

Beleidsplan BiblioPlus 2008-2011



Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Beoogde resultaten.....	5
2.1	Inleiding.....	5
2.2	Tevredenheid van klanten.....	6
2.3	Kwantitatieve prestaties	6
2.4	Tevredenheid van medewerkers	8
2.5	Tevredenheid van opdrachtgevers en stakeholders.....	8
2.6	Financiële resultaten	8
3	Marketing, communicatie en ledenwerving.....	9
3.1	Identiteit & imago: 'De bibliotheek is als een Engelse tuin'	9
3.2	Marketing en communicatie	11
3.3	Website.....	11
3.4	Nieuwsbrief	11
3.5	Ledenbehoud - Versterken van de aantrekkelijkheid lidmaatschap.....	12
3.6	Ledenwerving	13
3.7	Sponsoring & reclame.....	15
3.8	Interne communicatie	15
4	Collectie	16
4.1	Omvang van de collectie	16
4.2	Collectiebeleid.....	16
4.3	Bijzondere aandachtspunten in de collectie	18
5	Dienstverlening voor volwassenen en bijzondere doelgroepen	19
5.1	Kernfunctie 1: Inspiratiebron van lezen en literatuur	19
5.2	Kernfunctie 2: Centrum van ontwikkeling en educatie.....	20
5.3	Kernfunctie 3: Encyclopedie van kunst en cultuur	22
5.4	Kernfunctie 4: Podium voor ontmoeting en debat	24
5.5	Kernfunctie 5: Warenhuis van kennis en informatie	25
6	Dienstverlening aan jeugd en jongeren.....	26
6.1	Algemeen	26
6.2	Doelgroep 0 tot en met 4 jaar (Voorschoolse periode).....	26
6.3	Doelgroep 4 tot en met 12 jaar (Jeugd en basisscholen).....	27
6.4	Doelgroep 12 tot en met 17 jaar (Jongeren en VO-scholen).....	28
6.5	Landelijke campagnes Jeugd en Jongeren	28
6.6	Groepsbezoeken	28
6.7	Inrichting jeugd- en jongerenafdeling vestigingen	29
6.8	Speel-o-theek	29
7	Personeel en organisatie	30
7.1	Relevante toekomstige ontwikkelingen	30
7.2	Scholing en opleiding	30
7.3	Functiewaardering en beoordeling functioneren	31
7.4	Begeleid werken	31
7.5	Vrijwilligers.....	31
7.6	Arbeidsomstandigheden	32
7.7	Organisatie.....	32
8	Bedrijfsvoering.....	34
8.1	Huisvesting en inrichting	34
8.2	Facilitaire zaken	36
8.3	Kantoorautomatisering en publiekswerkplekken	37

8.4	Financiële administratie en managementinformatie	37
8.5	Ondersteuning van uitleenprocessen	38
8.6	Project Invoering RFID (Radio frequency identification)	39
8.7	Project Invoering zelfbediening	40
8.8	Externe communicatie per e-mail	40
8.9	Project Stroomlijning gebruikersinkomsten	40
8.10	Overige punten.....	41
9	Bijlage 1 Huidige situatie en analyse	42
9.1	Personeel	42
9.2	Waardering door de klant	43
9.3	Waardering door de overheid en financier	47
9.4	Medewerkerstevredenheidsonderzoek	48
9.5	INK-positie-bepaling.....	50

1 Inleiding

Dit beleidsplan is een uitwerking van de missie, visie en strategische uitgangspunten zoals verwoord in de *Beleidsvisie BiblioPlus 2008-2011*.

De centrale waarde voor de openbare bibliotheek is het vertrouwen in de kracht van de individuele mens, die zijn toekomst zelfstandig vormgeeft als volwaardig burger in een liberale democratische samenleving. De bibliotheek reikt hem of haar de gereedschappen daartoe aan en daagt hem uit. Onze missie luidt kernachtig:

*“Wij bieden inspiratie,
prikkel de verbeelding en
dagen mensen uit om zich te ontwikkelen”.*

Daartoe hebben we in de beleidsvisie de volgende samenhangende strategische keuzes gemaakt die in dit beleidsplan zijn uitgewerkt:

- BiblioPlus zet in op een *verbreding van de dienstverlening*
 - Diverse nieuwe diensten en activiteiten op de terreinen van Lezen, Cultuur, Educatie en Dialoog/burgerschap zullen zelfstandig en met samenwerkingspartners worden aangeboden vanuit de vestigingen van BiblioPlus.
 - Medewerkers worden gecoacht en getraind in de vaardigheden om deze nieuwe diensten ook te kunnen aanbieden aan de klant.
 - BiblioPlus streeft naar multifunctionele accommodaties.
- BiblioPlus maakt werk van de *vernieuwing en professionalisering* van dienstverlening en organisatie
 - BiblioPlus wil bezoekers een aantrekkelijke comfortabele, inspirerende omgeving bieden waarin zij zo snel en prettig mogelijk geholpen worden; daartoe investeren we de komende jaren fors in de verbetering van inrichting en interieur, inrichting van zelfbediening en opleidingen voor medewerkers.
 - Nieuwe website.
 - Investeren in kwaliteit en beschikbaarheid van collectie.
- BiblioPlus investeert in de *werving van nieuwe leden en bezoekers*.
 - Klantenpanel
 - Advertentiecampagne
 - Meerwaarde bibliotheeklidmaatschap vergroten.
 - Tarievenstructuur, gratis lidmaatschap jongeren en bijzondere doelgroepen, machtigingen.
 - Diverse ledenwerfacties, zowel per doelgroep via instellingen als scholen, ouderenorganisaties als vestigingsgewijs.
- BiblioPlus werkt vanuit een houding van *ideeel ondernemerschap*
- BiblioPlus kiest voor een sterke *maatschappelijke verankering* in het Land van Cuijk en Maasduinen.

BiblioPlus heeft op 20 december 2007 met de acht gemeenten in het Land van Cuijk en Maasduinen resultaatgericht afspraken over de bibliotheekdienstverlening gemaakt. De eisen waaraan de producten van BiblioPlus dienen te voldoen zijn nauwkeurig omschreven in het *Productenboek BiblioPlus 2008-2011*. Ieder product wordt geleverd met het oog op specifieke resultaten (bijvoorbeeld hoge tevredenheid over de collectie, veel leden). De normen die daarbij zullen worden gehanteerd, worden in dit beleidsplan nader geconcretiseerd. Dit gebeurt in hoofdstuk 2.

In de hoofdstukken 3 en verder wordt uitgewerkt welke acties worden ondernomen om de dienstverlening en organisatie van BiblioPlus te ontwikkelen. Dit is een uitwerking van de strategische keuzes in de beleidsvisie en is een voorwaarde om de hierboven genoemde resultaten te kunnen realiseren.

2 Beoogde resultaten

2.1 Inleiding

BiblioPlus wil resultaatgericht werken. De eisen die aan de producten worden gesteld, zijn reeds vrij uitgebreid in het productenboek beschreven. De normen die daarbij zullen worden gehanteerd, zijn in het productenboek reeds benoemd. Deze producten worden geleverd met het oog op specifieke resultaten. Wij onderscheiden de volgende resultaten:

- Tevredenheid van klanten
 - Over personeel
 - Over collectie
 - Over website en nieuwsbrief
 - Over de toegankelijkheid
 - Over de inrichting en vindbaarheid
 - Over de prijs
 - Algeheel oordeel
- Kwantitatieve prestatie
 - Leden, gespecificeerd
 - Uitleningen
 - Bezoekers
 - Aantal en soort activiteiten
 - Gebruik werkplekken
 - Samenwerking met andere instellingen
- Tevredenheid medewerkers
 - Bedrijfscultuur
 - Werkdruk
 - Algeheel oordeel
- Tevredenheid van opdrachtgevers en stakeholders
 - Certificaat
 - Stakeholders
- Financiële resultaten
 - Exploitatieresultaat
 - Eigen vermogen/risicoreserve

Deze indicatoren worden in dit beleidsplan nader geconcretiseerd met concrete cijfers. Dit zijn de resultaatsdoelen die gelden voor de periode 2008-2011.

2.2 Tevredenheid van klanten¹

Thema	Doelstelling 2008-2011
Personeel	De waardering van personeel door de klant als gemiddelde en op alle facetten moet boven de 3,50 blijven.
Collectie	De waardering van de actualiteit en het aanbod aan romans moet omhoog naar een 3,30 in 2011. De waardering van tijdschriften moet boven de 3,30 blijven. De waardering van aanbod en actualiteit van informatieve boeken moet boven 3,20 blijven.
Website en nieuwsbrief	het gebruik van de website moet verder omhoog. Per 1-1-2010 zouden minimaal 70% van de bibliotheekbezoekers minstens eens per 6 maanden de website bezoeken. De beoordeling van de kwaliteit website moet omhoog. Het oordeel moet eind 2011 op tenminste een 3,25 uitkomen. De nieuwsbrief heeft in 2011 een waardering van 3,0. De omvang van het adressenbestand dat de nieuwsbrief ontvangt neemt toe met 25% ten opzichte van 2007 en vervolgens 5% per jaar tot en met 2011.
Toegankelijkheid	De klantwaardering van de toegankelijkheid moet gemiddeld en op alle facetten boven de 3,30 blijven.
Inrichting en vindbaarheid	De norm voor klantwaardering van inrichting en vindbaarheid is gemiddeld en op alle afzonderlijke facetten 3,30. Voor het facet 'gebruiksvriendelijkheid van catalogus' ligt de norm op 3,75.
Prijs	De norm voor klantwaardering van de prijs-kwaliteitverhouding is gemiddeld en op alle afzonderlijke facetten 3,30.
Algehele klantwaardering	De gemiddelde algehele klantwaardering per vestiging en BiblioPlus als geheel ligt in 2011 op een rapportcijfer 8,0.

Hoe meten?

In 2011 zal een nieuw onderzoek naar de klanttevredenheid worden gehouden. In dit onderzoek zal ook een historische vergelijking plaatsvinden en een vergelijking met andere Brabantse basisbibliotheken.

2.3 Kwantitatieve prestaties

A. Aantal en percentage leden gespecificeerd naar leeftijdscategorie

Het ledenpercentage per leeftijdscategorie dient per gemeente te voldoen aan de normen zoals genoemd in bijlage 2.

Er zijn verschillen in het beoogde ledenpercentage per gemeente. Verschillen kunnen verband houden met de omvang van de dienstverlening waartoe een gemeente opdracht heeft gegeven (meer openingstijden, meer producten rechtvaardigt immers een hogere ambitie op dit terrein). Ook komen de verschillen in ledenpercentage voort uit specifieke kenmerken van een gemeente. Een grote geografische uitgestrektheid vermindert de aantrekkelijkheid van een lidmaatschap van de bibliotheek.

B. Aantal uitleningen, gespecificeerd naar lencategorie en medium

Het ledenpercentage per leeftijdscategorie dient per gemeente te voldoen aan de normen zoals genoemd in bijlage 2. Voor de verschillen in het beoogde aantal uitleningen geldt hetzelfde als reeds bij leden is gezegd.

¹ De klantwaardering wordt in het KTO uitgedrukt in een schaal van 1 tot 4. Om hiervan een rapportcijfer te maken moet dit cijfer minus 1 met 3,33 vermenigvuldigd worden. Een score 3,5 is dus een rapportcijfer $(3,50-1) \times 3,33 = 8,3$.

C. Aantal bezoekers

In het verleden werd bij diverse bibliotheken het aantal bezoekers gemeten door middel van bezoekerstellers bij de ingang. In tegenwoordige multifunctionele gebouwen is dit steeds minder mogelijk. Een indicatie voor het aantal bezoekers wordt op basis van het aantal uitleningen via een landelijke formule berekend. Om die reden wordt hier geen separate doelstelling voor het aantal bezoekers benoemd.

D. Soort en aantal activiteiten

Activiteit	2008	2009	2010	2011
Groepsbezoeken jeugd en jongeren	175	175	175	175
Groepsbezoeken volwassenen	10	10	20	20
Lezingen (bezoekers)	25 (1250)	25 (1250)	25 (1250)	25 (1250)
Geplaatste agenda-items op UIT-punt	2000	2000	2000	2000
Afgehandelde Al@din-vragen	p.m	p.m	p.m	p.m
Bezoekers/deelnemers speciale activiteiten jeugd en jongeren ²	3000	3000	3000	3000
Bezoekers speciale activiteiten volwassenen ³	150	150	200	200
Exposities	30	30	30	45
Nieuwsbrieven	5	10	15	15

E. Bezettingsgraad werkplekken

De intensiteit van het gebruik van de computerwerkplekken in de bibliotheek moet toenemen. Dit is momenteel nog niet goed objectief meetbaar.

F. Samenwerking met andere instellingen (aard van de samenwerking en activiteit)

Activiteit	2008	2009	2010	2011
Kleine instellings-abonnementen	70	80	90	90
Grote instellings-abonnementen	10	15	20	20
Aantal contracten met voorschoolse instellingen in het kader van Voortouw	25	30	30	30
Aantal contracten met basisscholen in het kader van De Rode Draad	50	50	55	55

² Het gaat hier om activiteiten die niet tot Voortouw of De Rode draad behoren, bijvoorbeeld Kinderjury, voorleeswedstrijd. Ook exclusief groepsbezoeken.

³ Exclusief lezingen en groepsbezoeken.

Hoe meten?

Alle bovenstaande gegevens worden op termijn intern gerapporteerd per kwartaal en jaarlijks gepubliceerd in het jaarverslag. Deze meeste van deze gegevens worden gegenereerd via de BMO-functie van het bibliotheekautomatiseringsstelsel. Overige gegevens worden op een nader te ontwikkelen methode gegenereerd (zie hiervoor ook het actiepunt in het hoofdstuk Bedrijfsvoering).

2.4 Tevredenheid van medewerkers

Thema	Doelstelling 2008-2011
Bedrijfscultuur	BiblioPlus wil op alle gemeten dimensies van bedrijfscultuur ⁴ ten minste even goed of beter scoren dan het gemiddelde van de Brabantse bibliotheken.
Werkdruk	Werkdruk is een factor die voor de tevredenheid van belang is. De (beleving van de) werkdruk moet substantieel omlaag.
Medewerker-tevredenheid	BiblioPlus wil een werkgever zijn waarbij men graag werkt. Het streven is dat medewerkers een waardering van 7,5 als rapportcijfer geven voor hun takenpakket en een 7,0 voor de organisatie als werkgever.

Hoe meten?

In 2011 zal een nieuw onderzoek naar de tevredenheid van medewerkers worden gehouden. In dit onderzoek zal ook een historische vergelijking plaatsvinden en een vergelijking met andere Brabantse basisbibliotheken.

2.5 Tevredenheid van opdrachtgevers en stakeholders

Thema	Doelstelling 2008-2011
Certificaat	BiblioPlus wil blijven voldoen aan de normen van Certificeringsnorm Basisbibliotheken

Hoe meten?

BiblioPlus heeft in 2007 het Certificaat Openbare Bibliotheken ontvangen (vier jaar geldig). In 2011 wordt BiblioPlus opnieuw geaudit door de stichting Certificering Openbare Bibliotheken.

De tevredenheid van institutionele stakeholders (bijv. scholen, verzorgingshuizen, culturele instellingen) zal gemeten worden middels een nog te ontwikkelen Brabantse stakeholder-evaluatiemethodiek.

2.6 Financiële resultaten

Thema	Doelstelling 2008-2011
Resultaat	BiblioPlus wil komende jaren financieel gezond draaien. Dat wil zeggen dat BiblioPlus streeft naar een neutraal tot klein positief exploitatieresultaat gedurende de periode 2008-2011.
Eigen vermogen / weerstand	Het eigen vermogen komt in de buurt van de 15% van het totaal van de jaarlijkse kosten. De bestemmingsreserve bibliotheekvernieuwing, gevormd in de jaren 2001-2004 uit Rijksmiddelen, kan worden aangewend voor extra investeringen met een eenmalig karakter.

Hoe meten?

Deze cijfers worden gerapporteerd in de jaarrekening en gecontroleerd door een onafhankelijke accountant.

⁴ Efficiëntie en daadkracht, democratisch gehalte en de communicatie, gerichtheid op leren, ondernemend gehalte.

3 Marketing, communicatie en ledenwerving

3.1 Identiteit & imago: 'De bibliotheek is als een Engelse tuin'

Vandaag de dag is de bibliotheek zoals een Franse tuin: strak, mooi, duidelijk, overzichtelijk, maar ook een beetje saai. De bibliotheek zou meer een Engelse tuin moeten worden. Vijf kernwoorden waar alles om draait:

1. Geregisseerde beleving: alles lijkt er toevallig en spontaan, maar elk detail werd er eigenlijk tot in de puntjes geregisseerd. Achter elke hoek schuilt een verrassing, een nieuw vergezicht of een heel andere sfeer.
2. Een blijvende inspiratiebron: die je uitdaagt, prikkelt en verleidt tot nieuwe ideeën, nieuwe smaken, nieuwe inzichten.
3. Veelzijdig: aan nieuwe dingen geen gebrek: het aanbod is immens, er is echt voor elk wat wils.
4. Welkom: iedereen voelt zich welkom, het bezoekerscomfort staat voorop: een bankje, een hoekje om je even terug te trekken, een picknickweide voor het hele gezin.
5. Sfeer: spontaan, stijlvol, geborgen en veilig. Soms speels, soms heel sereen. Maar altijd hartelijk.

Identiteit

BiblioPlus werkt intern actief aan een identiteit die aansluit bij de geformuleerde missie. Medewerkers en vrijwilligers zijn gemotiveerd, trots en deskundig.

Organisatiecultuur

De organisatie van BiblioPlus is plat en verantwoordelijkheden liggen zo laag mogelijk. Medewerkers worden gestimuleerd om initiatieven te nemen. Vestigingen geven zelf aan wat ze willen organiseren. Hoofdkantoor biedt ondersteuning, M & C biedt promotionele ondersteuning en materialen aan.

Imago

BiblioPlus profileert zichzelf in haar externe communicatie als een ondernemende ideële organisatie met een laagdrempelig en klantgericht karakter. De bibliotheek werkt aan een imago dat aansluit bij de geformuleerde missie.

