. De informatie uit dit hoofdstuk richt zich dus voornamelijk op de resultaten uit de casusstudies.

### 3.3.1 Thuisomgeving wordt taalrijker

Over het algemeen zijn coaches en coördinatoren voorzichtig in het trekken van conclusies over een taalrijkere thuisomgeving. *“De BoekStartcoach investeert op een goede manier [om de thuisomgeving te beïnvloeden], maar er is geen zicht op wat ouders zelf oppakken”,* aldus een BoekStartcoach. *“We motiveren ouders wel tijdens ouderavonden [in de bibliotheek] en op het consultatiebureau, maar gesprekken blijven soms te oppervlakkig of ouders bieden te weinig respons. Ondanks dat er wel veel op wordt ingezet. Het is daarom moeilijk te peilen of de inzet van de BoekStartcoach leidt tot een taalrijkere thuisomgeving.”*

Een BoekStartcoach:

*“Ouders kun je motiveren, ondersteunen en voorlichten, maar ze moeten het uiteindelijk wel zelf gaan oppakken en ik twijfel of ze dit echt doen, ondanks dat ze blij zijn met de adviezen en ondersteuning.”*

Tegelijkertijd zijn er ook coaches die wel degelijk effect ervaren van hun inspanningen op de thuisomgeving van ouders. Zo wordt op één consultatiebureau opgemerkt dat ouders zich bewust worden van het belang van blootstelling aan taal voor jonge kinderen en hun eigen rol daarin. Deze BoekStartcoach benoemt het belang van de betrokkenheid van de BoekStartcoach op meerdere plekken in de gemeente (zoals bij activiteiten in de bibliotheek of bij de kinderopvang). Op het consultatiebureau zit niet iedere ouder te wachten op een gesprek met de BoekStartcoach. Als je ook op andere momenten zichtbaar bent en afspraken hebt met de kinderopvang, kun je ouders bereiken wanneer ze wel aandacht voor jouw verhaal hebben. Ook kun je op dat moment ouders nóg een keer spreken over het belang van taalstimulering. De BoekStartcoach van dit consultatiebureau zegt dat

80 tot 90 procent van de bereikte ouders ook onder de doelgroep valt die zij het liefst willen bereiken met hun tips.

Een andere BoekStartcoach merkt tevens op dat ouders hun gedrag proberen te veranderen thuis. Meertalige ouders komen bijvoorbeeld terug naar de bibliotheek om vragen te stellen over voorlezen aan baby's.

### 3.3.2 Bekendheid met bibliotheek en aanbod

Op alle consultatiebureaus spreekt men uit dat ouders door de BoekStartcoach bekender worden met de bibliotheek en haar aanbod. Veel BoekStartcoaches zien ouders terug in de bibliotheek als zij hen in het consultatiebureau hebben gesproken, bijvoorbeeld doordat het aantal ouders op BoekStart-ochtenden toeneemt. Ook uit de monitor blijkt dat veel BoekStartcoaches doorverwezen ouders terugzien in de bibliotheek. Belangrijke reden voor deze uitkomst is dat veel coaches tijdens het gesprek met ouders het aanbod en de activiteiten van de bibliotheek benoemen.

Bovendien wordt het gesprek waarin ouders verwezen worden naar de bibliotheek vaak op meerdere plekken in de gemeente met dezelfde ouder(s) gevoerd, bijvoorbeeld bij de kinderopvang. Veel coaches noemen het tevens belangrijk dat de BoekStartcoach op verschillende dagen op het consultatiebureau komt. *“Als coaches steeds op dezelfde dag werken, zie je vaak dezelfde ouders, omdat ze vaak op dezelfde dagen komen. Dus het is fijn als je verschillende dagen komt.”*

Een coördinator:

*“Het lukt wel om de bibliotheek steeds bekender te maken bij gezinnen. Zowel via de kinderopvang als via activiteiten in de bibliotheek als via de consultatiebureaus, als via de gastouders. Dat komt vooral omdat we daar vanuit de subsidies meer tijd en aandacht aan geven.”*

Desondanks zijn er nog genoeg gezinnen die na een of meerdere gesprekjes nog niet bij de bibliotheek langs zijn geweest. Een bezoek aan de bibliotheek is ook geen verplichting. Om nog meer ouders naar de bibliotheek te krijgen, heeft één regio uit dit onderzoek daarom gekozen voor een minder vrijblijvende aanpak. In deze regio plannen de coaches tijdens het gesprek op het consultatiebureau een gesprek in met ouders (gelijk in de bibliotheek of eerst thuis). Als het gesprek thuis plaatsvindt, plannen zij een vervolgspraak in bij de bibliotheek. Daar leggen zij vervolgens de mogelijkheden van de bieb uit en helpen zij ouders om een abonnement voor hun kind af te sluiten. Omdat ouders de BoekStartcoach kennen, werkt het voor deze ouders drempelverlagend om naar de bibliotheek te komen.

### 3.3.3 Bewustzijn en draagvlak bij JGZ-professionals

Aan de coördinator, BoekStartcoach en de consultatiebureau medewerkers hebben we gevraagd in hoeverre de professionals van het consultatiebureau beïnvloed zijn door de aanwezigheid van de BoekStartcoach. Over het algemeen ervaren ze dat er op het consultatiebureau draagvlak is om ouders te stimuleren om naar de bibliotheek te gaan, veel te praten met hun kind en veel voor te lezen aan hun kind. In hoofdstuk 3.2 hebben we bovendien al geconcludeerd dat artsen en jeugdverpleegkundigen over het algemeen welwillend zijn om bij te dragen aan het stimuleren van een taalrijkere thuisomgeving, mits het werkproces helder is, de meerwaarde duidelijk is en het niet of nauwelijks extra tijd tijdens het contactmoment kost. Uit alle gesprekken lijkt dit het beste te realiseren als coaches tijd benutten om te netwerken met de professionals op het consultatiebureau.

Uit de praktijk komen veel goede voorbeelden, en tegelijkertijd worden ook voorbeelden genoemd waar het stroever verloopt, of waar de BoekStartcoach alleen zichtbaar is als die aanwezig is en niet als deze persoon er niet is. Achterliggende verklaringen die genoemd zijn, zijn een groot verloop op het consultatiebureau, weinig contact tussen de BoekStartcoach en de JGZ-professionals of locaties die de BoekStartcoach liever niet in de wachtruimte willen hebben.

Een BoekStartcoach:

*“Wij houden dan een BoekStart-pitch op het consultatiebureau. Over digitale media, taalontwikkeling en meertaligheid. Over wat wij hierin bij kunnen dragen. Dat helpt echt.”*

### **Professionals van de bibliotheek**

Uit gesprekken met verschillende regio's komt naar voren dat het BoekStartcoach-programma nog meer tijd zou kunnen investeren in het creëren van bewustwording en draagvlak bij professionals van de bibliotheek wat betreft taalstimulering bij zeer jonge kinderen. Regelmatig delen frontofficecollega's wel BoekStart-koffers uit en geven zij een rondleiding aan ouders, maar geven zij nog geen voorleesadvies. Dit is volgens een coördinator geen onwil, er dient een kennisslag geslagen te worden. Omdat de rol van de BoekStartcoach op het consultatiebureau in deze regio's de eerste prioriteit is, wordt aan het beïnvloeden van professionals in de bibliotheek minder aandacht besteedt.

Een coördinator:

*“Als ouders over de drempel zijn gestapt om naar de bieb te komen, dan moeten we ze ook ontvangen zoals we willen dat ze worden ontvangen. Dat je ouders inschrijft, dat je ze laat zien waar de boekjes voor de leeftijd van het kind staan, dat je uitleg geeft over het belang van voorlezen aan de jongste kinderen. Wij kunnen daar meer tijd voor vrijmaken.”*

Er zijn echter ook voorbeelden van regio's waar professionals uit de bibliotheek wel als ambassadeur van het BoekStartcoach-gedachtegoed optreden. De coördinator speelt daarin vaak een belangrijke rol, bijvoorbeeld doordat die een protocol opstelt en met de bibliotheekprofessionals deelt, waarin staat hoe te handelen als ouders zich in de bibliotheek melden die door het consultatiebureau of de kinderopvang zijn doorgestuurd.

### **3.3.4 Bibliotheek als schakel in jonge-kind-netwerk van de gemeente**

In de meerderheid van de bibliotheekregio's zien de gemeenten de bibliotheek als belangrijke schakel in het jonge-kind-netwerk. Dit is zichtbaar in de beleidsdocumenten ('taalakkoorden', of (meerjarige) beleidsplannen), waar de bibliotheek prominent in wordt genoemd én waarin regelmatig de werkzaamheden van de bibliotheek worden geborgd. In al deze gemeenten heeft de bibliotheek een prominente rol in de netwerkoverleggen van de gemeente. Vaak heten deze netwerkgroepen 'werkgroep jonge kind' of 'werkgroep gezinsgerichte aanpak'. Door onderdeel te zijn van netwerkgroepen dragen de bibliotheken bij aan het opstellen van gemeentelijk beleid en kunnen zij de bibliotheek met een of meer interventies een plek geven in het beleid. Vaak richt het

gemeentelijk beleid zich op een breder thema, zoals 'jeugd' of 'jeugd en gezin'. Het BoekStartcoach-programma wordt soms genoemd in deze beleidsstukken.

