

# Zichtbaarheid BoekStart

- in de Bibliotheek en online -

Terugkoppeling checklists voor POI's en bibliotheken

November 2019



## Inhoud

Inleiding

A. Uitkomsten checklists en tips

1. Bevindingen algemeen
2. Assortiment
3. Communicatie
4. Inrichting
5. Werkprocessen
6. Activiteiten

B. Aandachtspunten en aanbevelingen

C. Goed voorbeeld AanZet



BoekStart

## Inleiding

Wanneer een Bibliotheek werkt met BoekStart en gratis BoekStartkoffertjes bestelt voor nieuwe babyleden, vinden we het vanzelfsprekend dat het programma zichtbaar is in de Bibliotheek (voorwaarde voor deelname aan BoekStart). Het blijft belangrijk dat de baby- en peutercollectie zichtbaar, toegankelijk en aantrekkelijk wordt gepresenteerd in de vestigingen. Daarnaast speelt een goede ontvangst van de klant een cruciale rol. Het is belangrijk dat de Bibliotheken al hun (vrijwillige) medewerkers goed toerusten, zodat zij kunnen bijdragen aan het bereiken van de doelgroep. Een klantgerichte, warme ontvangst met passend advies is van belang om ouder en kind welkom te heten en te binden.

Het is belangrijk om regelmatig met een frisse blik te kijken naar de lokale zichtbaarheid van BoekStart. Ouders komen naar de Bibliotheek omdat ze de brief en waardebon per post hebben ontvangen of via bijvoorbeeld de kinderopvang of de BoekStartcoach hebben gekregen. Het is belangrijk dat de ouders het BoekStartaanbod makkelijk herkennen in de Bibliotheek en dat zij zich welkom voelen.

Het tienjarig bestaan van BoekStart vormde een goed moment om er bij stil te staan hoe het met de zichtbaarheid van BoekStart is gesteld. Om de huidige stand van zaken te inventariseren en de sterke punten en mogelijke verbeteringen in kaart te brengen ontwikkelde Rijnbrink i.o.v. Kunst van Lezen een checklist.

Ter ondersteuning heeft Rijnbrink in opdracht van Kunst van Lezen een inspiratiegids samengesteld: [BoekStart in de spotlights](#) (april 2017). Deze inspiratiegids is gericht op de zichtbaarheid van BoekStart in de Bibliotheek. Een integrale aanpak is uiteindelijk van belang om tot het beste resultaat te komen. Medewerkers spelen hierbij een cruciale rol (backoffice en frontoffice), maar ook de actualiteit van de collectie en andere producten die de Bibliotheek biedt. Daarnaast draagt de instore communicatie en inrichting bij aan de beleving van de klant. Het beste resultaat wordt behaald als alle vier de onderdelen aandacht krijgen. Om bibliotheken op weg te helpen worden deze vier elementen in de inspiratiegids toegelicht (de Schijf van Vier). De checklist is opgebouwd volgens **de Schijf van Vier** met als vijfde element Activiteiten.



*De Schijf van Vier*

De checklist werd via de POI's landelijk verspreid onder de bibliotheken en in de periode najaar 2018 – voorjaar 2019 ingevuld. Middels deze checklist maakten de bibliotheken een inventarisatie van de huidige stand van zaken v.w.b. BoekStart door de punten langs te lopen. Dit bracht in beeld wat goed gaat en waar verbetering nodig is. Per provincie is door het landelijke team feedback gegeven. Het voorliggende document biedt een overkoepelend beeld van hoe het met de zichtbaarheid van BoekStart in de Bibliotheek is gesteld. Hierbij werd gelet op zaken die opvielen of vaak voorkwamen. Het betreft geen (wetenschappelijk) onderzoek met percentuele uitkomsten, het ging om een check om een idee te krijgen hoe het er in de bibliotheken met de zichtbaarheid van BoekStart voorstaat. In totaal werden er 144 checklists ingevuld, hetzij zelfstandig door vestigingen, hetzij door basisbibliotheken met meerdere vestigingen per checklist.

De [Checklist bibliotheken](#) is te vinden in de [Toolkit bij Marketing en communicatie](#). Hierin zijn ook andere documenten te vinden ten behoeve van het promoten en positioneren van BoekStart en BoekStart in de kinderopvang. Samen met de huisstijlelementen biedt dit voldoende materiaal om te zorgen voor uniformiteit en een landelijke uitstraling.