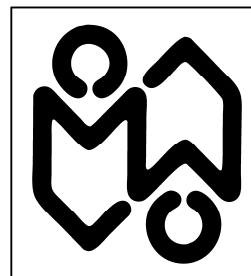
BiblioPlus is als basisbibliotheek een jonge organisatie (2004). Mensen kennen wel de bibliotheek maar de term BiblioPlus is nog lang niet bij iedereen bekend.

Uit het klanttevredenheidsonderzoek is ook gebleken dat een aantal activiteiten zoals de Gedichtendag (36%) en Zomerlezen (27%) minder bekend zijn bij het publiek. Activiteiten die wel goed scoren zijn de Boekenweek (80%) en de activiteiten gericht op de jeugd, Kinderboekenweek (80%). Een aantal producten van BiblioPlus scoren ook vrij laag in gebruik: UIT-punt, lezingen, Al@din, tentoonstellingen, uitleen van games en Internet in de bibliotheek.

Om het publiek actief te betrekken bij BiblioPlus is betere, bredere inhoudelijke bekendheid van de activiteiten van BiblioPlus bij het grote publiek nodig. Van belang is hierbij om bij externe communicatie rekening te houden met het leeftijd- en kennishoogte van de ontvanger.

Om bij het brede publiek de inhoudelijke naamsbekendheid van BiblioPlus te verhogen wordt, naast campagnes gericht op de jeugd (die ook ouders, grootouders en onderwijzers bereiken) ingezet op een combinatie van een actief PR-beleid via pers, Internet en evenementen. Daarbij wordt men aangezet tot het ontmoeten van de bibliotheek, onder meer door een breed scala aan activiteiten aan te bieden voor verschillende doelgroepen. Consequent gebruik van de huisstijl van BiblioPlus zal de herkenning bij het brede publiek versterken.

Een logisch uitvloeisel van de fusie van 2004 was de wens om de basisbibliotheek BiblioPlus een eigen gezicht te geven. De huisstijl is summier uitgewerkt en bestaat nu eigenlijk alleen uit een logo en een beperkte kleurstelling in een aantal producten zoals briefpapier etc. De afgelopen twee jaar zijn een aantal uitingen uitgewerkt waaronder de belettering van de vestigingen en is het lettertype vastgesteld. Er is een verdere uitwerking nodig van de huisstijl. Deze uitingen dienen aan te sluiten bij de missie van BiblioPlus: inspirerend en de verbeelding prikkelen. Ook de inrichting van de bibliotheken moet aansluiting vinden bij de huisstijl.



Actiepunt 1. Huisstijl (2008)

Begin 2008 wordt een huisstijlproject opgestart om de huisstijl verder uit te werken en bij te stellen:

- positionering BiblioPlus moet uniek en onderscheidend zijn;
- positionering BiblioPlus moet aansluiten bij de beleidsvisie;
- naamgebruik van vestigingen en gemeenten onder de gezamenlijke vlag;
- eenduidige stijl rondom nieuwe producten (anders dan klassieke bibliotheek);
- eenduidige benadering van samenwerkingprojecten (met andere partijen) ;
- huidige pay-off “prettig kennismaken” onder de loep nemen;
- besluit over gebruik van beeldmerk van dé openbare bibliotheek.

In het hoofdstuk Bedrijfsvoering is een actiepunt Styling Vestiging opgenomen. Dit maakt gebruik van de resultaten van het Huisstijlproject.

Tevens worden in dit project een aantal uitingen van de huisstijl vastgelegd:

- kleur en materiaalgebruik ten behoeve van inrichting vestigingen;
- samenstellen van een huisstijlhandboek;
- ontwikkelen van aantal standaard postersjablonen;
- aanleggen van een fotodatabank;
- ontwikkelen van een jeugdfolder in samenwerking met BIO 18-;
- ontwikkelen van een presentatiewand voor de wat grotere externe bijeenkomsten.

Actiepunt 2. Folders en posters (2008)

In 2008 wordt een folder- en posterbeleid vastgesteld. Wat neemt een bibliotheek wel op in haar folderrekken en welke posters hangt de bibliotheek op en welke niet? Het materiaal dat beschikbaar wordt gesteld in de bibliotheek moet passen bij de missie en aansluiten bij de kernwaarden (Lezen, Cultuur, Educatie en Burgerschap) en ruimte bieden voor BiblioPlus-informatie, lokale/regionale informatie en landelijke informatie. Ook wordt de relatie met de UIT-punten verduidelijkt.

Actiepunt 3. Styling en huistijl bij producten anders dan vestiging (2009)
Bij het uitzetten van producten bij externe doelgroepen, zoals leeskasten, moet duidelijk zijn dat BiblioPlus de afzender is. Hiervoor worden in 2009, aansluitend bij de huistijl, stickervellen ontwikkeld met het logo en internetadres van BiblioPlus.

3.2 Marketing en communicatie

Actiepunt 4. Advertentiecampagne (2008)
In de loop van 2008 wordt gestart met een advertentiecampagne in een selectie van lokale en regionale media in het Land van Cuijk en Maasduinen. De advertentie wordt een combinatie van basisdiensten van BiblioPlus, een selectie uit de recente aanwinsten, lezingen en een verwijzing naar het UIT-punt Land van Cuijk. Op basis van een sjabloon wordt maandelijks een advertentie gepubliceerd.

Actiepunt 5. Communicatiestrategie (2009)
Begin 2009 wordt een communicatiestrategie opgesteld. Hierin wordt bepaald op welke manier de verschillende communicatie-instrumenten samenhangend worden ingezet richting te onderscheiden doelgroepen.

3.3 Website

Op de website van BiblioPlus is veel basisinformatie beschikbaar (openingstijden, tarieven, uitleenvoorwaarden, nieuws, interessante links). Verder is het mogelijk om via de site de catalogus te raadplegen, boeken te reserveren en verlengen, kaartjes te reserveren en te betalen en aan te melden voor een nieuwsbrief. Het bezoek aan de website is de afgelopen jaren sterk toegenomen van ruim 2000 bezoekers per maand in 2005 tot ruim 18000 in 2007.

Actiepunt 6. Nieuwe website (2008)
Ondanks de positieve waardering van de website door de klant kan op het gebied van functionaliteit, overzichtelijkheid en uitstraling veel verbeterd worden. In maart 2008 dient het programma van eisen voor de ontwikkeling van een nieuwe website gereed te zijn. Op 1 oktober 2008 moet de nieuwe website gelanceerd worden. Er moet onder andere rekening gehouden worden met functies als kaartverkoop, catalogus (incl. zelfbedieningsfuncties), elektronisch betalen, lid worden. Het programma van eisen wordt samengesteld met inbreng van de doelgroepspecialisten.

Extra traffic en publiciteit wordt gezocht door links te plaatsen op sites van derden waarmee samenwerkingsverbanden bestaan.

3.4 Nieuwsbrief

In 2006 is BiblioPlus gestart met de digitale nieuwsbrief voor bibliotheekleden. De digitale nieuwsbrief speelt een belangrijke rol bij het informeren van bestaande leden. De nieuwsbrief vormt binnen relatiemarketing een belangrijk instrument voor het behoud van leden. Het kan als middel dienen om de collectie onder de aandacht te brengen en marketingactiviteiten te communiceren. Uit landelijk onderzoek onder leden en afhakkers blijkt dat 80% van de respondenten aangeeft door bibliotheken slecht geïnformeerd te zijn (onderzoek VOB).

Uit het klanttevredenheidsonderzoek is ook gebleken dat de ondervraagden de nieuwsbrief als een belangrijk medium ervaren. De bekendheid ligt nog laag en dient verbeterd te worden.

In juni 2006 waren 686 leden geabonneerd op deze nieuwsbrief. In oktober 2007 ontvangen 3.413 leden de nieuwsbrief, 24% van de leden die met een e-mailadres in het systeem staan. Sinds juli 2007 is het ook mogelijk om niet-leden in te voeren als ontvanger van de nieuwsbrief.

In het klanttevredenheidsonderzoek werd de nieuwsbrief lager gewaardeerd (2,71 op schaal van 1 tot 4) dan de website door de respondenten maar tegelijkertijd noemde 56% van de respondenten de nieuwsbrief als een belangrijke (nieuwe) dienst. Mogelijk komt deze schijnbare tegenstrijdigheid uit het feit dat de nieuwsbrief nog maar een beperkt bereik heeft.

Actiepunt 7. Nieuwsbrief hardcopy (2008)

In iedere vestiging komt een papieren versie van de nieuwsbrief te liggen zodat deze ook fysiek aanwezig is en klanten bij interesse zich kunnen abonneren.

Actiepunt 8. Nieuwsbrief op basis van klantprofielen (2010)

Ter versterking van een doelgroepgerichte communicatie wordt in 2010 de techniek achter de huidige nieuwsbrief doorontwikkeld waardoor het mogelijk is om de items in de nieuwsbrief op basis van klant- en leenprofielen te ordenen. Hiermee wordt het mogelijk om op basis van het specifieke leengedrag van bibliotheekleden een digitale nieuwsbrief te versturen. Leden kunnen hierdoor gericht worden geïnformeerd over bijvoorbeeld nieuwe materialen, cursussen, workshops, exposities, concerten, evenementen, tentoonstellingen, enzovoort. Het unieke is daarbij dat leden benaderd worden (indien zij toestemming hebben gegeven) op basis van daadwerkelijk leengedrag en niet op basis van aangegeven interesse.

Dit punt wordt niet gerealiseerd alvorens de privacy-aspecten adequaat zijn geïmplementeerd (zie actiepunt in het hoofdstuk bedrijfsvoering).

3.5 Ledenbehoud - Versterken van de aantrekkelijkheid lidmaatschap

Meervoudige gebruik ledenpas: UIT met je Biebpas

“Uit met je biebpas” is een loyaliteitsprogramma voor “Brabantse” bibliotheekleden. Op vertoon van de bibliotheekpas krijgen bibliotheekleden bijvoorbeeld korting op entreekaarten, kunnen ze meedoen aan een actie, ontvangen ze exclusieve toegang of een gratis attentie. Het programma is in eerste instantie opgezet voor Brabantse bibliotheken maar de leden van de Limburgse vestigingen van BiblioPlus maken ook gebruik van deze kortingsacties. Het lidmaatschap van BiblioPlus biedt zo meer voordelen. De bibliotheekpas wordt meer dan alleen een pas om boeken mee te lenen en het lidmaatschap wordt hiermee aantrekkelijker.

Actiepunt 9. Uitwerken Uit-met-je-bieb-pas (2009)

Het “Uit met je biebpas”-programma wordt verder uitgewerkt door in 2009 in iedere gemeente tenminste één structurele kortingsactie te realiseren. Daarbij wordt tenminste één specifieke kortingsactie voor jongeren gerealiseerd.

Actiepunt 10. Klantenpanel & mystery guest (2009)

In 2009 wordt gestart met een klantenpanel. Leden van dit klantenpanel bezoeken onaangekondigd vestigingen en testen de dienstverlening (mystery guests). Het klantenpanel wordt ingezet om bestaande én nieuwe diensten te testen, zoals de gebruiksvriendelijkheid van de catalogus.

Actiepunt 11. Focusgroep jongeren (2009)

Om jongeren meer te betrekken bij de ontwikkeling van bibliotheekdiensten worden in 2009 in overleg met doelgroepspecialist Jeugd & Jongeren een zogenaamde focusgroep ingericht. Jonge bibliotheekleden kunnen zo meedenken over de doorontwikkeling van bestaande of ontwikkeling van nieuwe diensten.

Actiepunt 12. Evaluatie samenwerking instellingen (2008/2009)

Externe evaluaties door klanten. De diverse externe samenwerkingspartners/stakeholders, zoals verzorgingstehuizen en scholen, worden benaderd door de doelgroepspecialisten 18- (2008) en 18+ (2009) om de diensten en de relaties te evalueren. De nadruk ligt hierbij niet zozeer op het product dat we deze doelgroep aanbieden maar op de relatie, contacten en de werkwijze. Hiervoor wordt een evaluatiemethode ontwikkeld door de gezamenlijke Brabantse bibliotheken.

Actiepunt 13. Klanttevredenheidsonderzoek (2011)

Iedere 4 jaar een klanttevredenheidsonderzoek. In 2011 zal een nieuw onderzoek naar de klanttevredenheid worden gehouden. In dit onderzoek zal ook een historische vergelijking plaatsvinden en een vergelijking met andere Brabantse basisbibliotheken.

3.6 Ledenwerving

Actiepunt 14. Ondersteunen en aanspreken ledenwerving vestigingsteams(2008)

A. Proef- of actieabonnement

In 2008 wordt het proefabonnement verder doorontwikkeld en als standaardproduct opgenomen in het aanbod. BiblioPlus heeft in haar assortiment het proefabonnement staan maar de voorwaarden en de gebruiksmogelijkheden zijn nog niet bij iedereen bekend.

B. Welkomspakket nieuwe leden

Om nieuwe leden optimaal te informeren over de diensten en producten van de bibliotheek is in 2006 een welkomspakket samengesteld. Dit pakket dient herzien te worden. Het pakket wordt in 2008 verder uitgebreid en aangepast. Voor nieuwe jeugdleden wordt eind 2007 een apart pakket samengesteld dat aansluit op de belevingswereld van deze doelgroep. Ook dit pakket wordt in 2008 verder doorontwikkeld. Vestigingen en de doelgroepspecialisten kunnen deze welkomspakketten bij ledenwerving gebruiken.

C. Ondersteunen/aanspreken/instrueren

De vestigingsteams spelen een cruciale rol in de ledenwerving doordat zij de lokale netwerken goed kennen. Teams moeten daarom actief naar buiten om hun bibliotheek te promoten en daarbij ook aan ledenwerving doen. Dus bij het bezoek aan een ouderenbond niet alleen de informatieboekjes

meenemen maar ook inschrijfformulieren om de ouderen ook meteen lid te maken. Hierbij kunnen de bovenstaande ledenwerfopties worden ingezet. Ondersteuning wordt centraal verzorgd onder andere in de vorm van ledenwerfactiepakketten. De medewerker Marketing vervult hier een aanjagende rol.

Actiepunt 15. Marketing en doelgroepgerichte ledenwerving: jongeren (2008)
Vanaf januari 2008 is jeugd tot 18 jaar vrij van het betalen van contributie. Door jongeren het lidmaatschap gratis aan te bieden, kan het aantrekkelijker worden om lid te worden van de bibliotheek. Dit wordt middels een gerichte klantbenadering onder de aandacht gebracht via de scholen.

Actiepunt 16. Marketing & doelgroepgerichte ledenwerving: ouderen (2009)
Doelgroepgerichte marketing- en ledenwerfactie onder ouderen uitvoeren in samenwerking met ouderenorganisatie en instellingen.

Actiepunt 17. Generieke ledenwerving (2010)
Via een aantal bijzondere acties wordt een generieke ledenwervingscampagne gestart. Hierbij kan worden aangesloten bij de Boekenweek die vaak gekoppeld is aan ledenwerving. Nieuwe leden krijgen tijdens de Boekenweek het boekenweekgeschenk en andere extra's. Drie grote nieuwe initiatieven:

- **Maak je burenlid!** Alle leden worden gestimuleerd om vrienden, burenlid of kennissen lid te maken van de bieb. In ruil hiervoor ontvangen zij een geschenk (bijv. een boek).
- **Marketing via nieuwe kanalen.** Een extra marketingkanaal wordt geopend door geschikte marketingmiddelen in te zetten via locaties waar mensen vaak even moeten wachten (cafeteria's, kappers, huisartsen etc.).
- **Lokale beroemdheden.** Mensen die 'wereldberoemd' zijn in het Land van Cuijk en Maasduinen worden gevraagd hun medewerking te verlenen aan een imagocampagne (burgemeester, cafébaas, sporter, etc.).

Dit actiepunt sluit aan bij het actiepunt 50-jarig Jubileum (zie P&O).

Actiepunt 18. Marketing en doelgroepgerichte ledenwerving: jeugd en ouders (2010)
In 2010 wordt sterk ingezet in het vergroten van het lidmaatschapspercentage in de leeftijdscategorie 0-12 jaar. Hierbij wordt intensief samengewerkt met basisscholen en voorschoolse instellingen.

Actiepunt 19. Marketing en doelgroepgerichte ledenwerving: minima (2010)
In 2010 vindt een ronde plaats langs alle gemeenten (WMO-verantwoordelijken) om de eventuele verbeteringen en aanpassingen te bespreken rondom sociale minima. Uitgangspunt is dat het toetsingsbeleid een verantwoordelijkheid blijft van de gemeente.

Actiepunt 20. Marketing en doelgroepgerichte ledenwerving: vakantiegangers (2011)

Vakantiegangers lezen veel. Indien het concept “gastlenen” landelijk is uitgerold, is het mogelijk om met een bibliotheekpas van een bibliotheek A boeken te lenen in bibliotheek B. Dit biedt mogelijkheden tot ledenwerving in de doelgroep Vakantiegangers, zowel lokale inwoners als vakantiegangers naar de regio. Dit geschiedt in samenwerking met VVV, vakantieparken, hotels en campings. Ook worden de instrumenten actie-abonnement, instellingsabonnement en instellingscollectie ingezet.

3.7 Sponsoring & reclame

Actiepunt 21. Ontwikkelen sponsorbeleid (2009)

In 2008 wordt het sponsorbeleid vastgesteld. Hierin komt te staan hoe BiblioPlus omgaat met het werven van sponsors (bedragen, tegenprestaties, onafhankelijkheid). Dit geldt voor de sponsoring van bepaalde acties, zoals de Kinderboekenweek, de Lokale Dictees maar ook algehele sponsoring van de organisatie BiblioPlus. Voor een aantal activiteiten zijn reeds sponsorcontracten opgesteld.

In 2009 willen we tenminste 5 meerjarige sponsorovereenkomsten sluiten. Het streven is er op gericht om tenminste één institutionele sponsor te vinden, 2 sponsoren voor specifieke acties en 2 sponsoren die de bibliotheek op wederzijds voordelige wijze materieel ondersteunen.

