



AFSTUDEERPROJECT

INBURGERINGSPUNT VOOR INBURGERAARS IN CENTRE CÉRAMIQUE MAASTRICHT: ADVIESRAPPORT



Auteur: Marijn Kern
Studentnummer: 20057834
Studiejaar: IDM-4
Opleiding: Informatiedienstverlening en –management,
Haagse Hogeschool, Den Haag
Afstudeerorganisatie: Gemeente Maastricht, Sector Sociale Culturele Zaken (SCZ) –
Centre Céramique, Stadsbibliotheek
Afdeling: Informatieve Teams
Afstudeeropdracht: Het opzetten van een Inburgeringspunt in Centre Céramique Maastricht
Datum: 15 juni 2009
Opdrachtgever: Mevrouw. I.F.L. Sprooten
Bedrijfsbegeleider: De heer J.C.P. Glazenburg
Docentbegeleider: Mevrouw G.R. Schadee
Examinatoren: De heer A.A. van Dijk & de heer H. Veeneman

AFSTUDEERPROJECT



INBURGERINGSPUNT VOOR INBURGERAARS IN CENTRE CÉRAMIQUE MAASTRICHT: ADVIESRAPPORT

Auteur: Marijn Kern
Studentnummer: 20057834
Studiejaar: IDM-4
Opleiding: Informatiedienstverlening en –management,
Haagse Hogeschool
Afstudeerorganisatie: Gemeente Maastricht, Sector Sociale Culturele Zaken (SCZ) –
Centre Céramique, Stadsbibliotheek
Afdeling: Informatieve Teams
Afstudeeropdracht: Het opzetten van een Inburgeringspunt in Centre Céramique Maastricht
Datum: 15 juni 2009
Bedrijfsbegeleider: De heer J.C.P. Glazenburg
Docentbegeleider: Mevrouw G.R. Schadee
Examinator: De heer A.A. van Dijk
De heer H. Veeneman

Eine Mausgeschichte

Eine Maus geht mit ihrem Mausekind durch das Haus. Plötzlich hören sie eine Katze. Das Mausekind hat grosse Angst.

Die Katze kommt näher. Die Mausemama sagt zu ihrem Kind: „Hab’ keine Angst und hör mir gut zu!“. Vor ihrem erstaunten Mausekind fängt sie an zu bellen: „Wau, wau, wau, wau...“. Jetzt hat die Katze grosse Angst und läuft schnell weg. Da sagt die Mama zu ihrem Mausekind: „Siehst du, wie nützlich es ist, zweisprachig zu sein“.

Tekst op een affiche in de bibliotheek Globlivres in Renens

Samenvatting

Dit is het afstudeerrapport dat ik heb geschreven in het kader van mijn afstudeeropdracht voor de opleiding Informatiedienstverlening en -Management aan de Haagse Hogeschool. Deze afstudeeropdracht heb ik uitgevoerd in Centre Céramique in Maastricht in de periode van december 2008 tot juli 2009.

De opdracht luidt als volgt:

“Breng een advies uit over hoe en in welke vorm en met welke partijen een Inburgeringspunt in Centre Céramique ingericht kan worden, zodanig dat de doelgroep laagdrempelig wordt bereikt en naar behoefte van de juiste informatie wordt voorzien”.

Ik heb daartoe eerst navraag gedaan naar de omvang, de situering en de diversiteit van de doelgroep, de eisen waaraan een Inburgeringspunt moet voldoen, welke fysieke, digitale, organisatorische en personele faciliteiten Centre Céramique nodig heeft om een Inburgeringspunt op te zetten, in te richten en te exploiteren en met welke partijen samenwerking moet worden gezocht.

Om zoveel mogelijk informatie te vergaren heb ik een inventarisatie opgemaakt van:

- de partijen die een rol/taak in het Inburgeringspunt kunnen vervullen
- het gewenste en het reeds aanwezige collectie-aanbod zowel fysiek als digitaal voor het Inburgeringspunt
- de mogelijkheden van promotieactiviteiten
- de noodzakelijke dienstverlening
- de meest optimale locatiekeuze van de vestiging van het Inburgeringspunt
- de gewenste inrichting
- de wijze van implementatie in de organisatie

Het onderzoek wijst uit dat voordat het Inburgeringspunt opgezet wordt en operationeel wordt het noodzakelijk is om activiteiten in de zin van deskundigheidsbevordering te organiseren t.b.v. de medewerkers van Centre Céramique, zodat zij over de onderwerpen inburgering, laaggeletterdheid en het Inburgeringspunt breder en dieper worden geïnformeerd. Daarnaast is van belang voor de implementatie dat er draagvlak wordt gecreëerd bij de medewerkers en het managementteam.

Gezien het aantal inburgeraars in Maastricht (± 1700) is het aan te raden om het Inburgeringspunt in kleine stappen op te zetten, te beginnen met een “eenvoudig Inburgeringspunt”. Daarna kan het uitgebreid worden, zullen er toevoegingen van nieuwe informatiebronnen, maar ook verwijderingen plaats vinden op advies van de beheerder of wellicht de gebruikers.

Actief onderhoud is van belang.

Constance actualisering van de informatie is een zeer essentieel aspect.

Voor de promotie van het Inburgeringspunt is het belangrijk om gebruik te maken van de contacten met de betrokken samenwerkende partijen, maar ook met organisaties binnen de culturen van de inburgeraars.

Het Internationaal onderzoek wees uit dat er in de toekomst, wanneer er veel gebruikt wordt gemaakt van het Inburgeringspunt, wellicht ook naar de haalbaarheid van multiculturele dienstverlening in de vestigingen van Centre Céramique gekeken kan worden, zoals het organiseren van tentoonstellingen en presentaties over de andere culturen.

Echter, voordat dit is bereikt moet er zorg gedragen worden de informatie in het Inburgeringspunt zodanig laagdrempelig aan te bieden, dat de inburgeraars Centre Céramique gaan zien als een informatie- en kenniscentrum, waar zij in de toekomst graag gebruik van willen blijven maken.

“Wissen heißt: wissen wo es geschrieben steht”

Albert Einstein

Voorwoord

Met dit afstudeerrapport sluit ik mijn opleiding Informatiedienstverlening en -Management aan de Haagse Hogeschool af. Dit adviesrapport heb ik geschreven voor Centre Céramique in Maastricht, waar ik de afgelopen zeven maanden mijn afstudeerstage heb mogen lopen. Deze afstudeerstage was voor mij een zeer bijzondere ervaring.

Graag wil ik iedereen die op enig moment actieve hulp heeft geboden en/of een steun is geweest bedanken voor hun betrokkenheid en enthousiasme. Enkele mensen wil ik in het bijzonder noemen:

Mijn docentbegeleidster en examinerator Grada Schadee en Jos van Dijk, voor de begeleiding vanuit de opleiding, voor hun meedenken over en de prettige en goede feedback.

Jurn Glazenburg en Bart Linssen voor de begeleiding vanuit Centre Céramique, die mij het vertrouwen gaven om dit project uit te voeren. Voor de samenwerking, het meedenken over het onderzoek, de interesse en de prettige hulp en feedback.

De medewerkers van Centre Céramique voor alle goede raadgevingen en informatie die ik nodig had voor dit onderzoek en de aangename samenwerking in deze.

De contactpersonen van de bibliotheken die ik bezocht tijdens mijn onderzoek:

Lydia van Duijn, Stadbibliotheek Haarlem

Peggy van den Crommenacker, Openbare Bibliotheek Kruiskamp, Amersfoort

Remko Jas, Bibliotheek Crabbefhof, Dordrecht

Marijke Buursen, Bibliotheek De Marienburg, Nijmegen

Sylvia Volkert, Gemeentebibliotheek, Utrecht

De contactpersoon van de Vereniging Openbare Bibliotheken, Ine Kamp, voor de zorgvuldige informatie over NL-punten, inburgering en laaggeletterdheid.

Mijn ouders voor het geduld, het meedenken en de feedback op het opgeleverde resultaat.

Maastricht, juni 2009

Marijn Kern

Inhoudsopgave

VOORWOORD	6
INLEIDING	10
1. DOELSTELLING EN PROBLEEMSTELLING Afstudeeropdracht	11
2. GEVOLGDE WERKWIJZE EN VERANTWOORDING	12
3. INBURGERING EN INBURGERINGSPUNT	18
3.1. NAAM VAN HET INBURGERINGSPUNT	18
3.2. RELATIE GEMEENTE MAASTRICHT EN CENTRE CÉRAMIQUE	18
3.3. AANSTURING VERANTWOORDELIJKE VOOR HET NL-PUNT	19
3.3.1. Taken van de informatiespecialist	19
3.4. PROMOTIE VAN HET NL-PUNT	20
3.4.1. Externe promotie van het NL-punt	20
3.4.2. Promotie van het NL-punt intern in Centre Céramique	23
3.4.3. Taken van de Medewerker PR en Marketing	23
3.5. VOORLICHTING OVER DIENSTVERLENING AAN INBURGERAARS AAN MEDEWERKERS IN CENTRE CÉRAMIQUE: INTERN	24
3.5.1. Bijscholing over digitale producten aan inlichtingenmedewerkers in Centre Céramique: intern	24
3.5.2. Taken voor de bibliotheektechnisch medewerker en/of medewerker bijscholing digitale producten inburgeraars aan medewerkers	25
3.6. TOEKOMSTPLANNEN VOOR CENTRE CÉRAMIQUE	25
3.6.1. Vergroten kennis van de doelgroep	25
3.6.2. Vervolg taken van de informatiespecialist	25
3.6.3. Vervolg promotie van het NL-punt	25
3.6.4. Vervolg voorlichting over dienstverlening aan inburgeraars aan medewerkers in Centre Céramique: intern	26
4. SAMENWERKING MET PARTIJEN	27
4.1. DE BETROKKEN PARTIJEN	27
4.1.1. Opleidingsinstituten	27
4.1.2. Welzijnsorganisaties/maatschappelijke organisaties	27
4.2. SAMENWERKING MET PARTIJEN	29
4.3. ACTIVITEITEN IN SAMENWERKING MET PARTIJEN	29
4.3.1. Samenvattend activiteiten in samenwerking met partijen	32
4.4. AFSLUITEN VAN EEN CONVENANT	33
4.5. TOEKOMSTPLANNEN VOOR CENTRE CÉRAMIQUE	33
4.5.1. Vervolg samenwerking met partijen	33
4.5.2. Vervolg cursussen en workshops	34
5. DIENSTVERLENING	35
5.1. SPECIFIEKE TAKEN VOOR DE KLANTENSERVICE	35
5.2. SPECIFIEKE TAKEN VOOR DE AFDELING AUC / BALIE-ABONNEMENTEN	36
5.3. SPECIFIEKE TAKEN VOOR DE INLICHTINGENMEDEWERKERS	36
5.4. TAKEN VOOR DE BIBLIOTHEEKTECHNISCH MEDEWERKER EN INFORMATIESPECIALIST	36
5.5. RONDLEIDINGEN IN CENTRE CÉRAMIQUE	36
5.6. TOEKOMSTPLANNEN VOOR CENTRE CÉRAMIQUE	37

5.6.1. Multiculturele dienstverlening	37
5.6.2. Opzetten van een nieuw informatiepunt	38
6. COLLECTIE NL-PUNT	40
6.1. AFSTEMMING AANVULLEND COLLECTIE MATERIAAL VOOR HET NL-PUNT	40
6.2. PLAATSINGSSYSTEEM FYSIEKE COLLECTIE	40
6.2.1. Naamgeving in de catalogus.....	40
6.2.2. SISO normering	40
6.2.3. Sticker op collectie-aanbod NL-punt.....	41
6.2.4. Indeling collectie-aanbod NL-punt	41
6.3. COLLECTIE-AANBOD NL-PUNT	44
6.3.1. Uit de collectie/dubbel aanschaf.....	44
6.4. AANVULLEND MATERIAAL VOOR IN DE COLLECTIE VAN HET NL-PUNT.....	44
6.4.1. Kranten en tijdschriften als lesmateriaal	44
6.4.2. Buitenlandse kranten en tijdschriften.....	45
6.5. AFSTEMMING AANVULLENDE DIGITALE COLLECTIE VOOR DE PUBLIEKS-PC'S IN HET NL-PUNT / OVERIGE PUBLIEKS-PC'S.....	45
6.6. TOEGANKELIJK MAKEN VAN DE DIGITALE COLLECTIE.....	45
6.6.1. Producten op de publieks-pc's.....	45
6.6.2. Indeling digitale collectie op de publieks-pc's	47
6.6.3. Handleiding digitale producten voor inburgeraars	48
6.7. TAKEN INFORMATIESPECIALIST-ICT, BIBLIOTHEEKTECHNISCH MEDEWERKER EN MEDEWERKER IAS	48
6.8. TEVREDENHEIDSONDERZOEK DIGITALE PRODUCTEN BIJ INBURGERAARS.....	48
6.9. TOEKOMSTIGE ONTWIKKELING VOOR CENTRE CÉRAMIQUE	48
6.9.1. Vervolg afstemming aanvullend collectie materiaal voor in het NL-punt	48
6.9.2. Vervolg digitale collectie aanbod op de publieks-pc's in het NL-punt / overige publieks-pc's.....	48
7. LOCATIEKEUZE VAN HET NL-PUNT	50
7.1. LOCATIEKEUZE VESTIGING NL-PUNT	50
7.2. UITSTRALING VAN HET NL-PUNT.....	50
7.3. LOGO VAN HET NL-PUNT	51
8. INRICHTING VAN HET NL-PUNT	54
8.1. BENODIGDHEDEN INRICHTING VAN HET NL-PUNT.....	54
8.2. PLAATSING IN FILIAAL MALPERTUIS	54
8.3. LOCATIE NL-PUNT IN CENTRE CERAMIQUE	56
8.4. BEWEGWIJZERING NL-PUNT IN CENTRE CÉRAMIQUE	63
8.5. FYSIEKE INRICHTING VAN HET NL-PUNT IN CENTRE CÉRAMIQUE.....	63
8.5.1. Interieurstijl	63
8.5.2. Aanwezig meubilair in Centre Céramique	64
8.6. PLAATSING IN FILIAAL HEER.....	65
8.7. OP LOCATIES IN BUURTHUIZEN	65
8.7.1. Voorlichtingsfolders NL-punt en andere informatiefolders	65
8.7.2. Andere faciliteiten	65
9. IMPLEMENTATIEPLAN NL-PUNT CENTRE CERAMIQUE.....	67
9.1. IMPLEMENTATIEPLAN NL-PUNT CENTRE CÉRAMIQUE.....	67
9.2. SCHATTING TIJDSDUUR OPZET EN PERSONELE BEZETTING NL-PUNT CENTRE CÉRAMIQUE	76
9.3. BEGROTING NL-PUNT CENTRE CÉRAMIQUE.....	77

9.3.1. *Kosten fysieke inrichting in Centre Céramique, filiaal Malpertuis en filiaal Heer*77

LITERATUURLIJST.....	78
-----------------------------	-----------

Inleiding

Om een advies te geven voor het neerzetten van een “Inburgeringspunt in Centre Céramique”, ben ik steeds uitgegaan van de taken die de partijen gaan uitvoeren.

Met de partijen bedoel ik achtereenvolgens:

- Centre Céramique
- De betrokken partijen bij het Inburgeringspunt

Hierbij ben ik steeds uitgegaan van één vraag: Wat zijn de activiteiten/taken die uitgevoerd moeten worden en welke partij gaat deze activiteiten/taken uitvoeren?

Mijn advies is om in eerste instantie de basis “Inburgeringspunt in CC” neer te zetten, gericht op de doelstelling van de VOB.

Dit adviesrapportage heb ik opgezet m.b.v. de interviewgegevens uit de bibliotheken die al een Inburgeringspunt hebben opgezet. Hierbij hoort dan tevens een advies over de collectie, de inrichting en de noodzakelijke samenwerking met andere partijen.

Om de vertaling te kunnen maken naar culturele diversiteit, heb ik al een aantal buitenlandse voorbeelden verwerkt.

Een Internationaal onderzoek vergt naar mijn mening meer onderzoek, zowel literatuuronderzoek als (email)-contact met diverse buitenlandse bibliotheken. Vanwege tijdgebrek en misschien een noodzakelijk andere aanpak van onderzoek, zal dit niet haalbaar zijn in deze periode. Hierbij komt ook nog de vraag welke multiculturele verdieping er wenselijk is bij CC.

De basis van een inburgeringspunt in CC, gelet op alle behoeften en samenwerking, moet vooral als doel hebben dat inburgeraars het inburgeringsexamen (theorie en Cruciale Praktijksituaties CP6) in Nederland behalen (met behulp van materiaal uit het Inburgeringspunt in de bibliotheek). Daarna kan er aandacht geschonken worden aan verdere verdieping. In de tussentijd moet er wel op gelet worden of het Inburgeringspunt goed functioneert naar de inburgeraars en andere instanties toe.

De volgende stap is dan om de vertaling naar culturele diversiteit van de VOB op te pakken, met als basis de richtlijnen van de IFLA. Verder is dan een Internationaal onderzoek noodzakelijk d.m.v. meer literatuuronderzoek en praktijkvoorbeelden uit buitenlandse bibliotheken.

Deze verbreding en verdieping naar een “multiculturele Bibliotheek” kan dan pas doorgezet worden als de basis er staat en functioneert. Dan kan contact gezocht worden met diverse bibliotheken en instanties uit de Euregio, met name België vanwege de Nederlandse taal. Uiteindelijk zouden de stad Maastricht en Centre Céramique het onderwerp inburgering kunnen meenemen in het streven naar Europese Culturele Hoofdstad 2018.

Leeswijzer:

Regelmatige voorbeelden uit het Internationaal onderzoek zijn als illustraties aangegeven. Deze zijn in een kader weergegeven.

Algemene opmerkingen staan schuin gedrukt in een kader weergegeven.

De citaten uit de literatuur zijn in een kleiner lettertype weergegeven en in het midden van de pagina neergezet.

1. Doelstelling en probleemstelling afstudeeropdracht

Doelstelling:

Breng een advies uit over hoe en in welke vorm en met welke partijen een Inburgeringspunt in Centre Céramique ingericht kan worden, zodanig dat de doelgroep laagdrempelig wordt bereikt en naar behoefte van de juiste informatie wordt voorzien.

Probleemstelling:

Wat heeft Centre Céramique allemaal nodig voor een Inburgeringspunt in Centre Céramique en aan welke eisen moet zulk Inburgeringspunt voldoen.

2. Gevolgde werkwijze en verantwoording

Om een advies te kunnen geven voor het opzetten van een Inburgeringspunt in Centre Céramique heb ik mijn onderzoek gesplitst in twee onderdelen.

- 1). Het Nederlandse gedeelte, waarbij ik in vijf bibliotheken in het land een interview heb afgenomen bij een medewerker en ben gaan kijken hoe zij fysiek hun Inburgeringspunt hebben ingericht.
- 2). Het Internationale onderzoek, waarbij ik een bronnenonderzoek (desk research) heb gedaan naar de activiteiten en organisatievormen van Inburgeringspunten in bibliotheken wereldwijd.

Nederlandse gedeelte:

Om mij te informeren en om te zien hoe Inburgeringspunten in andere bibliotheken in Nederland zijn ingericht, heb ik verschillende bibliotheken bezocht. Dit heb ik gedaan door het Inburgeringspunt te bekijken en een interview af te nemen bij de medewerker van de bibliotheek over de opzet en organisatie van het Inburgeringspunt. Als eerste heb ik een kort literatuuronderzoek gedaan naar de betekenis van een Inburgeringsloket in de Openbare Bibliotheek en het doel van het NL Kompas informatiepakket Inburgering.¹ Via de website van het NL Kompas (vakwebsite voor bibliotheekmedewerkers), heb ik een longlist gemaakt van Openbare Bibliotheken met een Inburgeringspunt in Nederland.² Aan de hand van de bevindingen uit het literatuuronderzoek en de bevolkingssamenstelling in de steden via CBS Statline³ heb ik voor mezelf een criterialijst⁴ samengesteld om verschillende bibliotheken uit te zoeken waaraan ik een bezoek ga brengen.

Deze criterialijst bestaat uit de volgende punten:

- 1). Verslag Mw. L. van Duijn
- 2). Innovatiestimulans Bibliotheekvernieuwing
- 3). Producten uit NL Kompas (inspiratie)
- 4). Samenwerking met andere instanties
- 5). NL Punt/Plein, Inburgeringspunt
- 6). NT-2 punt (Nederlandse taal)
- 7). Een aantal jaren actief Inburgeringspunt (vanaf 2006)
- 8). Omvang bibliotheek/stad
- 9). Bevolkingssamenstelling steden
- 10). Makkelijk Lezen Plein
- 11). Quickscan Inburgeringspunten Provincie Zuid-Holland

Aan de hand van deze criterialijst heb ik een shortlist samengesteld van Openbare Bibliotheken met een Inburgeringspunt die ik zou gaan bezoeken.⁵ Aan de hand van de shortlist heb ik bij vijf bibliotheken in Nederland een afspraak gemaakt voor een bezoek. Tijdens het bezoek aan de bibliotheken heb ik een interview afgenomen, waarbij ik aan de betreffende medewerker van de bibliotheek vragen heb gesteld over de opzet en organisatie van hun Inburgeringspunt. Tevens ben ik het Inburgeringspunt gaan bekijken. Het interview heb ik afgenomen d.m.v. een vragenlijst die ik tevoren had samengesteld.⁶

¹ Zie literatuurlijst

² Zie bijlage 7

³ Zie bijlage 8

⁴ Zie bijlage 9

⁵ Zie bijlage 10

⁶ Zie bijlage 12

Ik heb ervoor gekozen om een interview af te nemen bij verschillende Openbare Bibliotheken met een Inburgeringspunt omdat:

- mijn doel was om Inburgeringspunten in verschillende bibliotheken zelf te gaan bekijken, om mij hier een voorstelling van te kunnen maken en niet nogmaals het wiel te hoeven uitvinden
- ik van hun verbeterpunten zou kunnen leren bij de opzet bij Centre Céramique

Tijdens het afnemen van het interview heb ik aantekeningen gemaakt over de informatie die ik gekregen heb. Van de aantekeningen heb ik een compact verslag gemaakt.⁷

Bij deze interviewverslagen heb ik een aantal plus- en minpunten verzameld, die ik belangrijk achtte voor mijn advies aan Centre Céramique. Deze plus- en minpunten heb ik daarna verwerkt in het adviesrapport bij het onderwerp waar dit plus- of minpunt bij hoorde, met mijn eigen advies en met de bijbehorende onderbouwing uit de literatuur. A.d.h.v. de interviewverslagen en de literatuur heb ik een advies gegeven in mijn adviesrapport.⁸

Internationale onderzoek (desk research):

Hierna heb ik ervoor gekozen om een Internationaal onderzoek te doen naar de organisatievorm en activiteiten omtrent inburgering in bibliotheken wereldwijd.

