

Nieuwsbrief Nieuw Bibliotheekwerk

nr. 4, jaargang 10, april 2010

Uitgave: 8 PSO's en NvD. Redactie: Wim Keizer, tel. 023 – 5546387, e-mail wkeizer@soobbozh.nl

Van de redactie

Het mooie van de toekomst is dat deze altijd in de toekomst ligt. De toekomst begint vandaag, maar morgen is vandaag al weer gisteren en ook morgen is er nog veel toekomst. Maar je vraagt je toch wel eens af wanneer de *VOB-agenda voor de toekomst* (uitgave juli 2008) wordt omgezet in de in het Bibliotheekcharter genoemde *collectieve agenda* van zowel overheden als oude en vele nieuwe bibliotheekorganisaties (sla er één de kop af en er komen tien nieuwe voor terug).

De vraag blijft: wie heeft eigenlijk *de regie* over de bibliotheekvernieuwing? Waar zijn de nieuwe commissies van de Branchevereniging met hun plannen? De gemeenten dragen (nog) ca. € 520 miljoen bij, de provincies ca. € 50 miljoen en het rijk ca. € 25 miljoen (€ 5,9 miljoen besteltakengeld en € 18,5 miljoen enveloppegelden). Een oude vraag daarbij is of de staart de hond kan laten kwispelen.

Misschien levert de conferentie die **Peter van Eijk** van Bibliotheek.nl wil beleggen een *top-vijf* voor de broodnodige collectieve agenda op (zie bericht Bibliotheek.nl hierna). Maar laten we er niet mee wachten tot de opstekende wind van bezuinigingsaankondigingen is aangewakkerd tot een orkaan die het versnipperde digitale bibliotheekwerk wegblaast. *Tempo, Focus en Regie, waar zijn jullie?*

Wim Keizer,
19 april 2010

P.S.: Mijn in het februari-nummer gepubliceerde openstaande vragen, die ik in iets andere vorm ook opnam in *Bibliotheekblad 7/2010* (p. 32-34), zijn nog niet beantwoord. Misschien in juni? (zie volgende bericht).

Beleidsplan en regionale bijeenkomsten Bibliotheek.nl

De Stichting Bibliotheek.nl houdt vier regionale bijeenkomsten, waar het te maken beleidsplan 2010-2012 wordt toegelicht. Er is een presentatie van de nieuwe digitale diensten die in 2010 gereed zullen zijn.

Geïnterviewd wordt hoe Bibliotheek.nl de bibliotheken van dienst kan zijn als facilitaire dienstverlener bij de innovatie van bibliotheken. Dit staat te lezen op de site van Bibliotheek.nl.

Data

Data van de bijeenkomsten:

- **Woensdag 9 juni** van 14.00-17.00 uur in Deventer;

- **Woensdag 16 juni** van 10.00-13.00 uur in Eindhoven;
- **Woensdag 23 juni** van 14.00-17.00 uur in Rotterdam;
- **Woensdag 30 juni** van 10.00-13.00 uur in Groningen.

De locaties worden nog bekend gemaakt.

Houd www.stichtingbibliotheek.nl in de gaten.

De bijeenkomsten zijn volgens Bibliotheek.nl interessant voor bibliotheekmedewerkers die betrokken zijn bij en/of eindverantwoordelijk zijn voor de aanschaf en implementatie van nieuwe webinstrumenten en digitale diensten.

Men kan zich aanmelden voor een bijeenkomst door een mail te sturen naar info@bibliotheek.nl met vermelding van datum bijeenkomst, naam, organisatie en functie.

Conferentie harmonisatie

Peter van Eijk, de bouwheer van Biblio-theek.nl, heeft in overleg met **Thijs Torreman**, directeur Bibliotheek Eindhoven en contactpersoon van de "franchisedirecteuren" het initiatief genomen tot een conferentie begin juni van franchisedirecteuren, db Stichting PSO's en directeur en vice-voorzitter Branchevereniging. Het gaat om een verkennende conferentie, met het oogmerk *de inspanningen te harmoniseren* en te komen tot gezamenlijke lijnen voor de toekomst, met name op digitaal gebied (aanzet collectieve agenda).

Certificering: niet alleen kijken naar PDCA maar ook naar IMWR; VNG akkoord

Niet alleen kijken naar de *PDCA-cyclus* (Plan, Do, Check, Act), maar ook naar *IMWR* (Inspireren, Mobiliseren, Waarderen en Reflecteren) is een nieuw aspect van de concept-certificeringsnormen voor de periode 2010 – 2013.

Een *Werkgroep Herziening Certificeringsnorm* heeft de nieuwe normen ontwikkeld. Tijdens een bijeenkomst in Zwolle is daar onder voorzitterschap van **Gerard van Dijk**, bij het Sectorinstituut programmanager Certificering, op 7 april voorlichting over gegeven. **Math Göbbels**, senior adviseur kwaliteitszorg bij Cubiss, lichtte de nieuwe normen toe. Op 27 april is er een soortgelijke bijeenkomst in Eindhoven.

Ledenvergadering 17 juni

De nieuwe normen worden 17 juni geagendeerd voor de ledenvergadering van de Branchevereniging. In Zwolle werd gemeld dat de VNG akkoord is gegaan met de nieuwe normen.

Francien van Bohemen, commissiesecretaris bij de Branchevereniging, gaf aan dat in de statuten van de oude VOB staat dat certificering een voorwaarde is voor het lidmaatschap. Als de leden van de Branchevereniging 17 juni niet akkoord gaan, moet het stuk terug naar de VNG.

Verschillen oud en nieuw

Verschillen tussen de oude normen en de nieuwe zijn:

1. Er zijn aanvullingen ingevoerd om de kwaliteit van de dienstverlening beter te waarborgen. In de normen 2006-2009 ging het vooral over de kwaliteit van de bedrijfsvoering, nu

moet het veel meer gaan om de kwaliteit van de dienstverlening. Er zal differentiatie worden aangebracht tussen niveaus van dienstverlening.

