



ProBiblio | JAARVERSLAG 2014

2014

JAARVERSLAG 2014

Uitgave: ProBiblio, Opaallaan 1180, 2132 LN
Hoofddorp, Postbus 485, 2130 AL Hoofddorp,
023 55 46 100, communicatie@probiblio.nl,
www.probiblio.nl

Oplage: 500 exemplaren

Tekst: Andrea Willemse

Redactie: Annemarie Clay, Karin Ottenhoff

Vormgeving: Franz Berendsen

© ProBiblio, 2015

De ondersteuning van het openbare bibliotheek-
werk door ProBiblio in Noord- en Zuid-Holland
is mede mogelijk dankzij substantiële subsidie
van de Provincie Noord-Holland en de Provincie
Zuid-Holland.



01

Over ProBiblio

4

02

Directieverslag

6

03

De digitale bibliotheek

8

De digitale infrastructuur

10

04

Dienstverlening

12

BiebPanel

14

Airport Library

16

De Bibliotheek *op school*

18

Bibliotheekplaza

20

Collecties

22

De Vervoersdienst

24

05

Het toezicht van ProBiblio

26

06

Sociaal jaarverslag

32

De ondernemingsraad

34

Introductie

U hebt het jaarverslag 2014 van ProBiblio in handen. Hierin leest u over onze organisatie en de speerpunten van 2014.

We brengen een aantal bijzondere activiteiten in beeld en beschrijven een aantal diensten waarmee wij ons onderscheiden. Daarnaast lichten wij toe hoe wij ons bestuur en toezicht georganiseerd hebben en hoe wij de Governance Code Cultuur hanteren. In dit jaarverslag is ook het sociaal jaarverslag opgenomen. Voor meer informatie over onze organisatie en dienstverlening kunt u terecht op www.probiblio.nl.

Medewerkers en directie van ProBiblio

Visie

Toegang tot informatie en cultuur is een universeel recht van mensen. Openbare bibliotheken realiseren dit recht op laagdrempelige wijze voor alle burgers en leveren daarmee een belangrijke bijdrage aan een leefbare en democratische samenleving. Een krachtig bibliotheekstelsel biedt betrouwbare en pluriforme informatie, bevordert leesvaardigheid, ontwikkelt mediawijsheid, stimuleert persoonlijke ontwikkeling en kennis van cultuur. Provinciale serviceorganisaties, dus ook ProBiblio, maken deel uit van dit stelsel.

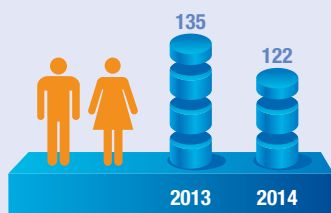
Missie

Wij maken bibliotheken slagvaardiger in het vervullen van hun maatschappelijke opdracht.

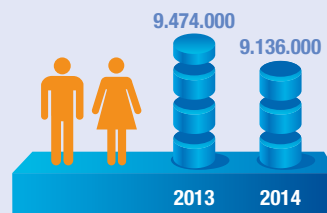


Over ProBiblio

Aantal medewerkers (in fte's)



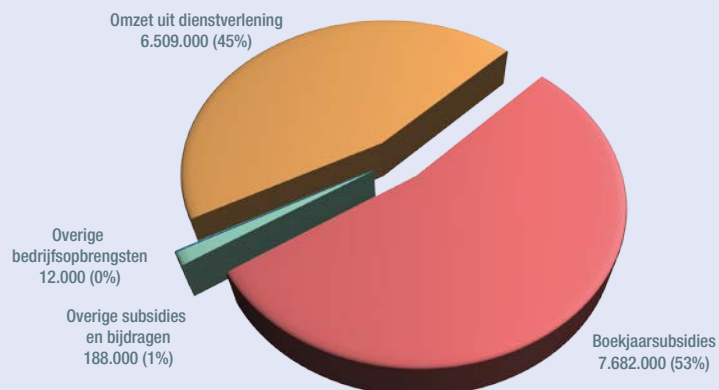
Kosten personeel in loondienst



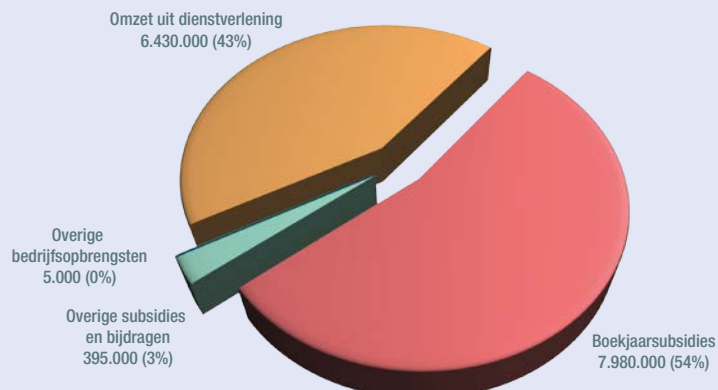
Verkorte balans per 31-12-2014

Activa		Passiva	
Vaste activa	5.555.000	Eigen vermogen	3.379.000
Vorderingen	1.008.000	Voorzieningen	1.070.000
Liquide middelen	2.725.000	Langlopende schuld	1.860.000
		Kortlopende schulden en overlopende activa	2.979.000
Totaal activa	9.288.000	Totaal passiva	9.288.000

Inkomsten 2014



Inkomsten 2013



Strategische pijlers

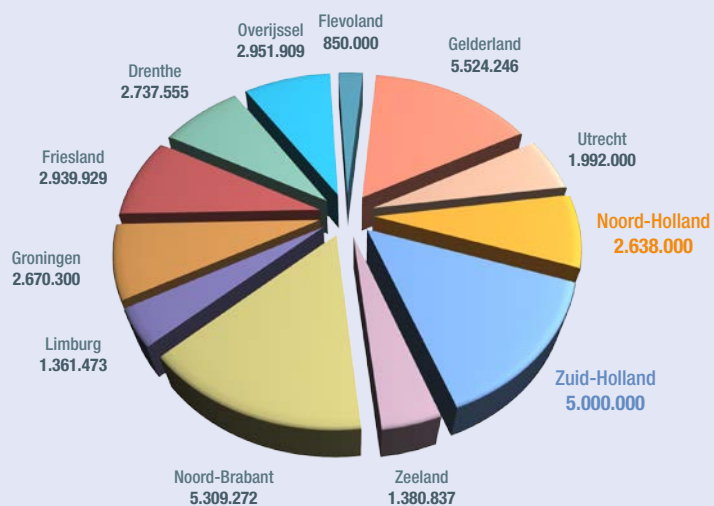
- Vooruitstrevend
- Juiste kwaliteit voor juiste prijs
- Meer bieden dan de klant verwacht
- Gezonde financiële bedrijfsvoering en organisatie

ProBiblio wil een substantiële bijdrage leveren aan het succes en de kwaliteit van de bibliotheken in Noord- en Zuid-Holland. Daartoe bieden wij een breed pakket van producten en (advies)diensten, toegesneden op de actuele behoeften van bibliotheken.

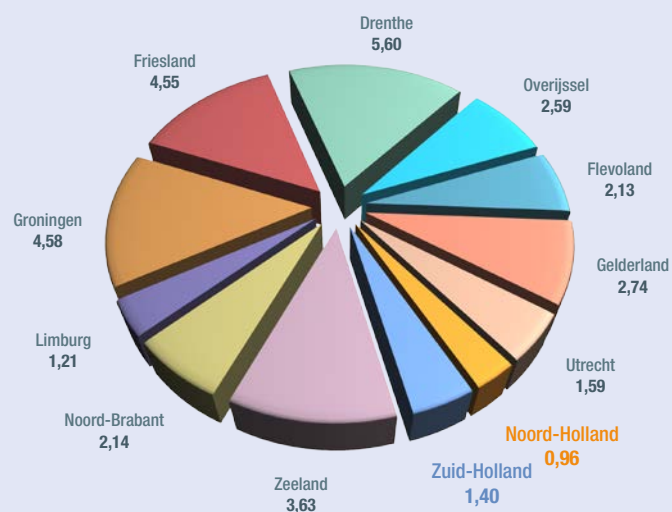
Netwerk openbare bibliotheekvoorzieningen Noord- en Zuid-Holland per 2014



Subsidie 2014 aan Pso



Subsidie 2014 per inwoner



02

2014: een bewogen jaar Directieverslag

Anne Rube is directeur-bestuurder van ProBiblio. Wij kijken met haar terug op het jaar 2014. Een bewogen jaar waarin ProBiblio onder meer te maken kreeg met een beoogde fusie en een nieuwe accountant. Bovendien maakte de organisatie zich op voor de nieuwe bibliotheekwet.



Wat betekent de nieuwe Wet stelsel openbare bibliotheekvoorzieningen voor ProBiblio?

“De wet geeft onze rol in het stelsel van openbare bibliotheken een stevige onderbouwing. Het is nu kraakhelder welke verantwoordelijkheden het Rijk, de provincies en de lokale overheden hebben. Dat geeft een duidelijk kader aan ons gesprek met de provincies over onze activiteiten voor bibliotheken: realisatie en implementatie van innovaties voor bibliotheken, ondersteuning van het interbibliothecair leenverkeer en alles wat daarvoor nodig is, zoals de provinciale collectie. En natuurlijk de ondersteuning van het netwerk, onder meer bij professionalisering en de relatie van bibliotheken met het onderwijs.”

Als we kijken naar de subsidie die ProBiblio ontvangt, zien we dat Zuid-Holland per hoofd van de bevolking aanzienlijk meer subsidieert dan Noord-Holland. Wat betekent dit voor de dienstverlening?