## A. Uitkomsten checklists en tips

### 1. Bevindingen algemeen

Bibliotheken zijn tevreden over de landelijke ondersteuning en noemen deze up-to-date. Een merkbaar positief effect van het invullen van de lijst is dat dat meteen al bewustwording bewerkstelligde. Bibliotheken geven aan punten mee te nemen, bijvoorbeeld bij een op handen zijnde herinrichting of verbouwing. Of de BoekStartapp is nog niet actief onder de aandacht gebracht, wat wordt meegenomen bij een volgende activiteit. Een Bibliotheek heeft bijvoorbeeld een BoekStarthoek met alles erop en eraan maar met vrij hoge plaatsing van de boekjes. Iets wat gemakkelijk is aan te passen! Ook het aanpassen van het oude logo is eenvoudig uit te voeren. Veel bibliotheken vulden bij 'Wat kan beter, wat mist nog, waar liggen nog kansen?' doelen in. Wel wordt met name door grotere bibliotheken gemeld dat in een grote organisatie met veel activiteiten BoekStart in verhouding een klein onderdeel is.

Ook al bleek uit de checklists dat menig Bibliotheek een opfrisbeurt v.w.b. BoekStart kan gebruiken, er gaat ook veel goed. De samenwerking met partners in het sociale domein (Taalhuis, welzijnswerk, Humanitas, Leger des Heils, zorggroepen), consultatiebureau, boekhandel, en kinderopvang en onderwijs bij verschillende activiteiten in de gemeente loopt vaak goed. Er ontstaat steeds meer verbinding tussen de Boekstartprogramma's: het Boekstartkoffertje – BoekStart in de kinderopvang – BoekStartcoach – Boekstart in de vestigingen. BoekStartbijeenkomsten worden vaak goed bezocht, zeker na herhaald organiseren. De BoekStartcoach geeft een nieuwe impuls waardoor er meer baby's lid worden. Ook incidentele impulsen (Woezel en Pip actie, Gouden Wikkel-actie) laten dat effect zien.

### 2. Assortiment

#### *Collectie en hoek*

Voor wat betreft de boekjes wordt er in de meeste bibliotheken frontaal geplaatst, is er voldoende voorraad en verkeert de collectie in goede en schone staat. Toch kan er nog goed gekeken worden of er per categorie voldoende titels zijn, dus voldoende stoffen boekjes of juist kartonnen boekjes. Voor beide categorieën kan er ook gelet worden op meer actuele titels: vul de collectie regelmatig aan. De plastic hoezen worden vaak als storend ervaren. Ze ogen minder aantrekkelijk en worden snel vies of raken kapot. Daardoor zijn de boekjes niet goed zichtbaar en ziet het er slordig uit.

De BoekStarthoek is lang niet in elke Bibliotheek gemakkelijk te vinden omdat signing ontbreekt of de hoek niet duidelijk herkenbaar is. Dit geldt vooral voor nieuwe gebouwen. Regelmatig ontbreekt op de boekjes het BoekStartlogo, dit geldt vooral voor AP-boekjes. In enkele bibliotheken wordt zelfs nog het oude logo gebruikt (geactualiseerd begin 2014!).

#### Tips

- Gebruik blikvangers om de route naar de Boekstarthoek duidelijk aan te geven, bijv. de kartonnen BoekStartbeer of de banier.
- Ook als er in de Bibliotheek sprake is van het Retailconcept, kan BoekStart goed zichtbaar worden gemaakt. Het nieuwe logo met bijpassende materialen is in 2014 tot stand gekomen in nauwe samenspraak met de landelijke Retail-organisatie. BoekStart past dan ook goed in het Retailconcept en het landelijke team staat er volledig achter.
- Zet mystery guests in die de zichtbaarheid en stand van zaken van de BoekStarthoek beoordelen met behulp van de checklist. De feedback (tips&tops) wordt vervolgens gedeeld met de Bibliotheek.