In 2009 wordt het gebruik van de boekenleggers en bonnenprints uitgebreid naar alle vestigingen BiblioPlus.

Actiepunt 22. Reclamepanelen in de bibliotheken (2010)

Een aantal bibliotheekvestigingen wordt voorzien van reclamepanelen waarop bedrijven uit de lokale middenstand hun reclameboodschap kunnen plaatsen. Hiervoor ontvangt BiblioPlus een vergoeding.

De diverse reclamepanelen in de vestigingen van BiblioPlus worden gelijkgetrokken zodat er een uniforme uitstraling ontstaat. Alle reclamepanelen worden van dezelfde leverancier afgenomen.

3.8 Interne communicatie

Actiepunt 23. Toegankelijkheid en overzichtelijkheid werkinstructies en verbeteren (2008)

Organiseren dat specifieke werkinstructies vanuit backoffice bedrijfsvoering en bibliotheekinhoudelijke ondersteuning gebundeld, overzichtelijk en toegankelijk zijn voor de vestigingen (bijv. intranet, opschoning J-schijf of andere mogelijkheden).

Actiepunt 24. Aanpassen intern communicatiebeleid (2008)

In 2005 is een intern communicatiebeleid opgesteld. Hierin staan afspraken over de communicatiestromen, de overlegstructuur en welke middelen er ingezet kunnen worden. In 2008 wordt het huidige interne communicatiebeleid aangepast en daar waar nodig aangevuld.

4 Collectie

4.1 Omvang van de collectie

De collectie bestaat uit diverse media zoals boeken, CD's, DVD's tijdschriften alsook ook uit digitale content. De kwantitatieve normen voor de collectie volgen uit het productenboek 2008-2011 en de opdrachten die door individuele gemeenten voor de periode 2008-2011 zijn verstrekt.

Actiepunt 25. Aanpassen collectie (2008)

De collectie voldoet eind 2008 aan alle normen zoals genoemd in het productenboek. Ter vervanging van standplaatsen van de bibliobus of vestigingen worden in een aantal scholen schoolcollecties ingericht, afhankelijk van de opdracht van de betreffende gemeente.

Actiepunt 26. Audiovisuele media (2008)

CD-Rom en games worden in januari 2008 afgeschreven. Deze worden verkocht in de periode tot eind 2008.

In het eerste kwartaal van 2008 zal de collectie CD's worden geconcentreerd in een beperkt aantal vestigingen. De collectie blijft voor iedereen beschikbaar middels het onderling leenverkeer (OLV).

In november 2008 wordt een expliciet besluit genomen over de continuering van de inkoop en uitlening van CD's en DVD's. De inkomsten aan leengelden moeten opwegen tegen de inkoopkosten en de leenrechten. De overige kosten kunnen in deze afweging buiten beschouwing blijven. Indien wordt besloten tot een continuering van CD's en/of DVD's worden de uitleencijfers scherp in de gaten gehouden.

Actiepunt 27. Digitale databanken (2008)

In 2008 wordt een besluit genomen over de continuering van de inkoop en beschikbaarstelling van de digitale databanken. Het KTO 2007 geeft een zeer laag gebruik hiervan aan. In het besluit worden kosten afgewogen tegen baten (omvang van het gebruik, belang van toegankelijkheid, belang voor I&A-functie). In deze afweging worden de bovenlokale vorderingen om bibliotheekleden op basis van de nationale bibliotheekkaart van huis uit te laten inloggen tot deze bestanden meegenomen.

4.2 Collectiebeleid

Binnen Biblioplus wordt centraal gecollectieerd. Door afstemming van de collecties wordt een breder en dieper titelaanbod gecreëerd. De fysieke collectie staat verspreid over de verschillende vestigingen waarbij er accentverschillen aangebracht kunnen worden, afhankelijk van de klantvraag. Daartoe wordt reeds gebruik gemaakt van de methode RCB (rationeel collectiebeleid). Deze methode heeft tot doel om enerzijds de collectie voldoende te laten aansluiten bij de vraag (uitleenfrequentie) en anderzijds de titelvariatie voldoende op peil te houden. Met het gratis OLV (lenen van media uit andere vestigingen van BiblioPlus) en Zoek&Boek (vroeger interbibliothecair leenverkeer genaamd) wordt de leners een collectie geboden waarin nagenoeg elke titel verkrijgbaar is.

Het collectiebeleid van BiblioPlus dient echter, in samenhang met het Brabants Collectiebeleid, verder te worden ontwikkeld. Het collectiebeleid bevat inhoudelijke criteria, collectieprofielen, voor samenstelling van de collectie als geheel (niveau, thematiek, breedte, actualiteit, lokale inbreng, titelvariatie) mede in relatie tot de collectie van gezamenlijke Nederlandse bibliotheken. Het collectiebeleid bevat richtlijnen voor de plaatsing (vestigingsprofielen), ontsluiting en afschrijving van de collectie en beschrijft de manier waarop het collectiebeleid inspeelt op lees- en leenpatronen.

In dit collectiebeleid is de lokale verankering gegarandeerd door in het selectieproces meer aandacht te schenken aan lokale uitgaven en boeken en andere media over lokale cultuur of historie. Ook is in het collectiebeleid geregeld hoe vestigingen invloed hebben op het selectieproces.

In het collectiebeleid is opgenomen op welke manier BiblioPlus het Rationeel Collectiebeleid hanteert om de collectie af te stemmen op de vraag.

Actiepunt 28. Collectiebeleid (2008)

Het Collectiebeleid zal in de vorm van een document gereed zijn in het derde kwartaal van 2008.

- De vestigingsprofielen en collectieprofielen (onderdeel van het beleidsplan collectievorming) zijn gereed in het tweede kwartaal van 2008.
- De processen collectievorming (van aanschaf tot afschrijven) zijn (als onderdeel van het beleidsplan) beschreven in het eerste kwartaal van 2008.
- Bijzondere aandachtspunten: luisterboeken, digitale content, collectie lokale cultuur en geschiedenis, Nederlandse canon.

Actiepunt 29. Standing order en profielselectie (2008)

Standing Order is een aanbod dat wordt samengesteld snel na de aanbiedingsbeurzen, waarin de uitgevers boeken presenteren die nog van de pers moeten rollen. In 2008 zal worden onderzocht in hoeverre we bij de aanschaf gebruik kunnen maken van Standing Order zonder dat dit afbreuk doet aan het achterliggende idee van centrale collectievorming, te weten verbreding en verdieping van het titelaanbod. In het kader van snelheid en actualiteit is Standing Order echter een goed alternatief.

Profielselectie maakt het selecteren van nieuwe boektitels voor uw bibliotheekcollectie eenvoudig, snel en doeltreffend. Het selecteert en adviseert de nieuwste boeken afgestemd op uw individuele aanschafprofiel. Realisering eind 2008.

Actiepunt 30. Floating collections (2010)

Er wordt een onderzoek uitgevoerd naar de vraag of, en zo ja in welke mate en hoe het concept van “floating collections” bruikbaar is voor bepaalde collectieonderdelen binnen BiblioPlus. Dit onderzoek resulteert in een concreet plan van aanpak ter implementatie in 2011.

Het concept van floating collections wil zeggen dat materialen geen vaste standplaats meer hebben, maar het daar in de kast komt te staan waar het het laatst geleend is. Het aanbod vormt zich daardoor min of meer vanzelf naar de vraag; de titelvariatie neemt toe en de behoefte aan logistiek neemt af.

4.3 Bijzondere aandachtspunten in de collectie

Actiepunt 31. Project- en themacollecties (2008)

Opzetten project- en themacollecties. Dit zijn collecties bestaande uit 15 materialen rondom een bepaald thema of niveau, zowel voor volwassenen als voor de jeugd. Gedurende 2008 zal bekeken worden hoeveel vraag er is naar project- en themacollecties en of deze collecties uit de bestaande collectie kunnen worden gehonoreerd, om eventueel te komen tot een permanent aanbod van deze collecties. Bij te weinig aanvragen zullen deze collecties ad hoc worden samengesteld.

Actiepunt 32. Promoten Onderling Leenverkeer en Zoek&Boek (2009)

Het gebruik van onderling leenverkeer en Zoek&Boek zal sterk gepromoot worden. Ieder lid kan gratis beschikken over ruim 300.000 materialen. Deze worden kosteloos naar de gewenste vestiging gebracht. Sommige deelcollecties staan geconcentreerd in vestigingen geplaatst. Via Zoek&Boek (voorheen IBL), een dienst die zowel via de bibliotheek als thuis via het internet is te gebruiken, krijgen bibliotheekleden de beschikking over 35 miljoen boeken, CD's, muziek-DVD's en muziekpartituren.

Actiepunt 33. Aanwinstenlijst en "TOP-lijsten" (2009)

Mensen zijn gek op lijstjes. Het helpt ze ook om een keuze te maken. Om de collectie te promoten, worden regelmatig overzichtelijke lijstjes gepresenteerd in de bibliotheek, de nieuwsbrief en op de website. "De mooiste boeken van..." , Top 10 thrillers... etc.

Periodiek wordt een uitdraai gemaakt van de aanwinsten per vestiging. Deze worden gepresenteerd in de bibliotheek (gekoppeld aan of geïntegreerd met de nieuwsbrief) en in de lokale media. Basis hiervoor is de digitale aanwinstenlijst die nu reeds beschikbaar is.

Actiepunt 34. Canon-proof (2010)

Er wordt een canon samengesteld van materialen die het meest worden gelezen (of gewaardeerd) door de leden van BiblioPlus. Daarnaast zal de canon voor Nederlandse Literatuur opgenomen worden in de collectie. Verder zal de collectie worden gescand op de canon van Nederland; de onderwerpen van de canon moeten voor jeugd, jongeren en volwassen goed vertegenwoordigd zijn in onze collectie.

Actiepunt 35. Versterken presentatie van de collectie (2010)

De presentatiewijze van de collectie wordt aantrekkelijker en overzichtelijker:

- meer frontpresentaties, meer presentatiehoeken, de collectie visueel ondersteunen (bijv. blow-up van Einstein bij wetenschapsboeken);
- collectie koppelen aan actualiteit: krantenartikel uitknippen, vergroten en boeken erbij zetten;
- collectiepresentaties koppelen aan andere BiblioPlusactiviteiten: bijvoorbeeld lezingen, cursussen Volksuniversiteit.

5 Dienstverlening voor volwassenen en bijzondere doelgroepen

5.1 Kernfunctie 1: Inspiratiebron van lezen en literatuur

5.1.1 Aangepast lezen & leesgehandicapten

De nieuwe Stichting “*Loket aangepast lezen*” is een dienstverlening van de Openbare Bibliotheken in Nederland. Deze landelijke loketorganisatie, opgericht door de Vereniging Openbare Bibliotheken (VOB) en de Nederlandse Luister- en Braillebibliotheek (NLBB), verzorgt sinds 1 januari 2007 de bibliothecaire dienstverlening voor blinden en slechtzienden. Aangepaste leesvormen betreffen braille, boeken in gesproken vorm en grootletterboeken.

Hoofddoel van de integratie van de bibliotheekvoorziening voor blinden en slechtzienden in het openbaar bibliotheekwerk is dat de doelgroep blinden en slechtzienden, in een breder perspectief de mensen met een leeshandicap, zoveel mogelijk op gelijke voet met alle andere burgers van dit land deel kunnen hebben aan de wereld van kennis, cultuur en educatie.

De provincie Brabant is samen met Flevoland de eerste provincie waarin het Project “Aangepast lezen” wordt uitgerold. In samenwerking met het Directeuren Overleg Basisbibliotheken Brabant (DOBB) wordt het project opgezet.

Actiepunt 36. Hulpmiddelen slechtzienden en toegankelijkheid voor leesgehandicapten (2009)

Alle bibliotheken voorzien van hulpmiddelen voor slechtzienden (bijv. linialen, leesbrillen) en informatie over hulpmiddelen voor slechtzienden. Zo mogelijk in samenwerking met een externe sponsor (aanbieders leeshulpmiddelen).

De bibliotheekvestigingen worden gecontroleerd en waar nodig aangepast ten behoeve van een optimale toegankelijkheid voor leesgehandicapten.

5.1.2 Leesclubs

Actiepunt 37. Leesclubs (2008)

De achtergrondcollecties van Cubiss zijn gesaneerd. Organiseren dat de dienstverlening aan leesclubs kan worden gecontinueerd uit de eigen collectie of via Zoek&Boek. Momenteel maken 12 van de 15 leesclubs in ons werkgebied gebruik van de mogelijkheden om via BiblioPlus de titels te reserveren. Goede uitleg aan leesclubs en instructie van medewerkers. Uitgangspunten zijn centrale afhandeling van de planning (in de backoffice) en reservering en uitlevering vanuit de vestiging.

5.1.3 Landelijke Campagnes Volwassenen

De VOB organiseert in samenwerking met het CPNB jaarlijks diverse landelijke campagnes op het gebied van leesbevordering. Alle vestigingen nemen jaarlijks deel aan de 3 belangrijkste landelijke campagnes (Boekenweek, Maand van het Spannende Boek, Nederland Leest). Ook de Gedichtendag wordt jaarlijks centraal georganiseerd (in samenwerking met Meralit, Vrije Dichters Boxmeer, Pen&Stem en Pennenstreek). Coördinatie, kwaliteitsborging en inkoop van materialen voor deze activiteiten vindt centraal plaats. Vestigingen worden aangemoedigd en ondersteund bij het participeren in andere leesbevorderingsactiviteiten.

5.1.4 Doelgroep Ouderen

In het werkgebied van BiblioPlus maakt 12,5% van de 50-plussers gebruik van de bibliotheek. Hier valt zeker nog veel te winnen. Er moet echter wel rekening gehouden worden met het feit dat we in een landelijke omgeving werkzaam zijn, waar zeker onder de oudere inwoners geen leescultuur is.

De basisbibliotheek moet een centrale rol krijgen in informatievoorziening en cultuurparticipatie, ook voor senioren. Hiervoor is het van belang om te komen tot structurele samenwerking met andere organisaties en een stevige verankering in de samenleving wat kan leiden tot betere resultaten.

Kijkend naar de geschetste ontwikkeling zal in de komende periode veel energie en tijd gestoken moeten worden in het ontwikkelen van structurele samenwerking met (overkoepelende) organisaties die werkzaam zijn met en voor senioren, te denken valt aan SWO, Radius, verzorgingstehuizen enz.

Actiepunt 38. Werkinstructie ouderen (2008)

Aanbod ouderen inbedden in de organisatie door middel van een aanvullende werkinstructie en informatie voor medewerkers in de bibliotheken.

Actiepunt 39. Benaderen instellingen voor ouderen (2009)

Alle organisaties en instellingen van en voor ouderen (o.a. verzorgings- en verpleeghuizen, ouderenorganisaties) worden benaderd ter promotie van het aanbod voor ouderen (instellingsabonnementen, grootletterboeken). In samenspraak met activiteitenbegeleiders wordt onderzocht of aanvullende dienstverlening kan ontwikkelen (bijv. luisteren-in-je-leunstoel of herinneringsbeelden). Ook wordt ingezet op vergroting van het bereik door meer vrijwilligers "boekendienst-aan-huis" te werven.

5.2 Kernfunctie 2: Centrum van ontwikkeling en educatie

5.2.1 Laaggeletterdheid

In het rapport "*Basisvaardigheden in Nederland*", een weerslag van het *International Adult Literacy Survey (IALS)* naar geletterdheid in Nederland, spreekt men over laaggeletterdheid. Uit dit onderzoek blijkt dat 1,5 miljoen mensen tussen de 16 en 74 jaar laaggeletterd zijn, dat wil zeggen op het laagste niveau van taalvaardigheid. Dit niveau is onvoldoende om zich te kunnen redden in onze samenleving en zich verder te ontplooiën.

In 2006 is "*Van A tot Z betrokken*", een aanvalsplan laaggeletterdheid 2006-2010, gelanceerd door het ministerie van OC&W. Met dit plan wil de regering het probleem van laaggeletterdheid aanpakken. De bibliotheek kan hier een ondersteunende rol vervullen. Daarbij is nauwe afstemming nodig met de ROC's.

Actiepunt 40. Makkelijk lezen plein volwassenen (2010)

Er wordt een pilot Makkelijk Lezen Plein (MLP) voor volwassenen uitgevoerd, eventueel in combinatie met een MLP voor jeugd en jongeren. Op basis van deze pilot wordt een beslissing genomen op welke manier leesmiddelen voor laaggeletterden worden aangeboden. Dit wordt gekoppeld aan de positionering van het aanbod voor mensen met een andere culturele achtergrond. Mogelijk wordt dit als een maatwerkproduct voorgelegd aan gemeenten voor subsidiëring.

5.2.2 Lezingen

Jaarlijks organiseren we circa 25 literaire en informatieve lezingen. Bij de samenstelling wordt gestreefd naar een actueel programma in samenwerking met verschillende culturele en maatschappelijke instellingen in het werkgebied van BiblioPlus. Suggesties uit het klanttevredenheidsonderzoek worden, waar mogelijk, overgenomen in de samenstelling van het lezingenprogramma.

5.2.3 Volksuniversiteit

De activiteiten van de Volksuniversiteit Boxmeer e.o. zijn in het cursusjaar 2007/2008 door BiblioPlus in samenwerking met De Meander overgenomen van Radius. Daarbij is aangegeven dat de volksuniversiteit zich ten minste langs vier lijnen zou moeten ontwikkelen tot een duurzaam, sterk en vernieuwend educatief programma.

1. Het werkgebied van de volksuniversiteit zou moeten toenemen.
2. De programmering moet uitblinken in aansprekend én maatschappelijke relevante thema's.
3. Scherpere bedrijfsvoering en sturen op synergie.
4. Bereidheid bij gemeenten tot een basisfinanciering.

De bovenstaande ontwikkelingslijnen zijn naar onze overtuiging voorwaardelijk voor een sterke toekomst voor het te ontwikkelen activiteitenprogramma. Mocht het niet mogelijk blijken in het cursusjaar 2007/2008 om deze lijnen voldoende te realiseren dan rest niets anders dan de activiteiten van de volksuniversiteit te beëindigen.