2. Er wordt meer aandacht besteed aan de innovatiekracht van de bibliotheek.
3. De netwerkbijdrage van de bibliotheek wordt nadrukkelijker getoetst.
4. Er wordt niet meer gevraagd beleidsdocumenten op te sturen, maar als de volgende documenten er niet zijn, staat op voorhand al vast dat een audit geen kans van slagen heeft (en komt de auditor dus niet op bezoek):
 - Missie, visie en strategie;
 - Meerjarenbeleidsplan;
 - Collectiebeleid (als core-business van de bibliotheek);
 - HRM-beleid (als indicatie voor het waarderen van het menselijk kapitaal);
 - Marketingbeleid (gebaseerd op klantmonitoring, marktonderzoek of een klanttevredenheidsonderzoek).
5. Er komt meer nadruk te liggen op wat de medewerkers op alle niveaus daadwerkelijk met het beleid doen. Dit wordt aan de hand van de PDCA-cyclus voor de diverse beleidsterreinen getoetst. In navolging van het INK-managementmodel wordt ook, zoals in de aanhef gemeld, het begrip IMWR ingevoerd. De toelichting bij de nieuwe normen meldt hierover: "De dynamiek die met deze begrippen beschreven wordt, is gericht op ontwikkeling en groei. Het is een dynamiek die op alle niveaus in de organisatie speelt. Leidinggevenden moeten er de randvoorwaarden voor creëren, maar alle leden van de organisatie hebben er een rol in. Datzelfde geldt voor de belanghebbenden. De begrippen IMWR kennen niet een volgtijdelijkheid zoals de PDCA-cyclus die kent. Zij vormen de emotionele dimensie die rond de PDCA-cyclus hangt."
6. Een vierjaarlijkse audit is te weinig om een goede indicatie te krijgen van substantieel kwaliteitsbeleid. Om de resultaten en verbeterpunten van een audit beter in de organisatie te laten "indalen" en om continue kwaliteitszorg te stimuleren moet een bibliotheek bij de vierjaarlijkse audit kunnen aantonen dat zij twee jaar na de vorige audit haar eigen vorderingen getoetst heeft via:
 - zelfevaluatie of
 - collegiale toetsing of
 - een visitatie door een onafhankelijk deskundige.
 Een bibliotheek mag hier zelf in kiezen.

Terreinen

De nieuwe normen gelden op het terrein van:

1. Leiderschap;
2. Strategie en beleid;
3. Management van medewerkers;
4. Management van middelen;
5. Management van processen;
6. Tevredenheid van klanten en partners;
7. Tevredenheid van de medewerkers;
8. Tevredenheid van de subsidiegever.

Per terrein zijn de hoofdzaken:

1. Leiderschap

De bibliotheek toont aan hoe ontwikkeling en groei gekend worden op het niveau van Bestuur/Raad van Toezicht, directeur, middenmanagement, medewerkers en ondernemingsraad.

2. Strategie en beleid

De bibliotheek dient over de volgende schriftelijk geformuleerde en vastgestelde documentatie te beschikken:

- Missie, visie en strategie;
- Meerjarenbeleidsplan;
- Jaarlijks operationeel beleidsplan/werkplan inclusief concreet geformuleerde doelen en een begroting in tijd en geld;
- Collectiebeleid;
- HRM-beleid;
- Marketingbeleid (gebaseerd op klantmonitoring, marktonderzoek of een klanttevredenheidsonderzoek);
- Spreidingsbeleid;
- Innovatiebeleid;
- Beleid m.b.t. onderhoud en inrichting van de vestigingen;
- Jaarrekening/jaarverslag.

De bibliotheek moet aantonen hoe zij inspeelt op maatschappelijke ontwikkelingen. Ook moet zij aantonen hoe zij participeert in landelijke en provinciale ontwikkelingen (netwerkbijdrage) en omgaat met samenwerkingspartners.

Bij kwaliteitszorg worden dan de PDCA-cyclus en de zachte kant, IMWR, genoemd.

3. Management van medewerkers

De bibliotheek:

- hanteert functieprofielen;
- toont aan dat de medewerkers het vereiste opleidingsniveau hebben en de vereiste kennis en vaardigheden hebben;
- toont aan dat het niveau van de medewerkers structureel stijgt (ontwikkeling);
- heeft concrete plannen m.b.t. opleiding en ontwikkeling, inclusief budget;
- heeft een beleid ten aanzien van vergroting arbeidsmobiliteit;
- heeft een beleid ten aanzien inzet en scholing van vrijwilligers.

De eis dat 3% van de bruto loonsom wordt besteed aan opleiding en ontwikkeling is niet meer in de nieuwe normen opgenomen.

4. Management van middelen

De bibliotheek expliceert welke diensten en producten worden aangeboden aan welke doelgroepen. Aangetoond wordt hoe de dienstverlening is afgestemd op de lokale context.

Bij het dienstverleningsniveau is het minimale aantal openingsuren van 15 uur voor een vestiging gehandhaafd. Er moet digitale toegang zijn tot de hele collectie en het activiteiten aanbod.

Voor een servicepunt/uitleenpost geldt een minimaal aantal van 4 openingsuren per week.

De bibliotheek moet aantonen op welke wijze de collectie is afgestemd op de klantenbehoeften.

De toegang voor invaliden moet voldoen aan regels zoals gesteld ten behoeve van het certificaat "Internationaal Toegankelijkheids-symbool" (ITS). De digitale voorzieningen moeten voldoen aan *accessibility*-regels volgens de Richtlijn Drempelvrij.

De bibliotheek moet aantonen op welke wijze zij vormgeeft aan innovatie. *De minimaal 5% van de exploitatie die besteed wordt aan innovatie is blijven staan.*

De bibliotheek kan laten zien of zij in bepaalde gebieden uitblinkt (Speerpunten):

- Kennis en informatie (GIP, JIP, makkelijk lezen;
- Ontwikkeling en educatie (bijv. inburgering);
- Kunst en cultuur;
- Lezen en literatuur;
- Ontmoeting en debat.