Om het beleid uit te voeren is subsidie van de gemeente nodig. In sommige regio's wordt in de subsidieaanvraag en/of subsidieregeling expliciet het BoekStartcoach-programma genoemd. Dit wordt in deze regio's gewaardeerd door zowel bibliotheek als gemeente. Het biedt sturing tijdens een subsidie-evaluatie. In meerdere regio's waar het BoekStartcoach-programma niet in de subsidieregeling wordt genoemd, spreken gemeenten de wens uit om dat wel te doen. Dan is het programma namelijk financieel geborgd én kan de gemeente het programma gerichter evalueren.

## 4 Succesfactoren en knelpunten

In dit hoofdstuk beschrijven we enerzijds welke factoren leiden tot positieve effecten van de BoekStartcoach en anderzijds welke knelpunten betrokkenen ervaren en welke verbeterpunten zij zien om een kwaliteitsslag te slaan met betrekking tot de interventie. Daarmee geven we tevens antwoord op de onderzoeksvraag: Welke verbeterkansen zijn er om de invloed van de BoekStartcoach te vergroten?

### 4.1 Succesfactoren

In de casusstudie kwamen verschillende factoren naar voren waarvan de betrokkenen hebben aangegeven dat die de effectiviteit van de BoekStartcoach vergroten. Deze succesfactoren zijn op verschillende niveaus in te delen: coördinatie, uitvoering, professionele samenwerking en gemeentelijke samenwerking.

#### 4.1.1 Coördinatie

- **Structurele ondersteuning, intervisie en korte communicatielijnen:** Laagdrempelig contact via een WhatsApp- of Teams-groep en maandelijkse overleggen en intervisiemomenten tussen coaches en coördinatoren helpen om ervaringen uit te wisselen, bijvoorbeeld over het benaderen van afwijzende ouders. Deze uitwisseling zorgt ervoor dat coaches zich beter uitgerust voelen om ouders te benaderen, waardoor ze meer ouders kunnen bereiken.
- **Facilitering van professionalisering BoekStartcoach:** Als coördinatoren proactief wijzen op trainingen, webinars en inspiratiesessies over thema's als meertaligheid en cultuursensitief werken, zorgt dit voor een hogere mate van professionalisering bij coaches.
- **Borgen en verbeteren van de effectiviteit:** Het hanteren van kwaliteitszorg door middel van het evalueren van de BoekStartcoach-monitorresultaten, intervisiemomenten met de BoekStartcoach en het consultatiebureau, strategische overleggen met het JGZ-management en gemeentelijke overleggen zorgen voor hogere kwaliteit van het algehele programma (zowel coördinatie, uitvoering als samenwerkingen).
- **Netwerksamenwerking:** Deelname aan netwerken rondom het jonge kind in de gemeente zorgt voor meer bekendheid voor het BoekStartcoach-programma én kan mogelijkheden voor borging creëren.

Om de uitvoering van de BoekStartcoach naar een hoger niveau te tillen, doen we in de casusstudies verschillende suggesties voor de coördinator voor het verbeteren van de kwaliteitszorg van de BoekStartcoach:

- **Observaties tussen coaches faciliteren:** Wanneer coaches bij elkaar komen kijken, kunnen ze van elkaar leren en elkaar feedback geven op hun handelen.
- **Observeren van de BoekStartcoach:** Om het functioneren van de coaches echt goed te kunnen beoordelen, is het nodig om hen in actie te zien en direct feedback te geven op hun interactie met ouders.
- **Individuele evaluatiegesprekken:** Wanneer intervisiemomenten niet alleen in groepsverband (met alle coaches samen), maar ook individueel plaatsvinden, kunnen persoonlijke doelen beter opgesteld en geëvalueerd worden.
- **Theory of Change inzetten als reflectie-instrument:** De Theory of Change actiever gebruiken als reflectie-instrument voor het team: "Doen we nog de juiste dingen en doen we die goed?"

## 4.1.2 Uitvoering

### Randvoorwaarden

- **Zichtbaarheid:** Een goede zichtbaarheid is cruciaal voor de uitvoering van de BoekStartcoach. Succesfactoren met betrekking tot de zichtbaarheid zijn:
  - **Permanente fysieke zichtbaarheid:** Een vaste boekjeshoek of boekenkast inrichten (voor de leeftijd 0-4 jaar) zorgt ervoor dat BoekStart ook zichtbaar is als de coach er niet is.
  - **Opvallend promotiemateriaal:** Vlaggetjes, banners en de BoekStart-beer gebruiken, verhoogt de herkenbaarheid. Ook het open uitstellen van boeken en flyers in de wachtruimte trekt direct de aandacht van kinderen en ouders.
  - **Strategische positionering van de BoekStartcoach op het consultatiebureau:** Coaches die midden in de wachtruimte of in de leeshoek gaan zitten, kunnen ouders makkelijker aanspreken en worden zelf makkelijker aangesproken dan coaches die op afstand blijven.
- **Gebruik van visuele en meertalige hulpmiddelen:** Knisperboekjes voor baby's gebruiken en het *Zoekboek in 10 talen* aanbieden, zijn toegankelijke methoden om het gesprek te openen, zeker bij anderstalige ouders.
- **Moment van aanwezigheid:** Een frequentie van ten minste eens per twee weken dat de BoekStartcoach op het consultatiebureau aanwezig is, wordt als prettig ervaren voor de continuïteit van het programma. De intensiteit van de inzet van de BoekStartcoach kan per consultatiebureau worden afgestemd op basis van het aantal doelgroepouders dat de consultatiebureaus bezoekt.

### Eigenschappen van de BoekStartcoach

- **Proactieve houding en laagdrempelig contact met ouders en kinderen:** Een coach die actief op ouders afstapt zonder belerend te zijn en het contact kan leggen via het kind, bijvoorbeeld door een boekje te laten zien of voor te lezen (modeling), werkt drempelverlagend en laat ouders direct zien hoe hun kind reageert.
- **Deskundigheid met betrekking tot (het aanbod van) de bibliotheek en leesbevordering:** Coaches die deskundig zijn op het gebied van leesbevordering en weten welk aanbod en activiteiten er in de bibliotheek zijn, kunnen professionals en ouders op het consultatiebureau hierover informeren en kunnen ouders naar de activiteiten toe leiden.
- **Timing van het gesprek:** De BoekStartcoach moet kunnen inschatten of ouders van pasgeborenen op dat moment openstaan voor een gesprek, omdat zij soms te overweldigd zijn door andere zorgen om informatie echt te laten bezinken. De coach bepaalt daarom of een kort contact met bijvoorbeeld het zwart-witboekje passend is, of dat het beter is om het volgende consult als eerste aanspreekmoment te gebruiken.

### Extra verdieping rol BoekStartcoach

- **Herkenbaarheid door gecombineerde rollen:** Wanneer een coach op meerdere plekken zichtbaar is (het consultatiebureau, de kinderopvang en de bibliotheek), herkennen ouders de coach en verlaagt dit de drempel om daadwerkelijk naar de bibliotheek te komen. Ook is de BoekStartcoach hierdoor goed op de hoogte van wat er in de bibliotheek en kinderopvang speelt.
- **Verdieping via huisbezoeken:** Roluitbreiding naar de thuissituatie. Door minder uren in de wachtkamer door te brengen en meer tijd te besteden aan individuele afspraken thuis, kan de coach in de vertrouwde thuisomgeving dieper ingaan op taalstimulering.

- **Individuele opvolging:** Enkele maanden na het contact met de ouder(s) opnieuw telefonisch contact opnemen om te horen hoe het gaat met het voorlezen en of er nieuwe vragen zijn.

#### 4.1.3 Professionele samenwerking

##### Samenwerking met het consultatiebureau

- **Structurele samenwerking:** Door middel van korte communicatielijnen, een proactieve houding van de BoekStartcoach, een vast contactpersoon bij het consultatiebureau en vaste overlegmomenten vindt er structurele samenwerking plaats. Wanneer de coach kort voor of na het spreekuur aanwezig is of wanneer er vaste overlegmomenten zijn ingepland, kan er frequente uitwisseling plaatsvinden.
- **Aansluiten bij teamoverleggen:** Het regelmatig aansluiten bij teamoverleggen van de JGZ om 'pitches' te geven over thema's zoals meertaligheid en digitale media vergroot de bekendheid van de BoekStartcoach bij de verpleegkundigen en artsen.
- **Stabiliteit van het consultatiebureauteam:** Een stabiel team op het consultatiebureau met weinig personeelsverloop bevordert de samenwerking door continuïteit, vertrouwen en onderlinge bekendheid.
- **Concrete verwijssystemen en samenwerkingsafspraken:** Concrete samenwerkingsafspraken maken en fysieke verwij斯卡artjes of formulieren gebruikelijk, helpt om de drempel voor doorverwijzing te verlagen.

Om de samenwerking met de medewerkers van het consultatiebureau naar een hoger niveau te tillen, suggereert een betrokkene in de casusstudies om vaste evaluatiemomenten op de consultatiebureaulocaties te faciliteren. Die momenten moeten zowel de bibliotheekcoördinator als het management van de JGZ faciliteren. Zo kunnen er korte terugkoppelmomenten tussen de coach en de consultatiebureau medewerkers plaatsvinden aan het einde van een spreekuur om bijzonderheden van gezinnen uit te wisselen.