Ik heb voor dit Internationaal onderzoek gekozen omdat:

- het aanbod en de opzet, organisatie en inrichting van Inburgeringspunten in Nederland overal gelijk is, evenals de inspanningen die geleverd worden om ervoor te zorgen dat de inburgeraars de bibliotheek blijven bezoeken
- bibliotheken wereldwijd al langer bezig zijn met inburgering in de bibliotheek. Zij worden in de literatuur vaker “multiculturele Bibliotheek” genoemd
- het aanbod in bibliotheken wereldwijd veelal veel uitgebreider is dan uitsluitend het fysiek inrichten van een Inburgeringspunt (kast met een collectie).
- de bibliotheken in Nederland allemaal ongeveer hetzelfde doen en ik meer vernieuwing wilde zien
- de VOB in haar visiedocument heeft aangegeven dat de dienstverlening kan worden toegespitst op culturele diversiteit⁹
- Centre Céramique zich met de landen eromheen (Duitsland en België) in de toekomst op Euregionale samenwerking zou kunnen richten

De bevindingen van dit Internationaal onderzoek heb ik in eerste instantie verwerkt in een rapport “Internationaal onderzoek inburgering bibliotheken wereldwijd”.¹⁰

Een Internationaal onderzoek vergt naar mijn mening meer onderzoek, zowel literatuuronderzoek als (email)-contact met diverse buitenlandse bibliotheken. Vanwege tijdgebrek zal dit niet haalbaar zijn in deze periode. Hierbij komt ook nog de vraag welke multiculturele verdieping er wenselijk is bij Centre Céramique. Een overweging voor Centre Céramique in de toekomst is dit Internationaal onderzoek als opdracht uit te laten voeren door een IDM'er /informatiespecialist.

⁷ Zie Overzichtslijsten

⁸ Zie Overzichtslijsten en literatuurlijst

⁹ Zie Ensberg 2006 p. 22

¹⁰ Zie bijlage 5

Uitgangspunten

Om een advies te geven voor het inrichten van een “Inburgeringspunt in Centre Céramique”, heb ik steeds de taken die door andere partijen uitgevoerd kunnen gaan worden in acht genomen.

Met de partijen bedoel ik achtereenvolgens:

- Centre Céramique
- ROC Leeuwenborgh Opleidingen in Maastricht
- ROC Arcus College in Heerlen
- Talencentrum van de Universiteit Maastricht
- Volksuniversiteit Nederland (VU Maasland) in Geleen.
- Trajekt Instelling voor Welzijnswerk Maastricht
- Team Inburgering van de Sociale Dienst Maastricht
- Informatie Beheer Groep
- GGD Gemeenschappelijke Gezondheidsdienst Zuidelijk Zuid-Limburg
- Vrouwengezondheidscentrum Maastricht (VGC)
- Humanitas Maastricht ¹¹

Hierbij heb ik mij steeds de vraag gesteld: Welke zijn de activiteiten/taken die uitgevoerd moeten worden en welke partij gaat deze activiteiten/taken uitvoeren?

Om advies te kunnen geven heb ik informatie ingewonnen via:

- gesprekken met medewerkers van Centre Céramique ¹²
- contact met partijen per email
- contact met de Vereniging Openbare Bibliotheken en de medewerkers van de bezochte bibliotheken. Met een verzoek om informatie vanwege onduidelijkheden die ik tijdens het verwerken van het interviewverslag alsnog ben tegengekomen.

Vervolgens heb ik de bevindingen die ik in het adviesrapport voor Centre Céramique wil gaan opnemen, geïnventariseerd en voorzien van mijn eigen advies, telkens uitgaande van bovengenoemde vraag. Om mijn advies te geven heb ik gesprekken gevoerd met diverse medewerkers van Centre Céramique, over hun taken bij Centre Céramique en of taken, die bij inburgering in Centre Céramique horen, hier later aan toegevoegd kunnen worden. Voor deze latere toevoeging van taken behorende bij inburgering heb ik een vertaalslag van de basistaken van de medewerkers gemaakt naar de toekomstige taken. Hierbij heb ik eerst gekeken of deze iets toevoegen aan de dienstverlening die er nu is. In het adviesrapport heb ik de informatie vanuit de Nederlandse en internationale inventarisatie samengevoegd. Bij het advies over de toekomstplannen heb ik de doelstelling van de VOB, die gericht is op de basisfuncties van de bibliotheek en waaruit de dienstverlening wordt toegespitst op culturele diversiteit, in acht genomen.

Om uiteindelijk tot een advies te komen waarin aanbevelingen gedaan worden omtrent de fysieke opzet van een Inburgeringspunt, heb ik de gegevens van de bezochte bibliotheken eerst op een rij gezet. In de bijlage 31 “Beknpte gegevens collectie, inrichting en tijdsduur opzetten van een Inburgeringspunt in bezochte bibliotheken”, worden de gegevens van de collectie, de inrichting en de tijdsbesteding bij het opzetten van de Inburgeringspunten in de bezochte bibliotheken benoemd. Vanuit deze informatie kan ik een beter advies geven omtrent de tijdsbesteding aan de opzet en verdere ontwikkeling van het Inburgeringspunt in Centre Céramique.

¹¹ Voor adresgegevens zie Overzichtslijsten

¹² Zie bijlage 3

Afwijkingen ten opzichte van het afstudeerplan met motivatie

Tijdens het sollicitatiegesprek en de eerste versie van het afstudeerplan zijn er een aantal onderwerpen en producten aan bod gekomen die onderzocht moeten worden.

De onderwerpen waren:

1). Hoe is de bevolkingssamenstelling in de wijken van de drie Openbare Bibliotheken (Malpertuis, Heer en Centre Céramique)?

Voor dit onderzoek heb ik niet gekozen omdat :

- het vak Sociologie niet in mijn opleiding voorkwam
- om dit te onderzoeken veel voorkennis nodig is die ik niet bezit

2). Een onderzoek over de laaggeletterdheid binnen de gemeente Maastricht

Voor dit onderzoek heb ik niet gekozen omdat :

- het vak Sociologie niet in mijn opleiding voorkwam
- om dit te onderzoeken veel voorkennis nodig is die ik niet bezit

3). Contact en overleg met mogelijke partijen in Maastricht en de regio over een mogelijke rol/taak in het Inburgeringsloket.

Voor dit onderzoek heb ik niet gekozen omdat :

- eerst uitgezocht moest worden welke partijen er in aanmerking zouden kunnen komen, a.d.h.v. literatuuronderzoek met name in (Moos e.a. 2008)
- er door het management van Centre Céramique en de gemeente Maastricht er nog beslist moet worden of er een Inburgeringspunt in Centre Céramique zal komen

De producten waren:

1). Onderzoeksrapport bevolkingssamenstelling in de wijken Malpertuis, Heer en Centre Céramique (marktverkenning/-onderzoek)

Voor dit rapport heb ik niet gekozen omdat :

- het vak Sociologie niet in mijn opleiding voorkwam
- om dit te onderzoeken veel voorkennis nodig is die ik niet heb

2). Onderzoeksrapport laaggeletterdheid en Nederlands taalonderwijs in de Gemeente Maastricht (marktverkenning/-onderzoek)

Voor dit rapport heb ik niet gekozen omdat :

- het vak Sociologie niet in mijn opleiding voorkwam
- om dit te onderzoeken veel voorkennis nodig is die ik niet heb

3). Onderzoeksrapport dienstverlening en samenwerkingsvorm partijen Inburgeringsloket Centre Céramique (marktonderzoek)/marketingplan

Voor dit rapport heb ik niet gekozen omdat :

- eerst uitgezocht moest worden welke partijen er in aanmerking zouden kunnen komen, a.d.h.v. literatuuronderzoek met name in (Moos e.a. 2008)
- er door het management van Centre Céramique en de gemeente Maastricht er nog beslist moet worden of er een Inburgeringspunt in Centre Céramique zal komen

4). Implementatieplan medewerkers inlichting en uitleen Centre Céramique i.v.m. contacten met de inburgeraars

Voor dit rapport heb ik niet gekozen omdat :

- in plaats van dit implementatieplan er een interview afgenomen zal worden bij verschillende medewerkers van de inlichting en uitleen binnen Centre Céramique, hoe zij denken over het collectie-aanbod in het inburgeringspunt en de inrichting ervan

5). Beheersplan organisatorische regeling Inburgeringsloket op fysiek en digitaal vlak

Voor dit rapport heb ik niet gekozen omdat :

- in plaats van dit beheersplan er gekeken zal worden naar en een advies gegeven zal worden over de haalbaarheid van een Inburgeringspunt, qua personele bezetting, digitale middelen, kosten en uren

6). Beheer- en implementatieplan Inburgeringsloket Centre Céramique

Voor dit rapport heb ik niet gekozen omdat :

- in plaats van dit beheer- en implementatieplan er gekeken zal worden naar en een advies gegeven zal worden over de inrichting van het Inburgeringspunt, met name de fysieke ruimte en de voorzieningen in het Inburgeringspunt

7). Overzicht Inburgeringspunten (organisatie en inrichting) in Openbare Bibliotheken in Nederland

Dit overzicht heeft een andere titel gekregen:

- interviewverslagen Openbare Bibliotheken in Nederland

8). Internationaal onderzoek inburgering in bibliotheken wereldwijd

Dit onderzoek is bijgevoegd omdat:

- het aanbod en de opzet, organisatie en inrichting van Inburgeringspunten in Nederland overal nagenoeg gelijk is, evenals de inspanningen die geleverd worden om ervoor te zorgen dat de inburgeraars de bibliotheek blijven bezoeken
- bibliotheken wereldwijd al langer bezig zijn met inburgering in de bibliotheek. Zij worden in de literatuur vaker een “multiculturele Bibliotheek” genoemd
- het aanbod in bibliotheken wereldwijd veelal veel uitgebreider is dan uitsluitend het fysiek inrichten van een Inburgeringspunt (kast met een collectie). Omdat de bibliotheken in Nederland allemaal hetzelfde doen en ik voor meer vernieuwing wilde kiezen, heb ik mij bezig gehouden met een onderzoek inburgering via andere bibliotheken
- de VOB in haar visiedocument heeft aangegeven dat de dienstverlening kan worden toegespitst op culturele diversiteit¹³
- Centre Céramique Euregionaal gelegen is (Duitsland en België), waar in de toekomst samenwerking gezocht kan worden

¹³ Zie Ensberg 2006 p. 22

Competentieset:

Wijzigingen competentieset:

De competentieset uit het afstudeerplan bestond uit:

Probleemanalyse

Marktonderzoek

Informatieplan

Business Case

Dienstverlening

Dienstenimplementatie

De uiteindelijke competentieset bestaat uit:

Probleemanalyse

Business Case

Dienstverlening

Dienstenimplementatie

3. Inburgering en Inburgeringspunt

In de Wet inburgering staan de regels voor inburgeren in Nederland. Deze regels zijn bedoeld voor immigranten die naar Nederland komen of al in Nederland wonen.

Relevante eisen over de inburgering voor Centre Céramique

De bibliotheek is onderdeel van de CP *Lezen en spelen*, met als omschrijving:

‘De kandidaat maakt op adequate wijze gebruik van de bibliotheek’. Dat betekent: weten hoe je jezelf en/of je kind kunt inschrijven bij de bibliotheek, informatie begrijpen over de regels en de gang van zaken, een bibliotheekpasje kunnen herkennen en lezen wiens pasje het is, mededelingen op het prikbord kunnen lezen, folders van de bibliotheek met bijvoorbeeld informatie over openingstijden en kosten kunnen lezen, een bepaald boek kunnen vinden, bibliotheekinformatie op de rug van boeken kunnen begrijpen en een inschrijfformulier van de bibliotheek kunnen invullen. Het geheel draait vooral om taalvaardigheid.¹⁴ *

Centre Céramique biedt die faciliteiten die de inburgeraar nodig heeft om goed Nederlands te leren en te schrijven en om bekend te worden met de Nederlandse Samenleving. De inburgeraar maakt bij Centre Céramique gebruik van de fysieke- en digitale collectie, die speciaal bestemd zijn voor het leerproces tijdens het inburgeringstraject.

Centre Céramique is hiertoe een laagdrempelig instituut. Centre Céramique fungeert als het knooppunt van informatie voor het inburgeringsproces.¹⁵

Dit hoofdstuk bevat adviezen over taken en activiteiten, die medewerkers van Centre Céramique zelf gaan regelen en uitvoeren.

3.1. Naam van het Inburgeringspunt

Advies: Het Inburgeringspunt krijgt de naam NL-punt.

Deze naam wordt dan ook in het vervolg van het advies gehanteerd.

Dit om een aantal redenen:

- in het NL-punt bevindt zich een collectie met materiaal voor inburgeraars om de Nederlandse Taal te leren en de Nederlandse Samenleving te leren kennen
- het gaat om informatie om Nederland beter te leren kennen
- het biedt hulp en informatie om voor het Nederlands inburgeringsexamen te slagen en om de inburgeraars te helpen zich in Nederland thuis te voelen

Advies: Doe navraag bij Mw. C. Reijngoudt van Probiblio¹⁶ voor informatie over Lees en Schrijfpunten en laaggeletterdheid. Gemeentebibliotheek Utrecht heeft dit gedaan.¹⁷

3.2. Relatie gemeente Maastricht en Centre Céramique

De gemeente is als opdrachtgever, vanuit haar verantwoordelijkheid voor inburgering, een belangrijke partner voor Centre Céramique en is vanaf het begin in een regiefunctie bij de opzet van het NL-punt betrokken. Er bestaat overeenstemming omtrent filosofie en doelstelling van inburgering in de gemeente Maastricht.

¹⁴ Zie Hottenhuis A. (2007) p. 12-13

* Zie bijlage 13 Cruciale Praktijksituaties (OGO-CP6)

¹⁵ Fischer Weikersthal, 2008, p. 10

¹⁶ www.probiblio.nl

¹⁷ Zie bijlage 14_A

Centre Céramique heeft bij de gewenste resultaten van de Informatieve functie, in het Bedrijfsplan Centre Céramique/Natuur Historisch Museum Maastricht 2006-2010, neergezet: “Toegangspoort tot overheidsinformatie, via “Europe Direct Maastricht” (Europa informatiepunt), “Overheidsinformatie”, en “Inburgerings-informatie” “. ¹⁸

Advies:

Doe onderzoek naar subsidiemogelijkheden bij provincie, overheid en andere organisaties voor het opzetten van het NL-punt en voor de volgende werkzaamheden:

- contact leggen met partijen i.v.m. activiteiten in het NL-punt
- voorlichting geven aan medewerkers
- het inrichten van het NL-punt

3.3. Aansturing verantwoordelijke voor het NL-punt

Advies: Stel voorlopig één aanspreekpunt aan, één verantwoordelijke die alles rond het NL-punt organiseert. Bijvoorbeeld een informatiespecialist. De naam informatiespecialist wordt in het vervolg van het advies gehanteerd.

Advies: In het kader van deskundigheidsbevordering neemt de Informatiespecialist deel aan het landelijk netwerk Laaggeletterdheid van de VOB.

Tevens raadpleegt hij periodiek de site Taalkracht voor bibliotheken, waarop veel informatie over inburgering en laaggeletterdheid wordt verzameld vanuit de werkgroep Inburgering van de VOB en bovengenoemd landelijk netwerk Laaggeletterdheid. ¹⁹

3.3.1. Taken van de informatiespecialist

De taken van de informatiespecialist voor het NL-punt zijn onderverdeeld in organisatie opzet en reguliere taken. De opsomming is in volgorde van belangrijkheid.

Taken organisatie opzet voor de informatiespecialist:

De informatiespecialist

- maakt bij de afdelingen Burgerzaken en het team Inburgering van de Sociale Dienst van de gemeente Maastricht bekend dat er in Centre Céramique een NL-punt is opgezet voor inburgeraars in de gemeente Maastricht en omgeving
- doet onderzoek naar subsidiemogelijkheden bij provincie, overheid en andere organisaties voor het opzetten van het NL-punt
- informeert bij de samenwerkende partijen naar de interesse om samen te werken en wat zij kunnen bieden aan de inburgeraar en aan Centre Céramique
- organiseren opening NL-punt
- het samenstellen van persbericht / promotiemateriaal
- samenwerkingsactiviteiten afstemmen met partijen
- stelt aan de betrokken partijen voor om een aansturing- en organisatiefunctie te vervullen tijdens de organisatie van de rondleidingen voor inburgeraars in Centre Céramique
- maakt duidelijke planningsafspraken over rondleidingen in Centre Céramique voor inburgeraars en evaluatiegesprekken met de betrokken partijen
- sluit een convenant af met samenwerkende partijen en legt de gemaakte afspraken hierin vast
- stelt in samenwerking met de Medewerker PR en Marketing de voorlichtingsfolder van het NL-punt in Centre Céramique samen

¹⁸ Centre Céramique. (2007) blz. 10

¹⁹ Kamp Ine (2009b) , persoonlijke communicatie, 15 mei 2009

- samenwerking organiseren met culturele instelling t.b.v. het samenstellen van een Informatiepakket “Kennismaking met Maastricht voor inburgeraars”
- de producten/diensten van het NL-punt vermelden op de website www.centreCeramique.nl
- aanmelden NL-punt op landelijke en Eureregionale websites

Reguliere taken voor de informatiespecialist:

De informatiespecialist

- onderhoudt contact met en pleegt overleg met de samenwerkende partijen
- stelt zelf de betrokken partijen op de hoogte van de mogelijkheden van rondleidingen door Centre Céramique
- organiseert in samenwerking met de betrokken partijen workshops over de digitale producten aangaande inburgering
- verzorgt gratis lenerspassen voor inburgeraars die voor een bepaalde periode ter beschikking worden gesteld tijdens/na de rondleiding van de inburgeraars
- verzorgt het gratis Informatiepakket “Kennismaking met Maastricht voor inburgeraars” aan de inburgeraars na de rondleidingen door Centre Céramique
- doet navraag bij de gemeente of Welzijnsorganisaties (Trajekt) of er organisaties zijn, die gespecialiseerd zijn in laaggeletterdheid
- doet onderzoek naar de buitenlandse talen die het meest gesproken worden door de inburgeraars
- organiseert periodiek evaluatiebesprekingen met de samenwerkende partijen om informatie, problemen, vorderingen en tips met elkaar te kunnen delen en hier samen feedback op te kunnen geven
- organiseert periodiek evaluaties met de afdelingen van Centre Céramique die betrokken zijn bij het NL-punt over de gang van zaken m.b.t. het NL-punt
- stelt een vragenlijst samen om interesse en behoeften van de inburgeraar te peilen
- ontwikkelt een “interesse/wensen-formulier” voor de inburgeraar
- neemt deel aan het landelijk netwerk Laaggeletterdheid van de VOB (periodieke bijeenkomsten)
- raadpleegt periodiek de site Taalkracht voor bibliotheken m.b.t. informatie over inburgering en laaggeletterdheid vanuit de werkgroep Inburgering van de VOB en het landelijke netwerk
- organiseert regelmatig informatie- en ervaringsuitwisseling met collega-bibliotheken binnen Nederland, maar ook over de Eureregionale grenzen, Duitsland en België

3.4. Promotie van het NL-punt

Het NL-punt wordt op verschillende manieren onder de aandacht gebracht bij de inburgeraars en bij de verschillende partijen, via externe promotie en promotie van het NL-punt intern in Centre Céramique.

3.4.1. Externe promotie van het NL-punt

Deze paragraaf bevat adviezen over diverse promotiemogelijkheden van het NL-punt naar verschillende partijen toe.

- Promotie bij de gemeente Maastricht
- Promotie bij de samenwerkende partijen
- Promotie richting de pers/media
- Promotie bij de inburgeraars
- Aanmelden NL-punt op landelijke en (Eureregionale) websites

Promotie bij de gemeente Maastricht

De informatiespecialist maakt bij de afdeling Burgerzaken en de afdeling Team Inburgering van de Sociale Dienst bekend dat er in Centre Céramique een NL-punt is opgezet voor inburgeraars in de gemeente Maastricht en omgeving.

Promotie bij de samenwerkende partijen

De informatiespecialist informeert bij de verschillende partijen of zij een rol/taak willen vervullen in het NL-punt.

Advies: Draagt zorg voor de opmaak en de verspreiding van voorlichtingsfolders als een gezamenlijke publicatie van de samenwerkende partijen over het NL-punt in Centre Céramique. De gemeentebibliotheek Utrecht publiceert gezamenlijk met de samenwerkende partijen.²⁰

Promotie richting de pers/media

De Medewerker PR en Marketing neemt contact op via verschillende pers en media, waarbij zij bekend maakt dat er in Centre Céramique een NL-punt is opgezet. Zij reikt aan de verschillende media persinformatie aan over het NL-punt. De verschillende media kunnen deze informatie onder de aandacht brengen bij het publiek.

Er vindt publicatie plaats in de lokale kranten, deelname aan informatiemarkten en taalmarkten in de regio en Euregio (België), medewerking aan de Open Dagen van de taalinstellingen (ROC's) waar Centre Céramique mee samenwerkt, zijn verder promotionele activiteiten die worden opgezet.

Publicatie in de lokale kranten zal periodiek gebeuren:

- als persvoorlichting t.b.v. de opening van het NL-punt
- als er een specifieke activiteit in het NL-punt georganiseerd wordt, zoals een informatiemarkt van/over alle partijen die een taak vervullen bij het inburgeringsproces van de inburgeraars

Advies: Informeer bij de samenwerkende partijen naar de interesse voor een gezamenlijke presentatie naar de pers en media.

Promotie bij de inburgeraars

Het NL-punt wordt op verschillende manieren onder de aandacht gebracht bij de inburgeraars.

- Via betrokken partijen
- Via de pers en media
- Via Centre Céramique
- Via een klantenpanel
- Via opening NL-punt

Advies: Om de inburgeraars op de hoogte te stellen dat er in Centre Céramique een NL-punt is, is het raadzaam om de inburgeraars persoonlijk (via een persoonsgerichte informatiebrief) op de hoogte te stellen. De partijen waar de inburgeraar klant/cliënt is kunnen hieraan medewerking verlenen. Tevens kan hierbij ook het Team Inburgering van de Sociale Dienst van de Gemeente Maastricht medewerking aan verlenen.