Actiepunt 41. Onderzoek toekomst Volksuniversiteit (2008)

De resultaten van het onderzoek naar de doorontwikkeling van de volksuniversiteit wordt in 2008 afgesloten met een bedrijfsplan dat - indien daar ruimte toe is - wordt voorgelegd aan de gemeenten in het werkgebied van BiblioPlus. De positionering van de volksuniversiteit ten opzichte van en samenwerking met het ROC De Leygraaf en Volksuniversiteit Venray is daarvan onderdeel.

5.2.4 Mediawijsheid

Sinds de Raad voor Cultuur het begrip “mediawijsheid” muntte, is iedereen van mening dat deze competentie essentieel is in de hedendaagse “participatiesamenleving” en “informatiemaatschappij”. Burgers worden aangespoord verantwoordelijkheid te nemen en ervaren een overvloed aan informatie. Verschillende onderzoeken signaleren een toenemende “digitale kloof”. Met name ouderen, lageropgeleiden en werklozen blijven achter. Het gaat om versterking van het vermogen om aangeboden informatie kritisch te beoordelen. Tal van organisaties ontwikkelen instrumenten en activiteiten in dit kader met name gericht op het onderwijs. Andere groepen krijgen minder aandacht.

Actiepunt 42. Mediawijsheid (2010)

We onderzoeken, mede op basis van landelijke en regionale ontwikkelingen, op welke manier de bijdrage aan “mediawijsheid” in de bibliotheek concreet vorm kan krijgen.

5.3 Kernfunctie 3: Encyclopedie van kunst en cultuur

5.3.1 Cultureel erfgoed/Levend verleden

In 2007 is de Canon van Nederland gepubliceerd. Deze wordt opgenomen in de kerndoelen voor het primair en voortgezet onderwijs. Bovendien wordt het betrokken bij de inburgering. In Nederland wordt het Nationaal Historisch museum ingericht waarbij de canon een belangrijk uitgangspunt is. Het geheugen van de Nederlander over zijn eigen historie gaat achteruit. Daarom is er in het najaar van 2008 een grote landelijke campagne rond het verleden van Nederland: Levend verleden. In dit kader wordt verwacht dat bibliotheken ook veel aandacht besteden aan de geschiedenis van Nederland, maar ook de provinciale, regionale en lokale historie kan belicht worden.

Actiepunt 43. Activiteiten "Levend verleden" (2008)
Aansluiten op landelijke en provinciale activiteiten in het kader van Levend verleden.

Actiepunt 44. Cultureel Erfgoed (2011)
Alle hoofdvestigingen beschikken over een herkenbare plek met een speciale collectie over lokale cultuur en geschiedenis.

Actiepunt 45. Historisch Informatie Punt (2011)
In samenwerking met historische verenigingen, heemkundekringen en archieven wordt onderzocht of een Historisch Informatie Punt Land van Cuijk kan worden gerealiseerd in 2011.

5.3.2 Kunstuitleen

Actiepunt 46. Kunstuitleen (2010)
Eind 2007 is in de vestiging Boxmeer in samenwerking met Art Partner een kunstuitleen gestart. In 2010 wordt een evaluatie uitgevoerd. Daarin worden o.a. gewogen bereik/omzet, financiële resultaten, synergie-effecten. Indien de ervaringen positief zijn, kan uitbreiding naar andere vestigingen worden overwogen.

5.3.3 Exposities

De bibliotheek stelt zich open om activiteiten op het gebied van cultuur zoveel mogelijk binnen de muren van de bibliotheken te laten plaatsvinden. Er is samenwerking met de literaire clubs en kunstuitleencentra, de samenwerking met Kunstencentrum De Meander wordt geïntensiveerd maar ook contacten met lokale kunstkringen en individuele kunstenaars worden ontwikkeld. Grotendeels worden deze activiteiten verzorgd door de lokale vestigingen omdat medewerkers in de frontoffice weten wat er leeft en hier actief op in kunnen spelen.

Actiepunt 47. Exposities in de bibliotheek (2010)
Alle vestigingen beschikken in 2010 over voorzieningen om op representatieve wijze exposities te houden. Vestigingen moedigen lokale kunstenaars, verzamelaars etc. aan om te exposeren in de bibliotheek. In de externe communicatie worden deze exposities actief meegenomen.

Vanuit de BIO wordt het initiatief genomen om jaarlijks enkele bovenlokale tentoonstellingen aan te trekken. Deze worden als reizende expositie aangeboden aan bibliotheekvestigingen.

5.3.4 UITpunt

Actiepunt 48. Doorontwikkeling UITpunt (2008)
Begin 2007 is het UITpunt Land van Cuijk gestart, het regionaal netwerk van culturele informatiepunten. Het bestaat uit de website en UITpuntzuilen in de vijf Brabantse gemeenten. In 2008 wordt het UITpunt verder doorontwikkeld. Er wordt een grote publiciteitscampagne opgezet waarbij per gemeente het Uitpunt gepromoot wordt. Deze campagne zal bestaan uit advertenties in de regionale krant (zie actiepunt Advertentiecampagne (2008) en aanwezigheid bij culturele manifestaties in de diverse gemeenten etc.

Actiepunt 49. Nieuwsbrief UITpunt (2008)
In 2008 wordt gestart met de UITpunt-nieuwsbrief, waarbij geïnteresseerden een nieuwsbrief op maat kunnen aanvragen. De nieuwsbrief bevat UITtips die aansluiten bij de wensen van de aanvrager. Het is hierbij mogelijk om ook UITtips van andere UITpunten te ontvangen. Bezien wordt hoe deze nieuwsbrief zich verhoudt tot de nieuwsbrief van BiblioPlus.

Actiepunt 50. Koppeling Limburgse gemeenten (2009)
In 2008 wordt onderzocht of het mogelijk is om de Limburgse gemeenten (Bergen, Mook en Gennepe) aan te laten sluiten op de database van UITinbrabant. Op dit moment worden bezoekers van de website voor de uitgaanstips van deze Limburgse gemeenten doorgestuurd naar de website:
www.kunstencultuurindemaasduinen.nl.
Bezien wordt het of Nijmeegse UIT-informatie kan worden gelinkt aan deze initiatieven.

5.3.5 Toeristische informatie

De VVV-winkels hebben tot taak om, vanuit een rol als lokale gastheer, via een bereikbare aantrekkelijke balieservice toeristische informatie en diensten te verstrekken. De VVV-sector kampt met een steeds grotere kloof tussen frontofficefunctie (de VVV-winkel) en digitale informatiedienstverlening. De frontofficefunctie (informatievoorziening), taak (directe publieksservice) en rol (gastheerschap) sluiten naadloos aan bij de functie, taak en rol van de bibliotheek. Daarbij ligt zowel bij de bibliotheek als bij de VVV de nadruk voor een groot deel op kunstzinnige en culturele informatie. Op tal van terreinen in de publieke sector wordt gezocht naar mogelijkheden om publieksservice te integreren (one-stop-shop). In het hele land is een trend waarneembaar waarin de functie van VVV en bibliotheek dichter tegen elkaar aan komen te liggen. Dit uit zich concreet onder andere in de toenemende aandacht voor UIT-informatie.

In meerdere bibliotheken is de functie van VVV-frontoffice al helemaal ondergebracht bij de bibliotheek. In deze gemeente bestaat geen VVV meer. In combinatie met het UITpunt (onderdeel van de bibliotheek) zijn alle taken die voorheen door de VVV werden aangeboden binnen de bibliotheek opgenomen. De ervaringen hiermee zijn zeer positief.

Actiepunt 51. VVV-winkel (2009)

De VVV-winkel Gennep is reeds door BiblioPlus overgenomen en zal in de vestiging Gennep worden ingebracht. Deze ervaringen vormen de basis voor een gerichte benadering van regio-VVV en gemeenten om meerdere VVV-winkels in bibliotheekvestigingen te huisvesten.

5.4 Kernfunctie 4: Podium voor ontmoeting en debat

5.4.1 Ondersteuning vrijwilligersorganisaties

In de meeste gemeenten is momenteel een steunpunt ter ondersteuning van vrijwilligersorganisaties. De belangrijkste taak van deze steunpunten is het bemiddelen tussen vraag en aanbod van vacatures van vrijwilligers voor die organisaties die werken met vrijwilligers en de ondersteuning bij de werving van nieuwe vrijwilligers. Overige taken van de steunpunten zijn het geven van informatie en advies over allerlei zaken aangaande vrijwilligers, deskundigheidsbevordering, belangenbehartiging en promotie en ontwikkeling.

In Boxmeer voert BiblioPlus dit uit in opdracht van de gemeente. In Grave voeren Radius en BiblioPlus dit gezamenlijk uit. In Gennep is een VrijeTijdssteunpunt geopend in de bibliotheekvestiging in samenwerking met Synthese en Dichterbij.

Actiepunt 52. Uitbreiding dienstverlening maatschappelijke stage (2008)

Een dienst verwant aan het vrijwilligerssteunpunt is het in opdracht organiseren van maatschappelijke stages ten behoeve van leerlingen van het middelbaar onderwijs. Dit geschiedt reeds in Boxmeer. BiblioPlus wil deze dienstverlening uitbreiden indien dit qua uitvoeringscapaciteit haalbaar is.

Actiepunt 53. Meer vrijwilligerssteunpunten volgens eenduidig concept (2010)

Op initiatief van de gemeenten van het Land van Cuijk is een onderzoek gestart naar de mogelijkheden om op deze schaal tot een eenduidige benadering te komen. Het regionaliseren van de vrijwilligerssteunpunten is een ontwikkeling die door de gemeente de komende periode opgepakt wordt. BiblioPlus zal hierin ook haar rol hebben.

BiblioPlus wil in 2009 in tenminste 4 gemeenten een opdracht hebben voor de uitvoering van een vrijwilligerssteunpunt in samenwerking met een inhoudelijke partnerorganisatie.

5.5 Kernfunctie 5: Warenhuis van kennis en informatie

5.5.1 Al@din

Het gebruik van de digitale vraagservice Al@din is beperkt. Dit blijkt ook uit het KTO 2007. Daarbij sluit de vorm en opzet waarin deze landelijke bibliotheekdienst mede door BiblioPlus wordt aangeboden niet meer aan bij de huidige mogelijkheden van het internet.

Actiepunt 54. Al@din (2008)

In 2008 wordt een besluit genomen over de voortgang van deze dienstverlening. Daarbij wordt een afweging gemaakt tussen de kosten, het bereik en de publieke betekenis van Al@din, alsmede de aanwezigheid van alternatieve verwante methoden die via het internet beschikbaar zijn en de ontwikkelingen in de branche om deze dienst te vernieuwen.

5.5.2 G!DS

De G!DS is een database met lokaal verzamelde informatie op sociaal-cultureel gebied. De database wordt gevuld met NAW-gegevens, agendagegevens, producten en nieuws-items. Deze gegevens kunnen op verschillende manieren gepresenteerd worden op websites, Gemeentegids, in boekvorm of digitaal, WMO gids. BiblioPlus zal op het gebied van de G!DS geen eigen initiatieven ontplooiën. Activiteiten op dit gebied door DOBB zullen gevolgd worden en eventueel op ingestoken.

5.5.3 Gezondheidsinformatiepunt

Actiepunt 55. Onderzoek Gezondheidsinformatiepunt (2011)

In het klanttevredenheidsonderzoek 2007 is door bijna de helft van de respondenten geopperd om een gezondheidsinformatiepunt te starten. We onderzoeken in samenwerking met de GGD, huisartsen en apotheken of hiervoor een regionaal dekkende en effectieve formule werkbaar is.

6 Dienstverlening aan jeugd en jongeren

6.1 Algemeen

BiblioPlus biedt een pakket van diensten en producten voor kinderen van 0-18 jaar, voor voorschoolse instellingen, primair onderwijs en voortgezet onderwijs. We hebben nu een gestructureerd aanbod van leesbevorderingsactiviteiten ontwikkeld voor kinderen van nul tot dertien jaar en hun opvoeders. De dienstverlening aan jongeren en het voortgezet onderwijs kan nog verbeterd en verder ontwikkeld worden. Bij de ontwikkeling en aankoop van nieuwe (leesbevorderings)projecten ligt de nadruk op de volgende inhoudsaspecten: inspiratie, zelfreflectie, ontwikkeling, mediawijsheid. Aan de basis van mediawijsheid ligt leesvaardigheid.

6.2 Doelgroep 0 tot en met 4 jaar (Voorschoolse periode)

Leesbevorderingsproject Het Voortouw

Met dit programma heeft BiblioPlus de mogelijkheid om kinderen - met behulp van hun ouders en instellingen die werken met deze leeftijdsgroep - bekend te maken met het belang en het plezier van voorlezen. Door een lokaal netwerk te creëren, kunnen bibliotheken vraag en aanbod op het gebied van (voor)leesbevordering en taalstimulering op elkaar afstemmen. Het netwerk bestaat uit instellingen zoals het consultatiebureau, het kinderdagverblijf en de peuterspeelzaal, die als intermediair fungeren tussen de bibliotheek, het kind en de ouders. Het Voortouw is de voorloper van De Rode Draad, een programma voor leesbevordering voor de basisschool. Met beide programma's garandeert de bibliotheek een aanbod voor leesbevordering voor de doelgroep nul tot en met twaalf jaar.

Actiepunt 56. Product Het Voortouw uitzetten conform productenboek (2008)

In die gemeenten die daartoe opdracht hebben gegeven, wordt het product Het Voortouw op uniforme wijze opgezet. In feite is dit al gestart aan het begin van schooljaar 2007/2008. Dit vergt echter nog de volgende acties:

- brochure Het Voortouw realiseren;
- projecten standaardiseren (ook qua huisstijl);
- in kaart brengen welke instellingen er in de regio zijn, wat hun doelstellingen zijn, welke methodes gebruikt worden;
- in de gemeenten die Het Voortouw gaan subsidiëren: introductie van Voortouwproducten door middel van een reizende tentoonstelling en bijeenkomsten organiseren voor alle potentiële deelnemers.

Actiepunt 57. Product Het Voortouw uitwerken voor private financiering (2010)

Onderzocht zal worden of het product Het Voortouw uitgevoerd kan worden in de gemeenten die hier geen opdracht toe hebben gegeven (en geen subsidie beschikbaar stellen). Een of meerdere aanvragen worden gedaan bij fondsen ter financiering van Het Voortouw in het schooljaar 2010/2011.

6.3 Doelgroep 4 tot en met 12 jaar (Jeugd en basisscholen)

Leesbevorderingsproduct De Rode Draad

De Rode Draad is een standaardproduct uit het productenboek van BiblioPlus en zal naar verwachting in alle gemeenten worden afgenomen.

Leerkrachten, kinderen en ouders zijn al enkele jaren enthousiast over de opzet. De Rode draad is structureel ingebouwd in het jaarprogramma van de deelnemende basisscholen. Alle leerlingen maken ieder jaar kennis met een aspect van leesbevordering en ontwikkelen zo een leesloopbaan gedurende de basisschool. De Rode Draad vormt de basis voor het leesbevorderingsaanbod van BiblioPlus aan de basisschool.

Actiepunt 58. Product De Rode Draad uitzetten conform productenboek (2008)

In alle gemeenten wordt het product De Rode Draad op uniforme wijze opgezet. In feite is dit al gestart aan het begin van schooljaar 2007/2008. Dit vergt echter nog de volgende acties:

- de huidige contracten met scholen lopen af einde schooljaar 2007/2008. Voor de schooljaren 2008/9, 2009/10 en 2010/11 worden nieuwe contracten aangeboden;
- met name in gemeenten waar het deelnamepercentage onder het gemiddelde ligt, worden extra inspanningen geleverd om De Rode Draad verkocht te krijgen;
- reizende expositie organiseren in het eerste kwartaal van 2008.

Actiepunt 59. Product De Rode Draad bijstellen (2009)

Momenteel wordt op 53 van de 72 basisscholen De Rode Draad gebruikt. Op basis van een grondige evaluatie in de 1^e helft van 2009 wordt het aanbod van De Rode Draad inhoudelijk doorontwikkeld.

- De generieke methode moet verder aangepast worden; de verbeteringen worden ingezet per schooljaar 2009/2010;
- in een aantal gevallen sluit het product nu onvoldoende aan bij de gehanteerde onderwijsmethode. In voorbereiding op het schooljaar 2009/2010 wordt de methode zodanig doorontwikkeld dat De Rode Draad ook op Jenaplanscholen en scholen voor speciaal onderwijs inzetbaar is.

Actiepunt 60. Actualiseren brochure jeugd (2008)

De huidige brochure "Jeugd aanbod" dient te worden geactualiseerd.

Actiepunt 61. Aanvullend aanbod ontwikkelen voor BSO en basisscholen (2010)

De BuitenSchoolse Opvang (BSO) is een potentiële nieuwe markt voor BiblioPlus. De vraag naar goede producten die ingezet kunnen worden voor de BSO groeit.

Onderzoek uitvoeren naar de manier waarop de bibliotheek kan inspelen op de groei van BSO. De inzet is om geïnspireerd door het product De Rode Draad een verwant product te ontwikkelen, volledig privaat gefinancierd. Samenwerking met andere partijen als de Meander is daarbij te overwegen.

In dit onderzoek wordt ook meegenomen of nieuwe producten/projecten voor basisscholen kunnen worden ontwikkeld.

6.4 Doelgroep 12 tot en met 17 jaar (Jongeren en VO-scholen)

Actiepunt 62. Onderzoek dienstverlening jongeren en VO-scholen (2009)
Op basis van de Focusgroep Jongeren (2009) en het Stakeholdersonderzoek VO (2009) wordt bezien of het mogelijk is om substantiële verbeteringen en vernieuwingen aan te brengen in het dienstenaanbod aan jongeren en het voortgezet onderwijs. Dit wordt breed opgevat. Zo is het wellicht mogelijk om huiswerkbegeleiding of specifieke activiteiten aan te bieden (zie ook maatschappelijke stages).

In Mill wordt in samenwerking met Radius en Merlet in 2008 een pilot “workshops jongeren en taal” uitgevoerd. Evalueren en onderzoeken of we deze workshops breed kunnen aanbieden in het kader van het nog te ontwikkelen aanbod voor jongeren en VO.