### 3. Communicatie

#### Brief en waardebon

Met de brief en de waardebon wordt verschillend omgegaan. Een aantal geeft aan de brief niet te kennen, er niet altijd zicht is op wat de gemeente ermee doet of dat er overzicht ontbreekt van de daadwerkelijke verspreiding. Ook is niet iedereen op de hoogte van de [voorbeeldbrief](#) op Boekstartpro (AVG-proof). De verspreiding vindt plaats via gemeente en/of CB (BoekStartcoach) en/of kinderopvang. Ook wordt de brief via Burgerzaken uitgereikt bij aangifte van de geboorte of in de geboortekoffer/welkomstpakket/ Taalkado van de gemeente gedaan.

#### Tips

- Zorg dat zeker de FO (vrijwilligers) op de hoogte is van de inhoud van de brief en waar die voor staat.
- Onderhoud contact met de gemeente over de brief; spreek af wanneer ze worden verzonden, bijvoorbeeld ieder kwartaal. Je kunt daar dan als Bibliotheek op anticiperen door in ieder geval voldoende koffers in huis te hebben of juist in die periode een BoekStartactiviteit te organiseren. Ga ook het gesprek (weer eens) aan met de gemeente als je merkt dat ouders niet altijd de brief ontvangen hebben. Om verwatering te voorkomen is regelmatig contact belangrijk!
- Wanneer de brief op vaste momenten in het jaar wordt verstuurd (bijv. 4x per jaar) dan weet je wanneer je een toeloop van ouders kunt verwachten in de Bibliotheek. Benut dit moment door in die perioden iets extra's te bieden, zowel visueel als qua activiteiten. Zulke vaste momenten in het jaar geven ook het FO-personeel duidelijkheid.
- Betrek de marketingmedewerker van de Bibliotheek.
- Maak gebruik van verschillende kanalen: behalve via gemeente en consultatiebureau bijvoorbeeld tijdens de BoekStartuurtjes of mamacafé in de Bibliotheek, via de VoorleesExpress, kraamzorgorganisaties, ouderavonden of ouderbabygroepen.
- Denk ook aan de mogelijkheid om de brief/waardebon mee te geven bij de intake van baby's op BoekStart in de kinderopvanglocaties en tijdens de nacontrole bij de verloskundige.

#### Koffertje

In veel bibliotheken is het Boekstartkoffertje te vinden als voorbeeld bij de informatiebalie en/of in de BoekStarthoek. Maar de zichtbaarheid van het koffertje in de Bibliotheek laat ook nog vaak te wensen over, zeker in niet altijd bemande bibliotheken met het oog op diefstal. Ook als er in bibliotheken een zogeheten clean-deskpolicy beleid wordt gevoerd of er andere regels zijn met betrekking tot plaatsen en ophangen van materialen, gaat dit ten koste van de zichtbaarheid van het koffertje.

#### Tips

- Maakt je Bibliotheek gebruik van narrowcasting? Er is ook een kort filmpje dat het koffertje en de inhoud laat zien.
- Plaats om diefstal te beperken lege koffertjes in de Bibliotheek of plaats ze zo mogelijk in een vitrinekast. Of hang er een aantal aan het plafond bij elkaar!
- Neem naar bijvoorbeeld ouderbijeenkomsten op locatie het koffertje mee en BoekStartbonnen om uit te delen.
- Stop relevant lokaal informatiemateriaal in het koffertje, bijvoorbeeld informatie over het lokale activiteitenaanbod.

### Promotiematerialen

De landelijke BoekStartmaterialen worden mooi en actueel gevonden. Er wordt gebruik gemaakt van het landelijk aanbod tijdens bijeenkomsten, zoals een jaarlijkse Baby-, Peuter- en Kleutermarkt, lokale peuterfestivals, speelochtenden, ouderbijeenkomsten, inloopochtenden, Boekstartcafé, maar ook bij presentaties. Een aandachtspunt is eigen materialen 0-6 jaar te voorzien van een BoekStartlogo. Als de materialen alleen digitaal worden gepresenteerd, is dit niet goed zichtbaar in de Bibliotheek. Al helemaal niet als BoekStart op de pc's voor het publiek raadpleegbaar is, maar de pc's niet in de buurt van de BoekStarthoek staan.