“De kortingen die in Noord-Holland zijn doorgevoerd, betekenen dat we de Noord-Hollandse bibliotheken niet dezelfde ondersteuning kunnen aanbieden als de Zuid-Hollandse. Soms sluiten we Noord-Holland uit en in andere gevallen moeten we tarieven rekenen die beduidend hoger liggen dan in Zuid-Holland. We houden de geldstromen uiteraard strikt gescheiden en maken gebruik van integrale kostprijsstarieven om de kosten correct te kunnen toerekenen aan activiteiten. We zorgen ervoor – dat is een nadrukkelijk en zeer begrijpelijke eis van Zuid-Holland – dat er geen Zuid-Hollandse euro in Noord-Holland terecht komt. Maar het is ontegenzeggelijk zo dat Noord-Holland indirect wel profijt heeft van de activiteiten die we voor Zuid-Holland ontplooiën. De pilots die wij uitvoeren, de vernieuwing die wij realiseren, de kennis die wij opdoen; dat soort zaken neem je natuurlijk mee. In Noord-Holland wordt dat onderkend. Het heeft zelfs geleid tot uitspraken van statenleden dat Noord-Holland *free riders*-gedrag vertoont. De verschillen tussen Noord- en Zuid-Holland maken ons kwetsbaar. Als je me zou vragen waarvan ik wakker lig, is dat wel een onderwerp, ja.”

Kan ProBiblio in Noord-Holland wel alle wettelijke activiteiten uitvoeren?

“Dat valt inderdaad nog maar te bezien. Nu de wet er is, is daar in de Staten van Noord-Holland ook de zorg over uitgesproken. Het principe van ‘trappetje op, trappetje af’ kwam aan de orde in de laatste commissievergadering: als er taken wegvallen, kan subsidie vervallen. Maar als er taken bijkomen, dan zou de subsidie daarop ook aangepast moeten worden. Het is geen optie om veel meer door te berekenen aan de bibliotheken, want ook hun budgetten staan onder druk. Wij merken echt dat de bibliotheken minder te besteden hebben, ook in Zuid-Holland.”

Hoe spelen jullie daarop in?

“Dat is niet eenvoudig. Ook onze inkomsten uit niet-gesubsidi-

eerde dienstverlening staan onder druk omdat bibliotheken minder te verhapstukken hebben en omdat zij filialen moeten sluiten. Tegelijkertijd neemt het beroep op ondersteuning door ProBiblio toe – tegen zo laag mogelijke kosten. Samen met onze Adviesraad bepalen we welke ondersteuning het meeste effect voor het netwerk sorteert; we moeten echt keuzes maken. En ook intern doen we er alles aan om elke euro goed te besteden. Er heerst hier een groot kostenbewustzijn. Dat is een van de redenen waarom we ons blijven inspannen om onze huisvestingskosten naar beneden te brengen. Die kosten zijn in absolute zin niet hoog, maar ze kunnen lager omdat we ruim in onze jas zitten. Het liefst zouden we ons pand verkopen, maar dat valt niet mee in een gemeente waar circa veertig procent van de bedrijfspanden leeg staat. Het zou ook soelaas bieden als we een goede huurder zouden kunnen vinden. We blijven zoeken naar mogelijkheden.”

Medio 2014 werd duidelijk dat het niet tot een fusie zou komen tussen BiSC en ProBiblio. Hoe kijk je hierop terug?

“We zijn er niet uitgekomen omdat BiSC een ander idee dan wij had over het tempo waarin synergetische effecten zouden gaan opwegen tegen initiële kosten die fusie nu eenmaal met zich meebrengt. Het was een arbeidsintensief traject waaraan veel mensen uit onze organisatie hebben bijgedragen. Gelukkig is niet al het werk voor niets geweest. We hebben analyses gemaakt die ons veel inzicht in onze eigen organisatie hebben gegeven. Daarmee kunnen we ook zonder fusie ons voordeel doen. Het model dat we ontwierpen voor de gefuseerde organisatie hanteren we voor een herinrichting van ProBiblio. Dit betekent dat we in 2015 onze managementstructuur gaan aanpassen. Zo wordt de organisatie beter bestuurbaar. We blijven overigens samenwerken met BiSC. Of het ooit nog tot een fusie zal komen, weet ik niet. In ieder geval staat onze deur open. Ik ben er nog steeds van overtuigd dat verdere schaalvergroting zinvol kan zijn.”

ProBiblio heeft een nieuwe accountant. Wat is daarvan het effect?

“Nieuwe accountants kijken scherp en stellen lastige vragen. Dat heeft ertoe geleid dat we verbeteringen hebben doorgevoerd in onze administratieve organisatie. Dat heeft best wat inspanning gekost, maar ik ben blij dat het is gebeurd. We beheersen onze processen nu beter en beschikken sneller over goede stuurinformatie.”

Waar ben je trots op?

“Noord- en Zuid-Holland hebben ProBiblio in staat gesteld de provinciale bibliotheekpas te ontwikkelen. Dit project gaat leiden tot de nationale bibliotheekpas, waarmee bibliotheekbezoekers bij elke bibliotheek in Nederland terecht kunnen. Ik vind het mooi dat wij aan de wieg van zo'n groot en belangrijk project hebben gestaan.”

03

Nederland wordt steeds mediawijzer De digitale bibliotheek

Digitale en informatievaardigheden zijn cruciaal om goed te kunnen functioneren in de hedendaagse maatschappij. Maar met name ouderen hebben een achterstand in het omgaan met de digitale media. En lageropgeleiden zijn vaak onvoldoende toegerust wat betreft inhoudelijke informatievaardigheden. Bibliotheken dragen bij aan de ontwikkeling van deze specifieke vaardigheden, onder de noemer 'mediawijsheid'. ProBiblio adviseert en ondersteunt bibliotheken hierbij.

Mediawijsheid: samenwerken met ondernemers

Erik Reuvers is adviseur Mediawijsheid bij ProBiblio. Hij noemt een aantal voorbeelden van activiteiten. "Vanaf januari 2017 wil de overheid uitsluitend via digitale kanalen met burgers communiceren. Dat is voor een grote groep mensen in de samenleving niet eenvoudig. In het landelijke programma Digi-sterker worden cursussen 'werken met de e-overheid' georganiseerd, onder andere in bibliotheken. In 2014 hebben twee bibliotheken in ons werkgebied van dit nieuwe initiatief gebruikgemaakt; in 2015 willen we nog tien bibliotheken aansluiten. Verder organiseren wij vanuit Mediawijsheid lezingen, trainingen en workshops voor bibliotheekmedewerkers en klanten over thema's rond digitalisering. Bijvoorbeeld over sociale media, tablets en lifehacking. En wij verzorgen kenniscirkels en community's over actuele thema's, zoals Google Glass."


Erik signaleert dat steeds meer bibliotheken gaan samenwerken met lokale ondernemers(verenigin-

gen). "Bibliotheken en ondernemers spelen een belangrijke rol in de lokale samenleving en willen zich daar actief voor inzetten. Zij kunnen veel voor elkaar betekenen. Zo kan de bibliotheek het pand beschikbaar stellen voor bijeenkomsten van ondernemers en ondernemersverenigingen. Of kunnen zzp'ers er een werk- en vergaderplek vinden. En ondernemers kunnen in themabijeenkomsten onze medewerkers en klanten meer vertellen over bijvoorbeeld sociale media, boekhouden en computergebruik. Bibliotheken en ondernemers kunnen elkaar echt versterken – zeker op het gebied van mediawijsheid."

E-books: een blijvertje

Sinds 2013 kan ieder bibliotheeklid e-books lenen en daar wordt inmiddels al veel gebruik van gemaakt. Het e-bookportal is landelijk georganiseerd, waarbij ProBiblio voor de lokale bibliotheken ondersteunende activiteiten uitvoert op het gebied van marketing en ICT.

Babette Egges is adviseur Mediawijsheid en helpt bibliotheekmedewerkers die meer willen weten van e-books. "Bibliotheacarissen hebben een vraagbaakfunctie. E-books zijn nieuw voor bibliotheken en er komen veel vragen van klanten. Daarvan is een groot deel technisch van aard. 'Hoe krijg ik zo'n e-book op mijn iPad?', 'Hoe werkt de website?', 'Waarom krijg ik dit boek niet geopend op mijn Kobe Aura?' Je moet ineens verstand hebben van smartphones, tablets, e-readers, social media en digitale boeken. Soms lijkt je wel een IT-helpdesk. Als daar je kennis en affiniteit

The infographic features a central network of icons connected by blue lines. The icons include a cloud, a shopping basket, a house, an upward arrow, an envelope, and a paperclip. A large blue speech bubble is positioned in the center. Text boxes are placed around the network, with some overlapping the icons. The background is a light blue gradient with a faint map of the Netherlands.

In steeds meer bibliotheken zie je pc's, tablets en game-consoles. Kasten vol boeken worden vervangen door internet, community's en e-books. Het vraagt nogal wat van bibliotheken en hun medewerkers om hierop in te spelen. Wij ondersteunen het netwerk hierbij.

niet liggen, maken al die vragen je best onzeker. Daarom hebben we een workshop ontwikkeld waarin we informatie geven over e-books, de website en alles daaromheen."

De workshop liep heel goed (zie hiernaast), vertelt Babette. "Voor veel bibliothecarissen was het een eerste kennismaking met e-books. Zij wilden er graag meer van weten, omdat ze inzien dat e-books een blijvertje zijn. We hebben het heel praktisch aangepakt. Ik had e-readers, tablets en laptops meegenomen om mee te oefenen. Door het hele proces te doorlopen, kwamen we vanzelf bij de knelpunten. Dat zijn natuurlijk juist de onderwerpen waar veel vragen over komen. Uiteindelijk ontdekten de deelnemers dat het eigenlijk helemaal niet zo spannend is. Aan het eind stonden ze een stuk steviger in hun schoenen."