6.5 Landelijke campagnes Jeugd en Jongeren

De VOB organiseert in samenwerking met het CPNB jaarlijks diverse landelijke campagnes op het gebied van leesbevordering. Alle vestigingen nemen deel aan de Kinderboekenweek, de Nationale Voorleesdagen en de Landelijke Voorleeswedstrijd. Coördinatie, kwaliteitsborging en inkoop van materialen voor deze activiteiten vindt centraal plaats.

Vestigingen worden aangemoedigd en ondersteund bij het participeren in andere leesbevorderingsactiviteiten voor jeugdigen en jongeren zoals De Kinderjury en De Jonge Jury.

6.6 Groepsbezoeken

Actiepunt 63. Borgen goed verloop groepsbezoeken (2008)
Groepsbezoeken worden begeleid door medewerkers uit vestigingsteams. Om de kwaliteit te borgen worden een “Instructie groepsbezoek vestiging” gemaakt. Deze bevat verschillende suggesties voor de groepen van voorschoolse instellingen, primair en voortgezet onderwijs. In afstemming met BIO 18+ een algemene instructie maken voor de groepsbezoeken voor volwassenen.

Om frontofficemedewerkers verder te ondersteunen, wordt een workshop/instructiebijeenkomst gehouden voor allen die bij groepsbezoeken betrokken zijn.

6.7 Inrichting jeugd- en jongerenafdeling vestigingen

Actiepunt 64. Makkelijk Lezen Plein (MLP) (2009)

De pilot MLP Gennep wordt geëvalueerd. Aan de hand van deze pilot wordt in 2008 een plan gemaakt voor een (min of meer) uniform MLP dat uitgezet kan worden in alle vestigingen.

Dit MLP bevat tevens een informatiepunt voor ouders met betrekking tot de taalontwikkeling van jonge kinderen, leesproblemen, leesmethodes en aansluitende leesseries.

Het plan bevat tevens een financiële paragraaf. Het MLP wordt in alle vestigingen ingevoerd in 2009 en 2010.

6.8 Speel-o-theek

Actiepunt 65. Integratie Speel-o-theek Boxmeer (2008)

Speel-o-theek "*De Speelbox*" is werkzaam vanuit Boxmeer. De Speelbox heeft thans een beperkt aantal leden en een huisvestingsprobleem. BiblioPlus heeft de regie/ondersteuning ten aanzien van deze speel-o-theek overgenomen van Radius. De dienstverlening van de speel-o-theek zal in de toekomst, net als nu, uitgevoerd blijven worden door vrijwilligers.

De Speelbox wordt begin 2008 herplaatst in de vestiging Boxmeer. Financiële processen worden overgedragen aan BiblioPlus. Uitleenvoorwaarden worden vereenvoudigd en geïntegreerd. Er wordt verder ingezet op een verruiming van de openingstijden, een forse extra ledenwerving. De eigen middelen van de speel-o-theek worden ingezet voor de financiering van extra speelmaterialen en ledenwerving.

Actiepunt 66. Toekomstvisie speel-o-theken (2010)

BiblioPlus wil in samenwerking met de Speel-o-theken in Gennep en Grave een gezamenlijke toekomstvisie maken op de speel-o-theekfunctie in de regio. De insteek van BiblioPlus is om daarbij, met behoud van identiteit voor de speel-o-theken en hun vrijwilligers, te komen tot een maximaal geïntegreerde dienstverlening (uniforme voorwaarden, openingstijden, PR, administratieve processen). Het doel hiervan is om het bereik (ledental) van de speel-o-theken fors te vergroten. Er wordt een gezamenlijke subsidieaanvraag neergelegd bij de gemeente in het Land van Cuijk en Maasduinen.

7 Personeel en organisatie

7.1 Relevante toekomstige ontwikkelingen

Uit de personeelscijfers blijkt dat de vergrijzing bij BiblioPlus volop aan de gang is. Nederland vergrijst, in de bibliotheken gaat het in verhouding nog sneller! De piek bij BiblioPlus ligt in de leeftijdscategorie vanaf 55 jaar. Ruim 70% van de medewerkers is 45 jaar of ouder. Gezien de lage mobiliteit is de verwachting dat het gros van deze medewerkers tot hun (pre)pensionering in dienst van BiblioPlus zal blijven. De vernieuwingen en het gewenste ondernemerschap zullen dus grotendeels door de huidige medewerkers moeten worden vormgegeven. Dit stelt andere eisen aan houding en vaardigheden, zoals een meer pro-actieve en resultaatgerichte opstelling, kansen zien en pakken, samenwerking zoeken en een meer coachende stijl van leidinggeven. Opleiding, coaching en training zijn instrumenten die hierbij ingezet zullen worden.

De komende jaren wordt in een aantal vestigingen zelfbediening ingevoerd, hetgeen consequenties heeft voor zowel de inhoud van de functies als ook voor de omvang van de bezetting. Doordat inname- en uitleenwerkzaamheden geautomatiseerd worden, zal de functie van medewerker leen- en klantenservice in deze vestigingen sterk wijzigen. Ter voorbereiding hierop volgen inmiddels een aantal medewerkers de opleiding tot informatiemedewerker.

Daarnaast zullen minder medewerkers leen- en klantenservice tijdens de openingsuren aanwezig hoeven te zijn. De verwachting is dat het verlies aan werkgelegenheid kan worden opgevangen door de formatie die vrijkomt door de uitstroom niet opnieuw in te vullen en nieuwe projecten/dienstverlening te laten uitvoeren door zittende medewerkers. Als gevolg hiervan is er de komende jaren binnen BiblioPlus weinig instroom te verwachten. Enerzijds betekent dit dat we weinig last zullen hebben van de krimpende arbeidsmarkt, anderzijds betekent het ook dat de gewenste diversiteit en verjonging minder snel op gang komt.

7.2 Scholing en opleiding

Actiepunt 67. Opleidingsbeleid (2008)

BiblioPlus wil de komende jaren sterk inzetten op de scholing en ontwikkeling van eigen medewerkers. Hiervoor is extra budget gereserveerd. Als kader voor de intensivering van de opleidingsinspanningen wordt een opleidingsbeleid opgesteld met een daarvan afgeleid jaarlijks opleidingsplan. Dit kent de volgende onderdelen:

- scholing in het kader van Arbo en bedrijfshulpverlening;
- vakinhoudelijke scholing en instructie (bijv. leesgehandicapten, Bicat, jeugd, I&A, domeinspecialismen);
- scholing in het kader van de organisatieontwikkeling. Te denken valt hierbij met name aan:
 - frontoffice (opleiding informatiemedewerker/functie-innovatie, korte trainingen klantgericht werken etc.);
 - middenkader en teamsamenwerking: coaching (vrijwilligers, stagiaires en reïntegranten), de rol van de VC in het team, teamwork (zelfwerkende teams);
 - management: resultaatgericht en coachend leiding geven.
- specifieke scholing (MS Office, projectmanagement, etc.);
- scholing voor vrijwilligers.

In het opleidingsbeleid worden ook richtlijnen opgesteld voor de manier waarop BiblioPlus en medewerker zelf bijdragen in de tijd en kosten voor scholing.

7.3 Functiewaardering en beoordeling functioneren

Actiepunt 68. Functiewaardering (2008)

Conform de CAO-afspraken zal in 2008 zal een functiewaarderingstraject worden uitgevoerd. Dit betekent dat voor elke functie gedetailleerd wordt beschreven welke competentie-eisen hieraan gesteld worden. Elke functie wordt vervolgens op basis van een onafhankelijk branche-instrument gewaardeerd. Eventuele salarisaanpassingen worden met terugwerkende kracht tot 1-1-2008 uitgevoerd.

Actiepunt 69. Invoering beoordelingsregeling (2010)

Logisch samenhangend met het functiewaarderingstraject is de invoering van een beoordelingsregeling. Hiermee wordt jaarlijks beoordeeld in welke mate een medewerker voldoet aan de in de functiebeschrijving genoemde competentie-eisen.

7.4 Begeleid werken

Gezien onze ideële doelstelling (en als gesubsidieerde instelling) hebben wij een zekere verantwoordelijkheid naar mensen met een arbeidshandicap. Daarnaast kan het met het oog op kosten- en werkdrukvermindering aantrekkelijk zijn om mensen met een arbeidshandicap in te zetten. Ook bieden wij stage- en leerplekken aan.

Actiepunt 70. Onderzoek naar mogelijkheden van meer arbeidsreintegratieplaatsen en stage/leerplekken (2010)

Uitvoering van een kort onderzoek naar de mogelijkheden om meer mensen met een arbeidshandicap in te zetten. Dit stelt eisen aan de coachingsvaardigheden en werkdruk van met name vestigingscoördinatoren. Ook moeten de financiële aspecten hiervan worden onderzocht. Samenwerking met onder andere IBN-arbeidsintegratie en stichting Actief.

7.5 Vrijwilligers

De inzet van vrijwilligers zal de komende jaren niet verminderen. BiblioPlus ziet de inzet van vrijwilligers als een zeer waardevolle aanvulling op de professionele expertise van beroepskrachten. Vrijwilligers zijn gemotiveerd en daardoor bij uitstek in staat om het ideële karakter van het bibliotheekwerk te vertolken. Vrijwilligers zijn daarbij goed op de hoogte van de lokale behoeften en netwerken. Het vrijwilligersbeleid is vastgelegd in de notitie Vrijwilligersbeleid BiblioPlus. Uitgangspunt is en blijft dat de vrijwilligers niet worden ingezet in kernfuncties, maar voor additionele werkzaamheden. Bij nieuwe projecten zal steeds zorgvuldig worden afgewogen, wie voor welke werkzaamheden worden ingezet.

Actiepunt 71. Onderzoek arbeidsvoorwaarden vrijwilligers (2010)

Vrijwilligers hebben recht op goede begeleiding en goede "secundaire arbeidsvoorwaarden". De komende beleidsperiode zal met name nader worden onderzocht hoe de "secundaire arbeidsvoorwaarden" verder invulling kunnen krijgen.

7.6 Arbeidsomstandigheden

In 2006 is een arboplan opgesteld dat jaarlijks met ingang van 2008 wordt geactualiseerd. Als uitvoering daarvan is een risico-inventarisatie & evaluatie uitgevoerd. De actiepunten hiervan worden geïmplementeerd.

Actiepunt 72. Werkdruk (2008)

In het medewerkerstevredenheidsonderzoek 2007 is duidelijk geworden dat werkdruk als hoog wordt ervaren. In 2008 wordt een werkgroep ingesteld. Deze werkgroep bestaat uit een afvaardiging van medewerkers. De werkgroep krijgt als opdracht om concrete voorstellen en aanbevelingen te ontwikkelen om de werkdruk te reduceren.

Actiepunt 73. Opstellen verzuimbeleid (2009)

Er wordt een verzuimbeleidplan opgesteld met concrete verzuimdoelstellingen in relatie met de arbodoelstellingen. Door vastleggen van doelstellingen verzuim, is verloop beter te volgen en betere sturing mogelijk.

Actiepunt 74. Onderzoek tevredenheid medewerkers (2011)

In 2011 zal een onderzoek worden uitgevoerd naar de tevredenheid van medewerkers. Daarbij is aandacht voor de vergelijkbaarheid van de gegevens met andere bibliotheken maar ook met het medewerkerstevredenheidsonderzoek van 2007.

7.7 Organisatie

Actiepunt 75. Evaluatie organisatie-inrichting (2009)

Bij het ontstaan van BiblioPlus werden een aantal centrale taken via kennisteam uitgevoerd. Sinds mei 2007 is voor een nieuwe aanpak gekozen met een kleiner aantal centrale medewerkers en meer ruimte voor de vestigingen. In 2009 zal deze werkwijze worden geëvalueerd.

Actiepunt 76. 50-jarig jubileum (2009)

In 2009 viert BiblioPlus het 50-jarig bestaan. In 1959 werden in enkele gemeenten in het Land van Cuijk en Maasduinen de eerste openbare bibliotheken opgericht. Het jubileum krijgt vorm via het personeelsfeest en een bijzondere ledenactie (zie actiepunt ledenwerving).

Actiepunt 77. Benchmark (2010)

Vergelijken ("benchmarking") van prestaties met andere bibliotheken kan een bijdrage leveren aan de ontwikkeling van de eigen organisatie en dienstverlening. De Vereniging van Openbare Bibliotheken heeft in dit licht het project De Vergelijkende Bibliotheek gestart. In 2010 zal een uitgebreide benchmark plaatsvinden. De nadruk ligt daarbij op de vergelijking met bibliotheken van ongeveer gelijke omvang, werkzaam in meerdere (plattelands)gemeenten.

Actiepunt 78. Governance code (2010)

Implementeren van de code "*Cultural Governance*" op basis van een besluit door de Raad van Toezicht. Aandachtspunten daarbij zijn o.a. de relatie naar stakeholders (o.a. onderwijs) en institutionele legitimatie, het directiestatuut, de werving van RvT leden, externe verslaglegging en verantwoording.

Actiepunt 79. Audit certificering (2011)

In 2011 zal BiblioPlus geaudit worden op de conformiteit met de landelijke certificeringsnorm.

8 Bedrijfsvoering

8.1 Huisvesting en inrichting

8.1.1 Nieuwbouw

In een aanzienlijk aantal locaties zijn concrete plannen voor de realisatie van nieuwbouw. Per nieuwbouwlocatie zal een inrichtingsplan worden opgesteld. Daarbij wordt rekening gehouden met alle vernieuwende aspecten zoals Arbo-eisen, zelfbediening, brievenbussen, nieuwe inrichting. De inrichting is functioneel en duurzaam. Qua stijl wordt getracht enerzijds aan te sluiten bij lokale vereisten, anderzijds bij de eisen zoals volgend uit het Huisstijlproject.

Actiepunt 80. Aanpassen inrichting Gennepe (2008)

Een aantal aanpassingen in de inrichting in verband met de verhuizing van de VVV-winkel naar de vestiging en de start van het VT-steunpunt.

Actiepunt 81. Inrichtingsplan St. Anthonis (2008)

Vestiging Sint Anthonis komt in nieuwe brede school (planning oplevering: tweede kwartaal 2008).

Actiepunt 82. Inrichtingsplan JSP Well (2008)

JSP Well (planning start bouw in 2008).

Actiepunt 83. Inrichtingsplan Wanroij (2008)

Vestiging Wanroij (planning start bouw in 2008).

Actiepunt 84. Inrichtingsplan Mook (2009)

Vestiging Mook zal worden herhuisvest op de begane grond van het sociaal-cultureel centrum Mook (planning oplevering gemeente: 2010).

Actiepunt 85. Inrichtingsplan Mill (2009)

Vestiging Mill (planning gemeente 2010 naar verwachting).

8.1.2 Inrichting huidige vestigingen

De komende jaren zal, waar nodig, geïnvesteerd worden in een opwaardering van de inrichting van de vestigingen waar geen nieuwbouw gepland wordt of waarbij de planning nog erg onduidelijk is. Een aantal vestigingen heeft daarbij, gezien de status van de huidige inrichting, prioriteit. In die vestigingen waar nieuwbouw besproken wordt (maar planning nog niet concreet is) zal beperkt geïnvesteerd worden.

Belangrijk uitgangspunt voor de komende jaren is de versterking van de uitstraling van de bibliotheekvestigingen. Hierbij moet gedacht worden aan de algemene uitstraling van de vestiging, specifiek de uitstraling van de jeugd, realisatie van aantrekkelijke leesboekjes en leescafés. Met andere woorden de uitstraling en de sfeer moet aantrekkelijker worden.

Actiepunt 86. Styling vestigingen (2008)

In 2008 wordt op basis van het huisstijlproject het project Styling Vestigingen opgepakt. Op basis van een globaal Programma van Eisen Inrichting (uitstraling, sfeer en inrichting) en een checklist wordt, na een inventarisatieslag, een groot aantal aanpassingen doorgevoerd in verschillende vestigingen. Het doel is om met relatief eenvoudige ingrepen de uitstraling en het comfort voor medewerkers en klanten aanzienlijk te verbeteren. Dit project wordt uitgevoerd door een projectteam bestaande uit doelgroepspecialisten, medewerker Marketing & Communicatie, regiomanager bedrijfsvoering en een externe deskundige op het gebied van imago en inrichting.

Aandachtspunten: kleurgebruik, lichtgebruik, folderrekken, bewegwijzering, koffievoorziening, warme inrichting leescafé.

Actiepunt 87. Realisatie nieuwe kantoorinrichting en aanpassingen vestiging Cuijk (2009)

Herinrichting kantoor en magazijn vestiging Cuijk in 2008 en opwaardering van de gehele inrichting van de vestiging in 2009.

Actiepunt 88. Realisatie nieuwe inrichting jeugd vestiging Grave (2008)

Opwaardering van de inrichting van de vestiging met een nadruk op jeugdafdeling.

Actiepunt 89. Realisatie aanpassingen vestiging Boxmeer (2008)

Opwaardering van de gehele inrichting van de vestiging Boxmeer. Ondanks planning is uitloop naar 2009 mogelijk in verband met capaciteit.

Actiepunt 90. Realisatie aanpassingen vestiging Overloon (2009)

Opwaardering van de gehele inrichting van de vestiging.

Actiepunt 91. Realisatie aanpassingen vestiging Oeffelt (2011)

Opwaardering van de gehele inrichting van de vestiging.

8.1.3 Hoofdkantoor

Het hoofdkantoor is momenteel gehuisvest achter en boven de vestiging in Vierlingsbeek. Er vinden gesprekken plaats over herplaatsing van het hoofdkantoor richting De Weijer te Boxmeer. Een en ander is echter mede afhankelijk van geboden functies en kosten.

Actiepunt 92. Huisvesting hoofdkantoor (2008)

Er zal onderzocht worden of er mogelijkheden zijn om het centrale kantoor onder te brengen in De Weijer. Hierbij zal gekeken worden naar functionaliteit, aantal m² ruimte en de kosten. Tevens moet er een alternatief gevonden worden voor de huidige kantooruimte.