#### Tips

- Alle materialen van BoekStart zijn tegen verzendkosten te bestellen via de [BoekStartbestellijst](#). Voor sommige artikelen zoals uitdeelcadeautjes wordt een kleine vergoeding gevraagd.
- Voorzie de samenwerkingspartners van materialen, denk ook aan activiteiten van de gemeente.
- Download en print de A4 Baby's houden van boeken! in zeven talen om hem actief bij de CJG's mee te kunnen geven aan anderstalige ouders.
- Stel voor partners als consultatiebureau en kinderopvang een promotiepakket beschikbaar met daarin de landelijke materialen zoals vlaggenlijn, banier, display, folders et cetera.
- Als er in de Bibliotheek vanwege clean-deskpolicy of andere regels geen BoekStartmaterialen zichtbaar mogen zijn, zet dan in ieder geval tijdens een bijeenkomst de banier neer. Basisbibliotheken hebben er een aantal ter beschikking gekregen tijdens de jubileumactie om in te zetten waar nodig.
- Benut de promotiematerialen van BoekStart en zet ze actief in tijdens (netwerk)bijeenkomsten, presentaties en scholingen/terugkombijeenkomsten (denk aan de banier, de filmpjes, de diverse flyers, posters, het koffertje, de boekjes uit de collectie etc.). Zet de banier neer bij een happening tijdens De Nationale Voorleesdagen.

### Online zichtbaarheid BoekStart

Met de online zichtbaarheid van BoekStart is het minder goed gesteld. Tekenend is wellicht dat dit onderdeel het minst goed is ingevuld. Goed om te merken was dat juist hier door de vragen bewustwording teweeg werd gebracht. Het BoekStartlogo ontbreekt nogal eens of informatie over BoekStart bleek verdwenen na vernieuwing van de website. Bij slechts de helft van het aantal ingevulde checklists is BoekStart goed zichtbaar op de website van de Bibliotheek en is er een link naar Boekstart.nl. Lokale activiteiten voor 0-6 staan over het algemeen wel op de website van de Bibliotheek vermeld en worden ook goed gedeeld via sociale media. Maar lang niet altijd wordt daarbij gerefereerd aan BoekStart. De nieuwsbrief van de Bibliotheek kan (veel) beter worden benut en er wordt lang niet altijd aan gedacht om BoekStart bij de doelgroep onder de aandacht te brengen via (de website van) samenwerkingspartners. De BoekStartapp wordt vaak niet actief in de promotie meegenomen. De online zichtbaarheid van BoekStart is in veel bibliotheken nog niet structureel. Van BoekStart-elementen binnen de WaaS wordt nauwelijks gebruik gemaakt: veel bibliotheken zijn er niet mee bekend.

#### Tips

- Let erop dat de informatie actueel is, en dat er deeplinks zijn naar o.a. de landelijke website en de daar genoemde nieuwsbrieven en boekentips.
- Deel nieuwe items op (besloten) Facebookgroepen voor bijv. voorleescoördinatoren en via de reguliere social media kanalen van de Bibliotheek (denk bijvoorbeeld aan het delen van komende activiteiten, sfeerimpressies van de activiteiten, foto's).
- Benut de nieuwsbrief van de Bibliotheek om actuele BoekStartzaken te melden.
- Benut kansen om BoekStart onder de aandacht te brengen via websites/nieuwsbrieven van lokale samenwerkingspartners. Datzelfde geldt voor de BoekStartapp.
- Maak een communicatieplan, op basis waarvan er op reguliere basis regelmatig zelf iets aangeleverd kan worden aan de communicatiemedewerker/webmaster van de Bibliotheek. Zie hiervoor ook het BoekStart communicatieplan in de [Toolkit](#).

## 4. Inrichting

### Bevindingen

In de meeste gevallen is de BoekStarthoek goed toegankelijk, ook met kinderwagens en buggy's. Soms is daar zelfs een aparte 'parkeerplaats' voor. Als de BoekStarthoek boven is, is er een lift zodat ook dan de kinderwagens/buggy's kunnen worden meegenomen. De BoekStarthoek is ook in de meeste gevallen op een logische plaats gesitueerd in de Bibliotheek. Vaak op de jeugdafdeling/ in de jeugdhoek bij het gedeelte voor peuter en kleuter. Soms is er voor BoekStart geen aparte hoek, omdat er gedacht is vanuit de doorgaande lijn. In een enkel geval is de BoekStarthoek te vinden bij de collectie opvoedboeken, naast de kinderopvang of speeltheek.