Daarnaast wordt er gesuggereerd dat de BoekStartcoach kan inspelen op thema's als speengebruik, zindelijkheid of spanning voor de basisschool, aangezien deze onderwerpen verweven zijn met taalstimulering, interactie tussen ouder en kind, en van belang zijn op het consultatiebureau. De BoekStartcoach kan ouders hierover informeren door bijvoorbeeld aan te halen dat speengebruik het praten lastiger kan maken.

##### Samenwerking met de bibliotheek

- **Protocol voor bibliotheekmedewerkers:** Door een protocol voor bibliotheekmedewerkers om doorverwezen ouders niet alleen in te schrijven, maar ook direct rond te leiden in de bibliotheek en de waarde van voorlezen uit te leggen, hebben ouders een 'warme landing' in de bibliotheek.
- **Gezamenlijke collectievorming:** Samen met bibliotheekcollega's een boekencollectie voor het consultatiebureau opstellen, bevordert de inhoudelijke betrokkenheid van beide kanten: van de BoekStartcoach bij de medewerkers van de bibliotheek en andersom.

#### 4.1.4 Gemeentelijke samenwerking

- **Bibliotheek als partner in het netwerk jonge kind:** Wanneer de bibliotheek als kernpartner wordt betrokken bij netwerken rondom het jonge kind en er een gedeelde visie is op het jonge kind, kan de BoekStartcoach breder worden ingezet en beleidsmatig worden erkend.
- **Focus op preventie:** Gemeenten die laaggeletterdheid als een intergenerationeel probleem zien, en herkennen dat vroege, preventieve en gezinsgerichte interventies zwaardere ondersteuning later kunnen voorkomen, omarmen het belang van de inzet van de BoekStartcoach.
- **Kwaliteitsborging in beleid:** Jaarlijkse overleggen tussen de gemeente en de coördinator over de doelen en effectiviteit van de BoekStartcoach, zorgt voor kwaliteitsborging en -verbetering.

## 4.2 Knelpunten

Ondanks de successen kwamen er in de casusstudies ook expliciete knelpunten naar voren die de effectiviteit van de BoekStartcoach beïnvloeden. Deze knelpunten zijn in de volgende categorieën in te delen: coördinatie, uitvoering, samenwerking met de JGZ-professionals en gemeentelijke samenwerking.

### 4.2.1 Coördinatie

- **Benutten van monitordata:** Hoewel de Monitor BoekStartcoach jaarlijks wordt uitgezet, worden de data niet overal optimaal gebruikt. In sommige regio's is de respons van consultatiebureauartsen en -verpleegkundigen te laag om representatieve conclusies te kunnen trekken.

### 4.2.2 Uitvoering

- **Moeilijk bereikbare doelgroepen:** Hoewel de BoekStartcoach juist bedoeld is voor laaggeletterde of kwetsbare gezinnen, blijft het een uitdaging om die echt te bereiken. Sommige ouders die de ondersteuning het hardst nodig hebben, bereikt de BoekStartcoach wel op het consultatiebureau, maar die komen vervolgens niet naar de bibliotheek of reageren niet op uitnodigingen voor activiteiten.
- **Aanwezigheid op het consultatiebureau:** Doordat het bezoek aan het consultatiebureau voor ouders vrijwillig is, en omdat de aanwezigheid van de BoekStartcoach op het consultatiebureau niet altijd strategisch wordt gepland, komt het voor dat er weinig consulten tijdens de aanwezigheid van de BoekStartcoach op het consultatiebureau plaatsvinden, waardoor het daadwerkelijke aantal bereikte ouders soms laag ligt.
- **Passieve houding van coaches:** Als een coach te passief is of op diens telefoon kijkt in de wachtruimte, zien consultatiebureauprofessionals de coach als niet-effectief en ontbreken er kansen voor interactie.
- **Ruimtelijke beperkingen:** In sommige consultatiebureaus is de ruimte beperkt, waardoor de zichtbaarheid van materialen van de BoekStartcoach afhankelijk is van de beschikbare plek op een tafel of in een folderrek.

### 4.2.3 Samenwerking met JGZ-professionals

- **Doorverwijzing afhankelijk van fysieke aanwezigheid:** Zodra de coach niet aanwezig is, neemt het aantal doorverwijzingen door zorgprofessionals naar de BoekStartcoach sterk af. Het doorverwijzen naar de BoekStartcoach gebeurt dan nauwelijks.

- **Personeelsverloop en werkdruk bij het consultatiebureau:** Hoge werkdruk en veel wisselingen in het team van de JGZ zorgen ervoor dat de samenwerking telkens opnieuw opgebouwd moet worden en doorverwijzingen sneller naar de achtergrond verdwijnen.
- **Privacywetgeving:** Specifieke informatie over gezinnen uitwisselen tussen het consultatiebureau en de BoekStartcoach is soms lastig vanwege privacyregels, wat een gerichte gezinsaanpak kan belemmeren.
- **Gebrek aan communicatie tussen BoekStartcoach en consultatiebureauteam:** Wanneer medewerkers van het consultatiebureau niet precies weten wanneer de coach komt of wat die specifiek kan bieden buiten de wachtkamer om, vindt er weinig tot geen samenwerking plaats. Dit wordt versterkt wanneer de BoekStartcoach alleen aanwezig is tijdens het spreekuur (en niet een moment voor of na het spreekuur).

#### 4.2.4 Gemeentelijke samenwerking

- **Onzekerheid door tijdelijke subsidies:** Financiering is gebaseerd op tijdelijke subsidies of projectmiddelen, wat de duurzame borging in de organisatie bemoeilijkt.
- **Gebrek aan transparantie in brede subsidies:** In grote organisaties zoals Rozet (Arnhem) wordt de BoekStartcoach soms niet specifiek benoemd in de algemene subsidieaanvraag, waardoor de gemeente geen zicht heeft op hoeveel geld er daadwerkelijk naar deze interventie gaat.
- **Lokale verschillen in budget:** De aanwezigheid van een coach is vaak volledig afhankelijk van de bereidwilligheid van een specifieke gemeente.

## 5 Twee praktijkportretten

In dit hoofdstuk beschrijven we de uitvoering van de BoekStartcoach bij twee bibliotheekregio's aan de hand van praktijkportretten. Het doel hiervan is om verdiepende, contextrijke beschrijvingen te geven die de eerder geschetste patronen en bevindingen een concreet 'gezicht' geven. Door in te zoomen op de dagelijkse praktijk, laten de portretten zien hoe de interventie eruitziet op de werkvloer, welke keuzes professionals maken en hoe samenwerking en omstandigheden in de praktijk vorm krijgen. Beide portretten zijn feitelijk geverifieerd door de coördinator en BoekStartcoach.

### Portret Rozet Arnhem

Voor deze casusbeschrijving spraken we met de BoekStartcoach-coördinator vanuit de bibliotheek en de bestuursadviseur jeugd en onderwijs van de gemeente. Ook brachten we een dagdeel een bezoek aan het consultatiebureau waar de BoekStartcoach actief is. Hier observeerden we hoe de BoekStartcoach te werk gaat en spraken we met de BoekStartcoach, ouders en de verpleegkundige. Uit deze gesprekken en observaties schetsen wij een accuraat beeld van de inzet van het BoekStartcoach-programma op dit consultatiebureau in Arnhem.

<b>Bibliotheekregio:</b>	Rozet Arnhem. Rozet is een samengestelde organisatie, ze zijn zowel een bibliotheek als een museum: taal, kunst en cultuur.
<b>Gemeente:</b>	Arnhem
<b>Start BoekStartcoach:</b>	2018
<b>Aantal cb's met een BoekStartcoach:</b>	4
<b>Aantal BoekStartcoaches:</b>	3
<b>Overleg met management JGZ:</b>	Ja
<b>Aantal geschoolde BoekStartcoaches:</b>	Allemaal
<b>Interventies taalbevordering jonge kind:</b>	BoekStart in de kinderopvang, BoekStart voor baby's, BoekStartcoach, Mediasmarties, Media Ukkie Dagen, Nationale Voorleesdagen, Samen voor Taal, VoorleesExpress, Woensdag Voorleesdag, Bibliotheek op school en speelochtenden.

### Context

Rozet Arnhem werkt met de BoekStartcoach op een consultatiebureau in de wijk Malburgen. In deze laag-SES-omgeving ervaren professionals het belang van vroege taalstimulering als urgent, want juist hier kan het verschil worden gemaakt. De organisatie van de BoekStartcoach ligt bij twee coördinatoren. Eén coördinator verzorgt de processen op de achtergrond, zoals subsidieaanvragen, monitoring en de samenwerking met gemeente, GGD en partners rond het jonge kind. De tweede coördinator richt zich op de processen op de voorgrond, waaronder de dagelijkse aansturing van de coaches, hun zichtbaarheid op het consultatiebureau, de beschikbaarheid van materialen en het organiseren van coachoverleggen en evaluaties.

Bij Rozet zijn drie coaches actief op vier consultatiebureaus; op elke locatie is de coach om de week een dagdeel van vier uur aanwezig. De rol als BoekStartcoach wordt altijd gecombineerd met een rol binnen de bibliotheek voor het jonge kind. Zo coördineert één BoekStartcoach de activiteiten voor jonge kinderen binnen de bibliotheek en zijn de andere twee betrokken bij de uitvoering van de babybieb en activiteiten voor jonge kinderen. Ook staan ze allemaal op de bibliotheekvloer.