5. Management van processen

De bibliotheek toont aan:

- hoe zij haar werkprocessen organiseert;
- hoe zij informatie inwint over de effectiviteit van deze werkprocessen;
- op welke wijze deze informatie wordt gebruikt om de werkprocessen te verbeteren.

Er zijn een gedragscode (die aantoonbaar wordt gehanteerd), een klachtenregeling (idem) en een protocol voor afhandeling van vragen (idem).

Voor collectievorming is er een vastgelegd collectieprofiel. *Dat de fysieke collectie jaarlijks met minimaal 10% wordt vervangen is gehandhaafd.*

De bibliotheek evalueert tweejaarlijks hoe haar voortgang is op de verbeterpunten uit de certificeringsrapportage (zelfevaluatie, collegiale toetsing of visitatie).

Basisbibliotheken binnen een provincie (dan wel landelijk) dienen te overleggen over de tarieven en de gebruikersvoorwaarden.

Voor de jeugd tot 18 jaar geldt contributievrijdom. Als er van deze regel wordt afgeweken, moet dat op basis van een gemeentelijk besluit. Bij zo'n afwijking mag de contributie voor jeugdleden maximaal 50% bedragen van de contributie voor personen van 18 jaar en ouder.

De bibliotheek moet aantonen aan *benchmarking* te doen.

De bibliotheek hanteert de principes van *Cultural Governance*.

6. Tevredenheid van klanten en partners

De bibliotheek voert minimaal eens per vier jaar een onderzoek uit naar de tevredenheid van haar klanten en maakt op basis van de

uitkomsten verbeterplannen. Aangetoond moet worden tot welke resultaten deze plannen hebben geleid.

De bibliotheek gaat na of in hoeverre haar samenwerkingspartners tevreden zijn over de samenwerking en formuleert op basis van de uitkomsten verbeterplannen. Ook hier: aantonen wat de effecten zijn.

7. Tevredenheid van medewerkers

De bibliotheek voert minimaal eens per vier jaar een onderzoek uit naar de tevredenheid van haar medewerkers en maakt op basis van de uitkomsten verbeterplannen. Aangetoond moet worden tot welke resultaten deze plannen hebben geleid. In het onderzoek wordt aandacht besteed aan opleidings- en ontwikkelingsmogelijkheden, communicatie met de leiding en tussen/binnen afdelingen en waardering van de werkomstandigheden.

8. Tevredenheid van de subsidiegever

De bibliotheek heeft in overleg met haar subsidiegever prestatieafspraken vastgesteld. Aangetoond moet worden op welke wijze zij samen met de subsidiegever haar positie als gemeentelijk partner op het terrein van cultuur, educatie en sociale cohesie heeft gedefinieerd.

De bibliotheek gaat na of in hoeverre de subsidiegever tevreden is over de gang van zaken en formuleert op basis van de uitkomsten verbeterplannen. Ook hier weer: aantonen wat de effecten zijn.

Stichting Certificering

Zoals in de vorige Nieuwsbrief in het artikel over het concept-beleidsplan van het Sectorinstituut al was beschreven, blijft de Stichting Certificering bestaan, maar komt het personeel in dienst van het Sectorinstituut. Het is de bedoeling dat de programmamanager Certificering, Gerard van Dijk, tevens directeur wordt van de Stichting Certificering.

Het Bibliotheekcharter meldt dat in het bestuur van de Stichting Certificering 2 leden op voordracht van de Branchevereniging komen, 2 op voordracht van de VNG en 1 op voordracht van het Sectorinstituut. Indien ook de PSO's gecertificeerd worden, zal ook het provinciale niveau vertegenwoordigd worden in het bestuur.

Basisbibliotheken en PSO's

Overigens is het Bibliotheekcharter heel stellig over de certificering van de basisbibliotheken. Afgesproken is dat gemeenten in hun subsidievoorwaarden opnemen dat de basisbibliotheek voor een nader te bepalen datum gecertificeerd is op basis van de nieuwe certificeringsnormen.

Het Charter is veel vager over de certificering van de PSO's.

Vermeld is: "Het vaststellen van het basispakket van de dienstverlening van de PSO's is een aanzet tot certificering van de PSO's." (Het charter zegt welk basispakket de PSO's moeten aanbieden, zie ook Nieuwsbrief van december 2009). Het Sectorinstituut schreef in zijn concept-beleidsplan het initiatief te willen nemen voor het maken van gedifferentieerde

kwaliteitsnormen voor de uitvoering van de provinciale ondersteuningstaken. Het IPO is echter van mening dat het initiatief bij de PSO's en de provincies moet liggen.

Vier moties aangenomen

“Een volwaardige openbare bibliotheek is toegankelijk en bij de tijd. Om ervoor te zorgen dat dit ook echt het geval is, heb ik een aantal moties ingediend waarover de Tweede Kamer vandaag stemt. Als de Kamer er net zo over denkt als wij kunnen de bibliotheken straks rekenen op een fatsoenlijk budget en een goede digitale bereikbaarheid. Op deze manier is de bibliotheek klaar voor de toekomst.”

Dat schreef Kamerlid **John Leerdam** (PvdA) 6 april met enige trots op de PvdA-site.

De vier moties, mede ingediend door **Nicolien van Vroonhoven** (CDA), werden door de Kamer aangenomen. De moties waren een vervolg op het overleg van 17 maart, waar met name **Hans van Leeuwen** (SP) zijn grote zorg liet blijken over de gemeentelijke en provinciale bezuinigingen (zie verslag in vorige Nieuwsbrief).

Structurele financiering

De vier moties verzoeken de regering:

- te bevorderen dat de landelijke digitale bibliotheek in consortiumverband, in ieder geval door de Koninklijke Bibliotheek en openbare bibliotheken tezamen, verder wordt ontwikkeld.
- de verdere ontwikkeling en implementatie van de landelijke digitale bibliotheek structureel te financieren, met media-wijsheid als prioritair thema.
- er streng op toe te zien dat de uitspraak van de rechter dat verlengingen geen uitleningen zijn (en er dus geen leenrecht over verschuldigd is) zich niet in hogere leenrechtvergoedingen vertaalt en daarover te rapporteren in de beloofde voortgangsrapportage eind 2010.
- om binnen de bestelverantwoordelijkheid van de rijksoverheid al het mogelijke te doen voor een tijdige en passende introductie van het e-boek in de bibliotheeksector en zo nodig ook te bemiddelen in de onderhandelingen tussen uitgevers en schrijvers om eventuele knelpunten op het terrein van auteursrechten op te lossen.