Als de ruimte het enigszins toelaat, zijn er zitplekjes en/of voorleeshoekjes gecreëerd. In een box en/of speelkleed is veel minder voorzien. Bibliotheken hebben de ervaring dat er weinig gebruik van wordt gemaakt met oog op hygiëne of er is geen ruimte voor. Wat in veel gevallen echt te wensen overlaat is de aankleding van de BoekStarthoek. Promotiemateriaal is vaak niet op orde, de hoek valt onvoldoende op of de uitstraling is niet aantrekkelijk door bijvoorbeeld gedateerdheid (oud logo!).

### Tips

- Gezien de lijn preventie – curatie en de gezinsaanpak kan de BoekStarthoek heel goed bij een Taalhuis/Taalpunt worden gesitueerd. Zo wordt meteen ook de gezinsaanpak gevisualiseerd.
- Let erop dat de BoekStarthoek niet vlakbij een leesplek of stilteplek is vanwege geluidsoverlast. Naast de voorleeshoek is een betere plaats.
- De hoek kan al snel opgefrist worden door in ieder geval het oude logo te vervangen, de presentatie van de boekjes te verbeteren en te zorgen dat er up-to-date promotiemateriaal ligt.

## 5. Werkprocessen

### Vragen/advies

In de meeste bibliotheken is een duidelijk informatiepunt/servicebalie waar ouders terecht kunnen met vragen of informatie kunnen krijgen, hetzij niet (altijd) bemand of slechts op bepaalde uren. In kleine vestigingen is er soms helemaal geen balie, maar zelf-service. In een enkel geval is er een gastvrouw die de bezoekers ontvangt en zo nodig doorverwijst.

### Tips

- Geef bij/op de (algemene) informatiebalie duidelijk aan dat men daar terecht kan voor informatie over BoekStart. Zet bijvoorbeeld een koffertje neer. Of hang voorstelkaarten op van de BoekStart/jeugdmedewerkers (en van de BoekStartcoach). Denk ook aan een goede signing.
- Als de balie niet (altijd) bemand kan zijn, stel dan speciale vragenurtjes in en geef die duidelijk aan, bijvoorbeeld in de brief of door middel van een flyer in het koffertje (ook op de website van de Bibliotheek).
- Zorg er zeker tijdens BoekStartbijeenkomsten voor dat er (speciaal) iemand aanwezig is om informatie te geven.

### Klantbenadering en servicegerichtheid bibliotheekmedewerkers

De klantbenadering laat nog al eens te wensen over, vooral v.w.b. pro-activiteit. Wel worden er in menig Bibliotheek rondleidingen gegeven. De klant- en servicegerichtheid verschillen sterk per medewerker. Herkennen van laagtaalvaardige ouders blijft lastig. Anderstaligen zijn beter te herkennen dan Nederlandse laagtaalvaardige ouders (NT1).

### Tips

- Zet ambassadeurs in.
- Attendeer laagtaalvaardige ouders op BoekStart via het consultatiebureau, aanmeldingen voor taallessen, het Taalhuis/Taalpunt of Taalcafé's/Taalsprekuren. Maak gebruik van de wisselwerking.
- Warme ontvangst: toon echt belangstelling voor de ouder en met name voor het kind en zorg dat de ouder een reden heeft om terug te keren in de Bibliotheek.

### *Deskundigheidsbevordering van bibliotheekmedewerkers*

Slechts een derde van de bibliotheken die de vragenlijst invulden is toegerust met voldoende en actuele kennis en informatie over BoekStart, en is bekend met het aanvullende aanbod (in de doorgaande lijn). Vaak wordt het als aandachtspunt genoemd. Meestal zijn medewerkers bij aanvang van BoekStart wel geschoold, maar is dit verwaterd of zijn er inmiddels nieuwe medewerkers gekomen. Of is de kennis beperkt tot enkele medewerkers, zeker als er met veel vrijwilligers wordt gewerkt. Bij wisseling personeel is doorlopend actie nodig!

#### Tips

- Gebruik medewerkersbijeenkomsten/teamoverleg voor kennisdeling.
- Kennisoverdracht/scholing kan in fragmenten, elke keer een bepaald onderwerp.
- Maak ontvangst (laagtaalvaardige) ouders tot vast agendapunt op het FO-overleg, zodat het blijft leven.