De coördinator ziet deze gecombineerde rol als een belangrijke randvoorwaarde voor een goede doorverwijzing van het consultatiebureau naar de bibliotheek en voor de herkenbaarheid van medewerkers. Doordat ouders in de bibliotheek een bekend gezicht terugzien, wordt de drempel verlaagd. Tegelijkertijd zorgt het werken in de bibliotheek er volgens de BoekStartcoach voor dat de coaches goed op de hoogte blijven van het actuele aanbod en van ontwikkelingen op het gebied van kinderboeken, prentenboeken en activiteiten voor jonge kinderen, wat de kwaliteit van de coachrol versterkt: *“Je moet als BoekStartcoach op de hoogte zijn van wat er is op kinderboekengebied en geïnteresseerd zijn in prentenboeken, naast de kennis over het voorlezen en de taalontwikkeling van jonge kinderen. Wanneer een BoekStartcoach ook in de bibliotheek werkt, gebeurt dit automatisch.”*

### **Zichtbaarheid op het consultatiebureau**

De fysieke leesomgeving op het consultatiebureau is zorgvuldig ingericht (zie afbeelding 1 t/m 3). Als de coach aanwezig is, stalt die in de wachtkamer een boekenkoffer uit voor de leeftijd van 0 tot 6 jaar, met meertalige flyers en informatie over activiteiten in de bibliotheek, zoals de baby- en dreumesbieb. Ook als de coach er niet is, blijft BoekStart zichtbaar: een kindertafel met boeken en posters in de wachtruimte en een BoekStart-koffertje in de consultkamer zorgen voor continuïteit. De jeugdverpleegkundige benadrukt het belang van deze zichtbaarheid: het verlaagt de drempel en maakt directe doorverwijzing mogelijk.

### **Afbeelding 1**

*Uitgestalde boeken en flyers in de wachtkamer.*



## Afbeelding 2

Zithoek in de wachtkamer voor kinderen om te spelen en lezen.



## Afbeelding 3

BoekStart-poster in de wachtkamer.



## Uitvoering op het consultatiebureau

### Observaties van de uitvoering van de BoekStartcoach op het consultatiebureau

De BoekStartcoach groet de ouders bij binnenkomst in de wachtkamer. Ze zit klaar bij de tafel waar ze de boeken en folders op heeft uitgestald (zie afbeelding 1 en 2). Bij binnenkomst zijn ouders druk bezig met het uitkleden van hun kind, waarna het kind wordt gemeten en gewogen. Dit moment biedt weinig ruimte om met ze in gesprek te gaan. De BoekStartcoach wacht tot na het consult om in gesprek te gaan. Wanneer de ouders het kind aankleden stapt ze op hen af met een folder en/of boekje. Ze praat rustig tegen de ouders en begint het gesprek met een vraag als: "Lezen jullie thuis weleens voor?" of "Zijn jullie al lid van de bibliotheek?", of bij oudere kinderen: "Wat is jouw favoriete boekje om te lezen thuis?" Omdat er veel boeken aanwezig zijn, is het gelijk

duidelijk dat de BoekStartcoach van de bibliotheek is en vanuit die rol zijn de openingsvragen gepast.

Met deze eerste vragen tast de BoekStartcoach gelijk af waarover zij ouders kan adviseren. Ouders die al lid zijn van de bibliotheek en thuis veel voorlezen, krijgen adviezen over de activiteiten die in de bibliotheek plaatsvinden, zoals de baby- en dreumesbieb. Maar ook geeft ze hen advies over de (prenten)boeken die nog leuk zijn om te lezen. Ze informeert ouders die minder bekend zijn met de bibliotheek over voorlezen aan baby's en dat ouders hiervoor een BoekStart-koffer kunnen ophalen in de bibliotheek. Bij alles wat ze vertelt, deelt ze een bijpassende folder uit. Gaat het over de BoekStart-koffer? Dan wordt hiervoor de tegoedbon meegegeven. Gaat het over de baby- en dreumesbieb? Dan wordt hiervan de folder meegegeven. Ouders reageren hier positief op en tonen soms ook de intentie om naar de bibliotheek te gaan.

Wat ook opvalt is de manier waarop de BoekStartcoach ouders laat zien hoe het voorlezen aan baby's eruit kan zien (modelen). Vooral bij ouders die nog niet goed weten wat baby's al oppikken bij het voorlezen. Ze pakt er een baby-knisperboekje bij (zie afbeelding 4). De baby pakt het vast, is erop gefocust en wanneer het geen interesse meer heeft, wordt het ook weer weggelegd. De BoekStartcoach benoemt de interesse van baby's in boekjes en vertelt aan de ouders dat dit soort boekjes ook te leen zijn in de bibliotheek, *“maar ze worden wel elke keer gewassen hoor, nadat het boekje uitgeleend is geweest”*.

Ze blijft niet te lang met de ouders in gesprek. Zijn ouders weer een stapje verder geholpen, dan rondt ze het gesprek af en geeft ze de ruimte om verder te gaan met het aankleden van het kind of om naar huis te gaan. Ze benut de korte tijd die er is met ouders en gebruikt die om het te hebben over taalstimulering, voorlezen en de bibliotheek, dus er wordt geen tijd 'verspild' aan zaken waar zij als professional op het gebied van taalstimulering niet mee te maken heeft.

Het contact is open, laagdrempelig, rustig en informatief, zonder belerend te zijn, kort en bondig, ondersteund met boekjes en/of folders. De BoekStartcoach gaat in op waar de ouders waarschijnlijk het meeste behoefte aan hebben en betreft zoveel mogelijk de kinderen er ook bij. Ouders en kinderen reageren hier positief op: ze voelen zich op hun gemak, luisteren aandachtig, pakken het aangeboden materiaal aan, delen hun eigen ervaringen.

De uitvoering van de BoekStartcoach op het consultatiebureau is afgestemd op de realiteit van het consult. Het lukt de BoekStartcoach vrijwel altijd om een gesprek met ouders aan te knopen. De coach gaat vaak niet in gesprek met ouders tijdens het wegen en meten, omdat dat moment te onrustig is. De coach stapt na het consult, wanneer ouders hun kind aankleden, laagdrempelig op ze af. Veelgebruikte openers zijn: *“Lezen jullie thuis weleens voor?”* of *“Zijn jullie al lid van de bibliotheek?”* Van daaruit volgt een gesprek dat aansluit bij wat de ouder aangeeft. Een kenmerkend onderdeel is het modelen met een baby-knisperboekje (zie afbeelding 4): de coach laat zien hoe een baby al focust op contrasten en geluiden, waardoor het nut van vroeg voorlezen direct tastbaar wordt. *“Hiermee kan ik gelijk laten zien hoe de baby reageert op zo'n boekje en dat die al gefocust naar het boekje kijkt”*, vertelt de BoekStartcoach. Er wordt ook altijd een folder aan de ouders

meegegeven; afhankelijk van het gesprek is dit een waardebon voor het BoekStart-koffertje en/of folders over activiteiten in de bibliotheek en meertaligheid.

De coördinator is betrokken bij het netwerken naar 'buiten' toe, deze rol ligt dus niet bij de BoekStartcoach. De BoekStartcoach geeft aan dat de coördinator hierdoor weet wat er allemaal speelt rondom het jonge kind in de gemeente en deelt deze informatie weer binnen de eigen organisatie.

#### Afbeelding 4

*Baby-knisperboekje.*



#### Samenwerking met JGZ en bibliotheekprofessionals

##### **Observatie van de samenwerking met de medewerkers op het consultatiebureau**

De verpleegkundige komt het consult uit en zegt tegen het kind van bijna vier: *“Wat herkende jij net ook alweer wat je hierbinnen hebt zien staan? Iets wat je thuis ook hebt staan?”* Het kind had de BoekStart-koffer herkend en op deze manier verwees de verpleegkundige het kind en de ouder door naar de BoekStartcoach, die al was opgestaan om het gesprek verder op te pakken. Ze deelde een nieuwe bon uit voor de BoekStart-koffer voor de baby die de moeder ook bij zich had en vanaf hier ging het gesprek verder.

De samenwerking met de JGZ-professionals is praktisch en gericht. Het consultatiebureau onderschrijft het belang van taalbevordering, wat de jeugdverpleegkundige als randvoorwaarde ziet om de samenwerking goed te laten verlopen. Zij ziet de coach als verlengstuk: wanneer tijdgebrek in het consult voorkomt, pakt de coach het gesprek over taalstimulering in de wachtkamer op. Afstemming gebeurt ad hoc – in de ochtend of tussendoor – en werkt goed zolang het uitwisselen op een laagdrempelige manier kan, dus als het heel eenvoudig is om elkaar even aan te spreken, en de coach fysiek aanwezig is. Een belangrijk onderdeel van het fysiek doorverwijzen van ouders naar de BoekStartcoach is volgens de jeugdverpleegkundige dat de BoekStartcoach voldoende zichtbaar in de wachtkamer aanwezig is en niet daarbuiten zit: *“Als de BoekStartcoach niet in de wachtkamer zit, dan kun je praktisch ook niet doorverwijzen.”* Wanneer de BoekStartcoach niet aanwezig is, worden ouders gewezen op de tijden wanneer die wel aanwezig is of op de activiteiten in de bibliotheken. De BoekStartcoach sluit niet aan bij teamoverleggen op het consultatiebureau.