Zoals gebruikelijk ging de Kamer na elke motie weer over “tot de orde van de dag”.

Mutaties bij PSO's

Per 1 april is **Lita Wiggers** vertrokken als directeur van Bibliotheekhuis Limburg. Zij aanvaardde een nieuwe functie als directeur van het Regionaal Historisch Centrum Limburg, ontstaan uit fusie van het Rijksarchief Limburg en het Stadsarchief van Maastricht. Bij Bibliotheekhuis is als interimmanager **John Creusen**, oud-adjunct-griffier en -directeur Financiën van de provincie Limburg, aangesteld.

In de laatste dagen van maart maakte **Bouke Arends** bekend dat hij wethouder (PvdA) van de gemeente Emmen is geworden en per 1 april vertrekt als (enig) lid van de Raad van Bestuur van de Rijnbrink Groep. Zijn taken worden waargenomen door **Ad Voortman**, directeur van de OBD (een van de organisaties die onder de Rijnbrink Groep hangen).

Bouke was ook voorzitter van de Stichting Samenwerkende PSO's Nederland i.o.. Zijn functie wordt waargenomen door vice-voorzitter **Mireille Pondman** (BiSC Utrecht). Zodra de statuten rond zijn, kiest de Stichting een definitief dagelijks bestuur.

Op 1 mei begint **Henk Snier** als directeur/ bestuurder bij Cubiss. Hij volgt **Peter Hordijk** op die sinds het vertrek van **Jos Kok** in maart 2009 interim-directeur is geweest. Henk Snier was tot maart wethouder (PvdA) van Breda, met in zijn portefeuille onder andere financiën en onderwijszaken.

Laatste vacatures bij Sectorinstituut ingevuld

Bij het Sectorinstituut is de vacature ingevuld die er nog was voor programmamanager Digitale innovatie en Opleidingen. Als zodanig wordt benoemd **Marian Pater**. Dat meldde de SIOB-website. Zij heeft gewerkt als hoofd Opleidingen bij het ministerie van Binnenlandse Zaken, zo is te lezen op haar LinkedIn-profiel (www.linkedin.com).

Voor alle programma's is nu een manager:

- **Gerard van Dijk** (Certificering en Aangepast lezen);
- **Frank Huysmans** (Onderzoek & kennisoverdracht);
- **Marian Pater** (Digitale innovatie en Opleidingen);
- **Norma Verheijen** (Maatschappelijke verankering).

Ook de laatste vacature in de Raad van Toezicht is vervuld. Benoemd is **Valerie Frissen**. Zij is senior strateeg bij TNO ICT en bijzon-der hoogleraar ICT en Sociale Verandering aan de Erasmus Universiteit.

De overige leden zijn:

- **Frank de Grave** (voorzitter),
- **Ton Brandenburg** (Zeeuwse Bibliotheek),
- **Josje Calff** (UB Leiden) en
- **Hans van Velzen** (OBA).

Tentoonstelling komt, gaat en komt: *commotie* in de Stadsbibliotheek Haarlem

In de laatste weken van maart beleefde de Stadsbibliotheek Haarlem enerverende dagen. De bibliotheek stelde een fotoreportage over Palestijnse olijfboeren tentoon. Directeur **Lotte Sluysen** haalde na klachten van bezoekers over onderschriften als *"De Olijfboomcampagne organiseert ieder jaar in oktober een olijfplukreis. Internationale vrijwilligers helpen de Palestijnse boeren met de oogst en beschermen hen tegen gewelddadige aanvallen van joodse kolonisten en het leger"* de foto's weg, maar toen ging de zaak escaleren: de fotograaf boos, politici die zich er mee gingen bemoeien, stukken in de kranten, aandacht van televisieprogramma's.

Overleg met B&W

De website van de bibliotheek meldde 24 maart dat de tentoonstelling na overleg met het Haarlemse College van B&W is teruggeplaatst. "De expositie was eerder al na één dag verwijderd omdat de bibliotheek van mening was dat een beeld werd geschetst dat slechts vanuit één kant belicht werd, met name door de begeleidende teksten. Deze tentoonstelling is eerder voortijdig gestopt bij een wijkcentrum in Amstelveen, omdat zij heftige reacties opriep in de omgeving. Een bibliotheek is neutraal en wil veelzijdige informatie bieden zodat mensen zelf hun standpunt kunnen kiezen. De bibliotheek wil een ontmoetingsplek voor iedereen zijn. De bibliotheek heeft voorgesteld aan de organisatie Plant een Olijfboom om tegelijkertijd met haar tentoonstelling ook ruimte te bieden aan andere organisaties om hun standpunt te tonen. Dit voorstel is door de organisatie niet overgenomen. De bibliotheek heeft besloten de tentoonstelling toch terug te plaatsen om verdere commotie te voorkomen."

Kader voor beleid

Lotte Sluysen meldde haar wederwaardigheden via de e-maillijst van het Netwerk van Directeuren. Reacties leverden op dat sommige bibliotheken juist wél en juist veel controversiële tentoonstellingen, lezingen, politieke café's en dergelijke willen organiseren. Eén bibliothekedirecteur, **Sjaak Driessen** (Wageningen), stuurde zijn notitie "Kader voor de podium- en forumfunctie" op, waarin staat wat de spelregels zijn voor lezingen en tentoonstellingen waar de bibliotheek ruimte voor biedt.

In bibliotheken geen filter op internet: publieksactie Tros

Het Tros-tv-programma *Regelrecht* besteedt dinsdagavond 20 april (Nederland 1, 21.05 uur) aandacht aan openbare bibliotheken:

<http://www.trosregelrecht.nl/informatie/20april>

In een persbericht laat de Tros weten: "Openbare bibliotheken hebben meestal geen filter op hun internetverbindingen voor publiek. Dat betekent dat iedereen, ook kinderen, toegang heeft tot porno en geweld. Bibliotheken blijken niet bereid filters te plaatsen. Tros Regelrecht start een publieksactie."