8.1.4 Energiebesparing

Actiepunt 93. - Energiebesparing (2008)

Onderzoek uitvoeren naar de mogelijkheden tot energiebesparing in alle vestigingen en hoofdkantoor. Op basis van een deskundig advies waarin ook de investeringskosten tegen besparingen zijn afgewogen, worden maatregelen ingezet. Hierbij is het uitgangspunt dat alle vestigingen moeten voldoen aan de wettelijke regeling energieprestatie gebouwen.

Zowel de eigenaar als de verhuurder (in de meeste gevallen de gemeente) moeten met ingang van 2008 zorgdragen dat deze regeling uitgevoerd wordt.

8.1.5 Onderhoud

Voor alle gebouwen die nog voor langere tijd eigendom zijn van BiblioPlus zal in 2008 een onderhoudsplan opgesteld worden. Dit betreft de vestiging Overloon, Grave, Vierlingsbeek en Cuijk. De vestigingen Cuijk en Vierlingsbeek vallen onder een Vereniging van Eigenaren. Minimaal onderhoud realiseren voor de vestiging Mill in 2009 (mede afhankelijk van uitspraken Gemeente in het kader van het Centrum Plan Mill). Binnen vier maanden na ingebruikname van een nieuwe (eigen) vestiging wordt een onderhoudsplan vastgesteld.

Actiepunt 94. Onderhoudsplannen (2008)

Opstellen onderhoudsplan voor de vestiging Overloon en Grave in 2008. Zeker stellen dat VVE van Cuijk en Vierlingsbeek eveneens een onderhoudsplan hebben.

8.2 Facilitaire zaken

Een aanzienlijk aantal facilitaire processen is de afgelopen drie jaar gecentraliseerd bij de huidige afdeling bedrijfsvoering, geharmoniseerd qua aanpak en uitbesteed aan één externe dienstverlener (daar waar mogelijk). De verantwoordelijkheid hiervoor berust bij de afdeling BBV. Het gaat om schoonmaak, beveiliging/alarmcentrale, controle brandbeveiliging, energie, copiers/printers, kantoorautomatisering, bibliotheekautomatisering, telefonie, inkoop kantoorartikelen, verzekeringen (excl. personeelsgerelateerde verzekeringen).

Actiepunt 95. Verdere centralisatie en harmonisatie facilitaire processen (2008)

De komende jaren wordt deze aanpak van centralisatie en harmonisatie van facilitaire processen voortgezet. Kostenbesparing, standaardisatie en vereenvoudiging (verzamelacties) zijn belangrijke ijkpunten. De volgende processen worden in 2008 gecentraliseerd en geharmoniseerd:

- onderhoud automatische deuren;
- onderhoud ketelinstallaties en luchtbehandelinginstallaties/airco's;
- klein onderhoudsteam.

Er wordt een overzicht gemaakt van gecentraliseerde processen en verdere planning voor de nog te realiseren processen.

Actiepunt 96. Evaluatie uitbestede facilitaire processen (2009)

Het verloop en kosten van de volgende facilitaire processen worden geëvalueerd:

- telefonie; mogelijkheden onderzoeken tot goedkopere aanbieders en technologieën (Voip);
- uitbesteden schoonmaak;
- uitbestede beveiliging en alarmopvolging;
- verzekeringen (brand, inboedel, aansprakelijkheid etc.) (2010);
- copiers;
- inkoop energie.

8.3 Kantoorautomatisering en publiekswerkplekken

Het beheer van de kantoor- en publiekswerkplekken is uitbesteed aan Cubiss. Begin 2008 zal het aantal publiekswerkplekken zijn afgestemd op de kwantitatieve afspraken in het productenboek.

Actiepunt 97. Publiekswerkplekken voldoen aan normen productenboek (2008)

Eind 2008 voldoen alle publiekswerkplekken aan de normen van het productenboek, zowel qua aantallen werkplekken als qua functionaliteiten (Officepakketten, printmogelijkheid, gebruik externe media (USB-stick)).

Actiepunt 98. Onderzoeken publieksautomatisering (2010)

Uitvoeren van een onderzoek naar de wensen van (potentiële) gebruikers ten aanzien van het gebruik van ICT in en rondom de bibliotheek. Daarbij is aandacht voor verschillende doelgroepen (o.a. jongeren, ouderen). Onder andere wordt specifiek gevraagd naar wensen rondom specifieke applicaties en wireless netwerken.

Actiepunt 99. Evaluatie uitbesteding kantoorautomatisering (2010)

Evaluatie van de functionaliteit, kwaliteit en het kostenniveau van het uitbestede beheer van de kantoorautomatisering en publiekswerkplekken. Hierbij zal een expliciete afweging plaatsvinden tussen verschillende aanbieders.

8.4 Financiële administratie en managementinformatie

Het totale proces van de financiële administratie moet worden geoptimaliseerd. Zowel de technische inrichting als de archivering moeten afgestemd worden op de inrichting van het productenboek en de eisen die gesteld worden door een accountant. Vereenvoudiging van de verwerkingsprocessen is een belangrijk uitgangspunt.

Actiepunt 100. Koppeling kasmodule en financiële administratie (2008)

Realiseren van een softwarematige koppeling tussen de kasmodule van Bicat en de financiële administratie.

Actiepunt 101. Financiële productdossiers (2008)

Per product moet er een dossier (hardcopy) aangemaakt worden waarin alle belangrijke financiële gegevens die van belang zijn voor dat product verzameld worden.

Actiepunt 102. Onderzoek digitalisering facturenstroom (2010)

In aanvulling op de financiële productdossiers is het van belang om te onderzoeken wat de mogelijkheden zijn om de facturenstroom digitaal te verwerken (accorderen & archiveren).

De organisatie van de managementinformatie staat op dit moment nog in de kinderschoenen. Ten behoeve van de interne sturing en externe verantwoording dient deze te verbeteren. Onder regie van de manager BBV worden ieder kwartaal de volgende rapportages opgesteld:

- financiële kwartaalrapportage met bijgestelde prognoses en balansposten (door controller);
- personeelsrapportage met belangrijkste personeelsgegevens (door medewerker P&O);
- rapportage over behaalde prestaties (door M&C, o.a. uit BMO-systeem) conform kwantitatieve prestatie-indicatoren zoals beschreven in hoofdstuk 2.

Deze rapportages blijven naast elkaar bestaan doch worden zoveel als mogelijk op dezelfde MT-vergadering besproken. BBV bewaakt dat inhoud van de rapportages aansluit bij de branchevereisten (BIS) en de verantwoordingsafspraken met gemeenten. BBV stimuleert dat het aanleveren van informatie richting branche zoveel als mogelijk wordt geautomatiseerd.

Actiepunt 103. Onderling afstemmen verschillende rapportages (2009)
De financiële rapportage, de personeelsrapportage en de rapportage behaalde prestaties zullen onderling op elkaar afgestemd moeten worden. Er moet gebruik gemaakt worden van eenduidige definities. De definities zullen in 2008 vastgesteld worden en de onderlinge afstemming zal in 2009 gerealiseerd zijn.

8.5 Ondersteuning van uitleenprocessen

8.5.1 Bicat

Bicat is een door HKA (Huijsmans en Kuijpers Automatisering BV.) ontwikkeld automatiseringssysteem. Het is een compleet systeem dat alle aspecten van de bibliotheekautomatisering dekt. Door de gebruikers kan er invloed uitgeoefend worden op de doorontwikkeling van het systeem. Tevens kan elke gebruiker het Bicat-systeem naar eigen inzichten inrichten. Met ingang van 2007 is er een start gemaakt met de vorming van een gebruikersgroep Bicat voor de Noord-Brabantse bibliotheken. Verdere aanpassingen van het systeem zullen via deze gebruikersgroep verlopen.

Actiepunt 104. Nieuwe Bicat versie (2008)
In 2008 doorvoeren vernieuwingen nieuwe versie Bicat. De nieuwe modules en mogelijkheden van de nieuwste versie van Bicat (versie 5.4) zullen, indien voor BiblioPlus van toepassing, geactiveerd worden. Naar verwachting komt er een nieuwe versie van Bicat in 2009 (versie 6.0). De nieuwe mogelijkheden zullen bekeken worden op hun functionaliteit en daarna eventueel ingezet worden in de organisatie (2009).

8.5.2 Zoek & boek

De zoek & boek functionaliteit is volledig geïntegreerd in het Bicatsysteem. Verdere landelijke ontwikkelingen zullen worden gevolgd. Tevens zal de provinciale ontwikkeling van de Brabantwijzer (Brabantse versie van zoek & boek met nadruk op Brabantse uitgaven en verzamelingen) op de voet worden gevolgd. Indien de ontwikkeling wordt afgerond wordt ook de Brabantwijzer opgenomen in het Bicat systeem.

8.5.3 Bibliotheekpassen

Vanaf 2007 is er een start gemaakt met de invoering van de nationale bibliotheekkaart. In 2008 moeten alle oude lenerpassen zijn vervangen door de nieuwe. Vanaf 2008 kan met de nationale bibliotheekkaart steeds meer gebruik gemaakt worden van acties die op provinciaal niveau worden afgesproken met bepaalde partners. Ook zal in 2008 verdere invulling worden gegeven aan het zogenaamde “gastlenen”, het onderlinge gebruik van de pas in de verschillende basisbibliotheken. BiblioPlus volgt hier de provinciale en landelijke ontwikkelingen.

8.5.4 Beschrijving werkprocessen

Actiepunt 105. Opstellen procesbeschrijving met werkinstructies ten behoeve van ledenadministratie en inname/uitgifte (2009)

In 2009 zal er werkinstructie uitleenprocessen gemaakt worden waarin de verschillende facetten van het inschrijven van nieuwe leden tot het innemen van materialen zal worden beschreven.

8.5.5 Logistiek en transport

Met ingang van oktober 2007 is de transportdienst via Cubiss uitgebreid met één extra rit per week. In het tweede kwartaal van 2008 zal er een evaluatie plaatsvinden van deze uitbreiding zodat eventuele aanpassingen doorgevoerd kunnen worden in het najaar 2007.

Actiepunt 106. Evaluatie logistiek (2008)

Evaluatie nieuwe route vervoersdienst in tweede kwartaal 2008.

8.6 Project Invoering RFID (Radio frequency identification)

Eind 2007 is de verkenning van het project “*Invoering RFID en zelfbediening*” gestart. Dit project hangt nauw samen met het project “*Stroomlijning gebruikersinkomsten*”. Het project voorziet in een aantal zaken. BiblioPlus zal overschakelen van uitlening via barcodeherkenning naar RFID-labels. RFID-labels zijn radiografisch uitleesbare labels die sinds enkele jaren standaard in alle nieuwe media zijn aangebracht. De overschakeling is onder andere een voorwaarde voor het effectieve werken van de interbibliothecaire uitleenprocessen (zoek & boek/ IBL) waarvan het belang de komende jaren zal toenemen. Dit vergt het aanbrengen van RFID-labels op alle media die hiervan nog niet voorzien is. Daarnaast worden de barcodescanners vervangen door zogenaamde RFID-leesplaten. Het project houdt, ook qua planning, nauw verband met het Brabantse project “*Standaardisatie netwerklogistiek*”. De verwachting is dat de omschakeling uiterlijk in december 2008 voltooid moet zijn.

Actiepunt 107. Invoering RFID - labelen collectie (2008)

De invoering van RFID omvat enkele opeenvolgende processen. Ten eerste moet de collectie gesaneerd worden (afspraken niveau 2008 realiseren), er moeten RFID labels aangeschaft worden en de collectie zal met terugwerkende kracht voorzien moeten worden van deze RFID-labels. Als laatste zal er een koppeling van het label met de titelgegevens plaats moeten vinden.

Actiepunt 108. Invoering RFID (2008)

Vanuit het Brabantse DOBB-project “*Standaardisatie netwerklogistiek*” worden de voorzieningen getroffen om alle vestigingen te voorzien van RFID-leesplaten. De aanschaf hiervan moet in het eerste kwartaal 2008 plaatsvinden. Realisatie ingebruikname uiterlijk laatste kwartaal 2008.

8.7 Project Invoering zelfbediening

Tegelijkertijd met de invoering RFID wordt gestart met het projectplan voor de invoering van zelfbedieningsuitleen in een aantal vestigingen. Hiermee kunnen klanten zelfstandig boeken uitchecken. Het doel hiervan is om de klant meer gemak en privacy te bieden en om daarbij de informerende en adviserende rol van de bibliotheekmedewerkers te versterken. De grotere vestigingen hebben prioriteit bij de invoering hiervan. De structurele meerkosten van deze investeringen zullen, tenminste deels, moeten worden gefinancierd door een besparing op personeelskosten. Medewerkers zullen worden begeleid bij de uitvoering van hun enigszins veranderende de rol (zie hiervoor ook het hoofdstuk P&O). Het streven is erop gericht om eind 2009 zelfbedieningsuitleen in minimaal drie vestigingen (Boxmeer, Cuijk, St.Anthonis) maximaal vijf (+ Grave, + Gennep) te hebben gerealiseerd.

Actiepunt 109. Invoering Zelfbediening (2008)

Eind 2009 zijn minimaal drie, maximaal vijf bibliotheken voorzien van zelfbediening.

8.8 Externe communicatie per e-mail

Dagelijks worden automatisch herinneringsberichten (bericht: boek te laat) en reserveringsberichten (bericht: gereserveerd boek is beschikbaar) door het Bicatsysteem aangemaakt. Deze brieven kunnen zowel in briefvorm als per e-mail verzonden worden.

Actiepunt 110. Externe communicatie per e-mail (2008)

Er wordt extra aandacht geschonken aan de verwerving van e-mailadressen bij de inschrijving van nieuwe leden. Ook van bestaande leden moeten zoveel als mogelijk e-mailadressen worden verkregen. Dit is van belang om de administratieve lasten en portokosten te beperken. Vestigingen worden actief gestimuleerd om deze e-mailadressen te verkrijgen en leden te overtuigen van het belang van communicatie via e-mail. Doelstelling eind 2008 (50%), eind 2009 (60%), eind 2010 (70%), eind 2011 (75%).

8.9 Project Stroomlijning gebruikersinkomsten

Momenteel vindt de centrale ledenadministratie plaats vanuit het hoofdkantoor. Inschrijving leden vindt plaats in de lokale vestigingen, veranderingen van adressen kunnen zowel lokaal als centraal verwerkt worden. De contributieadministratie is in zijn geheel centraal ondergebracht. Het inlezen van de batches is uitbesteed.

Eind 2007 is het project Stroomlijning gebruikersinkomsten gestart. Hieruit komen een aantal actiepunten voort.

Actiepunt 111. Evaluatie Nieuwe tarievenstructuur en uitleenvoorwaarden (2008)

De nieuwe tarievenstructuur, in combinatie met nieuwe uitleenvoorwaarden, is ingevoerd per 1 januari 2008. Evalueren effecten in derde kwartaal 2008.

Actiepunt 112. Invoeren automatische incasso (2008)

In 2008 wordt gestart met de invoering van machtigingen ter betaling van de contributie ter vervanging van acceptgiro's. De inning van contributiegelden via acceptgiro's is relatief arbeidsintensief, kostbaar en leidt er ook nog toe dat leden jaarlijks expliciet moeten overwegen om hun lidmaatschap al dan niet te verlengen. Doelstelling is dat eind 2010 70% van de leden hun contributie via automatische incasso betaalt.

Actiepunt 113. Invoering Pinbetaalautomaten vestigingen (2008)

Om het betalingsgemak voor de klanten te vergroten én om de hoeveelheid kasgeld te verminderen worden pinbetaalapparaten ingevoerd in alle vestigingen. Voor vermindering van de kashandelingen is het invoeren van een persoonlijk saldo (deposito) noodzakelijk. In 2008 zal dit ingevoerd worden in het Bicansysteem.

Actiepunt 114. Onderzoek andere betalingstechnieken (via de website) (2009)

In 2009 vindt een onderzoek plaats naar de mogelijkheden van elektronische betaalmogelijkheden via de website en het bibliotheekautomatiseringssysteem.

8.10 Overige punten

Actiepunt 115. Onderzoek aanpassingen openingstijden (2009)

Er wordt een onderzoek uitgevoerd naar de optimalisatie van de openingstijden. Uitgangspunt daarbij is dat de bibliotheek zo veel mogelijk open is; zo voorspelbaar mogelijk open is (bijv. elk werkdag dezelfde tijden) en dat de openingstijden maximaal aansluiten bij de wensen van de klant, zoals verwoord in het klanttevredenheidsonderzoek van 2007. De volgende vragen zullen worden beantwoord:

- in welke mate zijn verschuivingen wenselijk en mogelijk;
- in welke mate is het mogelijk om de openingstijden te verruimen door de bestaande personele capaciteit meer gespreid in te zetten? Meer openingstijden leidt immers ook tot een spreiding van de klanten;
- is het wenselijk/nodig om de afwijkende zomeropenstelling te handhaven (zoveel mogelijk uniform in de regio)?

Actiepunt 116. Privacy-beleid (2010)

Uitwerking en implementatie van beleid ten aanzien van de omgang met de opslag, toegang en verwerking van privacygevoelige informatie van leden.

9 Bijlage 1 Huidige situatie en analyse

9.1 Personeel

Op 30 juni 2007 werken er 85 medewerkers op basis van een arbeidsovereenkomst volgens de CAO bij BiblioPlus. Het totale aantal formatie-uren bedraagt 1.375 uur, hetgeen overeenkomt met 38,2 formatieplaatsen. Ongeveer 300 uur hiervan zijn ingevuld met contracten voor bepaalde tijd. Daarnaast zijn 2 medewerkers gedetacheerd vanuit IBN-arbeidsintegratie in het kader van de WSW-regeling en werken er 63 vrijwilligers.

Medewerkers met arbeidsovereenkomst

Leeftijdsopbouw per 1 januari 2008

Leeftijd	Aantal medewerkers	% medewerkers	Onbepaalde tijd	Bepaalde tijd
< 20 jaar	11	12,9 %	0	11
21 t/m 34 jaar	4	4,7 %	1	3
35 t/m 44 jaar	8	9,4 %	5	3
45 t/m 54 jaar	30	35,3 %	24	6
55 jaar en ouder	32	37,6 %	29	3
Totaal	85	100 %	59	26

Dit overzicht toont aan dat de personeelsopbouw niet evenwichtig is. De gemiddelde leeftijd ligt hoog.