²⁰ Zie bijlage 14_B

Advies: Hoe bereik je de inburgeraars in Maastricht? Ik adviseer om bij organisaties die betrokken zijn bij laaggeletterdheid en inburgering advies te vragen over hoe je op een goede manier de inburgeraars bereikt en ook ervoor kan zorgen dat ze voor de bibliotheek worden behouden.

Tevens adviseer ik om een klantenpanel op te starten. Dit klantenpanel bestaat uit een aantal (2 tot 3) inburgeraars die in Maastricht al ingeburgerd zijn.

Deze inburgeraars weten:

- waar zich de doelgroep bevindt
- op welke wijze zij deze doelgroep kunnen benaderen
- hoe zij op een adequate manier uitleg kunnen geven aan de inburgeraars over het NL-punt

Advies opening NL-punt:

Tijdens de opening van het NL-punt geef ik als tip om de fototentoonstelling “Taal Centraal”, gemaakt door fotografe Chantal Spieard in samenwerking met Stichting Lezen & Schrijven tentoon te stellen in de buurt van het NL-punt in Centre Céramique of elders in Centre Céramique.²¹

Inhoud van de promotie/boodschap

De verschillende partijen promoten het NL-punt bij de inburgeraar zodat de inburgeraar weet dat:

- Hij/zij hulpmateriaal kan vinden om zich voor te bereiden op het inburgeringsexamen
- Hij/zij informatie kan vinden over verschillende partijen die betrokken zijn bij het inburgeringstraject
- Hij/zij in de bibliotheek geholpen kan worden met het vinden van informatie en informatie in het NL-punt/korte werkwijze digitale producten

Aanmelden NL-punt op landelijke en (Euregionale) websites:

Om landelijke bibliotheekorganisaties op de hoogte te stellen dat er in Centre Céramique een NL-punt geopend is, is het raadzaam om dit op de website van de landelijke bibliotheekorganisaties kenbaar te maken.

Ik adviseer ook om Euregionale bibliotheekorganisaties hierbij te betrekken. Dit omdat de stad Maastricht in een euregionaal gebied ligt.

Suggesties voor landelijke en (Euregionale) websites:

Organisatie	Website
Vereniging Openbare Bibliotheken	www.debibliotheken.nl
NL Kompas (initiatief Vereniging Openbare Bibliotheken)	www.nlkompas.nl
Nederlandse Vereniging voor Beroepsbeoefenaren in de bibliotheek-, informatie- en kennissector	http://www.nvbonline.nl/
Schoolbieb.nl (in opdracht van Vereniging Openbare Bibliotheken)	www.schoolbieb.nl
Bibliotheek.nl (in opdracht van Vereniging Openbare Bibliotheken)	www.bibliotheek.nl

²¹ Zie <http://www.lezenenschrijven.nl/nl/wat-doen-wij/activiteiten/TaalCentraal/>

FORUM Instituut voor Multiculturele Ontwikkeling	http://www.forum.nl/
Stichting Lezen en Schrijven	http://www.lezenenschrijven.nl/nl/home/
Het begint met Taal	http://www.hoemoetikinburgeren.nl/
Stichting Lezen en Schrijven & Vereniging Openbare Bibliotheken	http://www.taalkrachtvoorbibliotheken.nl/leesbevordering/lees-en-schrijfplein/
Loket aangepast Lezen	http://www.aangepast-lezen.nl/
Taalkracht voor bibliotheken	http://www.taalkrachtvoorbibliotheken.nl/
Gemeente Maastricht	www.maastricht.nl
Bibliotheekhuis Limburg in Nieuwsbrief Provinciaal Bibliotheek Netwerk Limburg	www.bibliotheekhuis.nl
Vereniging Limburgse Bibliotheken	http://www.vlblimburg.nl/
Betrokken opleidingsinstituten en partijen bij het NL-punt in Centre Céramique	Websites ²²
Vlaamse Vereniging voor Bibliotheek-, archief- en documentatiewezenen	http://www.vvbad.be/

3.4.2. Promotie van het NL-punt intern in Centre Céramique

Om het NL-punt in Centre Céramique te promoten wordt via diverse kanalen informatie over het NL-punt in Centre Céramique verstrekt.

Deze diverse kanalen voor het maken van promotie intern zijn:

- de website
- de maandagenda van Centre Céramique
- posters van het NL-punt
- voorlichtingsfolders van het NL-punt
- rondleidingen voor inburgeraars in Centre Céramique

3.4.3. Taken van de Medewerker PR en Marketing

Om het NL-punt te promoten wordt via diverse kanalen informatie over het NL-punt verstrekt.

Advies: De promotie van het NL-punt kan zowel extern als intern gedaan worden door de Medewerker PR en Marketing. Deze taken worden afgestemd met de informatiespecialist (de verantwoordelijke voor het NL-punt).

²² Zie Overzichtslijsten

Taken Medewerker PR en Marketing

De medewerker PR en Marketing

- neemt de PR van het NL-punt voor haar rekening, in goede afstemming met de partijen die samenwerken met Centre Céramique tijdens het inburgeringstraject van de inburgeraars²³
- stelt in samenwerking met de informatiespecialist de voorlichtingsfolder van het NL-punt in Centre Céramique samen
- neemt contact op met de media
- reikt de media persinformatie aan over het NL-punt.
- neemt in afstemming met de informatiespecialist contact op met culturele instellingen voor het samenstellen van een Informatiepakket “Kennismaking met Maastricht voor inburgeraars”

3.5. Voorlichting over dienstverlening aan inburgeraars aan medewerkers in Centre Céramique: intern

Advies: Voordat een NL-punt in Centre Céramique wordt opgezet en operationeel wordt, ontvangen de medewerkers van Centre Céramique voorlichting m.b.t. het onderwerp inburgering, laaggeletterdheid en het NL-punt. Bij de medewerkers van Centre Céramique mag de lat wel hoog worden gelegd als het gaat om de dienstverlening en kwaliteit van de collectie van het NL-punt.

Om ervoor te zorgen dat de medewerkers zijn voorzien van voldoende bagage voordat ze met het NL-punt gaan werken, vinden er regelmatig deskundigheids-bevorderingsactiviteiten plaats (1x per maand 1 ½ uur).

Advies: In samenwerking met Lydia van Duijn (Consulent Laaggeletterde Volwassenen) van de Stadsbibliotheek Haarlem en/of Ine Kamp (Consulent Inburgering) van de Vereniging Openbare Bibliotheken kunnen dienaangaande workshops in Centre Céramique of elders worden georganiseerd, waarin medewerkers geïnstrueerd worden hoe met inburgeraars om te gaan.²⁴

3.5.1. Bijscholing over digitale producten aan inlichtingenmedewerkers in Centre Céramique: intern

Advies: Voordat de digitale producten die bestemd zijn voor de inburgeraars op de aangewezen publieks-pc's bij of in de buurt van het NL-punt, geïnstalleerd worden is het raadzaam dat er voor de inlichtingenmedewerkers een bijscholingscursus digitale producten inburgering plaatsvindt.

De doelstelling hierbij is dat de inlichtingenmedewerkers de inburgeraars uitleg kunnen geven over de digitale producten die op de publieks-pc's geïnstalleerd worden en die bestemd zijn voor inburgeraars.

Tijdens deze bijscholingscursus digitale producten komen per digitaal product dat op de publieks-pc's geïnstalleerd wordt:

1. een omschrijving van het digitale product
2. een omschrijving van de doelgroep, welke inburgeraars kunnen dit digitaal product gebruiken
3. een opsomming van de mogelijkheden van het digitale product (in hoofdlijnen)

²³ Fischer Weikersthal, 2008, p. 10

²⁴ Zie bijlage 29

Vervolg advies: Tevens is het raadzaam dat de inlichtingenmedewerkers een “Handleiding digitale producten inburgering” ontvangen, waarin elk digitaal product in het kort staat uitgelegd, zie opsomming hierboven.

3.5.2. Taken voor de bibliotheektechnisch medewerker en/of medewerker bijscholing digitale producten inburgeraars aan medewerkers

- zich eigen maken van de digitale producten voor inburgeraars ²⁵
- organiseren en verzorgen van de bijscholing digitale producten inburgeraars aan de inlichtingenmedewerkers ²⁶

3.6. Toekomstplannen voor Centre Céramique

Deze paragraaf bevat adviezen over:

- het vergroten van de kennis van de doelgroep
- vervolg taken van de informatiespecialist
- vervolg promotie van het NL-punt
- vervolg voorlichting over dienstverlening aan inburgeraars aan medewerkers in Centre Céramique: intern

3.6.1. Vergroten kennis van de doelgroep

Advies: Als de ontwikkelingen in het begin goed verlopen (toeloop inburgeraars, goede samenwerking tussen partijen, voldoende en goede collectie), is het aan te bevelen om de onderstaande analyses uit te voeren. Dit om de toeloop van de inburgeraars te inventariseren en de collectie van het NL-punt op peil te houden.

De New York Public Library (USA) maakt gebruik van een statistische matrix op jaarbasis om te bepalen welke materialen op permanente basis aan een filiaal moeten worden toegekend.

Deze matrix bestaat uit:

- > bevolkingsgegevens
- > informatie over plaatselijke behoeften
- > statistische informatie gebaseerd op inschrijvingen voor cursussen Engels als tweede taal ²⁷

3.6.2. Vervolg taken van de informatiespecialist

- het organiseren van een Seminar “Dialog der Kulturen”
- het verzorgen van een persconferentie, de persmap samenstellen en een flyer maken met als thema “NL-punt in Centre Céramique Maastricht”.
- samenwerking organiseren met verschillende culturele instellingen over verschillende activiteiten
- afspraken maken over samenwerking met verschillende culturele instellingen over de organisatie van verschillende activiteiten
- Convenant afsluiten met verschillende culturele instellingen

3.6.3. Vervolg promotie van het NL-punt

Advies: Het vervaardigen van promotiemateriaal is aan te bevelen, om het NL-punt bekendheid te geven bij de media, de inburgeraars en belangstellenden. Als de ontwikkelingen in het begin goed verlopen (toeloop inburgeraars) is het aan te bevelen om deze promotie activiteit uit te voeren.

²⁵ Zie Overzichtslijsten

²⁶ Zie paragraaf 4.3.a. Activiteiten in samenwerking met partijen / Workshop digitale producten inburgering

²⁷ zie bijlage 5

“Die Planung und Postkarte Produziert”.²⁸ De Stadtbücherei Frankfurt am Main heeft bij de opening van het Inburgeringspunt in de bibliotheek een persconferentie gehouden. Hierbij was de regionale pers (kranten, radio en tv) en uit Frankfurt afkomstige buitenlandse media. Bij deze persconferentie is er een persmap samengesteld met informatie over het project “Die Internationale Bibliothek” en informatie van de voor Frankfurt voorbeeld-bibliotheek Queens Library New York. Ook werd er speciaal voor de persconferentie en voor de inburgeraars en belangstellenden een flyer ontwikkeld met als thema “Die Internationale Bibliothek”.

Advies: Informeer bij de bibliotheek Frankfurt am Main, op welke wijze dit promotiemateriaal tot stand is gekomen en hoe deze is georganiseerd.²⁹

3.6.4. Vervolg voorlichting over dienstverlening aan inburgeraars aan medewerkers in Centre Céramique: intern

Advies: Het organiseren van een Seminar “Dialog der Kulturen” is aan te bevelen, om de medewerkers wegwijs te maken op wat voor manieren zij de inburgeraars goed van dienst kunnen zijn.

In bibliotheken in Duitsland wordt er een Seminar “Dialog der Kulturen” georganiseerd voor medewerkers van de bibliotheek. Dit is een tweedaags Seminar waarbij aan de medewerkers van de bibliotheek, multiculturele competenties worden aangereikt. In de bibliotheek in Frankfurt am Main, is er een projectgroep samengesteld, die praktische handreikingen voor multicultureel bibliotheekwerk samenstelt zoals handleidingen. Het eerste exemplaar bestaat uit een woordenlijst dat voor alle bibliotheken raadpleegbaar is. Het doel van dit Seminar “Dialog der Kulturen” is dat de medewerkers hun sociale en multiculturele competenties verder ontwikkelen. Zij kennen de handelingen van gemaakte misverstanden in multiculturele onderhandelingsituaties en werken gemeenschappelijk aan strategieën. Inhoudelijk gaat dit Seminar over sociale vaardigheden en aandachtspunten bij multicultureel bibliotheekwerk. “Die gesammelten Eindrücke den Privaten Bereich.”³⁰ “De feedback van de medewerkers die aan het Seminar hadden deelgenomen waren middelmatig, dit kwam omdat ze van de ene kant andere verwachtingen hadden van het Seminar en aan de andere kant waren ze positief over presentaties, rollenspellen en feedback die ze kregen van de cursusleiders van het Seminar.”

Informeer bij de bibliotheek Frankfurt am Main, op welke wijze deze activiteit tot stand is gekomen en hoe deze is georganiseerd.³¹

²⁸ Lotz B. (2002a)

²⁹ Lotz B. (2002a)

³⁰ Lotz B. (2002a) p. 94

³¹ Lotz B. (2002a)

4. Samenwerking met partijen

Centre Céramique moet duidelijk voor ogen hebben wat het doel is van de samenwerkingsvormen met verschillende partijen. Het is een goede zaak om vooral vast te leggen welke samenwerkingsactiviteiten weggelegd zijn voor de verschillende partijen en welke rol Centre Céramique zelf wil/kan spelen (keuzes maken).

Dit hoofdstuk bevat adviezen over een aantal partijen en de activiteiten die zij kunnen gaan uitvoeren in Centre Céramique of elders:

4.1. De betrokken partijen

Het aanbod van laag- tot universitair niveau is niet goed duidelijk. Dit komt vanwege het algemene niveau van de instelling zelf (bijv. ROC Leeuwenborgh Opleidingen is een MBO instelling, de opleidingen die er gegeven worden zijn op MBO niveau). De opleidingen Nederlands als Tweede Taal staan hier los van.

De partijen die bij het NL-punt betrokken worden zijn verdeeld in twee categorieën:

- Opleidingsinstituten
- Welzijnsorganisaties/maatschappelijke organisaties

4.1.1. Opleidingsinstituten

- ROC Leeuwenborgh Opleidingen in Maastricht
- ROC Arcus College in Heerlen
- Talencentrum van de Universiteit Maastricht
- Volksuniversiteit Nederland (VU Maasland) in Geleen.³²

Advies: selecteer instituten en opleidingen/cursussen en doe navraag bij de instituten, op welk niveau deze opleidingen/cursussen gegeven worden.

Algemene taken opleidingsinstituten bij het inburgeringsproces:

- het verzorgen van opleidingen en cursussen als voorbereiding op het inburgeringsexamen
- het afnemen van het praktijkdeel van het inburgeringsexamen

4.1.2. Welzijnsorganisaties/maatschappelijke organisaties

- Trajekt Instelling voor Welzijnswerk Maastricht
- Team Inburgering van de Sociale Dienst Gemeente Maastricht
- Informatie Beheer Groep
- GGD Gemeenschappelijke Gezondheidsdienst Zuidelijk Zuid-Limburg
- Vrouwegezondheidscentrum Maastricht (VGC)
- Humanitas Maastricht³³

Mijn keuze van de welzijnsorganisaties/maatschappelijke organisaties is bepaald door de “criterialijst voor shortlist van mogelijke partijen”:

a. Gespecialiseerde organisaties zijn gespecialiseerd in maatschappelijke hulpvragen van inburgeraars.

³² Voor adresgegevens zie Overzichtslijsten

³³ Voor adresgegevens zie Overzichtslijsten

b. Regeling inburgeringsexamen, deze organisaties zijn betrokken bij het regelen van het inburgeringstraject (administratief) en bij het afnemen van het inburgeringsexamen. Zij geven aan inburgeraars informatie over het inburgeren in Maastricht en over het examen.

c. Hulp- en doorverwijsfunctie, deze partijen geven inburgeraars informatie d.m.v. voorlichting en zij hebben een doorverwijsfunctie naar de betrokken partijen.

Algemene taken van welzijnsorganisaties/maatschappelijke organisaties bij het inburgeringsproces

a. Trajekt Instelling voor Welzijnswerk Maastricht

- de trajecten zijn dual, dat wil zeggen dat er Nederlandse lessen gegeven worden en kennis van de Nederlandse Samenleving, maar dat er ook actief wordt deelgenomen aan activiteiten en/of vrijwilligerswerk wordt verricht.
- elke deelnemer krijgt individuele begeleiding van een trajectbegeleider gedurende het gehele traject.
- de intensiteit van het programma bedraagt ongeveer 12 tot 16 uur per week. De trajecten zijn maatwerk en kunnen in aantal uren per week verschillen.
- elke deelnemer werkt aan een eigen portfolio met de daarbij verzamelde bewijzen van de cruciale praktijksituaties.
- er wordt gezocht naar vrijwilligerswerk en/ of activiteiten in de woonomgeving van de deelnemer.

b. Team Inburgering van de Sociale Dienst Gemeente Maastricht

- het verzorgen van een intake gesprek om te kijken of de inburgeraar inburgeringsplichtig is
- het verstrekken van informatie over inburgering

c. Informatie Beheer Groep

- het organiseren van inburgeringsexamens
- het geven van leningen en het afsluiten van terugbetalingsregelingen
- het betalen van vergoedingen
- het beantwoorden van vragen

d. GGD Gemeenschappelijke Gezondheidsdienst Zuidelijk Zuid-Limburg

- het houden van spreekuren
- het verzorgen van voorlichtingsbijeenkomsten over bepaalde thema's

e. Vrouwengezondheidscentrum Maastricht (VGC)

- het houden van spreekuren
- het verzorgen van voorlichtingsbijeenkomsten over bepaalde thema's op aanvraag
- cursussen over diverse onderwerpen
- hulpverlening in groepen en individuele gesprekken

*f. Humanitas Maastricht*³⁴

- Mosaiek, Maatjesproject gericht op integratie

³⁴ Voor adresgegevens zie Overzichtslijsten

4.2. Samenwerking met partijen

Advies: Ik adviseer om m.b.t. het implementeren van een NL-punt contact te zoeken met verschillende partijen waarmee samengewerkt kan worden. Tevens dienen met alle betrokken partijen de activiteiten in het NL-punt / inburgeringsproces afgestemd te worden.

Advies: De projectgroep laaggeletterdheid krijgt in Centre Céramique de naam projectgroep NL-Punt. De Gemeentebibliotheek Utrecht heeft al een projectgroep laaggeletterdheid opgericht.³⁵

Met de partijen³⁶ die bij het NL-punt betrokken zijn wordt door de informatiespecialist contact gezocht en met deze instanties wordt besproken of zij in deze projectgroep NL-punt plaats willen nemen. Samen met de partijen worden de rollen/taken van de partijen besproken en de activiteiten die uitgevoerd worden.³⁷

“Ik help ze vooral bij het afbakenen van hun doelgroepen. Wie zijn dat? Waar vind je ze? En vooral: hoe bereik je ze? In de praktijk blijkt dat je andere organisaties – met name taalinstututen – nodig hebt om inburgeraars binnen te krijgen”.³⁸

Om goed te weten wie de inburgeraars zijn, over welke aantallen het gaat, in welk deel van Maastricht en omstreken de inburgeraars wonen en waar zij mogelijk reeds actief zijn, wordt samengewerkt met organisaties en instanties die hierover informatie kunnen verschaffen.

4.3. Activiteiten in samenwerking met partijen

Deze paragraaf bevat adviezen over een aantal activiteiten die door de partijen en de medewerkers van Centre Céramique uitgevoerd gaan worden in Centre Céramique of elders.

a. Cursussen en workshops

Tijdens het inburgeringstraject waarbij de inburgeraars de Nederlandse taal leren en kennisnemen van de Nederlandse Samenleving is het raadzaam om de inburgeraars verschillende materialen aan te bieden waarmee ze kunnen oefenen. Tijdens de cursus bij het ROC is het goede zaak om presentaties te organiseren over de digitale producten waar de inburgeraars gebruik van kunnen maken. De inburgeraar weet wellicht in het begin niet hoe zo'n programma werkt. Houd er rekening mee dat de inburgeraar mogelijk nauwelijks met een pc overweg kan.

Advies: Tevens is het raadzaam om andere workshops voor inburgeraars te organiseren zoals:

- workshop muisvaardigheden en catalogusinstructie
- workshop internet

Workshop digitale producten inburgering

De inburgeraars kunnen een workshop over de digitale producten (over de Nederlandse Taal leren en kennis nemen van de Nederlandse Samenleving) volgen.

Advies: Installeer deze digitale producten op de publieks-pc's in Centre Céramique.

³⁵ Zie bijlage 14_C

³⁶ Zie Overzichtslijsten

³⁷ Zie paragraaf 4.2. en 4.3.

³⁸ Berg F. (2007) p. 25

Hierbij is het de bedoeling dat de inburgeraars uitleg krijgen over de digitale producten en de werkwijze ervan. Het doel van de workshop is dat de inburgeraar in de toekomst zelfstandig met het programma kan werken. In Nijmegen werkt dit goed.³⁹

Advies: Verzorg voor de inburgeraars instructiemateriaal van de gepresenteerde digitale producten, zodat zij in de toekomst met het instructiemateriaal zelfstandig met de programma's kunnen werken.

Advies: Deze workshops zouden plaats kunnen vinden in een studieruimte in Centre Céramique of bij het opleidingsinstituut. De organisatie van deze workshops wordt verzorgd door een bibliotheektechnisch medewerker van Centre Céramique en ook de workshops zelf worden verzorgd door een informatiespecialist van Centre Céramique.

b. Informatiemarkten en Informatiedagen

Tijdens deze informatiemarkten en/of informatiedagen staat het leren van de Nederlandse Taal voor inburgeraars centraal. Hier krijgen de inburgeraars informatie over de collectie (Nederlands voor inburgeraars), over het volgen van inburgeringscursussen bij de opleidingsinstituten en de diensten van de betrokken partijen. De Gemeentebibliotheek Utrecht organiseert zo'n informatiemarkt. Deze worden goed bezocht.⁴⁰

Er worden speciale activiteiten georganiseerd rond een landelijke dag/week met als thema's:

- Week van de Alfabetisering
- Het festival van het leren
- Nationale Boekenweek
- Inburgeren in Nederland
- Maatschappelijke oriëntatie/onderwerpen Nederlandse Samenleving

Advies: Tijdens deze dag/week stelt Centre Céramique een bepaald onderwerp/thema centraal in de bibliotheek d.m.v. een tentoonstelling en/of culturele activiteiten. Centre Céramique brengt materiaal uit de collectie speciaal onder de aandacht. De activiteiten worden opgenomen in de activiteitenplanning.

c. Voorlichting t.z.t. spreekuren

Het is aan te bevelen om in de beginfase van het NL-punt voorlichtingsactiviteiten te organiseren, maar nog geen spreekuren. De betrokken partijen geven voorlichting over verschillende onderwerpen die betrekking hebben op het inburgeringstraject van de inburgeraar, specifiek gericht op de onderwerpen waar de betrokken partijen diensten in verlenen. De Gemeentebibliotheek Utrecht organiseert samen met de betrokken voorlichtingen voor inburgeraars, deze voorlichtingen worden goed bezocht.⁴¹

Als hierbij vraag is naar individuele hulp, kan de inburgeraar doorverwezen worden naar de betreffende partij.