Binnen de bibliotheek is er bewustzijn over het protocol om ouders die via het consultatiebureau komen niet alleen aan te melden, maar ook rond te leiden en te helpen bij het vinden van passend

materiaal. Alle jeugdboeken staan op thema en leeftijd, waardoor iedere medewerker ouders kan bedienen. Tegelijkertijd merkt de coördinator een ontwikkelpunt op: de professionals kunnen meer affiniteit ontwikkelen voor het enthousiasmeren en omgaan met ouders, aangezien je die met het BoekStart-programma het liefst wil bereiken. Dat zal helpen in het contact met de ouders en hun kennismaking met de bibliotheek.

### **Ervaren effecten**

Hoewel de effecten van de inzet van de BoekStartcoach moeilijk te meten zijn, is de impact voelbaar in meerdere lagen van de Theory of Change. Bij ouders ontstaan prikkels voor een taalrijkere thuisomgeving: concrete tips, het fysieke koffertje en het babyboekje brengen het onderwerp dichtbij. Ouderervaringen laten zien dat de inzet zowel basisinformatie als verdieping biedt. Een ouder met twee kinderen – een kleuter en een baby – komt al vaak in de bibliotheek en leest veel; de coach voegt voor deze ouder waarde toe met inhoudelijke boekentips en informatie over de baby- en dreumesbieb. *“Het [de BoekStartcoach op het consultatiebureau] is zeker belangrijk voor ouders die niet weten dat voorlezen belangrijk is”,* aldus deze ouder. Een ander gezin met een baby van drie maanden was er nog niet van op de hoogte dat een baby al zo jong lid kan worden van de bibliotheek; na het gesprek wilden zij het BoekStart-koffertje ophalen en overwogen zij om de baby- en dreumesbieb te bezoeken. In een ander gesprek met een gezin geeft de moeder, met een pedagogische achtergrond, aan het belang van een taalrijke thuisomgeving te kennen, terwijl vader nog twijfelt: *“Ik vind het nog wel vroeg om lid te worden.”* De BoekStartcoach en de verpleegkundige verwachten dat moeder het wel oppakt, en dat vader tijd nodig heeft om de informatie te laten bezinken. Tegelijkertijd plaatst de coach een professionele nuancering: *“Ouders kun je motiveren, ondersteunen en voorlichten, maar ze moeten het uiteindelijk wel zelf gaan oppakken en ik twijfel of ze dit echt doen, ondanks dat ze blij zijn met de adviezen en ondersteuning.”*

Bij professionals op het consultatiebureau zie je ambassadeurschap en de verpleegkundige verwijst actief door en ziet de coach als partner om taalstimulering in de praktijk te borgen: *“Dit [vertellen over anderstalige boeken in de bibliotheek] kan de verpleegkundige ook doen, maar juist als de BoekStartcoach het vertelt met een rol vanuit de bibliotheek, dan levert dit leuke gesprekken op.”* In het lokale netwerk ziet de gemeente de BoekStartcoach als startpunt van een doorgaande lijn – van BoekStart naar De Bibliotheek op school en initiatieven als de *VoorleesExpress* en speelochtenden: *“De BoekStartcoach is een mooi startpunt vanuit waar de vervol ginterventies [BoekStart, dBos, Speelmorgen] nog langs kunnen komen, waardoor de doorgaande lijn van taal begint op het consultatiebureau.”*

### **Kwaliteitsborging BoekStartcoach**

Rozet cultiveert een lerende praktijk. Alle coaches zijn om deze reden ook opgeleid via de landelijke cursus, waarna ze ook aansluiten bij de terugkomdagen. De coördinator organiseert vier keer per jaar intervisie, waarin coaches ervaringen uitwisselen en ze de monitor gezamenlijk invullen om interpretatieverschillen te voorkomen. *“Hierdoor krijg je een lerende club mensen, dat is waar we naar streven”,* zegt de coördinator. Vanuit deze uitwisseling komen leerbehoeften naar voren, zoals training in interculturele communicatie. De feedbackcultuur reikt tot in de uitvoering: een coach die ooit in haar enthousiasme te veel informatie gaf bij een eerste kennismaking en daarmee de ouder overweldigde, kreeg gerichte feedback en paste haar aanpak aan. Daarnaast maken de BoekStartcoaches een kort verslag van hun gesprekken met ouders op het consultatiebureau.

Hiermee kan de coördinator bekijken wat de inzet oplevert en ook bijsturen wanneer dit nodig is. De uitwisseling tussen BoekStartcoaches en reflectie op hun werk is volgens de coördinator een voorwaarde om de kwaliteit van het werk te borgen en versterken.

De doelen van de BoekStartcoach om de taalstimulering en het voorlezen thuis te bevorderen, worden geborgd binnen het consultatiebureau, ook al is dit niet schriftelijk vastgelegd. Voor kwaliteitsborging evalueert de coördinator met de contactpersonen bij het consultatiebureau aan de hand van de monitor. Om de inzet van de BoekStartcoach op het consultatiebureau ook gemeentelijk te borgen, geven ze de input uit deze overleggen ook terug aan de gemeente.

Binnen de gemeente Arnhem is een actief netwerk rondom het jonge kind waarin het belang van taalstimulering wordt erkend. De bibliotheek is een vaste partner in dit netwerk rondom het jonge kind. Wanneer er een vraagstuk ligt (een 'bouwsteen') komen de partijen samen om afspraken te maken rondom dit vraagstuk. De rolverdeling van de verschillende partners en de samenwerkingsafspraken worden op papier vastgelegd. In de taalstrategie van de gemeente staat de taalontwikkeling van het jonge kind centraal. De overkoepelende doelstellingen van deze strategie sluiten aan bij de doelen van de BoekStartcoach. Binnen deze taalstrategie heeft de gemeente financiële middelen beschikbaar gesteld ter ondersteuning van initiatieven die bijdragen aan vroegtijdige taalbevordering. Hiermee is op strategisch niveau sprake van financiële borging van de doelen van de BoekStartcoach, wat bijdraagt aan de continuïteit van deze inzet.

De borging richt zich daarmee primair op het doelbereik en het beschikbaar stellen van middelen, en minder op de concrete invulling van de interventie. De werkprocessen en inhoudelijke kwaliteit van de BoekStartcoach zijn (nog) niet expliciet vastgelegd in het gemeentelijk beleid. Hoewel er regulier overleg plaatsvindt tussen de coördinator van de bibliotheek en de gemeente, wordt hierin voorsnog de inzet van de BoekStartcoach niet expliciet besproken. Een verklaring hiervoor is dat Rozet voorheen meer autonoom werkte en de inhoudelijke samenwerking op het gebied van de BoekStartcoach nog niet van de grond is gekomen: *"De BoekStartcoach is het ondergeschoven kindje geweest. Dit gold voorheen ook voor de VoorleesExpress en BoekStart op de kinderopvang, maar hierover hebben we nu jaarlijks overleg."* Daarnaast wordt benoemd dat het een nadeel is dat Rozet zo groot is dat in de subsidieaanvraag niet alle producten in detail uitgelicht zijn, dus dat de gemeente niet weet in hoeverre de BoekStartcoach hiermee wordt bediend.

De gemeente heeft wel de wens om de samenwerking met de coördinator rondom de BoekStartcoach te versterken door jaarlijkse gesprekken te voeren over de BoekStartcoach (Wat werkt er? Wat sluit aan bij de doelgroep en het consultatiebureau?), net zoals bij *BoekStart in de kinderopvang* en de *VoorleesExpress*. Dit zal de coördinator ook waarderen, aangezien *"je het als bibliotheek ook niet alleen kan doen, je hebt elkaar en alle professionals nodig om een taalbevorderende cultuur te creëren."*

### **Voorwaarden voor succes**

Uit deze casus komen duidelijke voorwaarden voor succes naar voren:

1. Fysieke zichtbaarheid op het consultatiebureau. De aanwezigheid van de BoekStartcoach in de wachtkamer, met een laagdrempelige manier van communiceren en zichtbare materialen, maakt directe doorverwijzing mogelijk. Wanneer die zichtbaarheid ontbreekt of de coach geen

ruimte krijgt om ouders laagdrempelig aan te spreken, bijvoorbeeld doordat de coach niet zichtbaar aanwezig is in de wachtkamer, blijkt de interventie niet effectief uitvoerbaar.

*“Doordat de BoekStartcoach taal fysiek [en concreet] kan maken met boeken, krijgt het onderwerp een fysieke omvang en op een speelse manier aandacht”*, aldus de gemeente.