## 6. Activiteiten

### *Bevindingen*

Tweederde van de bibliotheken die de checklist invulden organiseren regelmatig aansprekende activiteiten rondom BoekStart; ongeveer een derde doet dat incidenteel. Een klein deel gaf aan geen activiteiten te organiseren omdat de (financiële) ruimte ontbreekt. Ook komt het voor dat activiteiten alleen op de hoofdvestiging plaatsvinden en niet in de filialen. Soms is het lastig vanwege 'concurrerende' activiteiten in de Bibliotheek. Activiteiten worden zichtbaar gemaakt zowel via de (online) agenda en als via de social media kanalen, maar lang niet alle bibliotheken maken gebruik van beide wegen. Van (samenwerkings)partners en de lokale media maakt slechts de helft van de bibliotheken gebruik die de vragenlijst invulden. In de meeste bibliotheken wordt er bij BoekStartactiviteiten vrije inloop gehanteerd. Soms is aanmelding gewenst, bijv. bij cursussen. Of als er een hoge opkomst wordt verwacht, er een maximaal aantal plekken beschikbaar is, of met het oog op calamiteiten. Als er wordt samengewerkt met een partner als de kinderopvang is een bijeenkomst meestal voor een besloten groep. Een enkele bibliotheek vraagt een vergoeding (bijv. € 2 à € 2,50 per kind), de ouders mogen dan gratis mee.

#### Tips

- Verstuur (maandelijks) een mail aan ouders over de BoekStartactiviteiten.
- Maak van BoekStartbijeenkomsten evenementen die je van tevoren inplant op Facebook; stel BoekStartNederland als medeorganisator. Zo kunnen deze evenementen landelijk gezien en gedeeld worden.
- Gebruik #BoekStart in berichtjes zodat ze ook op de landelijke tijdlijn zichtbaar worden.
- Maak activiteiten bekend via de lokale media d.m.v. persberichten; stuur een mooie en aansprekende persfoto mee.
- Deel successen! Zorg dat er van activiteiten verslag wordt gedaan (lokale pers, nieuwsberichten site e.d.).
- Maak deelname bij voorkeur (financieel) zo laagdrempelig mogelijk.
- Nodig een keer een wethouder, ambtenaar, schrijver of BN'er uit als publiekstrekker en om aandacht in de (plaatselijke) pers te genereren.

## B. Aandachtspunten en aanbevelingen

### 1. Voor de bibliotheken

Het is dringend gewenst dat de Bibliotheek inzet op:

- Zichtbaarheid koffertje in de Bibliotheek
- Oude logo vervangen!
- Jaarlijks herhalen van de training. Deskundigheidsbevordering bibliotheekmedewerkers kan vaak beter of moet worden opgefrist. m.n. module Ontvangst ouders. Ondersteuning gewenst v.w.b. laagtaalvaardige ouders.
- Boekstartapp promoten, bijv. door de BoekStartcoach en in de front office bij inschrijving
- Zichtbaarheid op website de Bibliotheek
- Structureel als onderwerp op de agenda FO-overleg

## 2. Voor de POI's

Om hun bibliotheken te ondersteunen kan de POI:

- Provinciale terugkoppeling organiseren, bijv. een provinciale bijeenkomst waarbij bibliotheken kunnen uitwisselen over de zichtbaarheid van BoekStart.
- Bij de bibliotheken voorbeelden uit de praktijk ophalen en delen met het SPN BoekStartkernteam, zodat het landelijk kan worden gedeeld.
- Zorgdragen voor het organiseren van (scholings)bijeenkomsten gericht op BoekStart- en/of frontoffice medewerkers.
- Een provinciale bijeenkomst organiseren om de bibliotheken toe te rusten ter verbetering/optimalisering van de zichtbaarheid met het inspiratiedocument *BoekStart in de spotlights* als onderlegger. Het is belangrijk om de marketingmedewerkers van de bibliotheken ook hierbij te betrekken.

## C. Goed voorbeeld AanZet

Bibliotheek AanZet werkte aan de hand van een plan voor het creëren van een structureel, stimulerend lokaal voorleesklimaat stap voor stap aan het beter zichtbaar maken van BoekStart in alle dertien gemeenten van het werkgebied. Marjolein de Zeeuw vertelt als projectleider, hoe zij het met elkaar hebben aangepakt. [Lees meer.](#)