De workshop leverde veel positieve feedback op – vooral de praktische toepasbaarheid werd gewaardeerd. Daarom zijn er ook gelijksoortige workshops voor bibliotheekklanten georganiseerd. Beide krijgen in 2015 een vervolg. ProBiblio overlegt met de bibliotheken over de samenstelling van het programma, zodat dit aansluit bij de behoeften.

Bibliotheken in Noord- en Zuid-Holland die vragen hebben over e-books, weten Babette te vinden.

"Sommige bibliotheken willen zelf een workshop voor klanten organiseren en vragen mij om tips of een check van hun plan van aanpak. Of ze bellen omdat een klant een vraag heeft waar ze zelf het antwoord niet op weten. Ik help hen graag. Zo kunnen zij hun rol nog beter uitvoeren."

Activiteiten rond e-books in 2014

- 39 workshops gegeven aan in totaal 610 bibliothecarissen
- Diverse bibliotheken in Noord- en Zuid-Holland geadviseerd over eigen e-bookworkshops, en ondersteund bij vragen van klanten rond de e-bookportal

De superbibliothecaris

De ene bibliothecaris weet alles van Zweedse thrillers, de andere van Louis Couperus of Peru. Deze superbibliothecarissen delen hun kennis niet alleen in de bibliotheek, maar ook online – via blogs en in community's. Onder de noemer Het Nieuwe Lezen wil ProBiblio helpen deze 'pareltjes' te ontdekken en ze een podium geven. Door deze superbibliothecarissen met elkaar in contact te brengen, ontstaan nieuwe initiatieven. En dat is nodig om blijvend te vernieuwen en de bibliotheken neer te zetten als eigentijds en innovatief. Kijk ook eens op whyilovethisbook.com



ProBiblio ondersteunt bij digitale netwerken

De digitale infrastructuur

In 2010 werd het initiatief genomen voor een landelijk digitaal netwerk. De strategische doelstelling is de totstandkoming van een gestandaardiseerde landelijke digitale infrastructuur en de verbinding tussen de fysieke en digitale bibliotheek.

Linking pin

Vanuit ProBiblio is **Ineke Goedhart**, adviseur Digitale infrastructuur, intensief betrokken bij de landelijke initiatieven. "Wij bieden begeleiding bij invoering van de landelijke digitale infrastructuur aan alle Noord- en Zuid-Hollandse bibliotheken. Doordat de lokale en de landelijke digitale infrastructuur nog niet altijd naadloos op elkaar aansluiten, kunnen bibliotheken daar wel wat hulp bij gebruiken. Wij vormen de 'linking pin' tussen de bibliotheken en Stichting Bibliotheek.nl, de organisatie die verantwoordelijk is voor het bouwen van de landelijke digitale bibliotheek. Als expertisecentrum vergaren en verspreiden wij informatie en gaan we op zoek naar nieuwe mogelijkheden."

Bijzonder project

ProBiblio voert ook activiteiten uit voor landelijke diensten die op basis van de landelijke digitale infrastructuur worden ontwikkeld, zoals de centrale catalogus (NBC), het gezamenlijke datawarehouse (DWH), het websiteconcept voor bibliotheken (WaaS) en een basisdienst waarmee gebruikers via één inlog-

procedure alle diensten van de bibliotheek kunnen gebruiken (IAM).

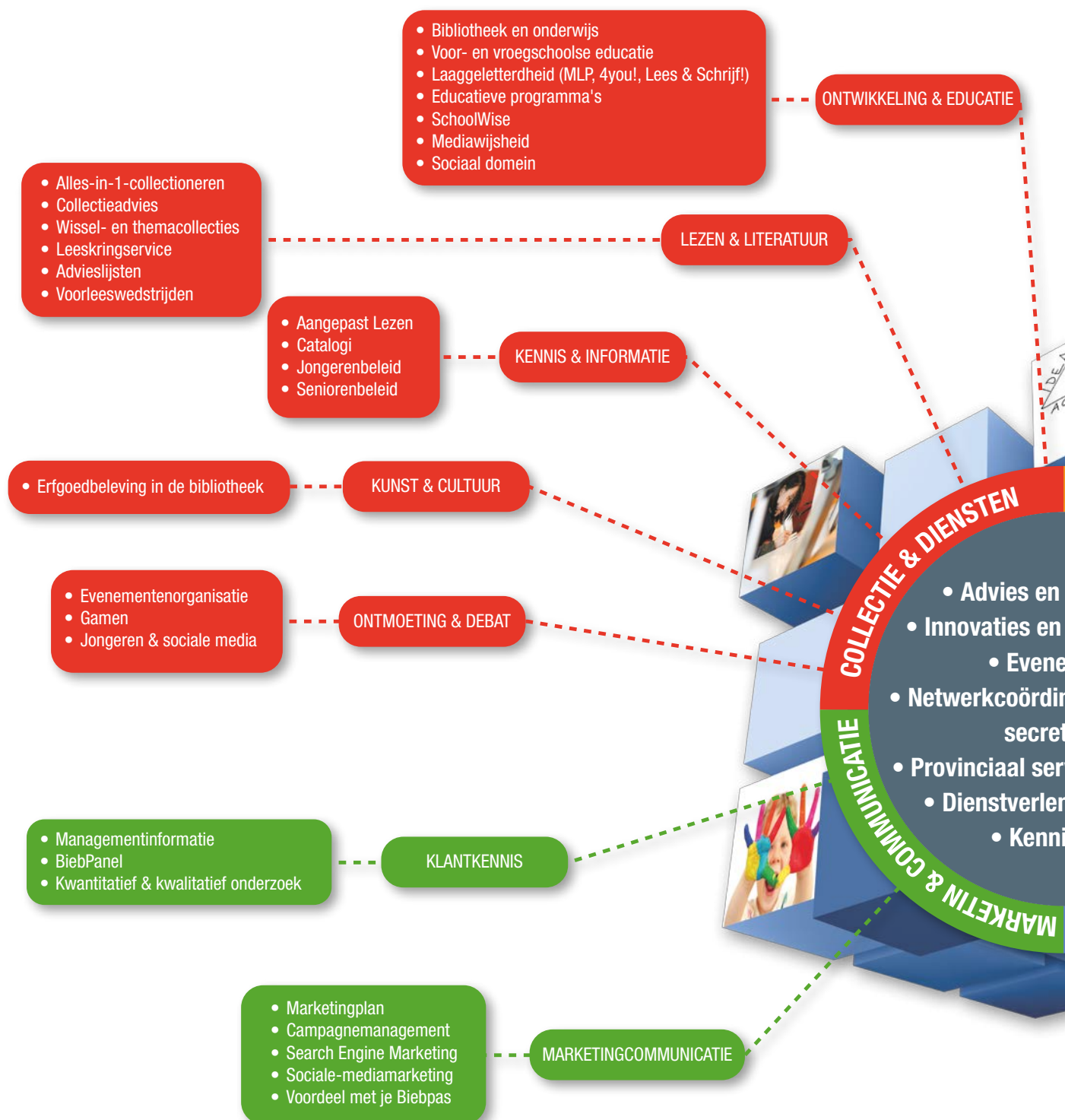
Het landelijke DWH is een bijzonder project voor ProBiblio, vertelt Ineke. "Wij hebben het provinciale Data Collectie Systeem (DCS) opgezet. Deze database bestaat uit gegevens van bibliotheken in Noord- en Zuid-Holland én andere provincies. In totaal bestrijken we er 60 tot 70 procent van Nederland mee. Om te voorkomen dat er overlap optreedt tussen het landelijke DWH en ons DCS gaan we de databases integreren. Dit proces wordt in 2015 gestart."

Marketingexpertisecentrum

Met de landelijke infrastructuur verandert de rol van ProBiblio. "We gebruiken de informatie uit het DCS voor marketing- en communicatiedoelinden, bijvoorbeeld voor nieuwsbrieven en campagnes. De landelijke infrastructuur zal dit op termijn ook mogelijk maken. Onze rol verschuift: wij zullen bibliotheken ondersteunen bij het gebruik van wat landelijk beschikbaar komt en bij de interpretatie en opvolging van uitkomsten van acties." Hierbij wordt aandacht voor privacy-aspecten en informatieveiligheid steeds belangrijker. "Zowel vanuit de klant als de wetgeving worden er eisen gesteld en wenst men meer transparantie over wat er met gegevens gebeurt. De meeste bibliotheken hebben niet de capaciteit dit individueel op te lossen. Wij kunnen hierin als adviseur optreden."



Digitalisering biedt allerlei nieuwe mogelijkheden, ook voor bibliotheken. Niet alleen op het gebied van producten en diensten, maar ook in de landelijke en regionale samenwerking. Neem nu het landelijke digitale netwerk. Als alle openbare bibliotheken verbonden zijn in één netwerk, levert dat grote voordelen op. Kostenbesparing, efficiency, kwaliteitsverbetering en betere klantenservice, om er een paar te noemen. Wij spelen actief in op de digitale ontwikkelingen, zodat de bibliotheken hiervan de vruchten kunnen plukken.



De bibliotheek kan bij ProBiblio terecht voor een uitgebalanceerd aanbod van producten en diensten. We hebben de kennis in huis om bibliotheken op alle terreinen van dienst te zijn. Niet alleen met kant-en-klare producten, maar ook met strategische adviezen.