Als er veel animo is voor het houden van spreekuren en als naar de voorlichtingsbijeenkomsten te weinig inburgeraars komen, is het invoeren van spreekuren in een later stadium wellicht verstandelijk om te adviseren.

³⁹ Zie bijlage 14_D

⁴⁰ Zie bijlage 14_E

⁴¹ Zie bijlage 14_F

Ik adviseer ook om de behoefte te peilen bij zowel bij de inburgeraars als bij de medewerkers.

De samenwerkende partijen stellen voorlichtingsfolders over hun activiteiten voor inburgeraars ter beschikking in het NL-punt en vice versa de voorlichtingsfolder van het NL-punt van Centre Céramique. In de bibliotheek Amersfoort en Dordrecht werkt deze samenwerking goed.⁴²

d. Hulp- en doorverwijsfunctie naar een betrokken partij

Advies: De samenwerkende partijen krijgen een hulp- en doorverwijsfunctie voor de inburgeraars. Deze kan van toepassing zijn als een vervolgtraject voor de inburgeraars na de voorlichtingsbijeenkomsten van de samenwerkende partijen nodig is. Als tijdens de voorlichting vraag is naar individuele hulp door de inburgeraar, kan de inburgeraar doorverwezen worden naar één van de samenwerkende en/of betreffende partijen.

Advies: Als tijdens de informatiemarkt / informatiedag en tijdens de voorlichtingsbijeenkomsten, door de inburgeraar zelf vragen zijn voor individuele hulp, kan de inburgeraar doorverwezen worden naar de betreffende partij. In de bibliotheek Dordrecht werkt dit goed.⁴³

⁴² Zie bijlage 14_G

⁴³ Zie bijlage 14_H

4.3.1. Samenvattend activiteiten in samenwerking met partijen

Partijen / Activiteiten	<i>Cursussen en workshops*</i>	<i>Informatiemarkten en informatiedagen</i>	<i>Voorlichting te zijner tijd spreekuren</i>	<i>Voorlichtingsfolders voor in het NL-plein</i>	<i>Hulp- en doorverwijfsfunctie naar een betrokken partij</i>
ROC Leeuwenborgh Opleidingen Maastricht	V	V		V	
ROC Arcus College Heerlen	V	V		V	
Talencentrum Universiteit Maastricht	V	V		V	
Volksuniversiteit Maasland Geleen	V	V		V	
Trajekt Instelling voor Welzijnswerk Maastricht		V	V	V	V
Team Inburgering van de Sociale Dienst Gemeente Maastricht		V	V	V	V
Informatie Beheer Groep		V	V	V	V
GGD Gemeenschappelijke Gezondheidsdienst Zuid-Limburg		V	V	V	V
Vrouwengezondheidscentrum Maastricht (VGC)		V	V	V	V
Humanitas Maastricht		V	V	V	V

** Deze workshops zouden plaats kunnen vinden in een studieruimte in Centre Céramique of bij het opleidingsinstituut. Deze workshops worden georganiseerd door een bibliotheektechnisch medewerker van Centre Céramique en worden verzorgd door een informatiespecialist van Centre Céramique.*

4.4. Afsluiten van een Convenant

Advies: Sluit met de samenwerkende partijen van het NL-punt een Convenant af. De Convenant beschrijft de verschillende functies en afspraken die gemaakt zijn tussen Centre Céramique en de samenwerkende partners, zodat de samenwerking gewaarborgd blijft. Centre Céramique kan structurele samenwerkingsverbanden aangaan met ROC's, taalinstututen, vrijwilligersclubs en maatschappelijke instanties. Zorg ervoor dat de samenwerking met de samenwerkende partijen gewaarborgd blijft. In de bibliotheken Haarlem, Amersfoort en Utrecht werkt deze samenwerking door een afgesloten Convenant. ⁴⁴

“Zo zijn sommige bibliotheken structurele samenwerkingsverbanden aangegaan met ROC's, taalinstututen, vrijwilligersclubs en maatschappelijke organisaties. Noodzakelijk, want vooral via deze organisaties bereik je de inburgeraars”. ⁴⁵

Deze partijen zijn:

- Humanitas Maastricht
- GGD Gemeenschappelijke gezondheidsdienst Zuidelijk Zuid-Limburg
- ROC Leeuwenborgh Opleidingen Maastricht
- ROC Arcus College Heerlen
- Talencentrum Universiteit Maastricht
- Volksuniversiteit Nederland, VU Maasland Geleen
- Trajekt Instelling voor Welzijnswerk Maastricht
- Team Inburgering van de Sociale Dienst Gemeente Maastricht ⁴⁶

4.5. Toekomstplannen voor Centre Céramique

Deze paragraaf bevat adviezen over vervolg activiteiten die in de toekomst uitgevoerd kunnen worden:

- vervolg samenwerking met partijen
- vervolg cursussen en workshops

4.5.1. Vervolg samenwerking met partijen

Advies: Ga samenwerkingsvormen aan met culturele organisaties in de regio.

In samenwerking met andere culturele instellingen (musea, schouwburg, archief, VVV enz), kan Centre Céramique de activiteiten voor de inburgeraars uitbreiden in de vorm van culturele activiteiten en activiteiten die erop zijn gericht de kennismaking met de stad Maastricht en haar omgeving te bevorderen.

“Bibliotheken beseffen steeds vaker dat het nuttig en zinvol is om contacten te leggen met culturele instellingen en andere organisaties in de regio”. ⁴⁷

Vervolg advies: Om de inburgeraars kennis te laten maken met de stad Maastricht, kan Centre Céramique in samenwerking met culturele organisaties een informatiepakket “Kennismaking met Maastricht voor inburgeraars” samenstellen voor de inburgeraars. Dit informatiepakket kan aangeboden worden tijdens de rondleidingen door Centre Céramique voor inburgeraars. ⁴⁸

⁴⁴ Zie bijlage 14_I

⁴⁵ Berg, 2007, p. 24

⁴⁶ Voor adresgegevens zie Overzichtslijsten

⁴⁷ Weterings, 2005, p. 12

⁴⁸ Zie paragraaf 5.5 Rondleidingen in Centre Céramique

Dit informatiepakket “Kennismaking met Maastricht voor inburgeraars” bestaat uit:

- Informatiefolders van de culturele instellingen waar de inburgeraar een expositie kan gaan bekijken, of een voorstelling kan zien
 - o Bonnefantenmuseum
 - o Theatergroep Het Vervolg/Derlon Theater
 - o Nederlands Architectuurinstituut Maastricht (NAi)
 - o Theater aan het Vrijthof
 - o Natuur Historisch Museum
 - o Rederij Stiphout
 - o Schatkamer Basiliek van St. Servaas
 - o Schatkamer van de Basiliek van Onze Lieve Vrouw e.d.
- Informatiefolders van de VVV Maastricht om op een creatieve manier kennis te maken met Maastricht
 - o Aanbod dagarrangementen VVV Maastricht
 - o Stadswandelingen in Maastricht
 - o Fietstocht door Maastricht
 - o Met de stadstram door Maastricht e.d.
- Informatieve folders van Centre Céramique
 - o Algemene informatie over Centre Céramique
 - o Maandagenda
 - o Huisregels Centre Céramique
 - o Wat en waar in het Centre Céramique
 - o Zoek u iets? / Wegwijzer informatieve afdelingen e.d.
- Folder van het NL-punt in Centre Céramique

Vervolg advies: Het is aan te bevelen dat het foldermateriaal in verschillende talen (bijvoorbeeld Engels) ter beschikking wordt gesteld.

De genoemde culturele instellingen en de VVV Maastricht, de informatiefolders alleen aanreiken aan Centre Céramique. De inburgeraar neemt zelf de beslissing of hij gebruik wil maken van het aanbod en regelt dit ook zelf met de culturele instelling.

Vervolg advies: Het informatiepakket “Kennismaking met Maastricht voor inburgeraars”, wordt de inburgeraar aangeboden in een speciale rugzak/tas met het logo van Centre Céramique en de gemeente Maastricht als herkenbaarheid van de aangeboden instelling.

De Chicago Public Library (USA), werken samen met verschillende culturele instanties bv. musea.⁴⁹

4.5.2. Vervolg cursussen en workshops

Advies: Het houden van cursussen over internet en email is aan te bevelen, zodat de inburgeraars informatie krijgen over het gebruik van internet en email en hiermee de digitale producten op de publieks-pc's in Centre Céramique beter kunnen begrijpen. Verzorg deze cursussen voor inburgeraars in het Engels of Nederlands.

In Charlotte en Phoenix (USA), worden cursussen gegeven in het Spaans over internet en email.⁵⁰

⁴⁹ Zie bijlage 5

⁵⁰ Zie bijlage 5

5. Dienstverlening

Dit hoofdstuk bevat adviezen over dienstverleningstaken aan de inburgeraars die door de medewerkers van Centre Céramique zelf worden uitgevoerd zodra het NL-punt is ingericht.

Cruciale Praktijksituaties (OGO-CP6)

De bibliotheek is onderdeel van de CP *Lezen en spelen*, met als omschrijving:

‘De kandidaat maakt op adequate wijze gebruik van de bibliotheek’. Dat betekent: weten hoe je jezelf en/of je kind kunt inschrijven bij de bibliotheek, informatie begrijpen over de regels en de gang van zaken, een bibliotheekpasje kunnen herkennen en lezen wiens pasje het is, mededelingen op het prikbord kunnen lezen, folders van de bibliotheek met bijvoorbeeld informatie over openingstijden en kosten kunnen lezen, een bepaald boek kunnen vinden, bibliotheekinformatie op de rug van boeken kunnen begrijpen en een inschrijfformulier van de bibliotheek kunnen invullen. Het geheel draait vooral om taalvaardigheid.⁵¹

5.1. Specifieke taken voor de klantenservice

Advies:

De Klantenservice

- voert samen met de inburgeraar de Cruciale Praktijksituaties uit, waarbij zij een stempel en paragraaf wegens goedkeuring van de praktijksituatie op het formulier van de inburgeraars plaatsen
 - o *OGO-CP6* De kandidaat begrijpt de informatie over de regels en de gang van zaken bij de bibliotheek⁵²
- stelt een vragenlijst “interesse en behoeften” en een “interesse/wensen-formulier” samen voor de inburgeraar

Advies: Leg periodiek een vragenlijst voor aan de inburgeraars die gebruik maken van het NL-punt, om de interesse en behoeften van de inburgeraars te peilen en leg tevens een “interesse/wensen-formulier” in het NL-punt, zodat de inburgeraars hun eventuele interesses hierop kunnen invullen en deponeren.

Dit interesse/wensen-formulier moet wel in eenvoudig taalgebruik samengesteld worden, door herkenbaarheid van de categorieën indeling van het collectie-aanbod.

Advies: Doe navraag bij andere bibliotheken hoe zij de tevredenheid van de inburgeraars hebben gepeild.

“Ik denk dat je diensten moet bieden waar mensen behoefte aan hebben en om vragen, dus niet alleen maar uitgaan van je aanbod”.⁵³

“Je moet heel alert zijn op de dingen waar klanten belangstelling voor hebben en daar je activiteiten op afstemmen”.⁵⁴

⁵¹ Zie Hottenhuis A. (2007) p. 12-13

⁵² Zie bijlage 13

⁵³ Weterings L. (2005) p.12-14

⁵⁴ Weterings L. (2005) p. 12

5.2. Specifieke taken voor de afdeling AUC / balie-abonnementen

Advies:

De afdeling AUC/Balie-abonnementen voert samen met de inburgeraar de Cruciale Praktijksituaties uit, waarbij zij een stempel en paragraaf wegens goedkeuring van de praktijksituatie op het formulier van de inburgeraars plaatsen.

Cruciale Praktijksituatie De kandidaat weet hoe zij zichzelf en/of haar kind kan inschrijven bij de bibliotheek

- *Cruciale Praktijksituatie* De kandidaat kan een bibliotheekpasje herkennen en lezen wiens pasje het is
 - *Cruciale Praktijksituatie* De kandidaat kan een inschrijfformulier van de bibliotheek invullen.⁵⁵
- verzorgt gratis lenerspassen voor inburgeraars die ter beschikking worden gesteld tijdens de rondleiding van de inburgeraars

5.3. Specifieke taken voor de inlichtingenmedewerkers

Advies:

- uitleg geven aan inburgeraars over de digitale producten inburgering die geïnstalleerd zijn op de publieks-pc's.
- dit kan a.d.h.v. de “Handleiding digitale producten inburgering” die de medewerkers hebben ontvangen bij de bijscholing digitale producten inburgering.
 - Verwijzen naar de instructieruimte op de 4^e verdieping, voor het oefenen met de digitale producten voor inburgeraars.

5.4. Taken voor de bibliotheektechnisch medewerker en informatiespecialist verzorging cursussen/workshops

- Zich eigen maken van de digitale producten voor inburgeraars⁵⁶
- Organiseren en verzorgen van de workshop digitale producten inburgering voor inburgeraars
- Verwijzen naar de instructieruimte op de 4^e verdieping, voor het oefenen met de digitale producten voor inburgeraars.

5.5. Rondleidingen in Centre Céramique

Advies: De betreffende partij zorgt zelf voor de aanmeldingen, de PR en de organisatie voor een rondleiding in Centre Céramique. Hierbij maakt de betreffende partij zelf een afspraak met de roman afdeling, over de datum en tijdstip van de rondleiding.

De rondleiding wordt verzorgd door een medewerker van de roman afdeling. Hierbij geeft de medewerker een rondleiding door het gebouw en geeft uitleg over de collectie van het NL-punt.

Deze betrokken partijen waar de inburgeraar cliënt/cursist/klant is zijn:

- Humanitas Maastricht
- GGD Gemeenschappelijke gezondheidsdienst Zuidelijk Zuid-Limburg
- ROC Leeuwenborgh Opleidingen Maastricht
- ROC Arcus College Heerlen
- Talencentrum Universiteit Maastricht
- Volksuniversiteit Nederland, VU Maasland Geleen⁵⁷

⁵⁵ Zie bijlage 13

⁵⁶ Zie Overzichtslijsten

Advies: Het is aan te bevelen dat ook de verdere faciliteiten en in Centre Céramique, waar de inburgeraar gebruik van kan maken onder de aandacht worden gebracht tijdens de rondleiding. Hierbij wordt ook verwezen naar de instructieruimte, voor het oefenen met de digitale producten voor inburgeraars.

Advies: De informatiespecialist verzorgt gratis lenersplassen voor een bepaalde periode. Het verstrekken van de gratis lenersplassen gebeurt tijdens of na de rondleiding in afstemming met de betrokken partij. Hierbij moeten er wel eerst afspraken met de betrokken partijen gemaakt worden over het inschrijfformulier van de betreffende cursus of behandeling van de inburgeraar. M.b.t. organisatorische en administratieve zaken omtrent de inschrijfformulieren adviseer ik deze zaken door de betrokken partijen zelf te laten regelen. De betrokken partijen moeten wel de informatiespecialist op de hoogte stellen, omtrent het aantal inschrijvingen voor een gratis lenerspas voor een bepaalde periode. De inschrijvingen moet van te voren gecontroleerd worden door een medewerker van de Sociale Dienst van de Gemeente Maastricht.

Met een gratis lenerspas voor een bepaalde periode kan de inburgeraar gebruik maken van het materiaal uit het NL-punt dat nodig is om Nederlands te leren en kennis op te doen over de Nederlandse Samenleving. Dit draagt ook bij om Centre Céramique bekend te maken bij de inburgeraars. In de bibliotheek van Haarlem en Amersfoort wordt dit al gedaan.⁵⁸

Advies: Na de rondleiding in Centre Céramique kan de informatiespecialist het gratis Informatiepakket “Kennismaking met Maastricht voor inburgeraars”, aan de inburgeraars aanbieden.⁵⁹

Tevens krijgen de inburgeraars na de rondleiding informatie over de workshops digitale producten inburgering. De inburgeraars melden zich hiervoor bij de betrokken partij die de rondleiding heeft georganiseerd, voor de workshop digitale producten inburgering, muisvaardigheden / catalogusinstructie en internet voor inburgeraars en worden hierover verder op de hoogte gehouden door de betrokken partij. De betrokken partijen moeten wel de informatiespecialist op de hoogte stellen, omtrent het aantal inschrijvingen voor een workshop digitale producten inburgering, muisvaardigheden / catalogusinstructie en internet voor inburgeraars.

5.6. Toekomstplannen voor Centre Céramique

Deze paragraaf bevat adviezen over nieuwe dienstverlening die in een later stadium uitgevoerd kan gaan worden:

- vervolg multiculturele dienstverlening
- vervolg opzetten van een nieuw informatiepunt

5.6.1. Multiculturele dienstverlening

Advies: Start kleinschalig met de opzet van het NL-punt. Als de ontwikkelingen in het begin goed verlopen (toeloop inburgeraars, goede samenwerking tussen partijen, voldoende en goede collectie), kan het inburgeringpunt uitgebreid worden door het toevoegen van verschillende (culturele) activiteiten en uitbreiding van de dienstverlening. Om er in het begin voor te zorgen dat de toeloop van inburgeraars goed verloopt, wordt via diverse activiteiten, met name culturele activiteiten, de inburgeraars vertrouwd gemaakt met Centre Céramique. De inburgeraar maakt zodoende kennis met de bibliotheek.

⁵⁷ Voor adresgegevens zie Overzichtslijsten

⁵⁸ Zie bijlage 14_J

⁵⁹ Zie paragraaf 4.5.1. Vervolg samenwerking met partijen

Advies: Het is aan te bevelen om zich te verdiepen in de (multi)culturele achtergrond van de inburgeraars.

Advies: Neem contact op met landelijke organisaties die gericht zijn op de multiculturele ontwikkeling, zoals het expertisecentrum FORUM Instituut voor Multiculturele ontwikkeling.⁶⁰

“Bibliotheken beseffen steeds vaker dat het nuttig en zinvol is om contacten te leggen met culturele instellingen en andere organisaties in de regio”.⁶¹

Advies: Culturele activiteiten organiseren in Centre Céramique.

De bibliotheek laat op deze wijze zien dat zij geïnteresseerd is in de cultuur van andere landen en bevolking en hierdoor laat de bibliotheek aan de inburgeraars zien, dat de bibliotheek een vertrouwd instituut is waar hij of zij altijd welkom is.

De Queens Library (USA), organiseert relevante activiteiten rond eigen cultuur van de inburgeraars (literaire programma's, toneel en volkskunst). Tevens worden er gratis activiteiten georganiseerd in de meest gesproken migrantentalen over onderwerpen die de inburgering bevorderen.^{62 63}

Advies:

Organiseer culturele activiteiten zoals:

- thema tentoonstellingen over de culturen, bevolking of landschappen uit andere landen
- voorstellingen, zoals muziek/theatervoorstellingen
- presentaties van materiaal rond een thema dat hoort bij een bepaalde cultuur uit een ander land
- literaire programma's

In bibliotheken in Duitsland worden verschillende activiteiten georganiseerd met een bepaald thema (feestdagen, provincie, culturele aspecten).

“Das Thema kann (Spiele der Welt, Feste, Schriften....etc.)”.⁶⁴ Bij deze activiteiten staan verschillende thema's centraal. Hierbij kan men van globale aspecten uitgaan, zoals een geografische regio, culturele aspecten (feesten, wereldspelen), maar ook kinderen uit alle werelddelen.

5.6.2. Opzetten van een nieuw informatiepunt

Advies: Informeer bij de Werkgroep Werkzat van de Vereniging Openbare Bibliotheken en het CWI of raadpleeg de site van Werkzat.⁶⁵

In de Arhus Kommunes Biblioteker (Denemarken), is een Job Corner aanwezig, opgezet volgens een samenwerkingsproject m.m.v. CWI, gemeentelijke sociale dienst en de

⁶⁰ Zie <http://www.forum.nl/>

⁶¹ Weterings, 2005, p.12

⁶² Zie Larsen J.I., Jacobs D.L. & Vlimmeren T. van (2004a)

⁶³ Zie <http://www.queenslibrary.org/>

⁶⁴ Fritz, 1997, p. 4

⁶⁵ www.werkzat.nl

bibliotheek. De inburgeraars kunnen er zoeken naar vacatures, het schrijven van sollicitatiebrieven en sollicitatietrainingen.⁶⁶

⁶⁶ Zie bijlage 5

6. Collectie NL-punt

Raadpleeg de collectielijsten per indeling⁶⁷ wat er al aan collectie materiaal in Centre Céramique aanwezig is en wat in het NL-punt geplaatst kan worden.

6.1. Afstemming aanvullend collectie materiaal voor het NL-punt

Advies: De informatiespecialist en de medewerker collectievorming van Centre Céramique nemen contact op met de cursusleiders/docenten van de opleidingsinstituten, stemmen de collectie af op het materiaal dat in de cursussen wordt gebruikt en vragen om tips over bijbehorend materiaal voor de inburgeraars. In de bibliotheken Nijmegen, Haarlem, Amersfoort en Dordrecht heeft deze samenwerking goed gewerkt.⁶⁸

Advies: Het is raadzaam om in de toekomst nogmaals advies aan te vragen bij de werkgroep Inburgering en het landelijk netwerk laaggeletterdheid van de VOB (bij aanmelding van deze werkgroep).⁶⁹

Advies: De informatiespecialist en medewerker collectievorming kunnen zich via de website “Eenvoudig communiceren” abonneren op de nieuwsbrief die periodiek verschijnt.⁷⁰ De gemeentebibliotheek Utrecht en Dordrecht bekijken regelmatig deze website. Dit ter aanvulling van het collectie aanbod van het NL-punt.

Advies: Om het collectie aanbod van het NL-punt samen te stellen is het raadzaam om de website “Taalkracht voor bibliotheken” en de website Schoolbieb.nl te raadplegen. Hierop staat divers aanbod voor inburgering, “Nederlands als tweede taal” en “Alfabetisering voor Anderstaligen”. Tevens is het raadzaam om de informatie van andere bibliotheken en organisaties in Nederland betreffende inburgering en laaggeletterdheid te raadplegen.