In het vorige nummer van de Nieuwsbrief werd al aandacht besteed aan de komst van het programma en reacties van directeuren onder de kop *Mogen in bibliotheken alle websites bekeken worden?*

Bezuinigingen en antwoorden

De vaste Kamercommissie van OCW sprak in maart naar staatssecretaris **Marja van Bijsterveldt** grote zorgen uit over gemeentelijke bezuinigingen. Maar hoe erg gaat het worden, daar

bestaat natuurlijk in de lente van 2010 nog geen goed beeld van. Veel gemeenten, en ook provincies, komen met algemene vooraankondigingen die nog weinig zeggen over wat er uiteindelijk na lokale collegevorming, landelijke verkiezingen, kabinetsformatie, besluiten t.a.v. gemeente- en provinciefonds, lobbywerkzaamheden, vele landelijke, provinciale en gemeentelijke discussies exact uit de bus zal rollen.

Enquête

De oude VOB heeft in november en december 2009 een enquête gehouden onder de leden. Er was een respons van 59% en die leverde op dat:

- 63% van de bibliotheken in 2010 of later geconfronteerd zal worden met bezuinigingen;
- 52 gemeenten in 2010 bezuinigen op bibliotheekvoorzieningen;
- in 2010 gemiddeld 3,6% wordt gekort, met als uitschieter Bibliotheek Zeeuws-Vlaanderen, waar door de gemeenten 25% wordt bezuinigd;
- van wat eind 2009 bekend was, de bezuinigingen in 2011 gemiddeld 5% zullen bedragen, maar aangezien de begrotingen 2011 toen nog niet waren vastgesteld was dat cijfer slechts een afspiegeling van aankondigingen.

De Branchevereniging meldde in maart op haar site: "Vanaf begin 2010 namen de waarschuwingen van gemeenten aan bibliotheken voor de budgetten 2011 ernstiger vormen aan. In sommige gemeenten wordt gesproken over 50% bezuinigingen."

(zie ook:

<http://www.debibliotheeken.nl/nieuws/artikel/archive/2010/march/24/article/bezuinigingen/>

Provincies

Uit een inventarisatie bij de PSO's blijkt dat Groningen, Drenthe, Gelderland, Noord-Holland, Zeeland en Noord-Brabant hun PSO globale aankondigingen hebben gedaan. Die hebben te maken met de algemene korting van € 300 miljoen op het provinciefonds zie: http://www.ipo.nl/20-IPO_bestuur_eens_over_korting_Provinciefonds_2011.html?article=8642.

De aankondigingen zijn echter vaak nog heel primair, er valt nog weinig concreets over te melden.

Zeeland

De provincie Zeeland wil 20% bezuinigen over de gehele lijn van gesubsidieerde instellingen. De Zeeuwse Bibliotheek is gestart met een platform van instellingen om te kijken wat er gezamenlijk gedaan kan worden in een centrale backoffice. Verder wordt inhoudelijk naar allianties gezocht.

Institutionele bewegingen

Frans van Spaandonk, programmamanager van de Zeeuwse bibliotheken, wil naar aanleiding van de bezuinigingsaankondigingen van de gemeenten kijken naar *de institutionele bewegingen* in heel Nederland.

Hij schreef de leden van het Netwerk van Directeuren (NvD): "Heel Nederland, dus ook de bibliotheken, krijgt te maken met belangrijke budgettaire opgaven. Ik verwacht dat dit een hausse

aan nieuwe en vernieuwende ontwikkelingen op vele aspecten van het bibliotheekwerk teweeg zal brengen. Ik wil me gaan oriënteren op één aspect: de institutionele ontwikkelingen.

Waarschijnlijk zullen bibliotheekorganisaties, voor zover dat al niet gebeurt, zich gaan beraden op nieuwe vormen van samenwerking. Samenwerking met andere bibliotheekorganisaties, samenwerking met organisaties uit geheel andere sectoren als onderwijs en cultuur, samenwerking gericht op versterking /verbreding van de inhoudelijke bibliotheekopdracht, samenwerking gericht op stroomlijning van bedrijfsvoering, opschaling, etc.

Die samenwerking kan vele vormen aannemen, variërend van de oprichting van nieuwe rechtspersonen tot het aangaan van al dan niet kleinschalige projectovereenkomsten.

Wellicht dat gemeenten en provincies een meer regisserende/sturende rol (willen) gaan spelen.

Er zullen fantastische nieuwe allianties tot stand komen die een combinatie leveren van én vergroting van efficiency én meerwaarde voor onze klanten.

Welke informatie zoek ik?

Ik ben op zoek naar informatie over bovenstaande ontwikkelingen op zowel gemeentelijke, regionale, provinciale en landelijke schaal, naar de onderliggende motieven, naar de verwachtingen die men daarbij heeft en naar de rollen van de verschillende actoren.

Waarom?

Het is van waarde voor mijn werk als programmamanager van het Netwerk van Zeeuwse Bibliotheken.

Het is van waarde voor collega's in het land. Een belronde leverde me dat beeld op.

Tenslotte sluit het aan bij mijn persoonlijke belangstelling.

Wat ga ik met de informatie doen?

De informatie wil ik analyseren en op basis daarvan proberen uitspraken te doen over samenhang tussen de elementen. Ik sluit niet uit dat het een "boek" oplevert.

Alle informatie wordt in principe geanonimiseerd beschikbaar gesteld aan alle belangstellenden gedurende het gehele verwerkingsproces. Men hoeft dus niet te wachten op publicatie.

Mijn vraag aan u

Voor de informatie ben ik afhankelijk van vooral medewerkers uit het bibliotheekveld belast met het ontwikkelen van nieuwe strategische allianties. Daarom richt ik de vraag aan u. Ik zou het zeer waarderen als u mij van de bedoelde informatie wilt voorzien."