Vijf jaar BiebPanel

Jaarlijks vinden er vier onderzoeken plaats. Deze leveren de deelnemende bibliotheken actuele informatie op over de wensen, ideeën en motieven van hun klanten. De rapportage en infographic helpen de bibliotheken niet alleen om hun dienstverlening te verbeteren, maar ook om de resultaten met hun klanten te delen. Zo zien klanten dat hun mening ertoe doet en dat deze kan leiden tot verbetering. Ook organiseert ProBiblio jaarlijks twee bijeenkomsten waar deelnemende bibliotheken elkaar kunnen ontmoeten en *best practices* kunnen uitwisselen. Dit initiatief wordt gewaardeerd en de opkomst is dan ook altijd heel hoog.

Activiteiten

BiebPanel is continu in ontwikkeling. Hieronder een overzicht van de belangrijkste activiteiten in 2014.

- Er is een communicatietoolkit ontwikkeld met praktische hulpmiddelen voor bibliotheken. Deze bestaat onder meer uit een flyer en poster om nieuwe panelleden voor BiebPanel te werven en een USB-stick met banners en teksten voor de website en de digitale nieuwsbrief.
- Ruigrok | NetPanel heeft in opdracht van ProBiblio een app ontwikkeld voor BiebPanel. Deze is in juni 2014 in een pilot getest in 14 bibliotheken. Hierin hebben we onderzocht hoe bibliotheekbezoekers de displays beoordelen en of ze de materialen aantrekkelijk gepresenteerd vinden. Deelnemers maakten foto's van wat ze al dan niet aantrekkelijk vonden in de bibliotheek. Dit leverde veel bruikbare informatie op en de

deelnemers waren enthousiast over de pilot – 98 procent wilde nog eens meedoen. In december 2014 hebben we het onderzoek herhaald en inmiddels hebben 500 bibliotheekleden meegewerkt.

- In 2014 vonden vier onderzoeken plaats rond de volgende thema's:
 - Lidmaatschap en tarifiering: hoe beoordelen mensen het abonnement, wat zijn hun wensen en behoeften en hoe kijken ze aan tegen veranderingen als de nationale bibliotheekpas of een module voor e-books?
 - Vindbaarheid en presentatie: hoe beoordelen mensen de presentatie van de materialen, wat zijn hun wensen op het gebied van koffiecorners en horecafuncties?
 - Digitale dienstverlening: hoe belangrijk vinden mensen de website van hun bibliotheek, hoe beoordelen ze deze en kennen ze de bibliotheek-app?
 - Campagnes, in het bijzonder de Nederland Leest-campagne: hoe belangrijk vinden de leden het dat een bibliotheek bijdraagt aan boekgerelateerde campagnes en hoe beoordelen zij Nederland Leest?
- In de online community kunnen deelnemers discussiëren over diverse thema's. Zo is in december het thema behandeld: waarom zijn mensen nog geen lid van een bibliotheek en hoe raken ze geïnteresseerd in een lidmaatschap? Hierover is gediscussieerd met 150 mensen die geen lid zijn van een bibliotheek. De belangrijkste conclusie:



BiebPanel, het online klantenpanel voor de bibliotheekbranche, bestond in 2014 vijf jaar. In 2009 gingen we van start met vijf bibliotheken en in 2014 is het panel uitgegroeid tot 46 bibliotheken in heel Nederland*. Met bijna 35.000 leden is BiebPanel een van de grootste klantenpanels van Nederland. In de afgelopen vijf jaar zijn er ruim 172.000 vragenlijsten ingevuld.

er bestaat een onvolledig en verouderd beeld van de dienstverlening van bibliotheken. Niet-leden weten bijvoorbeeld niet dat je online kunt reserveren en verlengen en dat je ook e-books kunt lenen. Ook is bij veel mensen niet bekend dat je aan de leestafel een tijdschrift kunt lezen en een kop koffie kunt drinken.

Samenwerking

Deelname aan BiebPanel wordt erkend als alternatief voor het standaard-klanttevredenheidsonderzoek in het kader van de certificering. Ook buiten de branche is er interesse voor ons panel. Op diverse congressen en kennissessies hebben ProBiblio-medewerkers presentaties gegeven over BiebPanel. Hier blijkt dat ook commerciële partijen BiebPanel als een *best practice* zien op het gebied van klantenpanels.

*** Onze inspanningen in 2014 hebben ertoe geleid dat begin 2015 nog eens 45 bibliotheken zijn aangesloten in Drenthe, Overijssel en Gelderland. Bibliotheken buiten Noord- en Zuid-Holland betalen een kostendekkend tarief voor hun deelname.**

1,2 miljoen bezoekers Airport Library

Er waren twee schermen met fototentoonstellingen en objecttentoonstellingen over onder meer Vincent van Gogh, Anne Frank en Gerrit Rietveld.

Bij dit initiatief waren tientallen partijen betrokken – van openbare bibliotheken tot musea; van culturele fondsen tot toeristische organisaties. ProBiblio had de regie op de uitvoering en de exploitatie van de bibliotheek. Het was voor ProBiblio een plek om innovaties te testen.



In de zomer van 2010 is op Schiphol Airport Library geopend. Dit was een initiatief van ProBiblio, dat wij samen met veel partners hebben uitgevoerd. Deze verblijfsbibliotheek is tot september 2014 open gebleven, 24/7. In totaal was de bibliotheek 36.500 uur open. In die tijd zijn er zo'n 1,2 miljoen bezoekers geweest. De bibliotheek moest in september 2014 wijken voor verbouwing van de luchthaven. Airport Library keert later dit jaar mogelijk terug.

Airport Library was voor het overgrote deel van de tijd onbemand. Een anonieme plek zonder toezicht waar 1,2 miljoen mensen zijn geweest. Toch zijn er nauwelijks boeken gestolen! Er werden zelfs boeken per post teruggestuurd die mensen (per ongeluk) hadden meegenomen.

Via iPads op de leestafel of in luie fauteuils konden de bibliotheekbezoekers filmpjes kijken en muziek luisteren.

In Airport Library konden mensen kennismaken met de Nederlandse cultuur aan de hand van boeken, filmpjes, muziek en foto- en objecttentoonstellingen. Er waren boeken in circa 30 talen. Van literatuur tot boeken over fotografie, kunst, design, architectuur et cetera.

Sommige regelmatige Schiphol-bezoekers lazen een boek uit in meerdere bezoeken. Bij elk volgende bezoek gingen ze weer verder waar ze gebleven waren.



De school als ideale lees- en mediaomgeving
De Bibliotheek *op school*





Kennis wordt een steeds belangrijker productiemiddel. 'Een leven lang leren' is cruciaal om te kunnen inspelen op toekomstige ontwikkelingen. Samen met educatieve partners leggen bibliotheken hiervoor de basis in het programma de Bibliotheek *op school*. Het doel: kinderen laten ervaren hoe leuk lezen is en hun lees- en taalvaardigheid bevorderen.

De Bibliotheek *op school* (dBos) is een onderdeel van het landelijk programma Kunst van Lezen. Het bestaat uit zeven bouwstenen (zie illustratie hierboven). Op al deze bouwstenen begeleiden onze adviseurs bibliotheken. Wij ondersteunen bibliotheken in Noord- en Zuid-Holland op zowel strategisch als operationeel niveau, afhankelijk van de wensen en behoeften. Verder adviseren wij bibliotheken bij het specifieke collectiebeleid dat voor dBos gevoerd moet worden en organiseren wij kenniscirkels en trainingen voor leesconsulenten. We werken opbrengstgericht: het resultaat moet centraal staan.

Monitor

In Nederland hebben 70.000 kinderen, 7.000 leerkrachten en 700 leesconsulenten de Monitor de Bibliotheek *op school* ingevuld. Na de CITO is dit de grootste monitor in het onderwijs. Deze digitale vragenlijst geeft inzicht in zaken als leesgedrag, leesplezier, de leesomgeving thuis en welke boeken kinderen aanspreken. Scholen kunnen hun onderzoeksresultaten vergelijken met een provinciaal en landelijk gemiddelde. Desgewenst kan zelfs ingezoomd worden tot het niveau van een schoolklas, om gerichte actie te kunnen ondernemen. Op basis van de resultaten bespreken bibliotheken met scholen hoe ze kunnen bijdragen om het leesplezier – en hiermee de taalvaardigheid – van kinderen te vergroten. Ook worden de resultaten vaak gebruikt om bij gemeenten inzicht te geven in geletterdheid.

Bibliotheken zijn zelf verantwoordelijk voor het uitzetten van de Monitor. ProBiblio verzorgt hiervoor een training (in 2014 een van onze meest succesvolle trainingen zowel qua inschrijving als qua beoordeling) en heeft een vraagbaakfunctie.

Mediawijsheid van kinderen

De laatste jaren staat mediawijsheid flink in de belangstelling. Daardoor groeit het aantal aanbieders dat zich hiermee bezighoudt, ook commerciële organisaties. ProBiblio ontwikkelt een overzicht van aanbieders en hun dienstverlening, zodat bibliotheken en scholen gemakkelijk een partij kunnen vinden die hen kan helpen bij specifieke vragen over mediawijsheid.

SchoolWise

Het schoolbibliotheekstelsel schoolWise leert kinderen informatie te zoeken. Eind 2014 waren 450 scholen in Noord- en Zuid-Holland op schoolWise aangesloten (waarvan het merendeel in Zuid-Holland). ProBiblio ontwikkelde lessen om schoolWise aan kinderen uit te leggen, verzorgde presentaties aan schoolteams en leerde vrijwilligers ermee te werken.