6.2. Plaatsingssysteem fysieke collectie

Deze paragraaf bevat adviezen over:

- naamgeving in de catalogus
- SISO indeling
- sticker collectie aanbod NL-punt
- indeling collectie aanbod NL-punt

6.2.1. Naamgeving in de catalogus

Advies: Het is raadzaam om in de catalogus het collectie-aanbod van het NL-punt te markeren als NL-punt. Tevens adviseer ik om naast de naam NL-punt in de catalogus het pictogram van de Tulp, te plaatsen, als herkenning van het NL-punt. De bibliotheek Dordrecht heeft ook als pictogram en herkenningsteken de Tulp op het collectie-aanbod in het NL-punt aangebracht.⁷¹

6.2.2. SISO normering

Advies: Het is raadzaam om de SISO indeling te blijven handhaven, omdat de SISO normering ook van toepassing is op de hele collectie van de bibliotheek en vanwege de grootte van de collectie en het plaatsingssysteem in de bibliotheek.

⁶⁷ Zie Overzichtslijsten

⁶⁸ Zie bijlage 14_K

⁶⁹ zie www.vob.nl

⁷⁰ Zie <http://www.eenvoudigcommuniceren.nl/>

⁷¹ Zie bijlage 14_M

6.2.3. Sticker op collectie-aanbod NL-punt

Advies: Het is raadzaam om na te denken over een aparte sticker, die op het collectie-aanbod wordt geplakt. Op de kaft van het collectie-aanbod dat behoort tot het NL-punt, adviseer ik om boven de SISO normering een aparte sticker te plakken die aangeeft dat deze collectie tot het NL-punt behoort. In de bibliotheek Nijmegen wordt dit ook zo gedaan.⁷²

Voorbeeld sticker:



6.2.4. Indeling collectie-aanbod NL-punt

Advies: Het collectie aanbod van het NL-punt wordt in een frontaal plaatsingssysteem geplaatst. In de Stadsbibliotheek Haarlem heeft dit frontaal plaatsingssysteem goed gewerkt.⁷³

Pluspunten frontale plaatsingsbakken:

- makkelijk doorzoekbaar via 'bladeren' doordat de voorkant van het boek zichtbaar is
- makkelijk om materialen op te ruimen
- frontaal geplaatst
- kastindeling via afzonderlijke bakken naast elkaar

Advies: Voor het collectie aanbod van het NL-punt wordt een aparte indeling gemaakt voor de frontale plaatsingsbakken. De collectie wordt ingedeeld in verschillende categorieën.

Vervolg advies: Per categorie wordt er op de frontale plaatsingsbakken zowel het woord als een makkelijk te herkennen pictogram geplaatst. Het is aan te raden om de pictogrammen eenvoudig en herkenbaar te houden voor de inburgeraar.

Dit om een aantal redenen:

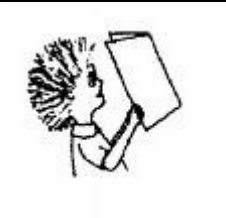
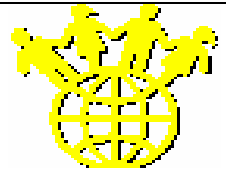
- de inburgeraar begrijpt de indeling omdat het woord vergezeld gaat van een makkelijk te herkennen pictogram.
- het is overzichtelijk

⁷² Zie bijlage 14_L

⁷³ Zie bijlage 14_N

Deze categorie-indeling ziet er bijvoorbeeld als volgt uit:

[Tabel 6.1. categorie indeling NL-punt]

Pictogram	Categorie	Doel	Soort collectie aanbod
	Taal	Om de Nederlandse taal te leren zowel woordenschat, als grammatica, spelling en zinsbouw.	Leermethoden Nederlandse taal, (beeld) woordenboeken
	Lezen	Om via eenvoudige leesboeken de leesvaardigheid te vergroten.	Leesboeken (3 niveaus) in verschillende genres
	Nederlandse Samenleving	Om kennis te nemen van de Nederlandse Samenleving	Voornamelijk boeken Nederlandse Samenleving voor het inburgeringsexamen. Maar ook de Nederlandse Samenleving in het algemeen.
	Weten	Om de inburgeraar kennis te laten nemen van allerlei dagelijkse situaties waarin hij in Nederland terecht kan komen.	Makkelijke Informatieve boeken en leesboeken. Materiaal over dagelijkse onderwerpen.

	Luisteren	Om duidelijk de uitspraak van Nederlandse woorden te kunnen beluisteren in zinsverband.	Daisy-roms van leesboeken, CD-Roms en Dvd's
	Kijken	Om beelden te herkennen die horen bij verschillende situaties die de inburgeraar in het dagelijks leven tegenkomt.	Plaatboeken over allerlei onderwerpen, CD-Roms en Dvd's.
	Nederland en Limburg/Maastricht/Euregio	Om inburgeraars met de Nederlandse cultuur en (toeristische) bezienswaardigheden en steden kennis te laten maken. Om inburgeraars die in Maastricht komen inburgeren, kennis te laten maken met de provincie Limburg en de stad Maastricht + omringend gebied (Maastricht in de Drielanden regio).	Boeken over Nederland (cultuur, toeristische bezienswaardigheden, steden en landschap). Boeken over Limburg, Maastricht en de aangrenzende Euregio

Hierbij merk ik wel op dat de categorie (Nederland en Limburg/Maastricht/Euregio) in een later stadium bepaald/bijgevoegd kunnen worden.

Advies: reik de inburgeraars primair een informatiepakket “Kennismaking met Maastricht voor inburgeraars” aan.

Advies: laat de pictogrammen die behoren bij de categorieën van de fysieke collectie, nader bepalen door de extern ontwerper.

6.3. Collectie-aanbod NL-punt

Deze paragraaf bevat adviezen over:

- het putten uit de collectie en dubbele aanschaf
- het onderbrengen van de collectie op locaties

6.3.1. Uit de collectie/dubbel aanschaf

Advies: Gebruik de collectie die bij de betreffende categorie hoort.⁷⁴ Ik adviseer om wat betreft het dubbel aanschaffen van de categorieën Nederland en Limburg/Maastricht/Euregio in een later stadium te bezien of dit wel of niet wenselijk is.

[Tabel 6.2. Categorie indeling en dubbele aanschaf NL-punt]

Categorie	Collectie	Later dubbele aanschaf	Waarom dubbele aanschaf
Taal	X		
Lezen	X		
Nederland		X	Dit materiaal is ondergebracht bij de collectie landen, waar door klanten veel gebruik van wordt gemaakt.
Limburg/Maastricht/Euregio		X	Dit materiaal staat al in een aparte collectie Limburgensen, op de 4 ^e verdieping. Deze wordt door een extra medewerker beheerd en moet daar blijven.
Inburgering	X		
Weten	X		
Luisteren	X		
Kijken	X		
Andere talen	X		

6.4. Aanvullend materiaal voor in de collectie van het NL-punt

Deze paragraaf bevat adviezen over:

- kranten en tijdschriften als lesmateriaal
- buitenlandse kranten en tijdschriften

6.4.1. Kranten en tijdschriften als lesmateriaal

Dit aanvullend materiaal dat hierna wordt aangegeven, zal van toegevoegde waarde zijn voor de collectie, maar vooral een hulpmiddel zijn voor de inburgeraars omdat dit materiaal hulp biedt bij het kennis maken met de Nederlandse Samenleving, de landelijke actualiteit en het wereldnieuws. In de bibliotheken Amersfoort, Dordrecht en Nijmegen wordt dit lesmateriaal goed gebruikt.⁷⁵

Dit aanvullende materiaal bestaat uit:

- Start!krant
- Krant en Klaar
- Tijdschrift LES (tijdschrift voor docenten inburgering)

⁷⁴ Zie Overzichtslijsten

⁷⁵ Zie bijlage 14_O

6.4.2. Buitenlandse kranten en tijdschriften

Advies: Ik adviseer om een dubbel abonnement te nemen op de buitenlandse kranten en tijdschriften, die in Centre Céramique of in de filialen aanwezig zijn en in het NL-Punt te plaatsen.

Voor filiaal Malpertuis zijn er 2 opties:

- 1). De buitenlandse kranten en tijdschriften worden op een apart folderrek in het NL-punt geplaatst.
- 2). Er wordt in het NL-punt en door de medewerkers een verwijzing gemaakt naar het folderrek waar de kranten en tijdschriften op dit moment liggen in filiaal Malpertuis.

Advies: Voor Centre Céramique adviseer ik een apart folderrek of een krantenbak van hetzelfde interieur aan te schaffen en deze in het NL-punt te plaatsen.

6.5. Afstemming aanvullende digitale collectie voor de publieks-pc's in het NL-punt / overige publieks-pc's

Advies: De informatiespecialist en de bibliotheektechnisch medewerker van Centre Céramique nemen contact op met de cursusleiders/docenten van de opleidingsinstituten en stemmen het digitale collectie materiaal af op het materiaal dat er in de cursussen wordt gebruikt en vragen hierbij tips m.b.t. bijbehorend materiaal voor de inburgeraars en vice versa. De collectie van de bibliotheek is erg groot en juist interessant voor de docenten.

Advies: Om een goede digitale collectie voor inburgeraars op de publieks-pc's in het NL-punt te plaatsen en actueel te houden is het raadzaam om overleg plegen met verschillende organisaties. Dit omdat het aanbod van digitale producten voor inburgeraars, naargelang de categorie groot is en qua niveau zeer verschillend.

Deze organisaties zijn:

- NBD/Biblion.
- VOB
- Werkgroep inburgering VOB
- Landelijk netwerk laaggeletterdheid VOB
- NL Kompas Toolkit informatiepakket

Advies: Doe navraag bij medewerkers van andere bibliotheken in Nederland die beschikken over een Inburgeringspunt met een digitale collectie.⁷⁶

6.6. Toegankelijk maken van de digitale collectie

Deze paragraaf bevat adviezen over:

- producten op de publieks-pc's
- indeling digitale collectie op de publieks-pc's

6.6.1. Producten op de publieks-pc's

Advies: Ik adviseer om de producten op het volledige netwerk in Centre Céramique en in de filialen Malpertuis en Heer te installeren. Per categorie adviseer ik 5 of 6 digitale producten te installeren. Het maken van de keuze voor de digitale producten per categorie, kan in samenwerking met docenten van de cursusinstituten plaatsvinden.⁷⁷

⁷⁶ Zie Overzichtslijsten

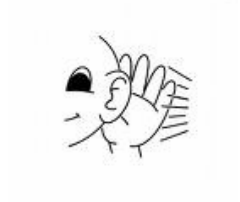
⁷⁷ Zie Overzichtslijsten voor gegevens opleidingsinstituten

Vervolg advies: In het NL-punt in Centre Céramique worden een aantal publieks-pc's geplaatst. Deze publieks-pc's kunnen uitsluitend voor inburgeraars gebruikt worden. Op deze publieks-pc's wordt de digitale collectie in het hoofdscherm geplaatst.

Vervolg advies: Bij gebrek aan voldoende publieks-pc's voor inburgeraars in Centre Céramique, is het raadzaam om de instructieruimte open te stellen voor inburgeraars, die hier kunnen oefenen met de digitale producten
Het is raadzaam om tijdens het open stellen van deze instructieruimte een medewerker "dienst instructieruimte" in het werkschema op te nemen.

In de tabel 6.3. Indeling producten op de publieks-pc's, staat een pictogram aangegeven dat passend is bij de betreffende categorie.

[Tabel 6.3. Indeling producten op de publieks-pc's]

Pictogram	Categorie	Betekenis
	Taal	Om de Nederlandse taal te leren zowel woordenschat, als grammatica, spelling en zinsbouw.
	Lezen	Om via eenvoudige programma's de leesvaardigheid te vergroten.
	Nederlandse Samenleving	Om kennis te nemen van de Nederlandse Samenleving .
	Weten	Om de inburgeraar te illustreren in welke dagelijkse situaties hij in Nederland terecht kan komen.
	Luisteren	Om duidelijk de uitspraak van Nederlandse woorden te kunnen beluisteren in zinsverband.

	Kijken	Om beelden te herkennen die horen bij verschillende situaties die de inburgeraar in het dagelijks leven tegenkomt.
	Andere talen	Buitenlandse kranten
	Nederland	Om inburgeraars de Nederlandse cultuur en (toeristische) bezienswaardigheden en steden in Nederland te laten leren kennen.

Advies: Ik adviseer om de pictogrammen die behoren bij de categorieën van de producten op de publieks-pc's, nader te laten te bepalen door de extern ontwerper.

6.6.2. Indeling digitale collectie op de publieks-pc's

Advies: De indeling van de digitale collectie in het hoofdscherm op de publieks-pc's, krijgt dezelfde indeling in categorieën als de fysieke collectie in het NL-punt. Tevens wordt bij elke categorie hetzelfde pictogram aangehouden, waaronder de digitale producten zich bevinden die horen bij die categorie.

Hierbij merk ik wel op dat sommige categorieën hierbij wegvallen en de betekenis van de categorieën anders zal zijn dan bij de fysieke collectie.

Advies: Ik adviseer om de pictogrammen die behoren bij de categorieën van de digitale producten, nader te laten bepalen door de extern ontwerper.

Digitale krantenbanken in verschillende talen

Advies: Het is raadzaam om bij de digitale collectie op de publieks-pc's bij welke categorie verschillende digitale krantenbanken in verschillende talen te plaatsen. Hiertoe zou wel eerste geïnterviewd moeten worden uit welke landen de inburgeraars afkomstig zijn, zodat deze krantenbank gevuld kan worden met de meest voorkomende vreemde talen.

De bibliotheken in Denemarken beschikken over een Nordic database met periodiek verschillende kranten in verschillende talen.

De Toronto Public Library (Canada), beschikt over elektronische informatiebronnen, zoals NewsConnect (internationale kranten).

6.6.3. Handleiding digitale producten voor inburgeraars

Advies: Het is raadzaam om een “Handleiding digitale producten inburgering” te maken en te plaatsen bij de publieks-pc’s.

Opmerking: Deze handleiding wordt gemaakt in eenvoudig taalgebruik. Hierbij kan gedacht worden aan het verwerken van meer pictogrammen die bij de digitale producten gebruikt worden. Deze handleiding zou ook in de vorm van een flyer aangeboden kunnen worden, waarin het aanbod aan digitale producten in het kort wordt weergegeven.⁷⁸

6.7. Taken informatiespecialist-ICT, bibliotheektechnisch medewerker en medewerker IAS

1. proefversie aanvragen (als deze verkrijgbaar is)
2. testen van de digitale producten
3. aankoop software pakketten
4. beschikbaar stellen van de digitale producten en randapparatuur (geluidskaart) die hiervoor nodig is
5. maken “Handleiding digitale producten inburgering” in eenvoudig taalgebruik

Advies: Eventueel kunnen WSF Bibliotheken met een Inburgeringspunt de digitale producten gezamenlijk inkopen.

6.8. Tevredenheidsonderzoek digitale producten bij inburgeraars

Advies: Het is aan te bevelen om bij de inburgeraars zelf navraag te doen over het gebruik van de digitale producten d.m.v. een evaluatieformulier dat in eenvoudig taalgebruik geschreven is (bijvoorbeeld met pictogrammen van de indeling en van de digitale collectie). Deze evaluatie kan plaatsvinden als het NL-punt operationeel is.

6.9. Toekomstige ontwikkeling voor Centre Céramique

Deze paragraaf bevat adviezen over vervolgv activiteiten als de collectie in het NL-punt is opgenomen:

- vervolg afstemming aanvullend collectie materiaal
- vervolg collectie aanbod NL-punt
- vervolg digitale collectie aanbod op de publieks-pc’s in het NL-punt / overige publieks-pc’s

6.9.1. Vervolg afstemming aanvullend collectie materiaal voor in het NL-punt

Advies: Een bezoek brengen aan belangrijke boekenbeurzen is aan te bevelen, om van het actuele aanbod van verschillende uitgeverijen kennis te nemen.

6.9.2. Vervolg digitale collectie aanbod op de publieks-pc’s in het NL-punt / overige publieks-pc’s

Advies: In samenwerking met het Team Inburgering van de Sociale Dienst Gemeente Maastricht, kan er in de toekomst een Infobank samengesteld worden. Deze Infobank is dan een soort naslagwerk waar de inburgeraar informatie vindt over de regels over inburgeren in Maastricht voor de inburgeraars.

De informatiespecialist kan samen met een medewerker van het Team Inburgering in eerste instantie de haalbaarheid van een dergelijke Infobank toetsen.

De bibliotheken in Finland beschikken over een Infobank – “Datenbank für Immigranten”. Het is een website waarbij in verschillende vreemde talen informatie wordt gegeven over

⁷⁸ Zie bijlage 25 Voorbeeld flyer Taal publieks-publieks-publieks-pc’s van de Openbare Bibliotheek Amsterdam

inburgering in Finland. Over verschillende thema's en makkelijk toegankelijk voor inburgeraars.

Advies: In samenwerking met de VVV Maastricht, kan er in de toekomst een website (zoals Finland) samengesteld worden. Deze website vormt een soort informatiebron voor de inburgeraars, op het gebied van cultuur en culturele activiteiten in Maastricht. In een later stadium kan deze website uitgebreid worden naar Zuid-Limburg. Hiervoor kan samenwerking gezocht worden met de VVV Zuid-Limburg.

De informatiespecialist kan samen met een medewerker van de VVV Maastricht in eerste instantie de haalbaarheid van zo'n Internetsite toetsen.

De bibliotheken in Italië beschikken over de Internetsite "Babele-culture a Prato" in 3 vreemde talen. Hier vindt de inburgeraar en belangstellenden informatie over cultuur, multiculturele activiteiten in de provincie Prato, multiculturele diensten in de bibliotheek en interessante internetlinks.

7. Locatiekeuze van het NL-punt

7.1. Locatiekeuze vestiging NL-punt

In deze paragraaf geef ik een advies over de locatiekeuze van het NL-punt, waar een NL-punt de meeste kans van slagen heeft, a.d.h.v. verschillende criteria.⁷⁹

Advies locatiekeuze

Keuze 1: Filiaal Malpertuis

Waarom:

- ligging in een wijk (en omringende wijken) waar veel inburgeraars / allochtonen wonen
- goede bereikbaarheid per bus, te voet en per auto, maar minimale parkeergelegenheid
- gemiddelde collectie voor inburgeraars is aanwezig
- genoeg ruimte voor een NL-punt
- klein gebouw
- overzichtelijk voor de inburgeraar
- er moet een speciaal takenpakket NL-punt opgezet worden en toebedeeld worden aan een medewerker van Centre Céramique

Keuze 2: Centre Céramique

Waarom:

- centrale ligging
- aantal inburgeraars / allochtonen in de omringende wijken
- goede bereikbaarheid per bus, te voet en per auto met parkeergelegenheid onder het gebouw
- een groot gebouw met meer dienstverlenende mogelijkheden omtrent het NL-punt
- onoverzichtelijk voor de inburgeraar qua aantal verdiepingen
- grote collectie voor inburgeraars aanwezig

7.2. Uitstraling van het NL-punt

“Er zijn twee hoofdpunten waar bij de bouw en inrichting gelet moet worden. Ten eerste moet maximale flexibiliteit en bruikbaarheid gegarandeerd zijn, rekening houdend met demografische veranderingen en de instroom van nieuwe groepen migranten en asielzoekers. Ten tweede moet de inrichting geen stereotype weergave worden van iemands toevallige ideeën over kunst en architectuur in een multiculturele wijk”.⁸⁰

“Plaatsing op een handige en goed zichtbare plek geeft een welkom en uitnodigend gevoel”.⁸¹

“De meeste bibliotheken maken gebruik van kunstwerken die een relatie hebben met de bevolking van het werkgebied en die bijdragen aan een uitnodigende sfeer. Sommige bibliotheken hebben aan lokale kunstenaars opdrachten verstrekt of opdrachten gegeven met een specifiek multicultureel doel. In grotere bibliotheken met een kunstuitleen, circuleren wisselende kunstwerken geïnspireerd op de tradities en kunst van specifieke culturen”.⁸²

Advies: Pleeg overleg met de informatiespecialist en de ontwerper over de plaatsing van het NL-punt en over de opzet van tentoonstellingen.

⁷⁹ Zie bijlage 22

⁸⁰ Larsen, 2004a, p.43

⁸¹ Larsen, 2004a, p. 44

⁸² Larsen, 2004a, p. 44

7.3. Logo van het NL-punt

Advies: Omdat men rekening moet houden met het totale interieur van Centre Céramique en de kennis van de inburgeraars op het gebied van Nederlandse Taal en beeldtaal, is het aan te raden om het logo van het NL-punt eenvoudig en herkenbaar te houden.

Het logo van het NL-punt zou hetzelfde kunnen zijn als de sticker op de collectie van het NL-punt.

Hiervoor zijn er verschillende mogelijkheden.

Keuze 1:

Het logo van de Bibliotheek Kruiskamp, Amersfoort.

Let op copyright, neem contact op met de Bibliotheek Kruiskamp Amersfoort, voor het gebruik van het logo.

In plaats van (www.bibliotheekeneerland.nl) de website van Centre Céramique, (www.centreCéramique.nl)



Keuze 2:

Het logo van de Stadsbibliotheek Haarlem

Let op copyright, neem contact op met de Stadsbibliotheek Haarlem, voor het gebruik van het logo aan.

In plaats van “plein” in het logo, “punt” in het logo



Keuze 3:

Dordrecht heeft gekozen voor NLkompas, met daarnaast een tulp als logo om de materialen herkenbaarheid te geven. NL-plein heeft haar eigen logo.

Natuurlijk had de VOB graag gezien dat alle bibliotheken overgingen op het gebruik van de naam NLkompas. Dat is niet gebeurd. NLkompas richt zich alleen op inburgeraars en de tendens is nu toch om dat breder te trekken. Daarom zijn er door bibliotheken andere keuzes gemaakt en namen gekozen.

Het logo van het NL Kompas

Let op copyright, neem contact op met de VOB, voor het gebruik van het logo.
In plaats van NL Kompas, er NL Punt van maken.



Keuze 4

Het logo van het NL Kompas met in het midden de ster van Maastricht.
Let op copyright, neem contact op met de VOB, voor het gebruik van het logo.

In plaats van NL Kompas



Advies:

Logo keuze 1 Het logo van de Bibliotheek Kruiskamp, Amersfoort.



Let op copyright, neem contact op met de Bibliotheek Kruiskamp Amersfoort, voor het gebruik van het logo.