Uitstroom

De richtleeftijd voor de vervroegde pensionering is 62 jaar. Uit ervaring blijkt dat medewerkers vaak langer doorwerken. Ook de overheid stimuleert dit steeds meer. Daarom wordt zowel de uitstroom op 62-jarige leeftijd als op 65-jarige leeftijd weergegeven. Dit betekent dat er in de komende beleidsperiode tussen de 8 en 14 medewerkers zullen uitstromen vanwege het bereiken van de (pre)pensioengerechtigde leeftijd. Op één persoon na (4 uur l&k) hebben al deze medewerkers een contract voor onbepaalde tijd. Omgerekend naar het aantal contracturen is dit een uitstroom van in totaal 178 uur.

	Uitstroom Aantal medewerkers		Uitstroom Aantal contracturen					
	62 jaar	65 jaar	l&k	62 jaar i&a	huish	l&k	65 jaar i&a	huish
2008	8 ⁵	1	69,5	10,25	9	6,5	0	0
2009	0	0	0	0	0	0	0	0
2010	3	4	18,5	36	0	37	10,25	0
2011	3	3	10	13	11,5	26	0	9
Totaal	14	8	98	59,25	20,5	69,5	10,25	9

⁵ Inclusief medewerkers die in 2008 de 63-, 64- en 65-jarige leeftijd bereiken.

9.2 Waardering door de klant⁶

9.2.1 Inleiding

In het voorjaar van 2007 is een professioneel klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uitgevoerd in de vestigingen van BiblioPlus. De opzet van dit onderzoek maakt (op termijn) onderlinge vergelijkbaarheid mogelijk⁷. In 2011 zal wederom een klanttevredenheidsonderzoek worden uitgevoerd.

9.2.2 Klantwaardering van het personeel

Nagenoeg alle ondervraagden zijn tevreden over het personeel. Men vindt het personeel zeer klantvriendelijk en behulpzaam. Relatief veel respondenten (maar nog steeds een minderheid) waren ontevreden over de snelheid en in sommige vestigingen de deskundigheid van het personeel.

Gemiddeld oordeel over het personeel (min=1, max=4)	Cuijk	Boxmeer	Gennep	Grave	Mill	Bergen	St.Anthonis	Vbeek	Mook	Overloon	Wanroy	Haps	Oeffelt	Totaal
Het personeel is behulpzaam	3,79	3,70	3,71	3,86	3,72	3,82	3,58	3,91	3,95	3,81	3,82	3,70	3,94	3,77
Het personeel is vriendelijk	3,76	3,69	3,72	3,88	3,74	3,81	3,51	3,97	3,95	3,89	3,88	3,75	4,00	3,78
Ik word snel geholpen	3,60	3,42	3,60	3,67	3,67	3,68	3,44	3,81	3,86	3,83	3,84	3,67	3,85	3,64
Het personeel is deskundig	3,64	3,48	3,58	3,76	3,60	3,56	3,41	3,85	3,86	3,69	3,68	3,58	3,85	3,62
Het personeel geeft goede antwoorden op vragen	3,66	3,58	3,60	3,81	3,66	3,61	3,49	3,89	3,86	3,72	3,75	3,62	3,88	3,67
Als ik met een vraag bel naar de bibliotheek, word ik snel geholpen	3,60	3,53	3,57	3,73	3,54	3,58	3,47	3,77	3,82	3,77	3,77	3,69	3,81	3,63
De klachtenafhandeling is zorgvuldig	3,57	3,57	3,56	3,75	3,52	3,63	3,42	3,89	3,83	3,74	3,80	3,59	3,87	3,64
Totaal	3,66	3,57	3,62	3,78	3,64	3,67	3,47	3,87	3,88	3,78	3,79	3,66	3,89	3,68

9.2.3 Klantwaardering van de collectie

Over de collectie (romans en informatieve boeken) is een meerderheid van de respondenten tevreden. Het aanbod sluit over het algemeen goed aan bij de interesses van het publiek, al zou de actualiteit van de collectie beter kunnen. Het meest tevreden is men over het tijdschriftenaanbod.

⁶ In het Klanttevredenheidsonderzoek wordt een schaalverdeling van 1 (minimaal) tot 4 (maximaal) gebruikt.

⁷ In 2001 is eerder een gebruiksonderzoek uitgevoerd in de meeste bibliotheken die opgegaan zijn in BiblioPlus. Dit onderzoek laat zich door de andere opzet echter nauwelijks vergelijken met het onderzoek in 2007.

Gemiddeld oordeel over de collectie (min=1, max=4)	Cuijk	Boxmeer	Gennep	Grave	Mill	Bergen	St.Anthonis	Vbeek	Mook	Overloon	Wanroy	Haps	Oeffelt	Totaal
Veel romans die me aanspreken	3,17	3,26	2,98	3,23	3,37	3,02	3,12	3,22	3,16	3,30	3,48	2,94	3,30	3,18
Actueel aanbod van romans	3,17	3,15	2,89	3,20	3,26	3,06	2,98	3,16	3,20	3,23	3,22	2,92	3,12	3,11
Ruim aanbod van informatieve boeken	3,36	3,27	3,13	3,21	3,38	3,12	3,19	3,18	3,14	3,19	3,13	3,05	3,09	3,21
Actueel aanbod van informatieve boeken	3,26	3,16	2,92	3,17	3,27	3,14	3,06	3,07	3,13	3,18	3,05	2,83	2,94	3,12
Goed tijdschriften-aanbod	3,49	3,26	3,19	3,47	3,46	3,27	3,29	3,58	3,46	3,33	3,32	3,10	3,38	3,36
Het informatieve aanbod sluit goed aan bij mijn interesses	3,36	3,20	3,12	3,32	3,39	3,20	3,16	3,22	3,24	3,37	3,25	3,10	3,06	3,25
Totaal	3,30	3,22	3,04	3,27	3,36	3,14	3,13	3,24	3,22	3,27	3,24	2,99	3,15	3,21

9.2.4 Klantwaardering van de website en nieuwsbrief

Op de website is per vestiging allerlei informatie beschikbaar. Deze site biedt de gebruikelijke informatie, zoals openingstijden, tarieven en uitleenvoorwaarden, aangevuld met nieuws uit de bibliotheek en interessante links naar informatie over gemeente waarin de bibliotheek zich bevindt. Via de site kan men zich aanmelden voor een nieuwsbrief en is de catalogus te raadplegen.

Bezoekfrequentie van de website	Totaal
Eens per week of vaker	13%
Eens per 2 à 3 weken	27%
Eens per 4 à 6 weken	18%
Eens per 2 à 3 maanden	11%
Eens per 4 maanden of minder	32%
Overige vragen	Totaal
De bibliotheek verstrekt veel informatie over haar activiteiten	3,18
De website biedt mij informatie die ik elders niet kan vinden	2,93
Ik kan op de website snel vinden wat ik zoek	3,18
De website is aantrekkelijk om op rond te kijken	3,08
De digitale nieuwsbrief vind ik echt een aanwinst	2,71

Gemiddeld genomen bezocht 58% van de respondenten de site frequent (vaker dan elke 6 weken). Er is echter ook een grote groep (31%) die de site vrijwel nooit bezoekt. De nieuwsbrief werd lager gewaardeerd (2,71) door de respondenten maar tegelijkertijd noemde 56% van de respondenten de nieuwsbrief als een belangrijke (nieuwe) dienst. Mogelijk komt deze schijnbare tegenstrijdigheid uit het feit dat de nieuwsbrief nog maar een beperkt bereik heeft.

9.2.5 Klantwaardering van de toegankelijkheid

Gemiddeld oordeel over de toegankelijkheid (min=1, max=4)	Cuijk	Boxmeer	Gennep	Grave	Mill	Bergen	St. Anthonis	Vbeek	Mook	Overloon	Wanroy	Haps	Oeffelt	Totaal
De bibliotheek is goed bereikbaar	3,88	3,82	3,80	3,94	3,76	3,80	3,68	3,97	3,91	3,83	3,75	3,89	3,86	3,83
Ruime openingstijden	3,64	2,75	3,52	3,55	3,29	3,40	2,93	2,35	3,51	2,42	2,72	2,96	2,00	3,16
Nodigt uit tot binnenlopen	3,57	3,32	3,65	3,56	3,18	3,58	3,41	3,45	3,38	3,50	3,13	3,45	3,54	3,46
De openingstijden van de bibliotheek komen mij goed uit	3,55	2,77	3,51	3,46	3,17	3,35	3,00	2,60	3,49	2,75	3,01	3,02	2,60	3,20
Ik voel me veilig in de bibliotheek	3,91	3,82	3,86	3,91	3,91	3,81	3,78	3,87	3,97	3,81	3,85	3,87	4,00	3,87
Totaal	3,71	3,30	3,67	3,68	3,46	3,59	3,36	3,25	3,65	3,26	3,29	3,44	3,20	3,50

Het totaaloordeel over de toegankelijkheid van de bibliotheek is hoog met gemiddeldes van 3,3 en hoger. Dit geldt zeker als het gaat om het veiligheidsgevoel in de bibliotheek en de bereikbaarheid. Over deze twee facetten is vrijwel iedereen tevreden. Dit geldt in iets mindere mate voor de openingstijden. Veruit de meeste bezoekers kunnen er wel mee uit de voeten, maar voor een gedeelte van de bezoekers is verbetering mogelijk. Vooral in de gemeente Boxmeer zijn niet alle bezoekers even gelukkig met de huidige tijden. In Cuijk, Grave en Gennep is een ruime meerderheid van het publiek zeer tevreden met de openingsuren.

Een laatste facet van plaats betreft de openingstijden. Een meerderheid van de ondervraagden vindt dat de openingstijden goed gekozen zijn. Dit geldt echter in mindere mate voor de kleinere vestigingen dan de grotere. Daarnaast blijkt uit het onderzoek ook dat de gekozen aanvangs- en sluitingstijden van de bibliotheken niet altijd even goed aansluiten bij de wensen van de klant. Ook hier geldt dat dit effect het sterkst is bij de kleinere vestigingen. Dat is uiteraard begrijpelijk aangezien deze vestigingen in totaal (veel) minder openingsuren hebben dan de grotere. De tevredenheid in sommige kleinere vestigingen en in Boxmeer en St. Anthonis is echter wel bijzonder laag ($\leq 50\%$).

9.2.6 Klantwaardering van inrichting en vindbaarheid

Gemiddeld oordeel over de inrichting en vindbaarheid (min=1, max=4)	Cuijk	Boxmeer	Gennep	Grave	Mill	Bergen	St.Anthonis	Vbeek	Mook	Overloon	Wanroy	Haps	Oeffelt	Totaal
Sfeervol	3,08	3,22	3,53	3,25	3,16	3,53	3,16	3,44	2,89	3,34	3,17	3,41	3,14	3,26
Overzichtelijk	3,49	3,38	3,68	3,55	3,45	3,54	3,49	3,31	3,44	3,63	3,59	3,69	3,66	3,52
Mooi gebouw	2,94	3,49	3,78	2,93	2,83	3,53	3,20	3,07	1,77	3,36	2,69	3,31	2,29	3,13
Makkelijk om hier te vinden wat ik zoek	3,44	3,28	3,62	3,42	3,41	3,41	3,43	3,26	3,31	3,61	3,43	3,63	3,66	3,44
Duidelijke bewegwijzering	3,44	3,25	3,56	3,43	3,40	3,40	3,46	3,29	3,34	3,52	3,36	3,57	3,51	3,42
Modern	3,06	3,07	3,65	3,07	2,74	3,46	3,18	3,32	2,47	3,25	2,75	3,27	2,43	3,12
Gebruiksvriendelijke catalogus	3,39	3,46	3,38	3,44	3,43	3,45	3,44	3,37	3,42	3,40	3,45	3,44	3,32	3,42
Leuk om te bezoeken	3,48	3,50	3,70	3,55	3,39	3,59	3,50	3,67	3,33	3,60	3,30	3,40	3,71	3,52
Totaal	3,29	3,33	3,61	3,33	3,23	3,49	3,36	3,34	3,00	3,46	3,22	3,47	3,22	3,35

De gemiddelde scores op facetten rondom de inrichting en vindbaarheid van materialen in de bibliotheek zijn hoog. Vooral over de items “leuk om te bezoeken” en “overzichtelijkheid” zijn de bezoekers zeer tevreden. Gennep scoort daarbij het hoogst. Vrijwel iedereen vindt dit een sfeervolle en moderne vestiging. Ook wat betreft de overzichtelijkheid en het gemak om te vinden wat men zoekt, scoren alle vestigingen een ruime voldoende. Dit geldt tevens voor de catalogus. Deze wordt door een ruime meerderheid als gebruiksvriendelijk ervaren.

9.2.7 Klantwaardering voor prijs-kwaliteitverhouding

Voor alle vestigingen geldt dat een meerderheid van de respondenten vindt dat de bibliotheek waar biedt voor haar geld. Men vindt het abonnement goed betaalbaar, maar een deel van de respondenten geeft wel aan dat zij het leengeld aan de hoge kant vinden. Dit komt mogelijk doordat net twee maanden voor het KTO het leengeld was verhoogd. Opvallend is dat mensen uit de kleine vestigingen even tevreden zijn over de prijs-kwaliteitverhouding als klanten uit de grotere vestigingen.

Prijs-kwaliteitverhouding	Tot
Het leengeld voor materialen is laag	3,14
Het lidmaatschap (abonnement) van deze bibliotheek is goed betaalbaar	3,40
De bibliotheek biedt veel waar voor haar geld	3,39

9.2.8 Algehele klantwaardering per vestiging en BiblioPlus geheel

Alle vestigingen krijgen van de ondervraagden een ruime voldoende als rapportcijfer, variërend van een 7,6 in Mook en St. Anthonis tot een 8,1 in Vierlingsbeek. Het gemiddelde van alle vestigingen samen is een 7,9. Dat is net iets hoger dan het Brabantse gemiddelde van 7,8 en gelijk aan het landelijke gemiddelde. Het is echter belangrijk dat bij het vergelijken van de rapportcijfers het onderscheid naar vestigingsgrootte wordt meegenomen. Kleinere vestigingen krijgen doorgaans een relatief hoog rapportcijfer. De verwachting van mensen bij dergelijke kleine vestigingen ligt lager dan bij grotere bibliotheken en dat weerspiegelt zich in het cijfer. Daarnaast zien mensen in kleine dorpen steeds meer voorzieningen verdwijnen tegen hun zin in. Dit geeft vaak extra waardering voor de voorzieningen, hoe klein soms ook, die er nog wel zijn.

Gemiddelde rapportcijfer voor de dienstverlening	cijfer	Gemiddelde rapportcijfer voor de dienstverlening	cijfer
Cuijk	7,70	Vierlingsbeek	8,10
Boxmeer	7,70	Mook	7,60
Gennep	8,00	Overloon	7,90
Grave	7,90	Wanroij	7,90
Mill	7,80	Haps	7,90
Bergen	7,90	Oeffelt	7,90
St. Anthonis	7,60	Totaal	7,84

9.3 Waardering door de overheid en financier

De gemeenten in het Land van Cuijk en Maasduinen zijn de belangrijkste opdrachtgevers en financiers van de bibliotheek. In de periode juni 2006 tot eind 2007 is met alle gemeenten gezamenlijk gewerkt aan een regionale samenwerkingsovereenkomst. Deze samenwerking verliep zeer vruchtbaar.

Met individuele gemeenten is, op basis van het ontwikkelde productenboek en in de aanloop naar 1 januari 2008, gesproken over het gewenste dienstverleningsniveau in de periode 2008-2011. Ondanks het feit dat gemeenten geconfronteerd werden met een aantal kostenstijgingen, verliepen deze gesprekken in goede harmonie. In een aantal gevallen waren keuzes onvermijdelijk. Deze werden echter gedragen door bestuur en politiek op gemeentelijk niveau.

Om de kwaliteit van de openbare bibliotheken te bewaken is door Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en de Vereniging van Openbare bibliotheken (VOB) een landelijke certificeringsnorm opgesteld. Bibliotheken moeten aan deze norm voldoen. Om dit te toetsen worden bibliotheken vanaf 2007 elke vier jaar onderzocht door onafhankelijke auditoren. De certificeringsaudit van BiblioPlus vond plaats op 5 juni 2007. De conclusie van deze audit was positief met zelfs een aantal lovende commentaren over de ontwikkeling van de dienstverlening en organisatie.

Enige kritiek werd door de onderzoekers geleverd op de openingstijden van een aantal vestigingen. Deze voldeden niet aan de minimale eis van 15 uur per week. BiblioPlus heeft zich in de ontwikkeling van het productenboek op het standpunt gesteld dat het op dit moment politiek onhaalbaar is om de openingstijden van een aantal vestigingen te verruimen.

9.4 Medewerkerstevredenheidsonderzoek

In mei 2007 is een onderzoek uitgevoerd naar de tevredenheid van medewerkers. De opzet van dit onderzoek maakt onderlinge vergelijkbaarheid mogelijk tussen de Brabantse bibliotheken (en op termijn wellicht landelijk). In 2011 zal wederom een onderzoek naar de tevredenheid van medewerkers worden uitgevoerd. De belangrijkste conclusies uit de onderzoeksrapportage zijn (grotendeels letterlijk) hieronder weergegeven.

9.4.1 Werkdruk & stress

De oorzaken van stress kunnen gelegen zijn in het werktempo, de mogelijkheden dit tempo te reguleren, sociale conflicten versus sociale steun, onzekerheid over de toekomst en organisatieproblemen. De waardering van deze “stressoren” ligt precies op het gemiddelde van de andere onderzochte bibliotheken.