Kunst van Lezen

Kunst van Lezen financiert het netwerk van dBos en ProBiblio participeert hierin. In dit kader hebben we in 2014 twee grote conferenties georganiseerd voor bibliotheken in Noord-Holland en Zuid-Holland en hun stakeholders (vertegenwoordigers van gemeenten en schoolbesturen). Het doel hiervan was om dBos meer te laten leven bij gemeenten en scholen. Daarbij stond de rol van bibliotheken bij het bevorderen van de lees- en taalvaardigheid van kinderen centraal.

Kunst van Lezen heeft ook een stimuleringsregeling voor bibliotheken om scholen te helpen bij het inrichten van een leesomgeving. Hierbij begeleidt ProBiblio de bibliotheken, onder meer door de aanvragen te verzorgen en *best practices* te delen.




Inhoud én netwerk Bibliotheekplaza

Stippen aan de horizon...

Net als de afgelopen jaren was ook deze achtste editie op 12 april 2014 drukbezocht: de 350 toegangsbewijzen waren al weken van tevoren uitverkocht. Het thema van Bibliotheekplaza 2014 was: 'Stippen aan de horizon: Mispunten of Mist'. Bestaat er wel een eenduidige visie op het werk van openbare bibliotheken? Gaan we misschien reddeloos ten onder bij gebrek aan dé visie?

... Mispunten of Mist?

Schieten we alle kanten op omdat iedereen een andere visie heeft? Hoe bepaal je als organisatie de strategie als je 'missie en visie' niet breed gedragen worden? Welke intenties en ambities straalt je uit, wat betekent dit voor de relatie met je stakeholders, je langetermijnkeuzes? En wat als jouw ideeën over een toekomst afwijken of zelfs lijnrecht tegenover de denkbeelden van collega's en concurrenten staan?



Op de jaarlijkse bijeenkomst Bibliotheekplaza staat de toekomst van de bibliotheek centraal. De sprekers zijn koplopers uit de branche én visionairs van daarbuiten. Met inspirerende bijdragen verkennen zij de grenzen van de bibliotheek, houden zij ons de spiegel voor en stimuleren zij nieuwe ideeën. De bezoekers van Bibliotheekplaza komen niet alleen voor het inhoudelijke programma, maar ook om bekenden te ontmoeten en nieuwe contacten op te doen.

Keynote speaker

Richard Watson, auteur, futurist en scenarioplanner, hield een pleidooi voor reanimatie van de openbare bibliotheek. Maar dan wel met nieuwe functies en samenwerkingsvormen. "Een oase van beschutting in een wereld in de hoogste versnelling. Een bastion van beschaving tegen de rommel die internet uitbraakt. Een showroom voor cultuur en educatie. Een plek voor rust en contemplatie en wellicht nog de enige plek die bijdraagt aan sociale cohesie."

Sprekers

Overige sprekers waren Peter Frans Thomése (auteur), Thomas Frey (directeur van het DaVinci Institute), Gonnie Been (manager Corporate Communicatie & Sociale Innovatie bij Microsoft Nederland), Guido Thys (bedrijfsverloeskundige), Martijn Aslander (lifehacker en 'funtrepreneur'), Andreas Blühm (directeur Groninger Museum), Rosemarie Konijnenburg (Effectuation Intelligence), Rahma el Mouden (directeur MAS Dienstverleners), Annet Scheringa (TheStoryConnection) en Jeroen Zweers (Manager IT, ID en Innovatie Dirkzwager advocaten & notarissen). Dagvoorzitter was Jacobine Geel (programmamaker en voorzitter van de GGZ).



Sneller, breder én efficiënter Collecties



Natuurlijk willen bibliotheken een hoogwaardige collectie (blijven) bieden. Tegelijkertijd hebben ze te maken met bezuinigingen op de fysieke collectie en het wegvloeden van kennis uit de eigen organisatie omdat collectioneurs met pensioen gaan. Gelukkig zijn er diverse oplossingen voor dit vraagstuk. Daarbij gaat het vooral om slim orga-

Longtailcollectie

Bibliotheken hebben steeds minder ruimte om oudere titels die nog af en toe gevraagd worden (de zogenaamde 'longtail') op voorraad te houden. Vestigingen worden kleiner en zij streven naar een actuele uitstraling. Hoe kun je toch inspelen op de vraag naar oudere titels?

Bibliotheken krijgen andere behoeften op het gebied van collecties. Zij willen efficiënter werken en sneller inspelen op de wensen van hun klanten. Samen met tien bibliotheekdirecteuren dachten wij in januari 2014 na over de toekomst van collecties en collectiebeleid. De uitkomsten van deze sessie hebben geleid tot een aantal pilots. Op zoek naar nieuwe mogelijkheden!

niseren en meer samenwerken. ProBiblio zorgt voor de verbinding.

Bovenlokaal collectioneren

Een aantal andere provincies heeft de voordelen van bovenlokaal collectioneren al ervaren. Ook in Noord- en Zuid-Holland bestond de wens om een bovenlokale oplossing te ontwikkelen. Een oplossing die de bibliotheken ontzorgt en bovendien betaalbaar is en blijft. Een efficiënt proces van collectioneren voor een hele regio waarbij de wensen van de lokale bibliotheek centraal staan, maar ook rekening gehouden wordt met de andere partners in het netwerk.

De activiteiten rond bovenlokaal collectioneren komen samen bij ProBiblio. Het uiteindelijke doel is om provinciale collecties te realiseren.

Routecollectie

Het rouleren van de collectie is een andere manier om kosten te besparen en toch een hoogwaardige collectie te bieden. Een aantal basisbibliotheken werkt al op deze manier.

In de pilot 'Flexibele collecties' experimenteren we met het rouleren van collectieonderdelen tussen de vestigingen van vier basisbibliotheken: Zuid-Hollandse Delta, De Hoeksche Waard (Zuid-Holland), Waterland en Kennemerwaard (Noord-Holland). In de pilot beoordelen wij de effecten op het gebied van personeelsinzet, kosten en logistieke inzet. In de eerste fase van de pilot kwam een aantal problemen aan het licht, onder meer de snelheid van roulatie en het werk dat daarmee samenhangt. In 2015 zetten we de pilot voort.

Een optie voor de langere termijn is om het bovenlokaal collectioneren te combineren met routecollecties. Door gezamenlijk aan te schaffen en een deel te laten rouleren, kun je beter aansluiten bij de wensen van de klant.

ProBiblio heeft het initiatief genomen om binnen het provinciaal collectiebeleid een longtailcollectie in te richten. Eind 2014 zijn we hiermee gestart. Bibliotheken kunnen materialen ouder dan tien jaar aanleveren die niet of nauwelijks uitgeleend worden. Als klanten een boek uit de collectie aanvragen, zorgt ProBiblio dat dit bij de betreffende bibliotheek aangeleverd wordt – in de regel binnen twee à drie dagen. Zo kunnen bibliotheken nog steeds een breed assortiment bieden zonder dat zij hun ruimte hoeven te gebruiken als magazijn. In 2015 gaan wij dit initiatief verder uitbouwen.

Sneller of breder?

Ontwikkelingen volgen elkaar steeds sneller op, ook in de boekenbranche. Een nieuwe titel staat in de boekhandel een week of zes in de spotlights en daarna komt de volgende titel. Ook bibliotheekklanten willen sneller nieuwe titels kunnen lenen. Bibliotheken willen dus sneller geleverd krijgen, en in een efficiënt proces. Om bibliotheken te ondersteunen bij het ontwikkelen van een actueler aanbod, werkt ProBiblio samen met leveranciers.

Projectcollecties op scholen

Het merendeel van de bibliotheken in Noord- en Zuid-Holland is in de afgelopen twee jaar de samenwerking aangegaan met basisscholen in het werkgebied. Hiermee sluiten ze aan bij het landelijk concept de Bibliotheek *op school*. In 2014 zijn we samen met Bibliotheek Aan den IJssel (Zuid-Holland) gestart met een pilot waarbij projectcollecties worden geleverd op vijf scholen. Samen met de scholen hebben we een aantal thema's vastgesteld. Per thema hebben we kratten samengesteld met circa 40 titels die niet standaard in de schoolbibliotheek aanwezig zijn.

Op basis van de resultaten van de pilot, waarbij de tevredenheid van de docenten de belangrijkste graadmeter is, beoordelen we of we deze dienst breder aanbieden.



452.800 kilometer in twee provincies
De Vervoersdienst



Met de teruglopende collecties in afzonderlijke bibliotheken neemt het belang van onderling leenverkeer toe. Wij ondersteunen dit met vervoer tussen de vestigingen. Dagelijks rijdt de Vervoersdienst 10 vaste routes verdeeld over 275 bibliotheken in Noord- en Zuid-Holland. Ton van Loon is een van de 15 chauffeurs die de bibliotheken bezoeken.

Ton van Loon werkt 12 jaar bij ProBiblio. Hij komt op de fiets naar Hoofddorp, waar hij rond 6.30 uur arriveert. Dan zet hij de kratten en rolcontainers in de auto en rond 7.30 uur start hij zijn route. Vandaag gaat hij naar de Hoeksche Waard. Ton: "Mijn route begint in Oud-Beijerland. Dat is ongeveer vijf kwartier rijden vanuit Hoofddorp. Bij Leiden en Delft is er vaak file, maar gelukkig valt het vandaag mee. De bibliotheek in Oud-Beijerland is nog gesloten, maar ik weet precies waar ik moet zijn. Ik zet de groene krat neer en neem de spullen mee die al voor me klaarstaan. Dat zijn hoofdzakelijk boeken voor de andere bibliotheken in de Hoeksche Waard: doosje 's-Gravendeel, doosje Numansdorp enzovoort. Daarna vervolg ik mijn route. Het is een prachtig gebied met allerlei kleine plaatsjes zoals Nieuw- en Oud-Beijerland en Goudswaard. Rond half elf kom ik in Strijen aan, daar drink ik koffie. Daarna naar 's Gravendeel, Puttershoek, Heijnenoord en dan weer terug naar Oud-Beijerland. Bij elke bibliotheek zoek ik even uit wat er naar andere bibliotheken op mijn route moet. Dat kan ik dan meteen afgeven. Uiteindelijk komt er niet zoveel terug naar Hoofddorp; het meeste dat ik onderweg uit de bibliotheken meeneem, gaat naar de andere bibliotheken op de route of naar Oud-Beijerland. Dat is wel anders bij grote routes – zoals die van Rotterdam-Zuid naar Gorinchem/Leerdam. Dan komen er vaak rolcontainers met materiaal mee terug. Rond 14.30 uur ben ik weer terug in Hoofddorp. Daar praat ik even bij met mijn collega's en laad ik de spullen uit. Als de werkdag er op zit, stap ik weer op de fiets richting huis."