In plaats van (www.bibliotheekeemland.nl) de website van Centre Céramique, www.centreC ramique.nl

Waarom:

- herkenbaar aan de (Nederlandse) tulp
- de website van Centre Céramique is duidelijk herkenbaar

8. Inrichting van het NL-punt

8.1. Benodigdheden inrichting van het NL-punt

Inrichting:

- a). meubel NL-punt met mogelijkheden voor frontale plaatsing
- b). leestafel ⁸³
- c). stoelen ⁸⁴
- d). folderrekken
- e). publieks-pc's met computer accessoires
- f). Daisy-speler
- g). folderdisplay voor tafels publieks-pc's (handleiding digitale producten)

Aanvulling op de inrichting:

- h). bank
- i). zitjes
- j). kussens
- k). decoraties
- l). aankleding van de wanden zoals posters, foto's. schilderijen ⁸⁵

8.2. Plaatsing in filiaal Malpertuis

Advies: Ik adviseer de informatiespecialist samen met de medewerkers van filiaal Malpertuis, de locatie van het NL-punt in filiaal Malpertuis te laten bepalen.

Advies:

Het NL-punt wordt in filiaal Malpertuis op verschillende manieren aangegeven met het logo van het NL-punt:

- a). op de vloer worden stickers geplakt met het logo van het NL-punt, die wijzen en voeren naar het NL-punt.
- b). Bij de ingang van filiaal Malpertuis wordt d.m.v. een pijl en het logo van het NL-punt gewezen naar de locatie van het NL-punt.

Advies: Omdat men in het filiaal Malpertuis geen rekening hoeft te houden met het interieur van Centre Céramique, kan het NL-punt ingericht worden volgens de mogelijkheden van een van de interieurbouwbedrijven. ⁸⁶

Plaatsing collectie advies: De collectie van het NL-punt kan in frontale plaatsingsbakken geplaatst worden of in de bestaande bibliotheekkasten.

⁸³ Dirks-Interieurbouw Valkenburg

⁸⁴ Arne Jacobsen, Interieurdesign

⁸⁵ Fischer Weikersthal T. von (2008) p. 19-21.

⁸⁶ Zie bijlage 27



[Foto 8.2. frontale plaatsingsbak]

Pluspunten frontale plaatsingsbakken:

- makkelijk te doorzoeken via 'bladeren' doordat de voorkant van het boek zichtbaar is
- makkelijk om materialen op te ruimen
- kastindeling via afzonderlijke bakken naast elkaar

Minpunten frontale plaatsingsbakken:

- meer ruimte nodig
- 1-laag

Pluspunten bibliotheekkasten:

- meer ruimte voor aantal materialen in de boekenkasten

Minpunten bibliotheekkasten:

- moeilijker te doorzoeken, omdat alleen de zijkant van het boek zichtbaar is.

Advies meubilair filiaal Malpertuis:

Het is aan te raden om een keuze te maken uit de aangegeven interieurbouwbedrijven.
Er worden frontale plaatsingsbakken gebruikt.

In filiaal Malpertuis komen de volgende behoeften:

- folderrekken met folderbakken waarin voorlichtingsfolder van het NL-punt in Centre Céramique en die van de betrokken partijen worden neergelegd
- publieks-pc's met digitale producten voor inburgeraars
 - o Computer accessoires en Daisy-speler vanwege collectie Daisy-Roms
 - o Folderdisplay bij publieks-pc's
- meubel NL-punt met frontale plaatsingsmogelijkheid met pictogrammen en indeling in categorieën
- boekenkast
- krantenrek
- leestafel

- stoelen
- bewegwijzering naar het NL-punt
- collectie NL-punt met ruglabels van pictogrammen zoals de categorie-indeling van de collectie

8.3. Locatie NL-punt in Centre Céramique

Advies:

Locatie 1: Souterrain/verdieping –1.

“In Monroe, Washington, is de grote Latijns-Amerikaanse bevolkingsgroep de nieuwe bibliotheek in gelokt door de opstelling van de Spaanstalige collectie vlak bij de deur en de ramen. Ook als de bibliotheek gesloten is kunnen voorbijgangers interessant materiaal zien staan”.⁸⁷

Opmerking: De bovengenoemde locatie-situatie is mogelijk in het Souterrain/Verdieping –1.

In Centre Céramique acht ik 3 mogelijke locaties geschikt dezelfde voor het NL-punt.

Locatie 1: Souterrain/verdieping -1

Pluspunten locatie 1:

- hier bevindt zich het Anders Lezen Plein
- er is kort bij de locatie van het NL-punt een informatiebalie aanwezig waar de inburgeraar informatie kan vragen voor hulp bij de producten op de publieks-pc en bij het zoeken in de collectie in het NL-punt
- er zijn genoeg publieks-pc's aanwezig
- naast het NL-punt kunnen er nog een aantal publieks-pc's geplaatst worden
- laagdrempelig
- informele sfeer vanwege jeugdbibliotheek
- er is deskundig personeel aanwezig

Minpunten locatie 1:

- meer geluid van kinderen vanwege de jeugdbibliotheek

⁸⁷ Larsen, 2004a, p. 44

- 1= meubel NL-punt
- 2= folderrek
- 3= pc
- 4= folderdisplay
- 5= tafel
- 6= sticker NL-punt

PLATTEGROND COLLECTIE SOUTERRAIN

jeugd / romanafdeling

**vertelkamer
Marie Koenen**

prentenboeken

IP lezen

boekentuin

A-leesboeken

**Fons Olterdissen
zaal**

[Plattegrond 8.3.a. keuze locatie 1 NL-punt]



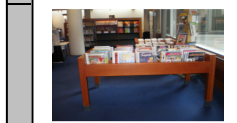
1



2

jeugd

cd's kopiëren
& printen



Computertafel



strips

trap

pas terug gebracht

video's | dvd's | Frans | groot letterboeken | gespr.
boeken

jeugd studie

speelleermaterialen

3

4

Jeugd studie

B leesboeken

B lees boeken
C leesboeken

C leesboeken

Nederlandse romans

X
R

R
L

L
F

F
A

Z
T

N
M

H
H

C
C

Engelse romans

A

**Anders
Lezen
Punt**

5

gesproken boeken | Spaans | Italiaans | Duits

1



Locatie 2: Verdieping 2*Pluspunten locatie 2:*

- er zijn genoeg publieks-pc's aanwezig

Minpunten locatie 2:

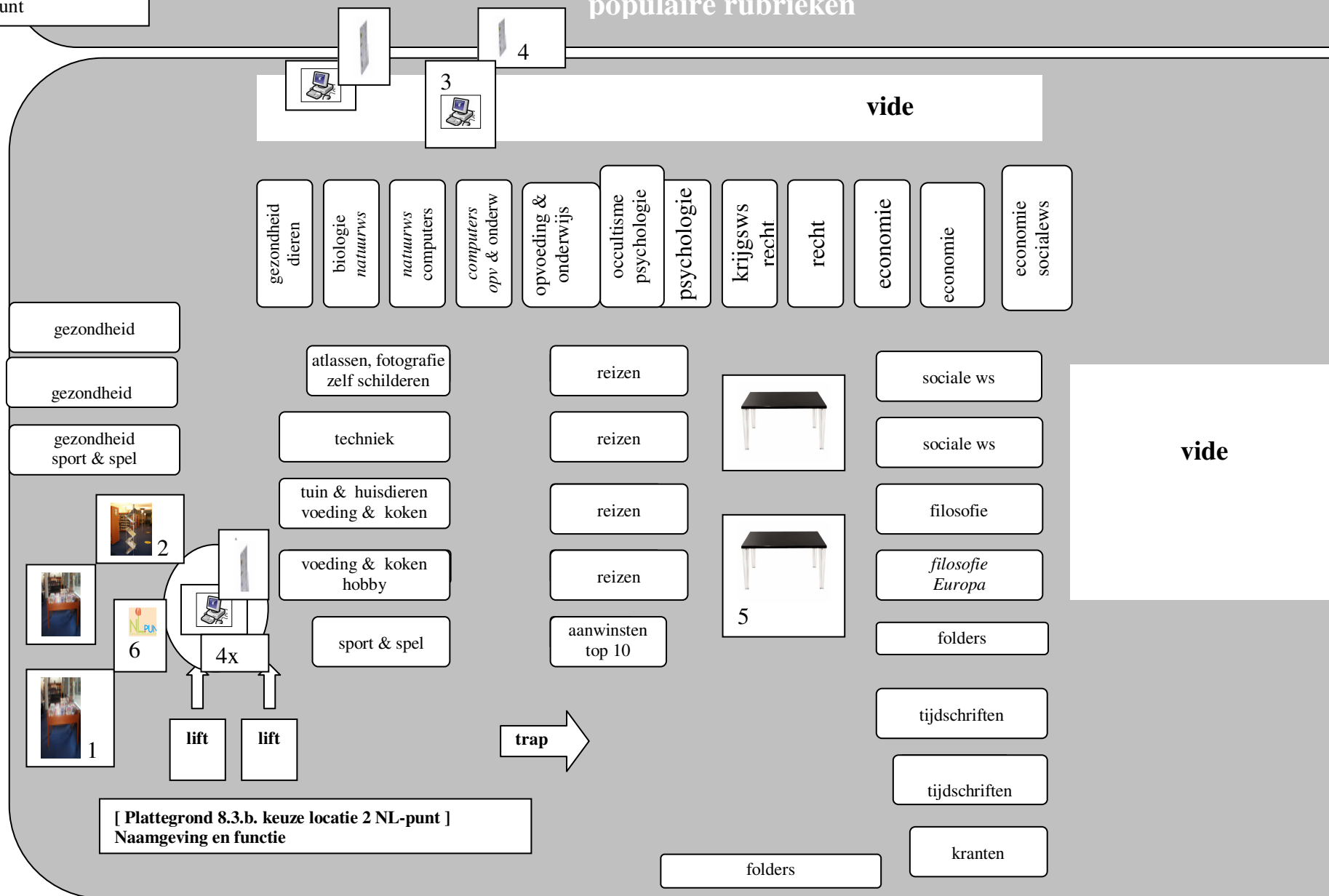
- er is op deze verdieping geen vaste informatiebalie aanwezig, maar er zijn wel mobiele inlichtingenmedewerkers
- de ruimte is er beperkt

1= meubel NL-
punt
2= folderrek
3= pc
4= folderdisplay
5= tafel
6= sticker NL-
punt

PLATTEGROND COLLECTIE TWEEDE VERDIEPING

populaire rubrieken

2



Locatie 3: Verdieping 3

Pluspunten locatie 3:

- het NL-punt staat kort bij de collectie ‘Nederlands als Tweede Taal’
- er zijn genoeg publieks-pc’s aanwezig
- er is een leestafel aanwezig

Minpunten locatie 3:

- er is op deze verdieping geen informatiebalie aanwezig, maar er zijn wel mobiele inlichtingenmedewerkers
- het NL-punt kan er moeilijker geplaatst worden, vanwege weinig plek

- 1= meubel NL-punt
- 2= folderrek
- 3= pc
- 4= folderdisplay
- 5= tafel
- 6= sticker NL-punt

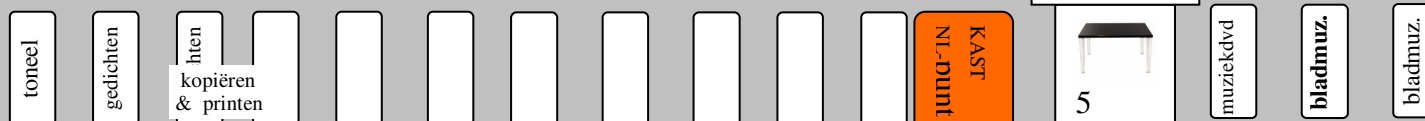
PLATTEGROND COLLECTIE DERDE VERDIEPING

kunst, muziek en taal- en letterkunde

3

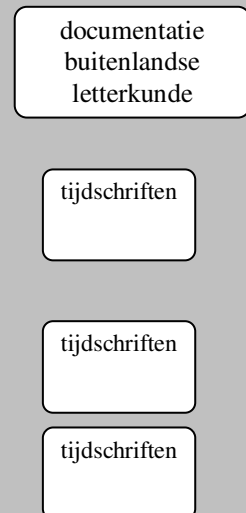
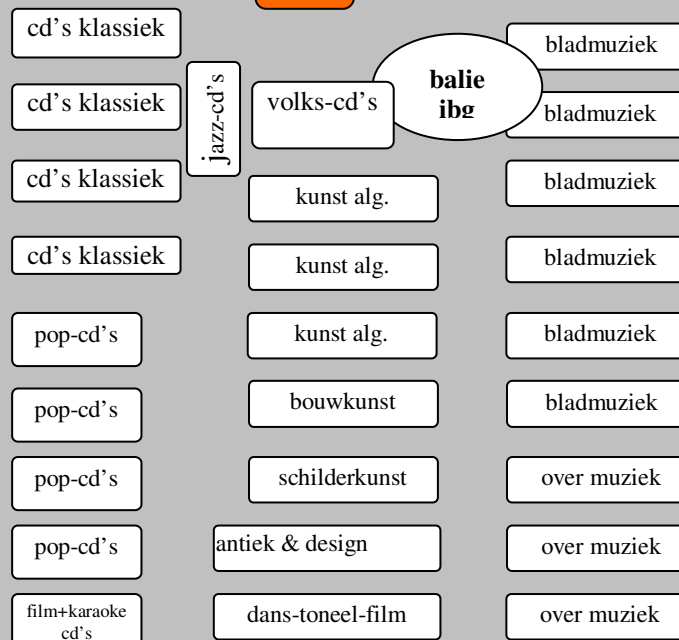
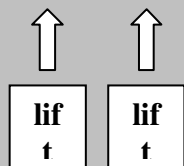
vide

letterkunde en taal



vide

Muziek luisteren



[Plattegrond 8.3.c. keuze locatie 3 NL-punt]

8.4. Bewegwijzering NL-punt in Centre Céramique

“Sommige van de knelpunten rond bewegwijzering kunnen worden opgelost door slimme kastplaatsing. ‘Laat collecties hun eigen architect zijn’, aldus Gary Strong”.⁸⁸

Advies: Het NL-punt wordt in Centre Céramique op verschillende manieren aangegeven met het logo van het NL-punt:

- a). op de informatiekaart in de liften met het logo van het NL-punt
- b). op de informatiezuilen bovenaan de trappen van elke verdieping, op de verdieping waar zich het NL-punt bevindt, wordt de naam duidelijk aangegeven in vetgedrukte letters met het logo van het NL-punt
- c). op de vloerbedekking van de verdieping waar het NL-punt zich bevindt worden stickers geplakt met het logo van het NL-punt, die wijzen en voeren naar het NL-punt.

Deze bewegwijzering zou alleen plaats kunnen vinden bij locatie 1 Souterrain/verdieping –1, omdat er ook al stickers op de vloerbedekking zijn aangebracht, die naar het Anders Lezen Plein voeren.

Vervolg advies: Andere locaties bewegwijzering met stickers navragen bij de externe ontwerper.

8.5. Fysieke inrichting van het NL-punt in Centre Céramique

Deze paragraaf bevat adviezen over:

- interieurstijl
- informatie over meubilair dat aanwezig is in Centre Céramique

8.5.1. Interieurstijl

Advies: Omdat de architect van Centre Céramique het interieur van Centre Céramique heeft ontworpen, is het raadzaam om bij de inrichting van het NL-punt te kiezen voor de interieurstijl zoals die in het gehele gebouw is gebruikt.

De Stadsbibliotheek Haarlem heeft het interieur van het NL-punt speciaal laten ontwerpen door een extern ontwerper.⁸⁹

Er zijn voor de inrichting verschillende mogelijkheden:

Keuze 1: Het meubilair van de interieurstijl (Dirks-interieurbouw Valkenburg) van Centre Céramique aanhouden

Pluspunten

- komt goed tot z'n recht in het overige interieur van Centre Céramique

Minpunten

- hoge aanschafkosten

Keuze 2: Keuze uit onderstaande interieurbouw bedrijven

Pluspunten

- minder toepasbaar qua interieurstijl in het gehele interieur

⁸⁸ Larsen, 2004a, p. 44

⁸⁹ Zie bijlage 14_P

Minpunten

- hoge aanschaffkosten
- navraag bij architect of dit past bij de interieurstijl van nu

Plaatsing collectie advies: De collectie van het NL-punt kan in frontale plaatsingsbakken geplaatst worden of in de bestaande bibliotheekkasten.

Pluspunten frontale plaatsingsbakken:

- makkelijk te doorzoeken via ‘bladeren’ omdat de voorkant van het boek zichtbaar is
- makkelijk om materialen op te ruimen
- kastindeling via afzonderlijke bakken naast elkaar

Minpunten frontale plaatsingsbakken:

- meer ruimte nodig
- 1-laag

Pluspunten bibliotheekkasten:

- meer ruimte voor aantal materialen in de boekenkasten

Minpunten bibliotheekkasten:

- moeilijker te doorzoeken, omdat alleen de van de zijkant van het boek zichtbaar is

Advies meubilair Centre Céramique:

Het is aan te raden om het meubilair van de interieurstijl van Centre Céramique aanhouden. Hierbij worden frontale plaatsingsbakken gebruikt.

In Centre Céramique komen dan de volgende behoeften:

- folderrekken met folderbakken waarin voorlichtingsfolder over het NL-punt in Centre Céramique en die van de betrokken partijen worden neergelegd
- publieks-pc's met digitale producten voor inburgeraars
 - o computer accessoires en Daisy-speler vanwege collectie Daisy-roms
 - o folderdisplay bij de publieks-pc's
- meubel NL-punt met frontale plaatsingsmogelijkheid met pictogrammen en indeling in categorieën
- boekenkast
- krantenrek
- leestafel
- stoelen
- bewegwijzering naar het NL-punt
- collectie NL-punt met ruglabels van pictogrammen

8.5.2. Aanwezig meubilair in Centre Céramique

T.b.v. een advies over de inrichting van het NL-punt, heb ik verschillende meubels die van toepassing zijn voor het NL-punt opgemeten. Deze suggesties ga ik verwerken in het inrichtingsadvies.⁹⁰

⁹⁰ Zie bijlage 28

8.6. Plaatsing in filiaal Heer

Advies: Ik adviseer om in filiaal Heer niet direct een NL-punt in te richten, maar om toch een aantal faciliteiten voor inburgeraars in het filiaal Heer te plaatsen.

In filiaal Heer komen dan de volgende benodigdheden:

- folderrekken met folderbakken waarin voorlichtingsfolder van het NL-punt in Centre Céramique en voorlichtingsfolders van de betrokken partijen worden neergelegd
- publieks-pc's met digitale producten voor inburgeraars
 - o computer accessoires en Daisy-speler vanwege collectie Daisy-Roms
 - o folderdisplay voor op tafels publieks-pc's (handleiding digitale producten)

8.7. Op locaties in buurthuizen

Advies: Ik adviseer om op locaties in buurthuizen niet direct een NL-punt in te richten, maar om een folderrek te plaatsen met een voorlichtingsfolder over het NL-punt in Centre Céramique en voorlichtingsfolders van de betrokken partijen.⁹¹

8.7.1. Voorlichtingsfolders NL-punt en andere informatiefolders

Advies: Er wordt een voorlichtingsfolder over het NL-punt in Centre Céramique gemaakt. Deze voorlichtingsfolder is eenvoudig qua opzet en taalgebruik. In deze voorlichtingsfolder staat de belangrijkste informatie over het NL-punt voor de inburgeraars.

Vervolg advies: Het is aan te raden om de voorlichtingsfolder van het NL-punt in Centre Céramique ook in verschillende talen te maken, o.a. Engels.

Deze voorlichtingsfolder wordt ontworpen door de informatiespecialist in samenwerking met de Medewerker PR en Marketing en externe vormgever.

Vervolg advies: Om de inhoud van de voorlichtingsfolder te bepalen, is het aan te raden de voorlichtingsfolders van de Stadsbibliotheek Haarlem, Bibliotheek De Marienburg Nijmegen, Bibliotheek Kruiskamp Amersfoort en Bibliotheek Crabbehof Dordrecht te raadplegen.

Advies: Er wordt zorg gedragen voor de opmaak en de verspreiding van voorlichtingsfolders als een gezamenlijke publicatie van de samenwerkende partijen over het NL-punt in Centre Céramique.

Vervolg advies: Om de inhoud van de voorlichtingsfolder als een gezamenlijke publicatie van de samenwerkende partijen te bepalen, is het aan te raden de voorlichtingsfolder van de Gemeentebibliotheek Utrecht te raadplegen.

8.7.2. Andere faciliteiten

Advies: Bij de publieks-pc's die bestemd zijn voor de inburgeraars in Centre Céramique en in de filialen Malpertuis en Heer, worden koptelefoons en headsets geplaatst. Op deze manier kunnen de inburgeraars altijd gebruik maken van een koptelefoon om geluidsprogramma's te laten afspelen. Deze koptelefoons worden via een beveiligd systeem aan de publieks-pc's vastgemaakt.

⁹¹ Zie overzichtslijsten

Voor verdere tips over de locatie, inrichting en uitstraling van het NL-punt, verwijst ik naar Fischer Weikersthal T. von (2008) *Handleiding voor de inrichting van een NL-plein in de openbare bibliotheek*, 'Een NL-plein is meer dan een collectie materialen', p. 17.

NLkompas (2008b). *Tips en adviezen voor inrichting van Inburgeringspunten*.
<http://sitegenerator.bibliotheek.nl/nlkompas/catalogus/catalogus.asp>

9. Implementatieplan NL-punt Centre Céramique

In dit implementatieplan zijn de taken weergegeven, van de accordering van de implementatie door het Managementteam Centre Céramique t/m de gerealiseerde fase van het NL-punt. Hierbij is de volgorde niet chronologisch opgebouwd, omdat meer taken kunnen overlappen. De kosten en uren in de begroting zijn geschatte kosten en uren.