- **Werkdruk:** uit het MTO blijkt dat bijna 40% van de medewerkers van mening is dat ze vaak teveel werk moeten doen in de beschikbare tijd. Toch is een meerderheid (55%) van mening dat er voldoende menskracht is om al het werk uit te voeren. Dit geldt ook voor de helft van de medewerkers die aangeven altijd teveel werk te hebben.
- **Regelmogelijkheden:** over de mate waarin men het eigen werk kan regelen zijn de meeste medewerkers vaak wel tevreden. Men krijgt voldoende ruimte om zelf keuzes te maken en hun eigen planning te regelen. Echter over het tijdstip waarop dingen klaar moeten zijn, geeft een meerderheid aan dat zij geen tot weinig vrijheid hebben. De opdrachten die medewerkers krijgen zijn over het algemeen voor vrijwel iedereen duidelijk.
- **Sociale steun:** over de mate van sociale steun door collega's en leidinggevenden zijn de meeste medewerkers positief. Er zijn slechts af en toe conflicten met leidinggevenden of collega's. Een overgrote meerderheid van de medewerkers voelt zich juist zeer gewaardeerd door zijn of haar leidinggevende en collega's. Ook is er geen sprake van structurele problemen in de omgang met klanten.
- **Baanzekerheid:** tot slot de baanzekerheid. Een ruime meerderheid van de medewerkers maakt zich hierover geen zorgen. Voor een paar medewerkers is dit minder vanzelfsprekend. De gemiddelde waardering ligt op deze “stressor” iets lager dan bij andere onderzochte bibliotheken.

Als stressreacties voorkomen, dan is dat in de meeste gevallen incidenteel (soms eerder dan structureel (vaak of altijd)). Opvallend is wel dat veel medewerkers zich in hun vrije tijd wel eens zorgen maken over problemen op het werk of aan het einde van de dag uitgeput zijn.

9.4.2 Middelen, mogelijkheden en management

Medewerkertevredenheid wordt bepaald door de mate waarin het werk een bijdrage levert aan doelen die men belangrijk vindt. De mate waarin een medewerker doelen kan behalen, wordt mede bepaald door drie m's: mogelijkheden, middelen en management. Medewerkertevredenheid wordt bepaald door de mate waarin het werk een bijdrage levert aan doelen die men belangrijk vindt.

- **Mogelijkheden:** de meeste medewerkers zijn positief over de mate waarin zij het werk naar eigen inzicht mogen inrichten. Ook als het gaat om de helderheid van het takenpakket en tbv's (taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden) is een meerderheid tevreden hierover. Kritiek is er vooral op de doorgroeimogelijkheden en in iets mindere mate op de mogelijkheden voor scholing. Bijna de helft van de respondenten vindt dat er binnen BiblioPlus onvoldoende mogelijkheden zijn om door te groeien en ruim een derde is ontevreden over de scholingsmogelijkheden. Dit is een lagere waardering dan het gemiddelde van de Brabantse basisbibliotheken.
- **Middelen:** als het gaat om de middelen dan zijn medewerkers bijzonder tevreden over de apparatuur waarmee wordt gewerkt. Over het salaris, in verhouding tot de verrichtte werkzaamheden, is men minder tevreden. Dit geldt ook over de vraag of er voldoende budget is om de taken uit te kunnen voeren. Het gemiddelde oordeel over de middelen is ongeveer gelijk aan het gemiddelde van de Brabantse basisbibliotheken.
- **Management:** volgens een ruime meerderheid van de medewerkers heeft het management een duidelijke visie. Daarnaast vindt de meerderheid dat de directie goed naar hen luistert. Over de mate waarin de directie weet wat er op de werkvloer speelt en de interne communicatie zijn de meningen verdeeld. Ongeveer één op de drie medewerkers is over beide onderdelen (zeer) tevreden, terwijl ongeveer evenveel mensen juist ontevreden zijn. De overige 30% is neutraal. Het gemiddelde oordeel over het management is hoger dan het gemiddelde van de Brabantse basisbibliotheken.

9.4.3 Medewerkertevredenheid

Een ruime meerderheid van de medewerkers staat (zeer) positief tegenover hun taken en de organisatie waarvoor zij die verrichten. Bijna iedereen heeft plezier in zijn/haar taken en vindt het werk leuk en belangrijk. Gemiddeld geven medewerkers van BiblioPlus een 7,7 als rapportcijfer voor hun takenpakket en een 7,0 voor de organisatie als werkgever. Positief zijn medewerkers vooral over het prettige contact met klanten en collega's. Ook de afwisseling en zelfstandigheid van de werkzaamheden worden door veel medewerkers als positief aspect genoemd.

Naast positieve eigenschappen worden door een aantal medewerkers ook minder positieve genoemd. Bij dit onderdeel is de variatie in gegeven antwoorden groter dan bij de positieve punten. Er zijn echter twee punten die er wel duidelijk uitspringen. Het gaat om de grote werkdruk (of het moeten doen van teveel werk in de beschikbare tijd) en de interne communicatie.

Wat opvalt is dat de tevredenheid van I&A-medewerkers, niet zijnde vestigingscoördinator, ongeveer 1 tot 1½ rapportcijfer lager ligt dan de overige medewerkers. Dit patroon was ook zichtbaar in de beantwoording van andere vragen door I&A-medewerkers.

9.4.4 Bedrijfscultuur

De bedrijfscultuur betreft de manier waarop medewerkers met elkaar en derden omgaan. De bedrijfscultuur is gemeten op vier dimensies. Het merendeel van de medewerkers oordeelt neutraal tot positief over de verschillende facetten van de bedrijfscultuur. Op alle cultuurdimensies scoort BiblioPlus significant hoger dan het gemiddelde van de Brabantse basisbibliotheken.

- **Efficiëncy en daadkracht:** als het gaat om efficiëncy en daadkracht dan is men vooral positief over de daadkracht van de organisatie, de mate van eigen verantwoordelijkheid en het nakomen van afspraken. Over de duidelijkheid rondom taken en bevoegdheden en de manier waarop deze op elkaar zijn afgestemd, is ongeveer een kwart van de medewerkers ontevreden. Verder zou volgens 16% van de medewerkers de efficiëntie van de vergaderingen (sterk) verbeterd kunnen worden.
- **Democratisch gehalte en de communicatie:** als het gaat om communicatie en inspraak laten de uitkomsten zien dat met name de aspecten “luisteren naar ideeën van medewerkers” en “goede interne communicatie” volgens respectievelijk 18% en 27% van de werknemers onvoldoende wordt gevonden. Wel vindt nagenoeg iedereen dat medewerkers voldoende inspraak hebben.
- **Gerichtheid op leren:** over de mogelijkheden om nieuwe dingen te leren en persoonlijke ontwikkelingsmogelijkheden is men verdeeld. De meeste medewerkers worden wel actief gestimuleerd om veel te leren en kennis op te doen. Ongeveer 20% van de medewerkers vindt echter dat dit niet het geval is. Verder geeft een meerderheid aan dat zij zeker niet dagelijks iets nieuws leren.
- **Ondernemend gehalte:** het laatste aspect is het ondernemende karakter van de organisatie. Uit de tabel komt naar voren dat dit aspect door een grote meerderheid van de werknemers positief wordt beoordeeld. Zo vindt 85% dat de organisatie ondernemend en actief is. Er wordt in de ogen van de medewerkers veel samengewerkt met andere organisaties. Ook de overige aspecten van dit onderdeel worden door veel medewerkers positief beoordeeld.

9.5 INK-positie-bepaling

In 2007 heeft BiblioPlus zichzelf geëvalueerd aan de hand van het kwaliteitsmodel INK. Dit model onderscheidt een aantal relevante velden. De zelfevaluatie, ook wel INK-positiebepaling genoemd, werd geleid door de projectleider van de gezamenlijke Brabantse bibliotheken. De belangrijkste aanbevelingen uit deze zelfevaluatie zijn verwerkt in dit beleidsplan.

Bijlage 2. Beoogde resultaten leden en uitleningen 2008-2011

Aantal jeugdleden (tot en met 12 jaar)

Gemeente	Inwoners	Percentage 2005	Aantal 2005	Percentage 2006	Aantal 2006	Percentage 2007	Aantal 2007	Percentage norm 2008	Aantal 2008	Percentage norm 2009	Aantal 2009	Percentage norm 2010	Aantal 2010	Percentage norm 2011	Aantal 2011	Procentuele stijging 2006-2011
Cuijk (NB)	4.038	69,5%	2.806	62,9%	2.540	51,6%	2.083	63,0%	2.544	64,0%	2.584	65,0%	2.625	65,0%	2.625	2,1%
Boxmeer (NB)	4.750	65,9%	3.128	66,4%	3.156	59,2%	2.811	67,0%	3.183	68,0%	3.230	68,0%	3.230	68,0%	3.230	1,6%
Grave (NB)	2.108	71,2%	1.501	63,2%	1.333	59,9%	1.263	64,0%	1.349	65,0%	1.370	65,0%	1.370	65,0%	1.370	1,8%
Mill (NB)	1.805	69,8%	1.260	62,2%	1.123	62,8%	1.134	63,0%	1.137	64,0%	1.155	65,0%	1.173	65,0%	1.173	2,8%
St. Anthonis (NB)	2.043	89,0%	1.818	83,2%	1.699	82,0%	1.676	83,0%	1.696	83,0%	1.696	83,0%	1.696	84,0%	1.716	0,8%
Bergen (L)	2.037	77,3%	1.574	69,2%	1.409	68,8%	1.401	69,0%	1.406	70,0%	1.426	70,0%	1.426	70,0%	1.426	0,8%
Mook (L)	1.302	64,1%	835	50,5%	658	31,8%	414	52,0%	677	53,0%	690	54,0%	703	55,0%	716	4,5%
Gennep (L)	2.500	62,8%	1.569	59,2%	1.479	60,0%	1.499	60,0%	1.500	61,0%	1.525	61,0%	1.525	61,0%	1.525	1,8%
Totaal	20.583	70,4%	14.491	65,1%	13.397	59,7%	12.281	65,5%	13.491	66,4%	13.676	66,8%	13.748	67,0%	13.781	1,9%

Aantal jongeren-leden (13 t/m 17 jaar)

Gemeente	Inwoners	Percentage 2005	Aantal 2005	Percentage 2006	Aantal 2006	Percentage 2007	Aantal 2007	Percentage norm 2008	Aantal 2008	Percentage norm 2009	Aantal 2009	Percentage norm 2010	Aantal 2010	Percentage norm 2011	Aantal 2011	Procentuele stijging 2006-2011
Cuijk (NB)	1.510	130,7%	1.973	36,8%	555	35%	536	70,0%	1.057	72,0%	1.087	73,5%	1.110	75,0%	1.133	38,2%
Boxmeer (NB)	1.950	49,6%	968	58,0%	1.131	54%	1.062	70,0%	1.365	72,0%	1.404	73,5%	1.433	75,0%	1.463	17,0%
Grave (NB)	823	102,6%	844	38,9%	320	44%	360	70,0%	576	72,0%	593	73,5%	605	75,0%	617	36,1%
Mill (NB)	711	105,6%	751	48,8%	347	51%	363	70,0%	498	72,0%	512	73,5%	523	75,0%	533	26,2%
St. Anthonis (NB)	856	64,0%	548	60,4%	517	60%	515	70,0%	599	72,0%	616	73,5%	629	75,0%	642	14,6%
Bergen (L)	939	33,8%	317	31,2%	293	28%	264	70,0%	657	72,0%	676	73,5%	690	75,0%	704	43,8%
Mook (L)	532	34,4%	183	14,8%	79	15%	78	70,0%	372	72,0%	383	73,5%	391	75,0%	399	60,2%
Gennep (L)	1.010	43,6%	440	43,9%	443	43%	434	70,0%	707	72,0%	727	73,5%	742	75,0%	758	31,1%
Totaal	8.331	72,3%	6.024	44,2%	3.685	43%	3.612	70,0%	5.832	72,0%	5.998	73,5%	6.123	75,0%	6.248	30,8%

Aantal volwassen leden (18 jaar en ouder)

Gemeente	Inwoners	Percentage 2005	Aantal 2005	Percentage 2006	Aantal 2006	Percentage 2007	Aantal 2007	Percentage norm 2008	Aantal 2008	Percentage norm 2009	Aantal 2009	Percentage norm 2010	Aantal 2010	Percentage norm 2011	Aantal 2011	Procentuele stijging 2006-2011
Cuijk (NB)	18.667	15,0%	2.807	14,2%	2.645	13,0%	2.436	15,0%	2.800	15,0%	2.800	15,0%	2.800	15,0%	2.800	0,8%
Boxmeer (NB)	22.029	12,0%	2.638	11,5%	2.537	11,5%	2.532	12,0%	2.643	12,0%	2.643	13,0%	2.864	13,0%	2.864	1,5%
Grave (NB)	9.888	15,3%	1.513	14,4%	1.423	13,9%	1.376	14,0%	1.384	14,0%	1.384	15,0%	1.483	15,0%	1.483	0,6%
Mill (NB)	8.492	13,7%	1.163	12,2%	1.039	11,8%	1.001	12,0%	1.019	12,0%	1.019	13,0%	1.104	13,0%	1.104	0,8%
St. Anthonis (NB)	8.866	16,2%	1.432	15,0%	1.333	14,8%	1.308	15,0%	1.330	15,0%	1.330	16,0%	1.419	16,0%	1.419	1,0%
Bergen (L)	10.591	8,6%	914	8,1%	861	8,5%	905	8,0%	847	9,0%	953	9,0%	953	10,0%	1.059	1,9%
Mook (L)	6.190	7,3%	452	6,9%	430	7,2%	444	7,0%	433	7,0%	433	8,0%	495	9,0%	557	2,1%
Gennep (L)	13.351	11,0%	1.466	10,5%	1.406	10,5%	1.400	11,0%	1.469	12,0%	1.602	12,0%	1.602	13,0%	1.736	2,5%
Totaal	98.074	12,6%	12.385	11,9%	11.674	11,6%	11.402	12,2%	11.926	12,4%	12.165	13,0%	12.720	13,3%	13.021	1,4%

Totaal aantal leden (exclusief instellingen) en percentage van de bevolking

Gemeente	Inwoners	Percentage 2005	Aantal 2005	Percentage 2006	Aantal 2006	Percentage 2007	Aantal 2007	Percentage norm 2008	Aantal 2008	Percentage norm 2009	Aantal 2009	Percentage norm 2010	Aantal 2010	Percentage norm 2011	Aantal 2011	Procentuele stijging 2006-2011
Cuijk (NB)	24.215	31,3%	7.586	23,7%	5.740	20,9%	5.055	26,4%	6.401	26,7%	6.472	27,0%	6.535	27,1%	6.557	3,4%
Boxmeer (NB)	28.729	23,4%	6.734	23,8%	6.824	22,3%	6.405	25,0%	7.191	25,3%	7.277	26,2%	7.527	26,3%	7.556	2,5%
Grave (NB)	12.819	30,1%	3.858	24,0%	3.076	23,4%	2.999	25,8%	3.310	26,1%	3.347	27,0%	3.458	27,1%	3.471	3,1%
Mill (NB)	11.008	28,8%	3.174	22,8%	2.509	22,7%	2.498	24,1%	2.654	24,4%	2.686	25,4%	2.800	25,5%	2.810	2,7%
St. Anthonis (NB)	11.765	32,3%	3.798	30,2%	3.549	29,7%	3.499	30,8%	3.625	31,0%	3.642	31,8%	3.743	32,1%	3.777	1,9%
Bergen (L)	13.567	20,7%	2.805	18,9%	2.563	18,9%	2.570	21,4%	2.910	22,5%	3.055	22,6%	3.069	23,5%	3.189	4,6%
Mook (L)	8.024	18,3%	1.470	14,5%	1.167	11,7%	936	18,5%	1.483	18,8%	1.506	19,8%	1.589	20,8%	1.672	6,3%
Gennep (L)	16.861	20,6%	3.475	19,7%	3.328	19,8%	3.333	21,8%	3.676	22,9%	3.854	22,9%	3.869	23,8%	4.018	4,1%
Totaal	126.988	25,9%	32.900	22,6%	28.756	21,5%	27.295	24,6%	31.249	25,1%	31.840	25,7%	32.591	26,0%	33.051	3,4%

Toelichting:

Deze berekeningen gaan uit van gelijkblijvende bevolkingsomvang en -opbouw.

De cijfers van 2007 zijn exclusief leden in Haps en Beers, exclusief JSP Molenhoek, exclusief servicepunt Gassel, inclusief alle busleden, excl. 'oude' schoolbibliotheek; Relatief veel jongeren staan ingeschreven als lid in een bibliotheekvestiging in een andere gemeente dan hun woongemeente. In feite is hier ten behoeve van de verantwoording dus alleen het regionaal totaal relevant.

De cijfers voor 2008-2011 zijn op basis van een percentagenorm. Het aantal normleden is het resultaat van percentagenorm x inwoners 2006.

Instellingsleden tellen als lid maar vallen buiten deze berekening.

Aantal uitleningen (incl. verlengingen) (in duizendtallen)

Gemeente	2005 (obv jaarverslag)	Uitleningen per lid 2005	2006 (obv jaarverslag)	Uitleningen per lid 2006	Prognose 2007 conform onderstaande	2007	Uitleningen per lid 2008	Uitleningen norm 2008	Uitleningen per lid 2009	Uitleningen norm 2009	Uitleningen per lid 2010	Uitleningen norm 2010	Uitleningen per lid 2011	Uitleningen norm 2011
Cuijk (NB)	272	36	270	47	244	48	39	250	39	251	39	253	39	254
Boxmeer (NB)	342	51	282	41	279	44	39	280	39	281	38	283	38	284
Grave (NB)	138	36	136	44	134	45	40	134	40	135	39	135	39	136
Mill (NB)	112	35	114	45	129	52	43	115	43	116	41	116	42	117
St. Anthonis (NB)	169	44	170	48	178	51	48	175	48	176	47	177	47	178
Bergen (L)	105	37	109	43	110	43	36	105	35	106	35	106	33	107
Mook (L)	52	35	55	47	46	49	34	50	33	50	32	51	30	51
Gennep (L)	122	35	133	40	148	44	41	150	39	151	39	152	38	152
Totaal	1.312	40	1.269	44	1.268	46	40	1.259	40	1.265	39	1.272	39	1.278

De VOB-definitie worden gehanteerd. De cijfers van 2007 zijn exclusief Haps, Beers, servicepunt Gassel, JSP Molenhoek en bibliobus. Exclusief uitleningen schoolcolle