Wat Ton leuk vindt aan zijn werk? "Ik zit al vanaf de schoolbanken op de weg en heb bij verschillende vervoerders gewerkt. Het bevalt me hier heel goed. Het is mooi werk,

de sfeer is prima en je hebt veel persoonlijk contact. Je leert de medewerkers en vrijwilligers van de bibliotheken kennen. Als ik wat later dan normaal ben, bellen ze soms van 'Waar blijf je, er is toch niets gebeurd?'. Als het aan mij ligt, ga ik nooit meer weg bij ProBiblio."

Bij de Vervoersdienst van ProBiblio werken 17 mensen (een afdelingsmanager, planner, administratief medewerker en 15 chauffeurs). Zij voeren hun werkzaamheden uit met 12 vrachtwagens die boeken, cd's en dvd's, mailings, meubelstukken en IT-apparatuur transporteren. Daarnaast vervoeren zij nieuwe materialen van en naar NBD Biblion, en (thema-) collecties bestemd voor scholen en instellingen. In 2014 reed de Vervoersdienst in Noord-Holland 171.300 kilometer en in Zuid-Holland 281.500 kilometer (de bibliotheken in Zuid-Holland liggen meer verspreid dan in Noord-Holland). Deze verhouding sluit aan bij de subsidieverhouding: 64 procent Zuid-Holland en 36 procent Noord-Holland. Bij sommige bibliotheken komt de Vervoersdienst een keer per week; bij andere dagelijks. Voor een aantal bibliotheken verzorgt de Vervoersdienst lusvervoer: het transport van de centrale vestiging naar de overige vestigingen met op dezelfde dag een extra bezoek aan de hoofdvestiging.

05

Het toezicht van ProBiblio



ProBiblio onderschrijft de Governance Code Cultuur. Deze code staat voor helder, zorgvuldig en effectief bestuur en toezicht. En voor duidelijkheid, deskundigheid en integer en transparant handelen met het oog op de belangen van alle betrokkenen. Tine van der Stroom is voorzitter van de Raad van Toezicht van ProBiblio. Zij geeft een toelichting op de activiteiten van de raad in 2014.

Wat betekent de Governance Code Cultuur voor u als voorzitter van de Raad van Toezicht?

“Het is goed dat de cultuursector nu beschikt over een zeer heldere set van regels voor bestuur en toezicht. Als toezichthouder moet je op een transparante manier verantwoording kunnen afleggen. Zeker in een sector waar je werkt met overheidsgeld. Daar helpt de code bij. Voor de concrete uitoefening van je werk als toezichthouder biedt de code ook handvatten. Bijvoorbeeld dat je strategische en beleidsplannen en de begroting vooraf vaststelt, maar ook achteraf moet kijken wat er gerealiseerd is. Dat klinkt logisch, maar het is goed dat daar regels voor zijn.”

Heeft de code veel veranderd voor het toezicht van ProBiblio?

“Natuurlijk heeft de code ons nieuwe inzichten opgeleverd. Bijvoorbeeld over de wijze waarop wij onze rollen en verantwoordelijkheden vastleggen en hierover communiceren. Zo was er nog geen reglement. Dit hebben we in 2014 opgesteld en de belangrijkste uitgangspunten staan op de website. Daarnaast heeft ProBiblio de bedrijfsrisico's duidelijker in beeld gebracht, zodat wij weten op welke punten we extra alert moeten zijn. Maar verder bevestigde de code vooral dat we op de goede weg zaten. Onze raad kenmerkte zich al door een groot verantwoordelijkheidsbesef en commitment. Daarom verbaasde het mij zo dat ik op landelijke bijeenkomsten over toezicht houden zag hoezeer dit zich soms nog bevindt in de sfeer van het 'old boys network'. De wisselwerking tussen Raad van Toezicht en bestuurder blijkt lang niet overal vanzelfsprekend te zijn, ook niet bij grotere organisaties. Op zulke momenten ben ik trots op de manier waarop wij de zaken hier eigenlijk al jarenlang met elkaar doen.”

Hoe werkt de Raad van Toezicht samen?

“We werken op basis van profielen. Bij de samenstelling van de raad kijken we kritisch naar een goede spreiding van deskundigheid, competenties, ervaring en persoonlijkheid. Wij zijn ervan overtuigd dat diversiteit ons als team sterker maakt en dat het een voorwaarde is om een goede sparringpartner te zijn voor de directeur-bestuurder. Sinds 2010 voeren we jaarlijks een evaluatie uit waarin we kritisch zijn naar onszelf en elkaar. Door stil te staan bij onze samenwerking, de interactie en ons functioneren, leren we individueel en als team.”

Welke onderwerpen stonden in 2014 op de agenda?

“Wij hebben een actieve rol gehad bij de totstandkoming van de Meerjarenvisie, waarin de koers van ProBiblio is vastgelegd. Een belangrijk onderwerp daarin was de Wet stelsel openbare bibliotheekvoorzieningen. We waren heel benieuwd welke kant het op zou gaan met de nieuwe wet. Zouden provinciale serviceorganisaties hun input nog wel voldoende kwijt kunnen en zou dat ook gehonoreerd worden? Gelukkig lijkt het erop dat de wet voldoende ruimte biedt voor ProBiblio om bibliotheken goed te kunnen ondersteunen en adviseren. De directie heeft ons goed meegenomen in dit proces en gezamenlijk hebben we dit verwerkt in de Meerjarenvisie.”

“Ook de samenwerking met BiSC was een belangrijk onderwerp. Hoewel de fusie uiteindelijk niet doorging, heeft het fusieproces ons zeker wat opgeleverd. We waren enthousiast over de organisatieopzet die was bedacht voor de nieuwe organisatie. Deze wordt nu bij ProBiblio doorgevoerd. We zijn er nu niet mee bezig of we zelfstandig willen blijven of naar schaalvergroting moeten streven. Dit hangt ook samen met de wensen van het ministerie. Als dit koerst op opschaling, moeten we daarop inspelen.”

“Als laatste belangrijke punt uit 2014 noem ik de interne beheersing. In samenwerking met de nieuwe accountant hebben we de bedrijfsprocessen en verantwoordelijkheden binnen ProBiblio duidelijker vastgelegd. Dat zal de interne beheersing ten goede komen. Het zorgt er bovendien voor dat wij onze toezichthoudende rol nog beter kunnen uitvoeren.”

In 2015 neemt u afscheid van de Raad van Toezicht?

“Ja, ik ben in 2007 in de raad gekomen en heb er twee termijnen opzitten. In 2014 is Anneke Verwijs afgetreden; haar opvolger, Marianne Heeremans, treedt aan in 2015. Evenals ik komt zij uit het openbaar bestuur. Marianne Heeremans zal de voorzittersrol op zich nemen als ik vertrek. Anneke Verwijs was afkomstig uit de bibliotheeksector. Bij het zoeken naar een nieuwe toezichthouder zullen we het in principe wel weer in die hoek zoeken.”

Hoe kijkt u terug op acht jaar toezicht bij ProBiblio?

“Er is ontzettend veel gebeurd in de bibliotheekwereld. Voor een Raad van Toezicht die vier of vijf keer per jaar bijeenkomt, is het een zware dobber om alles goed te volgen. ProBiblio heeft zich ontwikkeld tot een organisatie die ertoe doet in de sector, mede door de inzet van directeur-bestuurder Anne Rube. De visie van ProBiblio wordt graag gehoord, ook op landelijk niveau.”

“De teneur is dat overheden zich financieel steeds meer terugtrekken. Door beleidsveranderingen van OCW en de provincies wordt scherper gestuurd op outputfinanciering. Voorheen deden ProBiblio en andere provinciale serviceorganisaties vooral wat goed was voor bibliotheken. Nu moesten zij ineens vraaggericht gaan werken. Ik vind dat ProBiblio hierin een prachtige ontwikkeling heeft doorgemaakt. Zij heeft bibliotheken zodanig versterkt dat zij meer in staat zijn gesteld hun vragen te formuleren. Daarnaast is kritisch gekeken naar de eigen organisatie en de bedrijfskosten, en is ProBiblio meer diensten gaan leveren waarvoor bibliotheken moesten betalen. Een enorme cultuuromslag. Medewerkers moesten commercieel en kostenbewuster worden. Dat vergt een compleet andere instelling. Het is goed om te zien dat dit proces goed verloopt; ProBiblio werkt steeds meer vraaggericht. De afgelopen tijd zien we veel bibliotheken fuseren, waardoor steeds grotere organisaties ontstaan. Sommige dingen kunnen ze nu zelf, terwijl voor andere dingen ProBiblio juist interessanter is omdat ze hun eigen organisatie *‘lean & mean’* willen houden. Boeiend om telkens weer de juiste koers te bepalen in zo’n veranderende omgeving.”

Waar bent u trots op?