Dit hoofdstuk bevat een implementatieplan voor het opzetten van het NL-punt in Centre Céramique:

- implementatieplan NL-punt Centre Céramique
- begroting NL-punt Centre Céramique
 - o kosten fysieke inrichting NL-punt Centre Céramique, filiaal Malpertuis, filiaal Heer
- schatting tijdsduur opzet en personele bezetting NL-punt Centre Céramique

9.1. Implementatieplan NL-punt Centre Céramique

Volgorde is niet chronologisch

* Zie tabel : Tabel 9.1. gebruikte afkorting / medewerker of afdeling

Taken	* Verantwoordelijk	* Benodigde medewerkers of afdelingen	Eenmalig	Structureel	Risico's	Personeels-uren	Promotieuren
Akkoordering implementatie / informeren gemeente							
Het Managementteam Centre Céramique neemt een besluit voor de implementatie van een NL-punt in Centre Céramique.	- MT - IS	- MT	X		Geen akkoord voor implementatie	2	
Het Managementteam gaat akkoord met implementatie NL-punt in reguliere werkprocessen o.a. - o vergoeding uit collectiebudget - o aanschaf inrichting NL-punt	- MT - IS	- MT	X	X	Geen akkoord voor implementatie	1	

Taken	* Verantwoordelijk	* Benodigde medewerkers of afdelingen	Eenmalig	Structureel	Risico's	Personeels-uren	Promotieuren
Samenwerking							
Informeert bij de samenwerkende partijen naar de interesse om samen te werken en wat zij kunnen bieden aan de inburgeraar en aan Centre Céramique.		- IS + partijen ⁹²	X	X	Geen interesse in samenwerking	5	
Vastleggen van partijen die meewerken en wat kunnen zij bieden aan de inburgeraar en aan Centre Céramique.	- IS	- IS en partijen	X	X	Geen partijen voor samenwerking	5	
Samenwerkingsactiviteiten afstemmen met partijen:		-IS en partijen	X	X	Geen interesse in samenwerking	7	
- afstemmen / uitwisseling informatiefolders van de samenwerkende partijen voor in het NL-punt	- IS		X			1	
- afstemmen / uitwisseling met betreffende partij over de aanmeldingen, PR en organisatie voor eventuele activiteiten.	- IS			X		2	
- planningsafspraken over rondleidingen inburgeraars	- IS			X		2	
- Convenant (overeenkomst van samenwerking) afsluiten	- HB		X			2	

⁹² Zie Overzichtslijsten

Taken	* Verantwoordelijk	* Benodigde medewerkers of afdelingen	Eenmalig	Structureel	Risico's	Personeels-uren	Promotieuren
Inrichting							
Interieurkeuze voor inrichting van het NL-punt:	- IS	- AMF - IS-ICT	X	X	Geen akkoord over interieurkeuze Onvoldoende financiële middelen	4	
- bestelling publieks-pc's en randbenodigdheden		- IS-ICT	X			1	
- bestellen interieurbenodigdheden		- AMF	X			3	
Afspraken over wijze van opnemen in collectie	- IS	- TCV	X		Geen akkoord over afspraken	3	

Taken	* Verantwoordelijk	* Benodigde medewerkers of afdelingen	Eenmalig	Structureel	Risico's	Personeels-uren	Promotieuren
Collectie							
<i>Bestaande collectie</i> Samenstellen en inwerken fysieke collectie voor het NL-punt op basis van NBD-lijst:	- MCV - COD	- TCV - CA - COD - FB-BICAT	X	X	Geen aangepaste fysieke collectie voor inburgeraars Ruim vooraf inplannen	28	
- fysieke collectie inwerken, koppelen en categoriseren		- CA	X			10	
- invoeren collectie in BICAT		- FB-BICAT	X			8	
- fysieke collectie prepareren dmv symbolen – stickers/codes		- COD	X			10	
<i>Nieuwe collectie</i> Samenstellen en inwerken fysieke collectie voor het NL-punt op basis van NBD-lijst:	- MCV - COD	- TCV - CA - COD - FB-BICAT		X		6	
- bestellen collectie materiaal bij NBD		- TCV	X			2	
- fysieke collectie inwerken, koppelen en categoriseren		- CA	X	X		2	
- invoeren collectie in BICAT		- FB-BICAT	X	(X)		1	
- fysieke collectie prepareren dmv symbolen – stickers/codes		- COD	X	(X)		1	
Samenstellen en inwerken digitale collectie NL-punt:	- IS - COD - HB	- AMF - BTM - G-ICT-A	X	X	Afhankelijk van externe dienstverlening	12	

		- IS-ICT - M-IAS - IS - MCV					
1. proefversie aanvragen		- BTM	X	X		1	
2. testen van de digitale producten		- BTM	X	X		3	
3. aankoop software pakketten		- BTM	X	X		1	
4. beschikbaar stellen van de digitale producten en randapparatuur (geluidskaart) aan publiek		- IS-ICT - M-IAS - G-ICT-A	X	X	Beperkingen publiekonderzoek	3	
5. maken “Handleiding digitale producten inburgering” in eenvoudig taalgebruik.		- BTM	X	X		5	

Taken	* Verantwoordelijk	* Benodigde medewerkers of afdelingen	Eenmalig	Structureel	Risico's	Personeels-uren	Promotieur en
<i>Inrichten van het NL-punt</i>							
<i>Inrichten van het NL-punt</i>	- IS	- HM	X		Geen financiële middelen	24	
- interieur - o belichting, indeling (tabs) en bewegwijzering - o taps/indeling en belettering		- HM	X		geen akkoord over belettering en bewegwijzering	20	
- collectie omzetten, indelen, overplaatsen		- IS	X	X		4	

Taken	* Verantwoordelijk	* Benodigde medewerkers of afdelingen	Eenmalig	Structureel	Risico's	Personeels-uren	Promotieuren
Promotie							
Promotie-activiteiten voor het NL-punt:	- IS	- IS - IS-ICT - M-PR&M	X	X			39
- opstellen voorlichtingsfolder voor Centre Céramique		- IS	X				2
- samenwerking organiseren met culturele instelling t.b.v. het samenstellen van een Informatiepakket ⁹³		- IS	X				2
- samenstellen van een Informatiepakket “Kennismaking met Maastricht voor inburgeraars”		- IS	X				4
- opening NL-punt organiseren		- IS	X				24
- samenstellen en versturen van persbericht / promotiemateriaal en versturen		- M-PR&M	X	X			3
- het NL-punt vermelden op de interne website		- IS-ICT	X	X			1
- aanmelden NL-punt bij landelijke en Euregionale websites		- IS	X				1
- logo ontwerpen		- IS	X				2

⁹³ Zie paragraaf 4.5.1. Vervolg samenwerking met partijen

Taken	* Verantwoordelijk	* Benodigde medewerkers of afdelingen	Eenmalig	Structureel	Risico's	Personeels-uren	Promotieuren
<i>Deskundigheidsbevordering</i>							
Bijscholen personeel Centre Céramique:	- IS	- A-AUC - BTM - EC - ILM - IS - MIV - MOS - OPK	X		Het niet vinden van een gepast bijscholingsprogramma en een extern cursusleider	14	
- opzetten bijscholing organiseren	- IS	- EC				5	
- personeel voorlichten over het NL-punt en wat zij kunnen verwachten aan vragen/taken.		- A-AUC - ILM - CA - MIV - MOS	X			3	
- bijscholing digitale producten aan inlichtingenmedewerkers		- ILM	X	X		6	

[Tabel 9.1. gebruikte afkorting / medewerker of afdeling]

Gebruikte afkorting	Medewerker of afdeling
A-AUC	Afdeling AUC
AMF	Administratief medewerker financiën
BTM	Bibliotheektechnisch medewerker
CA	Catalogusafdeling
COD	Coördinator Ondersteunende Diensten
EC	Extern cursusleider
FB-BICAT	Functioneel beheerder BICAT
G-ICT-A	Gemeentelijke ICT medewerker A
HB	Hoofd Bibliotheek
HM	Huismeester
ILM	Inlichtingenmedewerker
IS	Informatiespecialist
IS-ICT	Informatiespecialist ICT
M-IAS	Medewerker IAS (externe dienstverlening)
MIV	Medewerker informatieverzorger
MOS	Medewerker ondersteuning
M-PR&M	Medewerker PR en Marketing
MT	Managementteam
MCV	Medewerker collectievorming
OD	Ondersteunende Dienst
TCV	Team Collectievorming

9.2. *Schatting tijdsduur opzet en personele bezetting NL-punt Centre Céramique*

Deze paragraaf bevat schattingen over de tijdsduur van het opzetten van een Inburgeringspunt in Centre Céramique. Hierbij komt de duur van de opstartfase, de duur van het opzetten van het fysieke en digitale Inburgeringspunt en een schatting hoeveel tijd men er in de toekomst mee bezig zal zijn. Ik geef een advies a.d.h.v. de informatie die ik tijdens de interviews in de andere bibliotheken in Nederland heb verkregen. Bij deze schatting let ik ook op de fysieke en digitale collectie, of het Inburgeringspunt gecombineerd kan worden met andere pleinen in de bibliotheek en de fysieke ruimte voor het Inburgeringspunt.⁹⁴

Haalbaarheidsanalyse

Betaalbaarheid:

<i>Besteding Centre Céramique</i>	
Huisvestingskosten	€ 1.763.369,-- D
Apparaatskosten	€ 685.407,-- D

<i>Begroting NL-punt</i> <i>Gebaseerd op de fysieke inrichting</i>	
Filiaal Malpertuis	€ 4.090,--
Centre Céramique	€ 4.335,--

Uitvoerbaarheid:

Tijdsverdeling opzet NL-punt naar personeel (per functie)

Personeel per functie	Uren
A-AUC	3
AMF	3
BTM	10
CA	12
COD	11
EC	5
FB-BICAT	9
G-ICT-A	3
HB	2
HM	20
ILM	9
IS	54
IS-ICT	5
M-IAS	3
MIV	3
MOS	3
M-PR&M	3
MT	3
MCV	34
OD	11
TCV	2

⁹⁴ Zie bijlage 24

9.3 Begroting NL-punt Centre Céramique

Deze paragraaf bevat een begroting voor het opzetten van het NL-punt in Centre Céramique:

- Kosten fysieke inrichting in Centre Céramique, filiaal Malpertuis en filiaal Heer

9.3.1. Kosten fysieke inrichting in Centre Céramique, filiaal Malpertuis en filiaal Heer

Fysieke inrichting Centre Céramique

Benodigdheden inrichting	Kosten per stuk €	Aantal	Fysieke ruimte
Boekenkast	€ 800,--	2	(25-30 m2)
Meubel NL-punt, frontale plaatsing	€ 750,--	1	
Krantenrek	€ 290,--	1	
Leestafel	€ 870,--	1	
Stoel	€ 85,--	8	
Folderrek met folderbakken	€ 220,--	1	
Publieks-pc's met geluidskaart en computeraccessoires (headset)	€ 1.110,--	4	
Daisy-speler	€ 200,--	2	
Folderdisplay bij de publieks-pc's	€ 10,--	4	
TOTAAL	€ 4.335,--		

Fysieke inrichting filiaal Malpertuis

Benodigdheden inrichting	Kosten per stuk €	Aantal	Fysieke ruimte
Meubel NL-punt, frontale plaatsing	€ 750,--	2	(15-20 m2)
Boekenkast	€ 555,--	1	
Krantenrek	€ 290,--	1	
Leestafel	€ 870,--	1	
Stoel	€ 85,--	6	
Folderrek met folderbakken	€ 220,--	1	
Publieks-pc's met geluidskaart en Computeraccessoires (headset)	€ 1.110,--	3	
Daisy-speler	€ 200,--	2	
Folderdisplay bij de publieks-pc's	€ 10,--	3	
TOTAAL	€ 4.090,--		

Fysieke inrichting filiaal Heer

Benodigdheden inrichting	Kosten per stuk €	Aantal	Fysieke ruimte
Folderrekken met folderbakken	€ 220,--	1	(10-15 m2)
Publieks-pc's met geluidskaart en Computeraccessoires (headset)	€ 1.110,--	2	
Stoel	€ 85,--	4	
Daisy-speler	€ 200,--	1	
Folderdisplay bij de publieks-pc's	€ 10,--	2	
TOTAAL	€ 1.625,--		

Literatuurlijst

Oriënterend literatuuronderzoek

Buursen M. (2007). *Presentatie Consulent Inburgering; verslag van een detacheringjaar*. Geraadpleegd op 19 november 2008,

<http://sitegenerator.bibliotheek.nl/nlkompas/algemeen/algemeen.asp>

CBS Statline. Geraadpleegd op 30 december 2008, <http://statline.cbs.nl/statweb/>

Duijn L. van (2007). “Wat haal je uit de kast” *Methodiek introductie bezoeken als onderdeel van het NT2-concept van de Stadsbibliotheek Haarlem*. Geraadpleegd op 29 december 2008,

<http://sitegenerator.bibliotheek.nl/nlkompas/img/docs/Methodiek.pdf> of
<http://sitegenerator.bibliotheek.nl/nlkompas/img/docs/methodiek%20Lydia%20september%202007.pdf>

Fischer Weikersthal T. von (2008) *Handleiding voor de inrichting van een Inburgeringspunt in de openbare bibliotheek, ‘Een Inburgeringspunt is meer dan een collectie materialen’*.

Geraadpleegd op 29 december 2008,

http://www.probiblio.nl/bestanden/producten/Inburgeringspunt_handleiding_jan08.pdf

Gemeente Maastricht. Geraadpleegd op 30 december 2008.

<http://www.maastricht.nl/web/Home.htm>

Inburgeren Stadsbibliotheek Haarlem (2008). Geraadpleegd op 29 december 2008,

<http://sitegenerator.bibliotheek.nl/haarlem/overig46/overig46.asp>

Inburgering. Geraadpleegd op 19 november 2008, <http://www.inburgering.net/>

Informatiepunt Inburgeren in de regio Zuid-Holland Zuidoost, Probiblio, Provincie Zuid-

Holland. Geraadpleegd op 11 december 2008, <http://www.infoinbu.nl/>

Jas R. (2006). *Uitgangspunten voor multi-etnische participatie*. Geraadpleegd op 29 december 2008, [http://sitegenerator.bibliotheek.nl/nlkompas/img/docs/Remko%20Jas%20\(2\).doc](http://sitegenerator.bibliotheek.nl/nlkompas/img/docs/Remko%20Jas%20(2).doc)

Jas R. (2008). *Zicht op Dordrecht “Een Openbare Bibliotheek is een Inburgeringspunt in de wijk”*. Geraadpleegd op 29 december 2008,

http://cms.dordrecht.nl/Dordrecht/up/ZgkcwiHC_2008_week45_gemeentenieuws.pdf

Mackenzie Owen J., Koetje H., Meijer M. de, Verwijs A. (2006). *Samenvatting juryrapport Innovatie Stimulans Bibliotheekvernieuwing 2006*. Geraadpleegd op 29 december 2008,

<http://www.debibliotheeken.nl/dsc?c=getobject&s=obj&!sessionid=1@H1!b8BG1jmf1WxRze8Ga5dbo5WzcZWns7p!8nlb9o!M9xXGwuyBPegM35UuUCW&objectid=6258&!dsname=VobExtern>

NLkompas (2008a). Vakwebsite voor bibliotheekmedewerkers. Geraadpleegd op 19 november 2008, <http://sitegenerator.bibliotheek.nl/nlkompas/home/>

NLkompas (2008b). Tips en adviezen voor inrichting van Inburgeringspunten. Geraadpleegd op 19 november 2008, <http://sitegenerator.bibliotheek.nl/nlkompas/catalogus/catalogus.asp>

Probiblio (2008). *Rapport Quickscan Inburgeringspunten*. Geraadpleegd op 29 december 2008.

http://sitegenerator.bibliotheek.nl/nlkompas/img/docs/Definitief_rapport_quickscan_Inburgeringspunten.pdf

Verhallen S. (2004). *Nieuwe Inburgeringsvoorzieningen*. Geraadpleegd op 29 december 2008.

<http://sitegenerator.bibliotheek.nl/nlkompas/img/docs/WerkgroepInburgBieb%20itta.ppt>

Voogd L. de (2006) *Presentatie Toolkit Inburgeringspunten*. Geraadpleegd op 19 november 2008. <http://sitegenerator.bibliotheek.nl/nlkompas/algemeen/algemeen.asp>

Voogd L. de (2008) *Verslagen werkgroepbijeenkomst Werkgroep Inburgering van de VOB*. Geraadpleegd op 29 december 2008.

<http://www.debibliotheeken.nl/content.jsp?objectid=2329>

Sites bezochte bibliotheken Nederland

Bibliotheek Gelderland-Zuid. Geraadpleegd op 30 december 2008.

<http://www.bibliotheek gelderland zuid.nl/index.php?id=39>

Bibliotheek Amersfoort. Geraadpleegd op 30 december 2008.

<http://www.bibliotheekamersfoort.nl/>

Openbare Bibliotheek Dordrecht. Geraadpleegd op 30 december 2008.

<http://sitegenerator.bibliotheek.nl/dordrecht/home/>

Stadsbibliotheek Haarlem. Geraadpleegd op 30 december 2008.

<http://sitegenerator.bibliotheek.nl/haarlem/home/>

Bibliotheek Utrecht. Geraadpleegd op 12 februari 2009.

<http://www.bibliotheek-utrecht.nl/>

Algemene literatuurlijst

Arcus College, persoonlijke communicatie, 22 april 2009.

Berg F. van den & Buursen M. (2007). 'Andere organisaties nodig om inburgeraars te bereiken'. *Bibliotheekblad*, Jrg. 11, nr. 8/9, p. 24-25.

Biebsystemen, Van Keulen Interieurbouw. Geraadpleegd op 3 februari 2009.

<http://www.biebsystemen.com/>

Bomefa Design. Geraadpleegd op 9 maart 2009.

http://www.bomefa.nl/ventura/?890_10,home.htm&PHPSESSID=68ea58215f6dae2e4b156de797ec476f

Buursen M. (2007). *Visiedocument Culturele Diversiteit, Samenvatting*.

Buursen M. (2007). *Websites laaggeletterdheid / inburgering t.b. project MLP BSG*.

Centre Céramique. (2007). *Centre Céramique/Natuurhistorische Museum Maastricht Bedrijfsplan 2006-2010*

Centre Céramique. (2008). *Rapportage Collegeopdracht SCZ en Centre Céramique*.
Darkaoui N. (2008). *Eindverslag bezoek spreekuur Naima Darkaoui in bibliotheek Crabbehof Dordrecht*.

Duijn L. van (2008a). *Collectie NT2 Centrale Bibliotheek Haarlem*.

Duijn L. van (2008b). *Collectie NT2 Vestiging Schalwijk Haarlem*

Duijn L. van (2008c). *Indeling Collectie NL plein Centrale Bibliotheek Haarlem*.

Geraadpleegd op 9 maart 2009.

<http://sitegenerator.bibliotheek.nl/haarlem/img/docs/indelingNL-Pleincentrale.doc>

Duijn L van, persoonlijke communicatie, 1 april 2009.

Eenvoudig Communiceren, Start!-krant. Geraadpleegd op 3 februari 2009.

<http://www.begrijpelijketaal.nl/EenvoudigCommuniceren/Uitgeverij/Kranten.asp?Thema=12>

Ensberg (Dave) D.S.C. BSc & Essafi (Mohammed) M.A. Drs. & (2006). *Culturele Diversiteit Visiedocument VOB*, Adviesgroep Binnenlands Bestuur PricewaterhouseCoopers Advisory N.V. Geraadpleegd op 22 maart 2009.

<http://www.debibliotheken.nl/dsc?c=getobject&s=obj&!sessionid=1doWM9x@GwuCBPegM35UuUC!RV1zySvofBaqyo3l50uZxzYXp1K38HdWziQW2wD1&objectid=7694&!dsname=VobExtern>

FORUM Instituut voor Multiculturele Ontwikkeling. Geraadpleegd op 25 maart 2009.

<http://www.forum.nl/>

Gemeente Maastricht. Geraadpleegd op 22 december 2008.

<http://www.maastricht.nl/maastricht/show/id=153855>

Gemeente Maastricht (2008a). *Inburgeringsagenda Gemeente Maastricht*.

Gemeente Maastricht (2008b). *20080901 Collegenota Inburgeringsagenda*.

Gemeente Maastricht (2008c). *Uitgangspunten WI*.

Gemeente Maastricht (2008d). *CC Plan wijkbibliotheek 2008*.

Gemeentebibliotheek Rotterdam. Geraadpleegd op 13 januari 2009.

<http://www.taalwinkelnoord.nl/index.htm>

Gilde Samenspraak. Geraadpleegd op 13 februari 2009. <http://www.gilde-nederland.nl>

Het begint met Taal. Geraadpleegd op 13 februari 2009. <http://www.hoemoetikinburgeren.nl/>

Heuvellandbibliotheek Vaals, persoonlijke communicatie, 9 maart 2009.

Hottenhuis Anne. (2007). Bibliotheek is cruciale praktijksituatie voor inburgeraars, *Bibliotheekblad*, Jrg. 11, nr. 4, p. 12-13.

Huurdeman M., Idema H. & Kasem A. (2006). *Kleur in de bibliotheek, integratie en de rol van de bibliotheek*, Den Haag, Kenniscentrum Grote Steden.

Jas R. (2007). *Inhoudelijke verantwoording inburgeringsproject 2007*.

IFLA & Vereniging voor Openbare Bibliotheken, Multicultureel beleid (2008a). *IFLA Manifest De Multiculturele bibliotheek*. Geraadpleegd op 17 februari 2009.
<http://www.debibliotheken.nl/dsc?c=getobject&s=obj&!sessionid=1DcV!ns7tW8jhb9oWQdxXGwuyxTagQ31UuYyWNZ5zySvobBaqys3114qVxDU@p5G&objectid=21549&!dsname=VobExtern>

IFLA & Vereniging voor Openbare Bibliotheken (2008b). *IFLA Manifest De Multiculturele bibliotheek. De multiculturele bibliotheek – toegangspoort tot een cultureel diverse maatschappij in dialoog*. Geraadpleegd op 17 februari 2009.
<http://www.sitegenerator.bibliotheek.nl/fobid/img/docs/IFLA%20Manifest%20De%20Multiculturele%20Bibliotheek.pdf>

Inburgeren Stadsbibliotheek Haarlem. Geraadpleegd op 29 december 2008.
<http://sitegenerator.bibliotheek.nl/haarlem/overig46/overig46.asp>

Invoering Wmo (2008). *PV3 Informatie, advies en cliëntenondersteuning*, Geraadpleegd op 23 maart 2009. <http://www.invoeringwmo.nl/WMO/nl-NL/Prestatievelden/PV3.htm>

Kamp Ine, persoonlijke communicatie, 4 maart 2009.

Kamp Ine, persoonlijke communicatie, 6 maart 2009.

Kamp Ine, persoonlijke communicatie, 11 maart 2009.

Kamp Ine, persoonlijke communicatie, 22 april 2009.

Kamp Ine, persoonlijke communicatie, 15 mei 2009.

Kersten Huub (gemeente Maastricht), persoonlijke communicatie, 30 maart 2009.