Mailadres: fhvs@zeeuwsebibliotheek.nl

Franchiseformule in openbare bibliotheken: gebruiker in rol van consument of burger?

Er blijken bibliotheekdirecteuren te bestaan die *twijfels* hebben over de plannen van de directeuren die met een zachte franchiseformule vorm willen geven aan een formuleorganisatie "Bibliotheek Nederland". Een *AH to go* mag dan anders zijn dan

een *AH XL*, maar er zijn directeuren die hun bibliotheek helemaal niet willen vergelijken met een winkel. Zij zien mensen niet als consumenten, maar als *burgers*. Ze doen liever aan inhoud dan aan “slimme trucjes”.

Dat staat in een groot artikel in *Bibliotheekblad 7/2010* (1 april 2010, p. 8-11) van **Femke van den Berg**. Zij heeft ook geprobeerd te achterhalen waar de bijna € 2 miljoen OCW-subsidie *precies* aan besteed wordt, maar dat is nog niet bekend.

Drie dingen

De tien “franchisedirecteuren” (en anderen die inmiddels besloten hebben mee te doen) willen aan de slag met het ontwikkelen van een landelijke formule, waarin drie dingen centraal staan:

1. een verbeterde inrichting van de bibliotheek,
2. een klantgerichte collectie en
3. een efficiënte exploitatie.

Doel is dat de formule voor de deelnemers zal leiden tot *20% meer uitleningen en 10% meer leden*.

Twee sporen

De uitvoering bevindt zich nog in het stadium van een *globaal* programma, met twee sporen: het spoor *Formule* en het spoor *Franchise*.

De twee sporen worden simultaan uitgezet. In het spoor *Formule* wordt door middel van *pilots* onderzocht hoe de dienstverlening van de bibliotheken aanzienlijk verbeterd kan worden: bewezen resultaten moeten onderdelen van de formule opleveren. Het spoor *Franchise* richt zich op de ontwikkeling naar en realisatie van een franchiseorganisatie.

De “Bibliotheek Nederland” wil toe naar:

- Een dorps- en wijkformule, een stadsformule, een servicepuntformule, een multifunctionele-accommodatieformule, een cosmetische formule, een displayformule (is minimumvariant), met beschreven gestandaardiseerde formuleorganisatieschema's en werkprocessen en een formulehandboek.
- Centraal collectioneren (met een geautomatiseerd informatiesysteem) voor de categorieën Literatuur, Jeugd en Spannend. Met een standaardformule collectieprofielen per categorie en per formule.
- Directe inkoopvoordelen voor franchisenemers.
- Adviesdiensten: een onderzoeksrapport naar efficiënt spreidingsbeleid, een sturingsmonitor, normenboekje voor formule(s) en collectieprofielen, communicatie en PR-plan voor “De Bibliotheek Nederland”.
- Franchise: een *business case*, een franchiseplan, een franchiseovereenkomst en een ingerichte franchiseorganisatie. Bekeken moet worden welke *fee* franchisenemers straks gaan betalen en wat zij ervoor terugkrijgen

Trucje herinrichting

“Wij gaan meedoen als blijkt dat we met behulp van de franchiseformule burgers beter kunnen toerusten voor de informatiesamenleving. Tot op heden heb ik daar twijfels bij. Ik ben bang dat het niet meer blijkt te zijn dan een slim trucje voor herinrichting.” Dat zegt **Mari Nelissen**, directeur van de

Bibliotheek Oss. "Franchise gaat uit van de mens als consument. Consumenten komen binnen, pakken materialen en verdwijnen weer. Als bibliotheek hebben wij echter te maken met burgers, met democratie en de rol van openbare bibliotheken daarin. *Bildung* en volksverheffing zijn van oudsher dan ook belangrijke taken. Volgens mij moeten wij veel sterker de nadruk leggen op de inhoud van het nieuwe bibliotheekwerk, op kennis, op dat wat de lezer niet weet of kent. In Oss investeren wij daarom veel in het vakmanschap van de bibliothecarissen. Ze moeten expert zijn op het gebied van de nieuwe media, uitgevers, literatuur. Kortom: alles wat leeft binnen de mediawereld. Want zij moeten de mensen helpen de informatie te duiden en de informatie van context te voorzien." Tot zover Mari Nelissen.

Bedenkingen

Zijn collega **Hans Derks** uit Den Bosch zegt: "Ik juich het op zichzelf toe als bibliotheken bepaalde dingen ontwikkelen en die vervolgens aan anderen aanbieden. Zeker voor kleine bibliotheken, die zelf weinig ontwikkelkracht hebben, kan zo'n franchiseformule een uitkomst zijn. Maar wij doen pas mee als blijkt dat de formule een succes is. Zelf heb ik namelijk mijn bedenkingen. In mijn optiek heeft het niet zo veel zin bibliotheken te vergelijken met winkeltjes, want dat zijn het nu eenmaal niet. Bovendien geloof ik niet zo in uniformering. Ik houd meer van originele boetiekjes dan van supermarkten die in elke stad zo'n beetje hetzelfde bieden. Voor het voortbestaan van de bibliotheek is juist de lokale profilering volgens mij heel erg belangrijk. Door echt van je gemeente te zijn, vergroot je je overlevingskansen. Als je franchisenemer wordt, geef je een stuk van je autonomie op. Dat zien we vooralsnog niet zitten."

Ook in gezondheidszorg aanbod franchiseformules

Het idee met franchiseformules te werken blijkt in de gezondheidszorg geïmplementeerd te worden. Dat schrijft *NRC Handelsblad* op 17 april in enkele artikelen over dit fenomeen. Het Oogziekenhuis in Rotterdam wil zijn eigen werkwijze in franchise aan andere ziekenhuizen aanbieden. Die kunnen dan het medische en het financiële concept overnemen. In ruil daarvoor krijgt de franchisegever 4 à 5% van de omzet die in deze ziekenhuizen wordt geboekt. Het Oogziekenhuis zegt contracten gesloten te hebben met ziekenhuizen in Deventer, Woerden, Sneek, Hoorn, Doetinchem en Almelo. In 2012 wil het Oogziekenhuis twintig filialen in franchise hebben. Zo hoopt het enkele miljoenen euro's aan extra inkomsten binnen te halen. Volgens *NRC Handelsblad* heeft het Rotterdamse ziekenhuis in de medische wereld een heel goede naam. Voor afspraken is een boekingsstelsel in gebruik dat is afgekeken van de KLM. Het ziekenhuis heeft allerlei ideeën ingevoerd om de angst van patiënten voor oogoperaties te verminderen. Voor verbetering van logistieke processen is gebruik gemaakt van de kennis van Albert Heijn.