“Dat ProBiblio in al die ontwikkelingen het hoofd boven water gehouden heeft en zich ontwikkeld heeft tot een krachtige speler. Sinds twee jaar zelfs met een behoorlijk financieel resultaat.”

En waar maakt u zich zorgen over?

"In de wet staat dat iedere burger toegang moet hebben tot bibliotheekwerk. Daarbij gaat het om de brede functie van de bibliotheek; niet alleen om het uitlenen van boeken. Maar de overheid trekt zich steeds verder terug en er is steeds minder subsidie voor lokale bibliotheken. De vraag is waar het naartoe gaat. Daar maak ik me soms wel zorgen over. Positief is dat er allerlei nieuwe initiatieven ontstaan, ook burgerinitiatieven. En ook binnen de sector is er steeds meer lef om te veranderen. Bibliotheken gaan samenwerken met bioscopen, grafische ateliers, restaurants et cetera. ProBiblio stimuleert vernieuwing via Bibliotheekplaza, met prikkelende sprekers en boeiende thema's. Echt een inspiratiedag waar het hele bibliotheekveld elkaar ontmoet. Waar bibliotheken en ProBiblio over tien jaar staan? Ik durf het niet te zeggen. In ieder geval zal ik de sector – en natuurlijk ProBiblio in het bijzonder – met veel belangstelling blijven volgen."

De Raad van Toezicht (RvT) is verantwoordelijk voor het toezicht op ProBiblio. De raad vervult de werkgeversrol voor de directeur-bestuurder, staat de directeur-bestuurder met advies terzijde en functioneert als klankbord voor de directeur-bestuurder.

De RvT is tevens verantwoordelijk voor de kwaliteit van het eigen functioneren. De raad bespreekt zijn functioneren ten minste eenmaal per jaar buiten aanwezigheid van de directeur-bestuurder en bereidt dit zelf voor.

De RvT was in 2014 als volgt samengesteld:

- Mevrouw T. Van der Stroom-van Ewijk (voorzitter)
- De heer J.A. Brandenburg (vice-voorzitter)
- De heer W.J.O. Castricum (auditcommissie)
- De heer P. Kok (auditcommissie)
- Mevrouw J.J. Verwijs

De leden van de RvT zijn afkomstig uit het openbaar bestuur, non-profitorganisaties en het bedrijfsleven. Om de directeur-bestuurder adequaat te kunnen adviseren is de RvT competent op de volgende aandachtsgebieden:

- bedrijfsvoering in brede zin
- organisatieontwikkeling
- financiën
- marketing, innovatie en nieuwe media
- maatschappelijke samenwerkingsrelaties
- informatiemanagement



Frans Bergfeld, directeur van Bibliotheek Waterland en voorzitter van SOOB-NH:

“Als bibliotheken niet bestonden, zouden we ze vandaag moeten uitvinden”

Overleg met bibliotheken in Noord- en Zuid-Holland Adviesraad

Wat ziet u als de belangrijkste uitdaging voor bibliotheken in de komende jaren?

“Een plattelandsbibliotheek staat voor andere uitdagingen dan een bibliotheek in een grote stad. Maar voor iedere bibliotheek geldt dat je vanuit je eigen kracht moet laten zien wat de waarde van de bibliotheek is, in de eerste plaats aan je klanten. Helaas wordt er vanuit gemeenten veel bezuinigd. Soms zie ik dat bibliotheken daardoor in de verdrukking komen. Dat is jammer, want bibliotheken voegen veel waarde toe aan de samenleving. Met in totaal vier miljoen leden in Nederland is er volop belangstelling. Om de uitspraak van Mark Rutte over de hypotheekrente te parafraseren: ‘Als bibliotheken niet bestonden, zouden we ze vandaag moeten uitvinden’. En zo is het maar net: we mogen trots zijn op wat we doen, dus laten we dat vooral ook uitstralen.”

Wat ziet u hierin als toegevoegde waarde van ProBiblio?

“In onze sector hebben we te maken met drie overheidslagen: landelijk, provinciaal en gemeentelijk. Omdat we zoveel leden hebben en zo wijdvertakt zijn, is dat ook wel begrijpelijk. ProBiblio is de schakel tussen alle partijen. Zij zorgt dat het landelijke beleid landt in de lokale bibliotheek. Verder kan ProBiblio voor een grote groep bibliotheken initiatieven ontplooiën, zoals dat met BiebPanel gebeurt. Door zaken voor het collectief te regelen, kun je het beter en goedkoper aanbieden dan als bibliotheken het zelf zouden doen.”

Hoe ervaart u de samenwerking met ProBiblio?

“We werken prima samen. Voor de gesubsidieerde diensten gaat het erom dat zij voor het netwerk een zo groot mogelijke waarde creëren. Dat vergt veel overleg en ik vind dat ProBiblio zich daarin heel transparant opstelt. In 2013 en 2014 lag het accent op implementatie van zaken

die de jaren daarvoor ontwikkeld zijn. Daardoor kreeg ik veel mensen van ProBiblio over de vloer. Je ervaart dan dat het met de een beter klikt dan met de ander. Maar een goed gesprek helpt altijd.”

Met welke diensten maakt ProBiblio werkelijk het verschil?

“De Vervoersdienst loopt al jarenlang gesmeerd. De jongens zijn er als het nodig is en vergeten nooit een pakketje. Je gaat het als vanzelfsprekend beschouwen, maar eigenlijk is het heel bijzonder dat deze mensen elke dag goede kwaliteit leveren.”

Hoe leest u zelf het liefst en welke titel is uw favoriet?

“Buiten mijn werk om lees ik papieren boeken. Ook de krant lees ik op papier, dat vind ik het prettigst. Het boek dat in de afgelopen jaren de meeste indruk op mij gemaakt heeft, is *Stoner* van John Williams. In je jeugd zijn er boeken die zoveel impact hebben dat ze je altijd bijblijven. Naarmate je ouder wordt, komt dat minder vaak voor. Dit boek kwam ouderwets binnen bij mij. Het is prachtig geschreven. Ik heb het in één keer uitgelezen.”



Ankie Kessler, directeur van Bibliotheek Aanzet en voorzitter van BOZH:

“Het gaat nu meer dan ooit om resultaten; om de impact die wij hebben”

Stichting Overleg Openbaar Bibliotheekwerk Noord-Holland (SOOB-NH) en Stichting Bibliothekenoverleg Zuid-Holland (BOZH) vertegenwoordigen de bibliotheken in respectievelijk Noord- en Zuid-Holland. De dagelijkse besturen bestaan elk uit vier bibliotheekdirecteuren. Zij vormen samen de Adviesraad van ProBiblio. Samen met de Adviesraad bepalen wij welke ondersteuning (binnen de kaders van de wet en het provinciaal beleid) het meeste effect voor het netwerk sorteert. Niet alleen in de komende periode, maar ook op langere termijn. Op deze manier kunnen wij tijdig inspelen op veranderende wensen en behoeften.

Wat ziet u als de belangrijkste uitdaging voor bibliotheken in de komende jaren?

“Om gemeenten en het publiek te laten zien wat onze maatschappelijke meerwaarde is. Bibliotheken zijn afhankelijk van gemeentelijke subsidies, terwijl deze subsidiegevers soms twijfelen aan onze toegevoegde waarde. Het is van belang dat gemeentebesturen en het publiek inzien dat wij vanuit onze waarden een wezenlijke bijdrage leveren aan issues binnen de samenleving. Denk aan leesbevordering, informatievaardigheid en taalontwikkeling.”

Hoe ervaart u de samenwerking met ProBiblio?

“Ik zie 2014 als een overgangsjaar. Onder invloed van nieuwe wetgeving is het nodige in beweging gekomen. Als de wereld zo verandert, moet je elkaar opnieuw uitvinden. Samen zoeken naar nieuwe vormen en goede verhoudingen. Kijken wat je voor elkaar kunt betekenen. Dat is niet altijd eenvoudig. Maar gelukkig zijn we hier open en constructief over in gesprek gebleven. De intentie is altijd geweest om samen verder te komen. Dat heeft geleid tot goede afspraken die in 2015 verder hun beslag zullen krijgen.”

Met welke diensten maakt ProBiblio werkelijk het verschil?

“ProBiblio zit in een complexe situatie. Zij is deels netwerkpartner en deels leverancier. Bovendien heeft niet iedere bibliotheek(organisatie) dezelfde behoeften. Maar BiebPanel is waardevol voor elke bibliotheek. Met de resultaten kan iedereen uit de voeten. En mijn bibliotheek besteedt een deel van de collectievorming uit aan ProBiblio. Dat gaat prima en het scheelt ons veel tijd.”

En wat zou u willen veranderen?

“Ik vind dat ProBiblio voor bibliotheken nog meer een proactieve, inspirerende partner kan zijn. Een partner die de juiste vragen stelt en begrijpt in welk spanningsveld bibliotheken opereren. Zo kan zij bijdragen aan oplossingen die er werkelijk toe doen. In deze periode van verandering hebben bibliotheken behoefte aan advies over zaken als positionering, lobby, samenwerkingsverbanden en nieuwe concepten. Het gaat nu meer dan ooit om resultaten; om de impact die wij hebben. Daar kunnen we de hulp van ProBiblio goed bij gebruiken.”

Hoe leest u zelf het liefst en welke titel is uw favoriet?

“Ik lees het liefst een boek, omdat het me echt helpt om te ontspannen. Maar vakliteratuur en kranten lees ik steeds vaker digitaal. Als je me vraagt naar mijn favoriete boek, moet ik meteen denken aan *De Vriendschap* van Connie Palmen. Er zijn heel veel mooie boeken, maar dat boek blijft echt bij me.”