Krant en klaar. Geraadpleegd op 5 februari 2009. <http://www.krantenklaar.nl/>

Leeuwen J. De Witte van e.a. (2005). *Samenwerken aan integratie. Deze vrouwen zijn thuis in Dordrecht*. Geraadpleegd op 5 maart 2009.
http://cms.dordrecht.nl/Dordrecht/up/ZsptdhoHgW_09032005_gemeentenieuws1.pdf

Makkelijk Lezen Plein, *Overzicht MLP-meubel-leveranciers*. Geraadpleegd op 16 maart 2009. <http://www.makkelijklezenplein.nl/bibliotheken/inrichten-en-collectie/inrichting/meubilair.html>

Ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport (2008). *Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo)*. Geraadpleegd op 23 maart 2009.
<http://www.minvws.nl/dossiers/wmo/default.asp>

Ministerie van VROM (2007). *Deltaplan Inburgering. Vaste voet in Nederland*. Geraadpleegd op 23 maart 2009.
<http://www.vrom.nl/pagina.html?id=2706&sp=2&dn=7523>

Moos P. & Voncken S. (2008). *Wereldwijd wegwijs in Maastricht, Multicultureel Maastricht*. Maastricht: Stichting Mondiaal Centrum Maastricht.

NBD Biblion (2006). *Medialijst Inburgering*. Geraadpleegd op 29 maart 2009.
<http://www.nbdbiblion.nl/tools/Default.asp?leesanoniem=/nbdbiblion/Documenten/inburgering.pdf>

NBD Biblion (2008). *Medialijst NT1 / NT2*. Geraadpleegd op: 29 maart 2009.
<http://sitegenerator.bibliotheek.nl/nlkompas/img/docs/nbd%20bestellijst%20nt1%202%20okt%2008.pdf>

NBLC Systemen BV., *Bibliotheekinrichters*. Geraadpleegd op 12 maart 2009.
<http://www.bibliotheekinrichters.nl/nblc/producten/mlp.php>

NCB Uitgeverij BV, *Catalogus studieboeken 2009*. Geraadpleegd op 20 maart 2009.
<http://www.ncbnet.nl/site/uitgeverij/default.asp?gekozenmenu=uitgeverij&gekozenitem=overzicht>

NL Kompas Toolkit Inburgeringspunten (2009a). *Advieslijst media inburgering*. Geraadpleegd op: 15 maart 2009.

NOVA Den Haag, *Inburgeringscursus is financieel fiasco*. Geraadpleegd op 29 januari 2009,
http://www.novatv.nl/index.cfm?fuseaction=videoaudio.details&reportage_id=6671

NOVA Den Haag, *Bijna niemand burgert meer in*. Geraadpleegd op 29 januari 2009,
http://www.novatv.nl/index.cfm?ln=nl&fuseaction=videoaudio.details&reportage_id=5752

NOVA Den Haag, *Inburgeringsdocenten op de proef gesteld*. Geraadpleegd op 29 januari 2009,
http://www.novatv.nl/index.cfm?ln=nl&fuseaction=videoaudio.details&reportage_id=4403

NOVA Den Haag, *Inburgeringscursus in Marokko: 'in Nederland woont iedereen binnen'*. Geraadpleegd op 29 januari 2009,
http://www.novatv.nl/index.cfm?ln=nl&fuseaction=videoaudio.details&reportage_id=4286

Openbare Bibliotheek Amsterdam (2008-2009). *Aanbod voor volwassenenonderwijs Inburgering en Laaggeletterdheid, Cruciale Praktijksituatie 6 – Bibliotheekbezoek Opvoeding, Gezondheidszorg en Onderwijs (OGO –CP6)*. Geraadpleegd op 20 maart 2009.
<http://www.oba.nl/index.cfm/t/Volwasseneneducatie/vid/3E9E736D-B0E3-F365-C930F5013BF04228>

Probiblio. Op Stap: Video en DVD serie (43 titels). Geraadpleegd op 3 februari 2009.
<http://biebwatch.probiblio.nl/producten/product.asp?272>

Raad van Europa (2001). Raamwerk NT2. Gebaseerd op het Common European Framework of Reference. Geraadpleegd op: 3 februari 2009.
<http://sitegenerator.bibliotheek.nl/nlkompass/img/docs/Raamwerk%20NT2%20defdef.doc>

Rijksoverheid Postbus 51 (2008). *Wat is de Wet inburgering en voor wie geldt de inburgeringsplicht?*. Geraadpleegd op: 23 maart 2009.
<http://www.postbus51.nl/nl/home/themas/maatschappij-en-Samenleving/immigratie-inburgering-en-integratie/inburgeren-in-nederland/wat-is-de-wet-inburgering-en-voor-wie-geldt-de-inburgeringsplicht.html>

Schröder C. (2005). Virtueel inburgeringsloket, *Bibliotheekblad*, Jrg. 9, nr. 21/22, p. 16.

Stadsbibliotheek Haarlem (2008). *Indeling Collectie NL-Plein: Centrale bibliotheek*. Geraadpleegd op 16 januari 2009.
<http://sitegenerator.bibliotheek.nl/haarlem/img/docs/indelingNL-Pleincentrale.doc>

Stichting Lezen en Schrijven & Vereniging Openbare Bibliotheken (2009). *Taalkracht voor bibliotheken, Lees en Schrijf!plein*. Geraadpleegd op 13 januari 2009.
<http://www.taalkrachtvoorbibliotheken.nl/leesbevordering/lees-en-schrijfplein/>

Tijdschrift LES (tijdschrift voor docenten inburgering). Geraadpleegd op 5 februari 2009.
<http://www.tijdschriftles.nl/index>

Transvorm, Interieur en meubelontwerpen op maat. Geraadpleegd op 29 januari 2009.
<http://www.transvorm.nl/>

Ünver A. & Jas R. (2006). *'Taal maakt de mens !'*. Geraadpleegd op 13 januari 2009.
<http://sitegenerator.bibliotheek.nl/nlkompass/img/docs/NLkompass%20Inspiratie%20interviews.pdf>

Vereniging NBLC (1995). *IFLA/UNESCO Manifest over de Openbare Bibliotheek 1994*. Geraadpleegd op 23 maart 2009. <http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/dutch.htm>

Vereniging Openbare Bibliotheken & Stichting Lezen (2004). *Databank meertalig materiaal*. Geraadpleegd op 25 maart 2009. <http://www.meertalen.nl/3TipLinks.html>

Vereniging Openbare Bibliotheken & Vereniging van Nederlandse Gemeenten (2005) *Richtlijn voor basisbibliotheken deel 1*. Geraadpleegd op 2 april 2009.
<http://www.debibliotheken.nl/dsc?c=getobject&s=obj&!sessionid=14aGBFh@OqKIXXIWdpD8XH5!f8xG1nmb5!BNDacKa19fs1WzcV!js3tW8jhb9oWM&objectid=5691&!dsname=Vo bExtern>

Vereniging Openbare Bibliotheken & Procesbureau Bibliotheekvernieuwing (2005). *Richtlijn voor basisbibliotheken deel 2 kostentoerekening*. Geraadpleegd op 2 april 2009.
<http://www.debibliotheken.nl/dsc?c=getobject&s=obj&!sessionid=14aGBFh@OqKIXXIWdpD8XH5!f8xG1nmb5!BNDacKa19fs1WzcV!js3tW8jhb9oWM&objectid=5692&!dsname=Vo bExtern>

Vereniging Openbare Bibliotheken (2006). *Informatiebox NL Kompas Toolkit Inburgeringspunten*.

Vereniging Openbare Bibliotheken (2009a). *Nieuwe folder VIBE*. Geraadpleegd op 15 januari 2009. <http://www.debibliotheeken.nl/content.jsp?objectid=21657>

Vereniging Openbare Bibliotheken (2009b). *Anderstaligen Informatiepunt komt met update*. Geraadpleegd op 17 april 2009. <http://www.debibliotheeken.nl/content.jsp?objectid=22908>

Vereniging Openbare Bibliotheken (2009c). *Onderzoek Netnieuws*. Geraadpleegd op 17 april 2009. <http://www.debibliotheeken.nl/content.jsp?objectid=22911>

Vereniging Openbare Bibliotheken (2009d). *Virtueel Inburgeringsloket aangepast*. Geraadpleegd op 17 april 2009 <http://www.debibliotheeken.nl/content.jsp?objectid=22896>

Voogd L. de (2006a). *Netnieuws – de pratende internetkrant voor zwakke lezers*. Geraadpleegd op 13 januari 2009. <http://www.debibliotheeken.nl/content.jsp?objectid=825>

Volkert Sylvia , persoonlijke communicatie, 4 mei 2009.

Voogd L. de (2006b) *Bibliotheken zetten in op WerkZat*. Geraadpleegd op 13 januari 2009, <http://www.debibliotheeken.nl/content.jsp?objectid=8879>

Voogd L. de (2008a). *Anderstaligen Informatiepunt AINP*. Geraadpleegd op 13 januari 2009. <http://www.debibliotheeken.nl/content.jsp?objectid=2615>

Voogd L. de (2008b). *Over een leven lang leren*. Geraadpleegd op 13 januari 2009. <http://www.debibliotheeken.nl/content.jsp?objectid=2689#Website%20Ikwilietsleren.nl>

Voogd L. de (2009a). *Virtueel Inburgeringsloket Bibliotheek Editie*. Geraadpleegd op 13 januari 2009. <http://www.debibliotheeken.nl/content.jsp?objectid=2328>

Voogd L. de (2009b). *Speciale collecties voor NT1 en NT2 en WerkZat*. Geraadpleegd op: 30 januari 2009, <http://www.debibliotheeken.nl/content.jsp?objectid=21805>

Vries S. de (2008), *Groeten uit Nederland : 8 korte films voor inburgeraars* [DVD-VIDEO] / regie Simone de Vries ... [et al.] ; prod. leiding Johan den Boef ; comment. Hanneke Groenteman, Amsterdam: IDTV.

Welzijnsorganisatie Trajekt, persoonlijke communicatie, 8 april 2009.

Werkzat. Geraadpleegd op 14 april 2009. <http://www.werkzat.nl/>

Weterings L. (2005). Netwerken loont. *Bibliotheekblad*, Jrg. 9, nr. 14/15, p.12-14.

Internationaal onderzoek bibliotheken met een Inburgeringspunt wereldwijd

American Library Association (1990). *Guidelines for the Development and Promotion of Multilingual Collections and Services*. Geraadpleegd op 17 februari 2009.

<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/guidemultilingual.cfm>

Berger A. (1997). *Libraries are a haven for new Danes*. Geraadpleegd op 20 februari 2009.

<http://kirjakaapeli.lib.hel.fi/~karilam/mcl/uusi/articles/berger.htm>

Bernard J.K. (2008). *Immigrant Services in Canada: A focus on education*. Geraadpleegd op 17 februari 2009.

Bernstein A. & Nantscheff F. (2006). *Eine kulturelle Institution mit sozialer Perspektive: Neue Ideen und Konzepte aus Dänemarks Bibliotheken*. In: BuB 58, H.04, S. 324 - 329.

Geraadpleegd op 24 februari 2009.

<http://www.bibliotheksportal.de/hauptmenue/bibliotheken/bibliotheken-international/bibliotheksarbeit-weltweit/daenemark/>

Bibliothek 2007 - Internationale Best-Practice-Recherche (Dänemark, Großbritannien, Finnland, Singapur, USA). Gütersloh 2004. Geraadpleegd op 24 februari 2009.

<http://www.bibliotheksportal.de/hauptmenue/bibliotheken/bibliotheken-international/bibliotheksarbeit-weltweit/grossbritannien/>

Carpenter H. (2007). *The role of Public Libraries in Multicultural Relationships*, Winston Churchill Memorial Trust. Geraadpleegd op 18 februari 2009.

http://www.welcometoyourlibrary.org.uk/content_files/files/TheRoleofPublicLibrariesinMulticulturalRelationshipsWCMTReport.pdf

Carstensen C. (1993). *Multikulturelle Bibliotheksarbeit in einer Multikulturellen Gesellschaft*, Fachkonferenz der Bibliotheksfachstellen in Deutschland. Geraadpleegd op 17 februari 2009.

http://www.lfs.bsb-muenchen.de/fachstellenserver/multikult/dokumente/Carstensen_Multikulturelle_Bib.pdf

Courzakakis, Irini. *Der "American Way of Library". US-Bibliotheken als Treffpunkt, Servicecenter und Bildungsstätte*. In: BuB 58 (2006), H. 11/12, S. 760-763. Geraadpleegd op 24 februari 2009.

<http://www.bibliotheksportal.de/hauptmenue/bibliotheken/bibliotheken-international/bibliotheksarbeit-weltweit/usa/>

FINFO Information in 10 languages for ethnic minorities in Denmark. Geraadpleegd op 23 februari 2009. http://www.finno.dk/emneside-en?set_language=en&cl=en

Giersberg D. (2007). *Gute Ideen überqueren den Atlantik - Die Internationale Bibliothek in Frankfurt am Main*. Goethe Institut. Geraadpleegd op 20 februari 2009.

<http://www.goethe.de/INS/es/lp/wis/bib/fach/de2213430.htm>

Hack G., Lerman M., Petterchak L. & Teodosijeva J. *Library Services to Multilingual Populations*. Geraadpleegd op 20 februari 2009.

<http://www.cde.state.co.us/c-tag/download/pdf/ircreport.pdf>

Heller L. (2008), *LSP Start Up Conference Overview of Program & Resources*, Library Settlement Partnership. Geraadpleegd op 17 februari 2009. www.lsp-peb.ca/resources/lsp-tour.ppt

IFLA (1998). *Multicultural Communities Guidelines for Library Services*. Geraadpleegd op 17 februari 2009. <http://www.ifla.org/VII/s32/pub/guide-e.htm>

IFLA (2002). *Multikulturelle Gemeinden: Richtlinien für Bibliotheksdienstleistungen*, Fachkonferenz der Bibliotheksfachstellen in Deutschland. Geraadpleegd op 18 februari 2009. http://www.lfs.bsbmuenchen.de/fachstellenserver/multikult/dokumente/IFLA_Richtlinien_fuer_Bibliotheksdienst.pdf

Kern P. (2007). *Bibliotheken und Integration von Migranten in Dänemark*. In: Bibliotheksdienst 41, H. 2, S. 121-135. Geraadpleegd op 24 februari 2009. <http://www.bibliotheksportaal.de/hauptmenue/bibliotheken/bibliotheken-international/bibliotheksarbeit-weltweit/daenemark/>

Kruger S. & Fritz S. (1997). *Interkulturelle Veranstaltungen in der Bibliothek. Ein übersicht*. Geraadpleegd op 18 februari 2009. http://www.lfs.bsb-muenchen.de/fachstellenserver/multikult/dokumente/Interkulturelle_Veranstaltungen.pdf

Larsen J.I., Jacobs D.L. & Vlimmeren T. van (2003). *Cultural Diversity How Public Libraries can serve the diversity in the community*, International Network of Public Libraries. Bertelsmann Stiftung Gütersloh. Geraadpleegd op 17 februari 2009. <http://conferences.alia.org.au/alia2004/pdfs/vlimmeren.t.paper.pdf>

Larsen J.I., Jacobs D.L. & Vlimmeren T. van (2004a). *Rapport Culturele Diversiteit de bijdrage van de Openbare Bibliotheken aan de Multiculturele Samenleving*. Bertelsmann Stiftung & Vereniging Openbare Bibliotheken. Geraadpleegd op 17 februari 2009. <http://www.debibliotheken.nl/content.jsp?objectid=1630>

Larsen J.I., Jacobs D.L. & Vlimmeren T. van (2004b). *Cultural Diversity How Public Libraries can serve the diversity in the community*. Bertelsmann Stiftung Gütersloh. Geraadpleegd op 17 februari 2009. http://www.public-libraries.net/html/x_media/pdf/cultural_diversity_040217.pdf

Larsen J.I., Jacobs D.L. & Vlimmeren T. van (2004c). *Kulturelle Vielfalt Konzepte und Erfolgsfaktoren multikultureller Bibliotheksarbeit*. Bertelsmann Stiftung Gütersloh.. Geraadpleegd op 17 februari 2009. http://www.bertelsmann-stiftung.de/cps/rde/xbcr/SID-0A000F0A-83CBB2C0/bst/Kulturelle_Vielfalt_040308.pdf

Library Board of Victoria (2001). *Responding to our diversity: multicultural library guidelines for Victorian public libraries*. Geraadpleegd op 21 februari 2009. <http://www.openroad.net.au/mcl/archive/guidelines2001.pdf>

Lotz B. (2007). *Die Bibliothek als Lernort für Migrantinnen und Migranten – das PC Lernstudio zur Alphabetisierung im Rahmen der Internationalen Bibliothek*. Geraadpleegd op 20 februari 2009.

<http://www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte/2007/361/pdf/lotz.pdf>

Lotz B. (2002). *Die Internationale Bibliothek – Von New York nach Frankfurt*. Bertelmann Stiftung Gütersloh. Geraadpleegd op 20 februari 2009.

<http://www.bibliotheksportal.de/hauptmenue/themen/bibliothekskunden/interkulturelle-bibliothek/praxisbeispiele/programmarbeit/#3192>

Nantscheff F. (2004). *Stadtbibliothek Lörrach trifft Helsinki City Library*, § 4.2. Infobank-Datenbank für Immigranten, blz. 7. Geraadpleegd op: 20 februari 2009.

http://www.bi-international.de/download/file/FA-Finnland2004_Nantscheff.pdf

Nantscheff F. (2005), *Neue Projekte in der Stadtbibliothek Aarhus*, Stadtbibliothek Lorracht. Geraadpleegd op 24 februari 2009.

http://www.bi-international.de/download/file/FA-Daenemark2005_Nantscheff.pdf

Public Libraries International Network (PLIN). Geraadpleegd op 23 februari 2009.

<http://www.public-libraries.net/>

State and University Library & Odense Central Library and Aarhus Public Libraries (2001). *Refuge for integration. A study on how the Ethnic Minorities in Denmark use the libraries*. Geraadpleegd op 13 februari 2009.

<http://www.aakb.dk/graphics/om/Publikationer/frirum-til-integration/refuge.pdf>

Schumann S. (2004). *Schmelztiegel Bibliothek*, In: Academia Das Wissenschaftsmagazin der Europäischen Akademie Bozen, juni-juli, Blz. 26. Geraadpleegd op 20 februari 2009.

<http://www.eurac.edu/academia/35/academia35.pdf>

Schumann S. (2004). *Multikulturelle Bibliotheksarbeit in Norditalien. Bericht über einen Fachaufenthalt in Genua und Bozen (Bolzano) vom 19-23 Januar 2004*. Geraadpleegd op 24 februari 2009.

http://www.bi-international.de/download/file/FA-Italien2004_Schumann.pdf

Schumann S. (2005). *Multikulturelle Bibliotheksarbeit in Italien und Deutschland*. Stadtbucherei Frankfurt am Main. Geraadpleegd op 20 februari 2009.

<http://www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte/2005/168/pdf/Multikulturelle%20Bibliotheksarbeit.pdf>

State Library of Queensland, Multicultural Services Consultative Committee (1999). *Making libraries multicultural: protocol for consultation*. Geraadpleegd op 21 februari 2009. <http://www.slq.qld.gov.au/info/publib/commun/multicult>

Tastesen S. & Kragh-Schwarz B. (2003). *Danish libraries creating partnerships for the advancement of multilingual library services*, With special focus on the Joint Acquisition Programme. IFLA post conference 2003 in Utrecht.

<http://sitegenerator.bibliotheek.nl/ifla utrecht/img/docs/tastesenkragh.ppt>

Thorhauge J. (2003). *Danish strategies in public library services to ethnic minorities*. World Library and Information Congress: 69th IFLA General Conference and Council 1-9 august 2003 Berlin. Geraadpleegd op 22 februari 2009.

<http://www.ifla.org/IV/ifla69/papers/008e-Thorhauge.pdf>

Toronto Public Library, Immigrant Settlement, Refugees and Refugee Claimants.

Geraadpleegd op 17 februari 2009.

http://www.torontopubliclibrary.ca/mul_set_resources.jsp

Toronto Public Library, Multicultural Services and Programs. Geraadpleegd op 17 februari

2009. http://www.torontopubliclibrary.ca/mul_ser_citizenship.jsp

Urban Libraries Council (2003). *Public library services to new Americans*.

Speeding transitions to learning, work and life in the U.S. Evanston: Urban Libraries Council.

Geraadpleegd op 22 februari 2009.

http://www.urbanlibraries.org/files/ULC_New_Americans.pdf

Verenging voor Openbare Bibliotheken (2006). *Visiedocument Culturele Diversiteit*.

Geraadpleegd op 17 februari 2009. <http://www.debibliotheken.nl/content.jsp?objectid=7694>

Waterloo Public Library, WPL and LSP Welcome new Canadians. Geraadpleegd op 17

februari 2009. http://www.wpl.ca/site/home/lsp_2009.asp

Internationaal onderzoek bibliotheken met een Inburgeringspunt België

Bibliotheek Gent. Geraadpleegd op 6 maart 2009.

<http://www.gent.be/eCache/THE/1/20/112.html>

Hoofdstedelijke Openbare Bibliotheek Brussel. Geraadpleegd op 6 maart 2009.

<http://www.hob.be/nl/aanbod/index.asp>

Inburgering Vlaanderen. Geraadpleegd op 6 maart 2009.

<http://binnenland.vlaanderen.be/inburgering/>

Onthaalbureau Inburgering Stad Antwerpen. Geraadpleegd op 6 maart 2009.

<http://antwerpen.inburgering.be/>

Onthaalbureau Inburgering Stad Gent. Geraadpleegd op 6 maart 2009.

<http://gent.inburgering.be/>

Onthaalbureau Inburgering Stad Brussel. Geraadpleegd op 6 maart 2009.

<http://www.brussel.inburgering.be/>

Verdieping Internationaal onderzoek bibliotheken met een Inburgeringspunt

Gitner F.J. (2008). *Changing Demographics: Marketing to Communities in Transition:*

Reaching Out to New Immigrants, IFLA Congres Quebec 2008. Geraadpleegd op 16 maart

2009. <http://www.ifla.org/IV/ifla74/papers/118-Gitner-en.pdf>

Glass E. & Sheffield D. (2008). *Best Practice in Multicultural Library Services: Library Settlement Program (LSP) at Toronto Public Library*, IFLA Congres Quebec 2008. Geraadpleegd op 16 maart 2009. http://www.ifla.org/IV/ifla74/papers/118-Glass_Sheffield-en.pdf

Pinen N. & Sole I. (2008). *The Public Library consortium of Barcelona (Sant Pau-Santa Creu Library) Barcelona (Spain)*, IFLA Congres Quebec 2008. Geraadpleegd op 16 maart 2009. http://www.ifla.org/IV/ifla74/papers/118-Sole_Pinen-en.pdf

Verstrynge N. (2008). Pleidooi bibliotheken zonder grenzen. *Bibliotheek - & Archiefgids*, Jrg 84, p. 52-53. Antwerpen: Vlaamse Vereniging voor Bibliotheek-, Archief- en Documentatiewezen.