2. Samenwerking met de medewerkers van het consultatiebureau. Zij zien en spreken alle gezinnen en vormen daarmee een onmisbare schakel in het bereiken van ouders. Deze samenwerking vraagt om een gedeelde wil om gezamenlijk op te trekken in de taalontwikkeling van jonge kinderen. De jeugdverpleegkundige waardeert daarbij de professionele houding van de BoekStartcoach: korte, afgestemde gesprekken, zonder belerend karakter, waarin de BoekStartcoach aansluit bij wat op dat moment mogelijk is. Met concrete materialen werken en modellen geeft ouders direct handelingsperspectief en voorkomt een standaard benadering.
3. De dubbele rol van de BoekStartcoach (consultatiebureau en bibliotheek/kinderdagopvang). Ouders en kinderen herkennen de coach, waardoor de stap naar de bibliotheek kleiner wordt. Dat deze herkenning effect heeft, blijkt ook uit reacties van kinderen, zoals teleurstelling wanneer de coach een keer afwezig is. Tegelijk zorgt deze dubbelrol ervoor dat de coach goed verbonden blijft met het actuele bibliotheekaanbod.
4. Structurele borging bij de bibliotheek en de gemeente. Dit vraagt om financiële verankering, die in deze casus wordt gedragen door de gemeente via een taalstrategie of -akkoord. Goede coördinatie vanuit de bibliotheek is noodzakelijk om dit te ondersteunen, inclusief begeleiding van de coaches, onderlinge uitwisseling, intervisie en regelmatige overleggen. Scholing en professionaliteit van de BoekStartcoach, gekoppeld aan de landelijke opleiding en de inhoudelijke link met de bibliotheek, vormen vaste pijlers onder de kwaliteit van de uitvoering.

### **Kansen in het programma**

Knelpunten vragen om structurele oplossingen:

1. De financiering is deels afhankelijk van tijdelijke middelen; zowel de coördinator als gemeente benadrukken de wens om structurele borging te realiseren.
2. Beleidstechnisch kreeg de BoekStartcoach lang geen expliciete plek; de gemeente spreekt over een ‘ondergeschoven kindje’ en wil toewerken naar jaarlijks overleg en duidelijke afspraken, vergelijkbaar met andere bouwstenen in de lokale taalstrategie.
3. Bereik blijft een uitdaging, omdat het consultatiebureau vrijwillig is, waardoor juist de doelgroep die men wil bereiken soms wegblijft.
4. De wens om doorgeleide lidmaatschappen en uitleencijfers zichtbaar te maken, kan bijdragen aan beter inzicht in de effecten en aan verdere ondersteuning van deze succesvolle werkwijze.

Samenvattend laat de inzet bij Rozet zien hoe een zichtbare, professionele en geïntegreerde BoekStartcoach, verankerd in laagdrempelige wachtkamergesprekken, modeling met concreet materiaal en warme toeleiding naar de bibliotheek, kan leiden tot handelingsperspectief voor ouders en betrokken professionals. Met financiële borging en een blijvend lerende cultuur, zijn de voorwaarden aanwezig om deze impact duurzaam te maken, hoewel er nog wensen liggen voor beleidsmatige borging. *“De BoekStartcoach is een heel professioneel vak en we kunnen trots zijn op de kleine dingen die we kunnen bereiken”*, vat de coach samen.

## Portret Midden-Brabant

Voor deze casusbeschrijving hebben we een gesprek gevoerd met de BoekStartcoach-coördinator en hebben we een dagdeel meegekeken op het consultatiebureau waar de BoekStartcoach actief is. Tijdens het bezoek hebben we geobserveerd hoe de BoekStartcoach zijn rol gericht op ouders vervult en voerden we gesprekken met de BoekStartcoach, een jeugdarts, jeugdverpleegkundige en ouders. Vanuit deze gesprekken en observaties schetsen wij een accuraat beeld van de inzet van het BoekStartcoach-programma op dit consultatiebureau in Midden-Brabant.

<b>Bibliotheekregio:</b>	Midden-Brabant
<b>Gemeenten:</b>	Tilburg, Goirle, Waalwijk, Loon op Zand, Oisterwijk en Hilvarenbeek
<b>Overleg met management JGZ:</b>	Ja
<b>Samenwerkingsovereenkomst met JGZ:</b>	Nee
<b>Aantal geschoolde BoekStartcoaches:</b>	Sommige

## Context

De bibliotheekregio Midden-Brabant strekt zich uit over de zes gemeenten Tilburg, Goirle, Waalwijk, Loon op Zand, Oisterwijk en Hilvarenbeek. Het programma BoekStartcoach is op de gemeente Loon op Zand na in alle gemeenten actief en wordt in de basis op dezelfde manier uitgevoerd. Eens per één of twee weken is een BoekStartcoach aanwezig op de deelnemende consultatiebureaus. Hier probeert de BoekStartcoach zoveel mogelijk ouders door middel van 'speldenprikjes' (korte kennismakingen met voorleesboekjes, tips voor voorlezen, gesprekken over taalontwikkeling etc.) te stimuleren om voor te lezen aan hun kind(eren) en veel te communiceren met hun kind(eren). Omdat de BoekStartcoach ouders op het consultatiebureau slechts zeer kort spreekt, is een tweede doel om ouders vaker in aanraking te laten komen met deze 'speldenprikjes'. Een plek waar die veel aanwezig zijn, is de bibliotheek. De nadruk in het consultatiebureau ligt dan ook op het laagdrempelig stimuleren van ouders om hun kind lid te maken van de bibliotheek en op het ouders informeren over de activiteiten in de bibliotheek voor het jonge kind. Daarnaast geven de coaches promotiemateriaal aan de jeugdverpleegkundigen en de artsen van het consultatiebureau, zodat zij die kunnen uitdelen tijdens de consulten. De coaches combineren hun rol vaak met een taak als BoekStartconsulent voor de peuterspeelzalen en kinderopvang.

Voor een goede uitvoering van het programma stuurt de coördinator erop dat de gemeenten 160 uur per jaar per consultatiebureau subsidiëren. Afhankelijk van de aanvullende wensen van gemeenten en daarbij afwijkende hoogte van de subsidie zijn er kleine verschillen tussen de gemeenten. Zo zijn in Waalwijk en Oisterwijk extra uren in de afspraak met de gemeente opgenomen om extra activiteiten uit te voeren, zoals voorleesuurtsjes in de biebvestigingen, deelname aan het *Netwerk Kansrijke start* en aanwezigheid bij laagdrempelige ouderbijeenkomsten, georganiseerd door de GGD en maatschappelijke organisaties (geregeld 'Kids & Koffie' genoemd). In een enkele andere gemeente wordt juist minder dan 160 uur per jaar gesubsidieerd en wordt het programma in een 'lightvorm' uitgevoerd.

De BoekStartcoach die wij hebben gesproken vult haar rol als BoekStartcoach aan met het voorlezen aan peuters en kleuters in de bibliotheek tijdens de *BoekStartdag*, het tweejaarlijks aansluiten bij 'Kids & Koffie' en het aansluiten bij de gemeentelijke LEA-netwerkbijeenkomsten (LEA = Lokaal

Educatieve Agenda) die zich richten op het jonge kind. Aansluiten bij de LEA-bijeenkomsten heeft als doel om partners bewust te maken van de aanwezigheid van de BoekStartcoach en van het belang van (voor)lezen en praten met je kind.

### **Zichtbaarheid op het consultatiebureau**

Op het bezochte consultatiebureau is een BoekStart-hoek met boekjes, waar de BoekStart-koffer staat en waar ouders met kinderen samen kunnen lezen. Het *Zoekboek in 10 talen* is enthousiast uitgedeeld toen dat kon. Door het consultatiebureau heen zijn veel folders zichtbaar over aanbod vanuit de bibliotheek. In de wachtkamer en op de kamers van de verpleegkundigen hangen ook posters van prentenboeken die de BoekStartcoach heeft meegenomen.

### **Afbeelding 5**

*BoekStart-hoek.*



Tijdens de consulten zijn taalontwikkeling, de bibliotheek en BoekStart vaak onderdeel van het gesprek van de jeugdverpleegkundige. Die focust immers op preventie van allerlei zaken. Bovendien kennen de jeugdverpleegkundigen vanuit hun eigen ervaring het belang van veel (voor)lezen. Het helpt ook dat de BoekStartcoach hen op de hoogte brengt van de activiteiten die de bibliotheek organiseert, dat er op dit consultatiebureau geen personeelsgebrek is, dat er weinig doorstroom van personeel is geweest én dat de jeugdverpleegkundigen uit hun levenservaring het belang van veel (voor)lezen beamen. De arts geeft aan dat het minder vaak terugkomt in het consult van de artsen, omdat zij zich met name op de medische kant van de ontwikkeling van het kind focussen.

## **Uitvoering**

Het contact met ouders is heel afhankelijk van de ouders en het kind. De BoekStartcoach observeert de situatie en besluit dan op een bepaalde manier het gesprek te starten. Als zij ziet dat een moeder met twee kinderen loopt te hannesen, zegt zij bijvoorbeeld: *“Goh, zal ik even een boekje voorlezen?”* Omdat ze kort de tijd heeft, is zij redelijk direct in haar aanpak. Maar wel graag via het kind. Een voorbeeld, als een kind aan het voetballen is: *“Leuk hè, dat voetballen, lees je ook weleens over voetballen?”*

*“In het begin voelde ik mijzelf zo’n verkoper. Nu stap ik veel makkelijker op ouders af. Dat lukt doordat ik het nu vaker doe. En door eerdere ervaringen weet ik beter wat wel en niet werkt. Soms spreek ik ook ouders niet aan. Ouders met huilende kinderen willen bijvoorbeeld naar huis. Die laat ik lekker gaan.”*

De BoekStartcoach benadert bewust niet zo vaak net nieuwe ouders, omdat die ouders op dit moment al overspoeld worden met informatie. De ouders komen op de volgende momenten ook nog bij het consultatiebureau: na 4 weken, 8 weken, 3, 5, 9, 12, 14 en 18 maanden, 2 jaar en 3 jaar. De BoekStartcoach verwacht deze ouders nog een keer terug te zien, als zij wat meer gewend zijn aan het hebben van een kind.