Sociaal jaarverslag

Onze mensen

In 2014 zagen we een voortzetting van de krimp in ons personeelsbestand. Deze tendens past in ons beleid om meer te doen met minder personeel. Bij natuurlijke uitstroom maken we een zakelijke afweging of we vrijgekomen formatie opnieuw invullen. Wij zoeken steeds vaker medewerkers voor adviesfuncties. In de selectie besteden we veel aandacht aan de meerwaarde die kandidaten meebrengen voor ProBiblio. In 2014 verwelkomden we zes nieuwe collega's.

Professionalisering

ProBiblio heeft in 2014 de jaarlijkse gesprekscyclus herijkt. We blijven focussen op ontwikkeling als middel tot duurzame inzetbaarheid binnen de functie, de organisatie en de arbeidsmarkt. In de gesprekscyclus hebben managers nu meer speelruimte om de planning en de inhoud van de gesprekken toe te snijden op de persoon en de functie. Naast individueel maatwerk in de opleidingen organiseren we functiespecifieke programma's.

Bewust belonen

Ook in 2014 reikten we weer gratificaties uit als (financiële) schouderklop door en voor collega's. Een commissie bestaande uit medewerkers die in 2013 zijn beloond, droeg uit de nominaties vijf collega's voor bij de directie. Alle voordrachten zijn gehonoreerd. Een goed initiatief van de commissie van dit jaar was dat zij uit eigen beweging het proces evalueerde en aanbevelingen meegaf voor komende jaren.

Werkbelevingsonderzoek

ProBiblio liet in mei en juni 2014 een medewerkers-tevredenheidsonderzoek uitvoeren door het externe

bureau SKB. Op basis van een gestandaardiseerde vragenlijst geeft het onderzoek inzicht in de mate van bevlogenheid, tevredenheid en vitaliteit van onze medewerkers vergeleken met de referentiegroepen 'Nederlandse beroepsbevolking' en 'Organisaties voor maatschappelijke dienstverlening'. In het onderzoek stelden we aanvullende vragen over actuele thema's binnen ProBiblio en boden we ruimte voor verbetersuggesties.

Uit het onderzoek bleek onder meer dat medewerkers van ProBiblio zich betrokken en verantwoordelijk voelen en voldoende inspraakmogelijkheden hebben op het eigen werk en afdelingsbeslissingen. Verbeterpunten waren de interne communicatie en samenwerking tussen afdelingen.

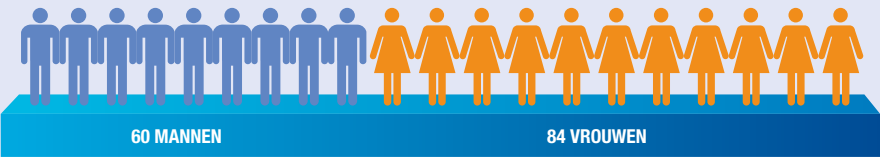
De uitkomsten van het onderzoek zijn per afdeling gepresenteerd en doorgesproken. Deze sessies hebben geleid tot organisatiebrede speerpunten voor 2015/2016 die per afdeling nader worden uitgewerkt in verbeterplannen.

Risico-evaluatie

In 2014 onderzocht een veiligheidskundige van Adviesbureau Parida onze arbeidsomstandigheden op veiligheid, gezondheid en welzijn, met als resultaat een risicoprofiel van ProBiblio. Het risicoprofiel geeft in grote lijnen weer welke zaken op het gebied van arbeidsomstandigheden goed zijn geregeld en welke aspecten verbetering behoeven. Op basis van deze Risico Inventarisatie en Evaluatie (RI&E) is een plan van aanpak opgesteld. De RI&E was tevens aanleiding om de taak- en verantwoordelijkheidsverdeling binnen de arbo-organisatie te herzien.

De behoeften van onze klanten en de ontwikkelingen in de sector vormen het vertrekpunt van ons personeelsbeleid. ProBiblio wil een aantrekkelijke werkgever zijn, waar ruimte is voor kwaliteit, innovatie en ontplooiing. Zo werken we aan hoogwaardige dienstverlening voor onze klanten in een klimaat waar gemotiveerde medewerkers tot hun recht komen.

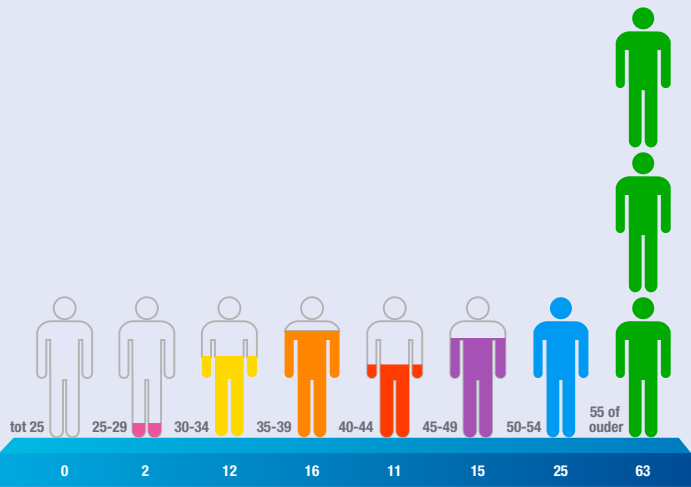
Personeelssamenstelling



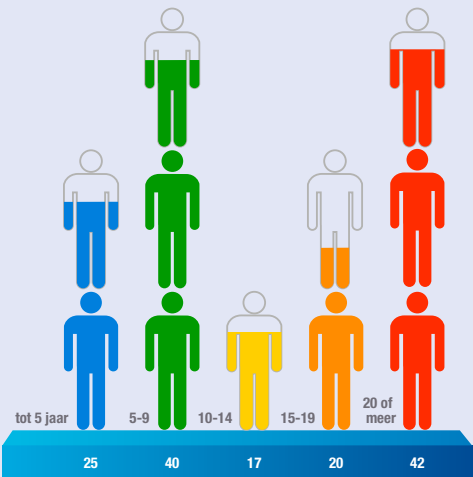
Soort contract



Leeftijdsopbouw



Dienstjaren



Ondernemingsraad ProBiblio

De bestuurder is eindverantwoordelijk voor het beleid van de onderneming. Om dit beleid mede vorm te geven maakt de OR vanuit de Wet op de ondernemingsraden gebruik van initiatief-, advies-, en instemmings- en informatierecht.

Leden Ondernemingsraad

De samenstelling van de Ondernemingsraad op 31 december 2014:

- Marianne Bos, Bibliotheekadvies (voorzitter)
- Ronald Vosman, ICT-systeembeheer (vicevoorzitter en secretaris)
- Petra Jellema, Managementadvies
- Paul de Leeuw, ICT-applicatiebeheer
- Ada Marquart, Collecties
- Ina Meijer, Bibliotheekadvies
- Lennart Veldhoen, Logistiek
- Ambtelijk secretaris: Johanna Veenstra, Staf

Voor de volgende zittingsperiode zijn Marianne Bos en Ronald Vosman aftredend en niet herkiesbaar. De overige leden zijn (eventueel) wel herkiesbaar.

Commissies

De OR kent drie commissies.

Rechtspositie (vaste commissie): Marianne Bos en Ronald Vosman (OR), Petra Jellema, Sjoerd Melchers en Mariska van Hemert.

Verkiezingen (ad-hoccommissie): Ina Meijer (OR), Johanna Veenstra.

Financiën: Marianne Bos en Ronald Vosman (OR)

Het jaar 2014

De OR heeft in 2014 regelmatig vergaderd. Er stonden zeven vergaderingen gepland, waarvan er één geannuleerd is. Ook vonden er zes overlegvergaderingen met de bestuurder plaats en één regulier overleg met de Raad van Toezicht (RvT).

Daarnaast is de OR diverse keren bijeen geweest voor extra overleggen, onder andere met de Raad van Toezicht (RvT) en met een externe begeleider. Deze extra overleggen gingen onder meer over het fusietraject, de reorganisatie en de uitkomst van het medewerkerstevredenheidsonderzoek.



De Ondernemingsraad (OR) wil in constructief overleg met de bestuurder een bijdrage leveren aan het goed functioneren van ProBiblio. De raad heeft daarin een eigen rol en positie. Met als invalshoek het personeelsbelang beoordeelt de raad de beleidsvoorstellen van de bestuurder zonder daarbij het organisatiebelang uit het oog te verliezen.

Het jaar 2014 startte met een vergezicht van een gefuseerd bedrijf dat aan het eind van het jaar gestalte had moeten krijgen. Dat idee kwam in de zomer tot een einde. De blik ging toen naar de structuur van de eigen organisatie. In december 2014 heeft de OR positief geadviseerd over de eerste fase van de herinrichting van ProBiblio. Deze zal grotendeels in 2015 plaatsvinden.

In december 2014 organiseerde de OR een personeelsbijeenkomst. De volgende onderwerpen kwamen aan bod: korte terugblik op het fusietraject, adviestraject van de eerste fase van de reorganisatie, vooruitblik op de tweede fase van de reorganisatie, belangstelling peilen voor pensioeninformatie en OR-verkiezingen 2015.

Gedurende 2014 heeft de OR diverse advies- en instemmingsaanvragen behandeld. Op de agenda stond verder:

- goedkeuring van een plan van aanpak naar aanleiding van de RI&E-rapportage
- de jaarlijkse verplichte vakantiedagen
- de adviesaanvraag 'opheffing team ICT Projecten en Advies'
- de vragenlijst van het medewerkerstevredenheidsonderzoek
- de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek
- evaluatie van de gesprekscyclus
- scholing van het MT
- meerjarenvisie
- beleid voor het tijdschrijven