Bedenkingen i.v.m. liberalisering

Zoals verwacht kon worden zijn er ook bedenkingen. De franchisestrategie is een gevolg van de liberalisering in de gezondheidszorg. Maar die staat onder toenemende kritiek, zoals ook weer blijkt uit de herhaalde bezwaren die de vice-voorzitter van de Raad van State, **Herman Tjeenk Willink**, uitspreekt tegen *het doorgeschoten marktdenken* als het gaat om publieke belangen.

Fractiespecialist **Henk van Gerven** van de SP vindt het volgens NRC Handelsblad "idiot" geld te willen verdienen aan zorg, omdat het Oogziekenhuis werkt met publiek geld. "Ik zou willen zeggen: stel die expertise beschikbaar aan alle ziekenhuizen en niet alleen aan wie er voor wil betalen." Hij vindt 4 à 5% veel te hoog en zegt dat het *pro deo* of tegen kostprijs moet, omdat het in het belang is van de hele gezondheidszorg.

Egootjes

Hoogleraar gezondheidseconomie **Wim Groot** van de Universiteit Maastricht wijst op de egootjes in de gezondheidszorg. Dat het niet eerder wilde lukken met een goed concept geld te verdienen ligt volgens hem vooral aan de specialisten, die geen zeggenschap willen afstaan en zelfstandig willen blijven. Ze hebben er geen trek in dat het Oogziekenhuis komt vertellen wat ze moeten doen.

Het Amphia Ziekenhuis in Breda wijst erop dat een nadeel van het Rotterdamse concept is dat het Oogziekenhuis exclusiviteit wil. Het Bredase ziekenhuis zou niet meer mogen samenwerken met andere ziekenhuizen en dat vindt Amphia te ver gaan.

Investeerders

NRC Handelsblad meldt dat er in de gezondheidszorg ook franchiseformules door investeerders voor eigen risico zijn ingevoerd. Voorbeelden daarvan zijn PsyQ, dat een beperkt aantal psychiatrische behandelingen aanbiedt en dertig filialen heeft, en de Thomashuizen, een woonvorm voor ca. acht verstandelijk gehandicapten. Daar zijn 72 huizen en woonboerderijen bij aangesloten.

Opinie

Fusie VOB/WOB: 2 opties; waar wordt op gewacht?

Wim Keizer

In december 2009 kozen de leden van de VOB en de WOB een gezamenlijk nieuw bestuur. Eén van de taken van dat bestuur is de fusie, waartoe de leden van beide verenigingen besloten hebben, te realiseren. Om de een of andere reden wil het echter nog niet erg vlotten. De Branchevereniging berichtte de commissiekandidaten dat er nog geen Commissie HRM & Werkgeverszaken kan worden ingesteld, zo lang de fusie nog niet rond is.

Ik heb een aantal keren stichtingen opgericht en stichtingen en verenigingen opgeheven.

Voor VOB en WOB (beide verenigingen) zie ik twee opties:

1. Er wordt een nieuwe vereniging opgericht, de *NVOB*, of wat mij betreft, de *Vereniging OBNL (Openbare Bibliotheek Nederland)*. De twee bestaande verenigingen VOB en WOB worden opgeheven. De vermogens van beide worden overgedragen aan de nieuwe vereniging (ik neem aan dat er geen negatief vermogen is).
2. Eén van de twee verenigingen, VOB of WOB, besluit tot een statutenwijziging (en, indien de naam VOB wordt vervangen, naamswijziging). Zodra die statutenwijziging rond is, wordt de andere opgeheven. Het vermogen van de ene wordt overgeheveld naar de andere.

In de bestaande statuten van beide verenigingen staat hoe de besluitvorming voor een statutenwijziging en voor opheffing moet verlopen.

Het moet toch echt niet moeilijk zijn een paar juridisch en financieel onderlegde deskundigen na te laten gaan welke van de twee opties het beste en snelste resultaat geeft en, als voor optie 2 gekozen wordt, of het handig is de statuten van de VOB te wijzigen en de WOB op te heffen of andersom.

Kortom, waar wordt op gewacht?

Contributie

Dan is er ook nog de contributieregeling. Voor 2010 is uitgegaan van de bestaande regelingen van VOB en WOB, maar in december 2009 is er voor gepleit de nieuwe regeling, die in 2011 in zou kunnen gaan, voor 1 april 2010 klaar te hebben met het oog op de bibliotheekbegrotingen (die vaak uiterlijk 1 april bij de gemeenten moeten zijn). Ik heb echter geen nieuw voorstel voorbij zien komen. Bovendien was in de modellen van **Frans Meijer** een aanzienlijke bijdrage van de PSO's en NBD/Biblion voorzien. Maar die gaan natuurlijk pas betalen als helder is hoe hun lidmaatschap statutair geregeld wordt. Dus nogmaals: waar wordt op gewacht?

Commissies

Inmiddels zijn er drie commissies actief: Strategie & Public Affairs, Digitale Bibliotheek en Marketing & Promotie. In *cyberspace* circuleren de door de portefeuillehouders geformuleerde opdrachten, ik zou ze zo kunnen publiceren. Maar waarom staan ze eigenlijk niet gewoon op de website van de Branchevereniging? Waar wordt op gewacht?