Twee voorbeelden van interacties tussen de BoekStartcoach en een ouder om de veelzijdige aanpak van de BoekStartcoach en de veelzijdigheid van reacties van ouders te schetsen:

### **Gesprek 1**

Een ouder met twee kinderen. Eén kind is twee jaar, de ander is een baby. De BoekStartcoach groet de moeder bij binnenkomst en maakt direct oogcontact met de tweejarige. De BoekStartcoach stelt voor om een boekje aan de tweejarige voor te lezen. De moeder gaat akkoord. Het meisje loopt voorzichtig meerdere malen naar de BoekStartcoach en de boeken toe, roept dan vrolijk ‘MAMA’ en loopt weer terug naar mama. Uiteindelijk lukt het om de aandacht van het kind te krijgen via een lieve pietenknuffel van de familie, en het koppelen van de knuffel aan een sinterklaasboekje op tafel. De BoekStartcoach probeert even voor te lezen. Het kind kijkt soms aandachtig mee en is soms afgeleid.

Het gesprek met de moeder ontstaat heel vloeiend, omdat het over thematische boekjes gaat. De moeder blijkt nog geen lid te zijn van de bibliotheek en ook haar kinderen niet. Moeder legt uit dat ze daar graag nog even mee wacht, omdat de oudste op het moment alles kapot scheurt en moeder wil dat dat niet bij de bibliotheekboeken gebeurt. De BoekStartcoach reageert:

*“Gelukkig houdt de bieb daar rekening mee. Dus kom vooral naar de bibliotheek. We hebben graag dat je kinderen langskomen, want we vinden lezen heel belangrijk. De bibliotheek heeft dikke prentenboeken die moeilijk kapot te maken zijn en stoffen (kwijl)boekjes die elke keer gewassen worden. En als er toch iets kapotgaat, is dat niet erg. Dat hoort bij de leeftijd.”*

De moeder zegt dat ze de flyer meeneemt, wellicht toch langs de bibliotheek gaat om de Boekstart-koffer op te halen en haar kinderen lid van de bieb te maken. Het lijkt erop dat de

moeder het contact met de BoekStartcoach prettig vond, ook omdat zij zich daardoor goed op haar jongste kon richten.

### **Gesprek 2**

Oekraïense moeder met Oekraïens jongetje (2 jaar). Beiden spreken geen Nederlands, de moeder spreekt moeizaam Engels. De BoekStartcoach weet dat er in de bibliotheek weinig boekjes voor peuters zijn in het Oekraïens. Daarom zoekt zij, als moeder bij de verpleegkundige is, op de website van [Prentenboeken in alle talen](#) naar geschikte digitale boeken. Ook zoekt zij op de website van de jeugdbibliotheek naar voorleesfilmpjes in andere talen. Helaas zijn hier zijn geen Oekraïense filmpjes voor peuters aanwezig. Als moeder uit de spreekkamer komt, laat de BoekStartcoach het *Zoekboek in 10 talen* zien voor peuters in onder meer het Oekraïens. De moeder reageert beleefd. De BoekStartcoach vertelt dat de bibliotheek wel nog meer suggesties kan geven voor leuke boeken. De BoekStartcoach vraagt of ze weleens bij de bieb komen. Zij legt uit dat haar man daar een cursus Nederlands volgt. De familie komt dus in aanraking met de bibliotheek. Het is moeilijk te peilen of deze moeder erin geïnteresseerd is om naar de bibliotheek te gaan.

Zowel de coördinator als de coaches sluiten daarnaast regelmatig aan bij netwerkbijeenkomsten zoals een LEA of bij een coalitie kansrijke start. Vanuit hun rol spreken zij op die bijeenkomsten over het belang van voorlezen en spreken bij het jongste kind, en hoe de bibliotheek daarin kan helpen met haar expertise en beschikbare methoden.

### **Kwaliteitsborging rol van de BoekStartcoach**

De BoekStartcoach is voorbereid op haar rol door tijdens haar inwerkperiode een keer mee te lopen met een andere BoekStartcoach, door interne kwaliteitskaarten door te nemen (zoals *Waar moet een collectie aan voldoen op een kinderdagverblijf?*) en door na haar aanstelling een training BoekStartcoach in de kinderopvang, een training digitale prentenboeken en een training interactief voorlezen te volgen. Ook haalt zij veel informatie van boekstartpro.nl. Ze geeft aan goed gefaciliteerd te worden in haar professionele ontwikkeling. Sinds dit jaar organiseert de bibliotheek drie keer per jaar intervisiemomenten met het team voorschoolse educatie. Tijdens die intervisie worden uitdagingen uit de praktijk besproken. Het betreft ervaringen van het consultatiebureau, kinderdagverblijf/peuterspeelzaal en uit de monitor. De BoekStartcoach is blij dat de intervisiemomenten zijn opgezet, en ziet de intervisie als waardevol.

Om de voortgang van de werkzaamheden te volgen, maken ze in Midden-Brabant gebruik van een jaarplan. Het jaarplan is een Excel-document waarin de coaches verschillende zaken bijhouden, zoals doelen per consultatiebureau per jaar, aantal bezoeken door de BoekStartcoach en welke acties zijn uitgevoerd op het consultatiebureau (i.e. acties *Zoekboek in 10 talen*). Het jaarplan helpt om scherp op de taken te letten en dient als verantwoordingsinstrument, aangezien de coördinator de subsidies van de gemeenten moet verantwoorden. Verder heeft de coördinator één keer per twee à drie maanden bilaterale overleggen met de coaches waarin zij bespreken hoe het gaat en waar de BoekStartcoach eventueel hulp bij nodig heeft. De coördinator schat in dat zij daarmee redelijk zicht heeft op het functioneren van de coaches. Een verbeterslag in de borging van de kwaliteit zou volgens de coördinator nog gemaakt kunnen worden door jaarlijks structureel een of enkele keren

mee te kijken bij de rol van de coaches, door de BoekStartcoach-monitor grondiger uit te putten en door hun dagelijks handelen te vergelijken met de Theory of Change van de BoekStartcoach.

### **Ervaren effecten**

Het programma BoekStartcoach in Midden-Brabant leidt er volgens de coördinator toe dat gezinnen bekender zijn met de bibliotheek en haar aanbod. In de gesprekken met ouders is dit immers een van de doelen. Tijdens ons bezoek aan het consultatiebureau merken wij dit ook op en leren wij dat ouders via meerdere BoekStartcoach-kanalen bereikt worden. Zo horen wij van een ouder dat hij zijn kind heeft ingeschreven bij de bibliotheek vanwege een BoekStart-flyer die zij thuis in de brievenbus hebben ontvangen. Ook zetten ze in de regio Midden-Brabant veel in op het vergroten van de bewustwording bij professionals en de bibliotheek. De jeugdverpleegkundige en de arts beamen dit: *“De BoekStartcoach houdt het lezen en het prikkelen om naar de bibliotheek te gaan levendig. Je blijft denken aan de mogelijkheden van de bibliotheek.”* Zij waarderen de kennis van de BoekStartcoach over de aanwezigheid van informerende boekjes (bijvoorbeeld over prikangst of de tandarts) daarnaast enorm, omdat het kinderen kan helpen om met een fijn en veilig gevoel naar de arts of tandarts te gaan. De coördinator merkt ook op dat de gemeenten de bibliotheek steeds meer zien als onmisbare schakel in het netwerk rondom het jonge kind. Zij is ervan overtuigd dat de aansluiting bij gemeentelijke overleggen ertoe heeft geleid dat het BoekStartcoach-programma zichtbaarder is en nu breder kan worden ingezet in sommige gemeenten.

### **Voorwaarden voor succes**

De arts en verpleegkundigen benadrukken dat het effect van de BoekStartcoach het grootst is als de BoekStartcoach vooral op dagen komt en blijft komen wanneer het hele bureau gevuld is. *“Meestal is de BoekStartcoach aanwezig op een drukbezocht moment. Toch is zij soms ook aanwezig in de vakanties en het gebeurt weleens dat een bureau [een arts/jeugdverpleegkundige] uitvalt, waardoor het op het consultatiebureau minder druk is.”* Het zou volgens de arts en verpleegkundige goed zijn als de BoekStartcoach daar direct van op de hoogte wordt gebracht, zodat zij kan kijken of zij iets in haar planning kan veranderen en een andere keer kan langskomen.

Een andere voorwaarde voor een zo groot mogelijke impact is volgens de arts en verpleegkundige dat de BoekStartcoach zoveel mogelijk ouders actief en enthousiast blijft aanspreken. Ook de ouders die daar in eerste instantie niet voor open lijken te staan.

### **Kansen in het programma**

Er is nog wel wat te halen in het creëren van de taalrijkere thuisomgeving, omdat het nog steeds moeilijk blijft om bij ouders tussen de oren te krijgen hoe belangrijk die taalrijke thuisomgeving is. Ouders zijn zich niet altijd bewust van de rol die zij daarin kunnen/moeten nemen. Er valt volgens de coördinator ook nog meer te halen bij het ‘ambassadeur maken’ van professionals in de bibliotheek. Er is wel draagvlak, maar het is niet duidelijk of zij ambassadeur genoeg zijn. Zo ook bij frontofficemedewerkers van de bibliotheek. *“Als ouders over de drempel zijn gestapt om naar de bieb te komen, dan moeten we ze ook ontvangen zoals we willen dat ze worden ontvangen. Dat je ouders inschrijft, dat je ze laat zien waar de boekjes voor de leeftijd van het kind staan, dat je uitleg geeft over het belang van voorlezen aan de jongste kinderen. Zij kunnen daar nog meer tijd voor nemen.”* Tot slot, een bijeffect van het BoekStartcoach-programma dat nu nog relatief onbenut blijft, is dat ouders die hun kind lid maken van de bieb ook zelf het eerste halfjaar gratis lid zijn van de bieb. Met

het idee dat zij bijvoorbeeld ook tijdschriften over opvoeden mogen lenen. De coördinator vindt dat zij binnen het programma nog meer aandacht kunnen genereren voor deze regeling.

Het BoekStartcoach-programma in Midden-Brabant tracht bij te dragen aan de taalontwikkeling thuis via zoveel mogelijk laagdrempelige 'speldenprikjes', zowel direct gericht aan ouders op het consultatiebureau en bij Kids & Koffies, als indirect via de jeugdverpleegkundige of betrokkenen uit de gemeente. Het BoekStartcoach-programma op dit consultatiebureau werkt naar wens en is goed in het uitdelen van zoveel mogelijk speldenprikjes. Tegelijkertijd blijft de coördinator op zoek naar manieren waarop het BoekStartcoach-programma nog meer en/of effectievere speldenprikjes uit kan delen.

## **6 Conclusies en aanbevelingen**

### **6.1 Conclusies**

Op basis van de casusstudies en de Theory of Change concluderen we dat de BoekStartcoach een waardevolle rol speelt in het bereiken van jonge gezinnen en het versterken van het gemeentelijke netwerk rondom het jonge kind met betrekking tot taalstimulering. De BoekStartcoach vervult een cruciale rol op het consultatiebureau door ouders op een laagdrempelige manier te informeren over het belang van voorlezen en taalstimulering. Door fysieke aanwezigheid en modeling verlaagt de coach de drempel om naar de bibliotheek te gaan en krijgen gezinnen meer kennis van het aanbod. Professionals van de JGZ ervaren de coach als een waardevolle partner die de tijd en expertise heeft voor taalontwikkeling waar zijzelf, door medische prioriteiten en tijdsdruk, soms niet aan toekomen. Hierdoor fungeert de bibliotheek in toenemende mate als een essentiële schakel in het lokale netwerk rondom het jonge kind en begint de doorgaande leeslijn rondom het jonge kind al op het consultatiebureau.

Hoewel de positieve invloed van de BoekStartcoach in de praktijk duidelijk merkbaar is, blijft het direct meten van effecten een uitdaging. De impact vraagt om een genuanceerde blik, waarbij het nodig is om een scherp onderscheid te maken tussen positieve 'ervaren effecten' en wetenschappelijk aangetoonde gedragsverandering. Hoewel de coach de zichtbaarheid van de bibliotheek vergroot en professionals ontlast, blijft het onzeker of ouders de adviezen in de thuissituatie structureel opvolgen, mede doordat kwetsbare groepen, zoals laaggeletterden, lastiger te bereiken zijn. De effectiviteit is bovendien sterk afhankelijk van lokale factoren, zoals de fysieke aanwezigheid van de coach voor doorverwijzingen door JGZ-professionals en de mate waarin de bibliotheek intern een 'warme landing' en deskundig ambassadeurschap door frontofficemedewerkers weet te borgen. Het is daarom belangrijk om de interventie verder te ontwikkelen.

### **6.2 Aanbevelingen**

De evaluatie laat zien dat de effectiviteit van de BoekStartcoach sterk afhankelijk is van contextuele factoren die niet vanzelf ontstaan, zoals zichtbaarheid op het consultatiebureau, samenwerking met JGZ-professionals, warme doorverwijzing naar de bibliotheek en structurele borging door gemeenten. Om de interventie duurzaam te versterken, doen we hieronder aanbevelingen op lokaal, regionaal en landelijk niveau.

#### **6.2.1 Aanbevelingen op lokaal niveau (bibliotheek)**

Bibliotheken hebben een directe verantwoordelijkheid in het vormgeven en borgen van een kwalitatief hoge uitvoering. Daarom adviseren we de bibliotheken om de succesfactoren en knelpunten uit deze evaluatiestudie actief te benutten. Die benadrukken een optimale fysieke zichtbaarheid van de BoekStartcoach op het consultatiebureau, inclusief de mogelijkheid om ouders laagdrempelig en spontaan aan te spreken. Bibliotheken dienen goede werkafspraken te maken met JGZ-professionals, zodat er ruimte is voor het laagdrempelige contact in de wachtkamer en voor samenwerking rond doorverwijzen van de JGZ-professional naar de BoekStartcoach.

Daarnaast moeten bibliotheken zorgen voor een duidelijke en goed gefaciliteerde rol van de bibliotheekcoördinator, die verantwoordelijk is voor coördinatie, kwaliteitsbewaking, monitoring, borging binnen de bibliotheek en gemeentelijk beleid en afstemming met partners. Tot deze

verantwoordelijkheid behoort ook het organiseren van intervisie, zowel met als tussen de BoekStartcoaches, zodat zij gezamenlijk kunnen reflecteren en hun werkwijze verder kunnen professionaliseren.

Het structureel toepassen van de PDCA-cyclus is ook essentieel: bibliotheken moeten jaarlijks plannen, uitvoeren, monitoren en bijsturen op basis van data uit de uitvoeringspraktijk en de BoekStartcoach-monitor.

Ook is het belangrijk dat bibliotheken werken aan een warme landing van ouders in de bibliotheek, door deze doorverwijzing actief vorm te geven en af te stemmen op bestaand aanbod, en door inzicht te houden in kosten, inzet en afspraken met gemeente en consultatiebureau.

### **6.2.2 Aanbevelingen op regionaal niveau (POI's)**

Op regionaal niveau spelen POI's een rol in het ondersteunen van bibliotheken. Zij kunnen bijdragen aan het versterken van de interventie door regionale kennisdeling, professionaliseringsmogelijkheden en intervisie te organiseren. Daarnaast kunnen ze bibliotheekcoördinatoren helpen bij het versterken van de kwaliteitszorg door hen beter toe te rusten in het structureel toepassen van de PDCA-cyclus. Ook kunnen POI's de verbinding met regionale JGZ-netwerken faciliteren, zodat samenwerking op meerdere niveaus wordt geborgd.

### **6.2.3 Aanbevelingen op landelijk niveau (Stichting Lezen)**

Op landelijk niveau kan Stichting Lezen richting geven aan de verdere professionalisering van de interventie. Dit vraagt om een actieve regierol in het breed verspreiden onder de verschillende betrokken stakeholders van de succesfactoren die uit de evaluatie naar voren komen. Stichting Lezen kan hier landelijk richting aan geven door deze succesfactoren expliciet te benoemen, te vertalen naar concrete verwachtingen per stakeholder en die breed te delen via handreikingen, bijeenkomsten en ondersteunende materialen.

Een belangrijke stap hierin is het ontwikkelen van een eenduidige en aangescherpte rolomschrijving voor de bibliotheekcoördinator. In deze rolomschrijving dienen de opgehaalde succesfactoren expliciet te worden verwerkt, met nadruk op de coördinerende, faciliterende en kwaliteitsbewakende rol van de coördinator. De bibliotheekcoördinator is een cruciale schakel tussen coach, consultatiebureau, bibliotheekorganisatie en gemeente, maar deze rol is in de praktijk vaak impliciet en verschillend ingevuld. Door landelijk te verduidelijken wat van bibliotheekcoördinatoren wordt verwacht (bijvoorbeeld ten aanzien van samenwerking, monitoring, coaching van de BoekStartcoach en beleidsmatige afstemming), ontstaat meer uniformiteit en wordt de kwaliteit minder persoonsafhankelijk.

Daarnaast kan Stichting Lezen de kwaliteitszorg ondersteunen door praktische hulpmiddelen te ontwikkelen, zoals invulformats, reflectievragen of jaarplancycli, die POI's en bibliotheekcoördinatoren helpen om planmatig te werken, resultaten te volgen en het gesprek met partners te voeren. De kwaliteitscyclus kan worden ingericht rond een aantal thema's, waarbij per thema andere stakeholders betrokken zijn:

- uitvoering op het consultatiebureau (*o.a. zichtbaarheid en rol van de coach, ervaringen van ouders*);

- samenwerking met het consultatiebureau (*afspraken, doorverwijzingen, afstemming*);
- samenwerking met de bibliotheek (*warme landing van ouders, afstemming met ander aanbod, registratie van cijfers*);
- samenwerking met gemeente en regio (*afstemming met ander jongekindbeleid en strategische evaluatie*);
- financiële en beleidsmatige borging (*inzicht in kosten, verantwoording, visualisatie van activiteiten en vastleggen van procesafspraken*).

Door instrumenten rondom de kwaliteitscyclus te ontwikkelen en te verspreiden naar alle bibliotheken, draagt Stichting Lezen bij aan een lerende praktijk.