Opinie

Boeken *liggen* in plaats van *staan*; nieuw-nieuwer-nieuwst

Wim Keizer

Op 27 maart opende de Bibliotheek Almere haar nieuwe centrale vestiging, ingedeeld volgens een winkelconcept. Niet alle boeken staan naast elkaar met de rug naar het publiek, maar een aantal ligt in stapels en sommige zijn frontaal geplaatst. Al vijftig jaar is

bekend dat mensen pas teruggebrachte, op de kar *liggende* boeken interessanter vinden dan boeken die in de kasten *staan*. Het moest natuurlijk even duren voor zo'n waarneming omgezet kon worden in een ander presentatieconcept, o.a. in Almere. De bibliotheek is ingedeeld in sferen met geïllustreerde aanduidingen als: de doorkijk, de versafdeling, de living, de bestemming, vrij spel, hoogspanning, de luwte en de achterbank. Een folder legt uit wat het allemaal betekent. De bibliotheek ziet er, echt waar, heel mooi uit. *Omroep Flevoland* deed als volgt verslag van de opening:
<http://www.omroepflevoland.nl/Nieuws/69259/nieuwe-bibliotheek-almere-geopend>.

De naam van Bibliotheek Almere is geworden: **denieuwebibliotheek**. Website: www.denieuwebibliotheek.nl.

Naast *Biblionova* (Sittard-Geleen e.o.), *Biblioplus* (Noord-Limburg en oostelijk Noord-Brabant) en *De Bibliotheek* (waarvan er twee zijn: Arnhem en Muiden-Weesp-Wijdemeren-Eemnes) nu dus ook "de nieuwe bibliotheek". Wat moeten opvolgers nog bedenken?

Krijgen we straks:

www.desplinternieuwebibliotheek.nl,
www.despiksplinternieuwebibliotheek.nl,
www.denieuwerebibliotheek.nl,
www.denognieuwerebibliotheek.nl,
www.denieuwstebibliotheek.nl,
www.deallernieuwstebibliotheek.nl,
www.deallerallernieuwstebibliotheek.nl,
www.deinnovatievebibliotheek.nl,
www.deinnovatiefstebibliotheek.nl,
www.debestebibliotheek.nl,
www.debestenietgecertificeerdebieb.nl,
www.debestegecertificeerdebibliotheek.nl,
www.delaatstebibliotheek.nl en
www.deallerlaatstebibliotheek.nl?

Rapport e-boeken op komst

Het TNO-rapport over e-boeken en bibliotheken, waar **Michiel Laan** van Bibliotheek.nl opdracht voor gegeven heeft, wordt eind april of begin mei verwacht (zie ook artikel over e-boeken in de Nieuwsbrief van februari 2010). Hij meldde 31 maart bij een minisymposium over e-boeken in Maastricht, dat er drie onderzoeksvragen zijn gesteld:

- wat is de ideale klantpropositie?
- wat is de ideale partnerpropositie?
- wat is/wordt een werkbaar businessmodel?

Boekhandels onder druk

The Economist van 3 april 2010 wijdt onder het kopje *E-publish or perish* aandacht aan de toekomst van boekhandel en uitgeverij. Twee grote boekhandelaren, Borders en Barnes & Noble worden vergeleken met Amazon voor wat betreft de verkoop van gedrukte boeken in 2009. Overigens wordt meer dan de helft van de boeken *niet* verkocht via een boekhandel, maar via grote *retailers* als Wal Mart en Target. Het aandeel van Amazon was in 2009 19%, van Barnes & Noble 17% en van Borders 10%. De

verwachting is dat het aandeel van Amazon zal groeien tot 28% in 2012, uiteraard ten koste van de traditionele boekhandels.

Van 1,5% naar 5,8%

In Noord-Amerika maakte de verkoop van e-boeken in 2009 1,5% uit van de totale boekenverkoop aan consumenten. De verwachting is dat het in 2013 5,8% zal zijn.

Over Amazon wordt opgemerkt dat die tot nu toe e-boeken onder de kostprijs verkocht door voor bestsellers op \$ 9,99 te gaan zitten. Dit wordt gedaan om de verkoop van de eigen e-reader, de *Kindle*, te stimuleren. Uitgevers vrezen echter dat consumenten hierdoor voor alle typen boeken lagere prijzen verwachten, wat de toch al kleine marges verder onder druk zet. Om die reden zijn ze blij met de *iPad* van Apple en diens activiteiten in de verkoop van e-boeken (te lezen op de iPad). Apple wil namelijk de vaststelling van de prijs aan de uitgevers overlaten, maar vraagt wel 30% van de opbrengst. Hiermee geconfronteerd, wil Amazon dezelfde afspraken, waardoor verwacht wordt dat de prijs van populaire e-boeken gaat stijgen naar \$12,99 of \$ 14,99.

Colofon

De Nieuwsbrief Nieuw Bibliotheekwerk is een uitgave van de volgende 9 organisaties: Biblionet Drenthe, Biblioservice Gelderland, Servicecentrum Flevolandse Bibliotheken (SFB), BibliotheekService Centrum Utrecht (BiSC), ProBiblio (Noord- en Zuid-Holland), Zeeuwse Bibliotheek, Cubiss (Noord-Brabant), Bibliotheekhuis Limburg en Vereniging Netwerk van Directeuren (NvD)

De relatie tussen deze 9 organisaties en de redacteur is geregeld in een redactiestatuut.

De Nieuwsbrieven zijn digitaal ontsloten op de website van de Vereniging Netwerk van Directeuren, www.libraryservices.nl/nvd of www.netwerkvandirecteuren.nl.

Feiten en opinies

"Comment is free, but facts are sacred".

De feiten zijn de feiten. Die behoren zo correct mogelijk te worden weergegeven. Daar mag u de redacteur op aanspreken.

Opinies, van wie dan ook, zijn maar opinies, maar wel beter naarmate ze meer op feiten steunen of althans niet met de bekende feiten in tegenspraak zijn.

Opinies mag u aanvechten. Graag zelfs. De bibliotheekvernieuwing verdient discussie in het openbaar. Reacties worden geplaatst als voornaam, achternaam en (indien aanwezig) functie vermeld worden. Ze kunnen worden gemaild aan wkeizer@soobbozh.nl.