

Kennisbank Spreiding & Bereik in het Landelijk Gebied



**Pro
biblio**

**Wij versterken
bibliotheekwerk
in het landelijk
gebied**

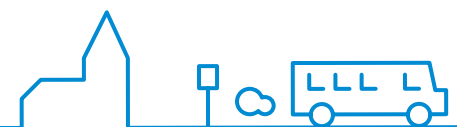
Inhoud

INLEIDING	3
1. HET PROJECT IN HET KORT	5
Model Spreiding & Bereik in het Landelijk Gebied	6
Resultaten na drie jaar	7
2. ENKELE DIRECTEUREN AAN HET WOORD	9
Jeannette Braam, Bibliotheek Heiloo	9
Ankie Kessler, de Bibliotheek AanZet	10
Victor Thissen, Bibliotheek Zuid-Hollandse Delta	11
3. DE INTERVENTIES	12
Bereikbaarheid	13
Toegankelijkheid	25
Kwaliteit	39



Inleiding

Probiblio werkt in opdracht van de provincies Zuid- en Noord-Holland samen met bibliotheken in de landelijke regio's aan innovatie en verbetering van de bibliotheekvoorzieningen.



Zowel landelijk als provinciaal is er extra aandacht voor de innovatie in de bibliotheeksector in het landelijk gebied. Sinds de start van het project Spreiding & Bereik in het Landelijk Gebied in 2017 zijn er met 12 bibliotheken in Noord- en Zuid-Holland lokale vraagstukken opgepakt. De onderwerpen spelen op de terreinen bereikbaarheid, toegankelijkheid en kwaliteit.

Deze Kennisbank is een verzameling van de resultaten van het project. Op dit moment is er een breed pallet aan interventies waarmee een steviger bibliotheekwerk in het landelijk gebied kan worden bereikt. In hoofdstuk twee vertellen drie directeuren wat de aanpak voor hun bibliotheek heeft betekend. Hoofdstuk drie geeft bibliotheken een overzicht van de interventies; mogelijke oplossingen voor lokale vraagstukken. Dit overzicht wordt doorlopend aangevuld.



Zicht op Noord-Holland

De kust van Noord-Holland
Van Zandvoort tot Texel
Leeg land, ondergrond, stuifzand
Wegwaaiend en ronddraaiend
Net als het eb en de vloed
Komt het op en keert het weerom.

Langs de rand van het IJsselmeer
Fietsen we tegen de wind
Over de stelling
die Amsterdam beschermen zou
De leegten en de kleine kern
wat vinden we er zo gauw
Een servicepunt van de lokale bibliotheek
Als laatste bolwerk
Dat van geen wijken weet
Net als het eb en de vloed
komt het op en keert het weerom.

Vanuit haar maatschappelijke taak
Brengt de bibliotheek
Samenkomst, lering en vermaak
De kleine kern als optelsom
van al wat verdween
komt, net zoals eb en vloed keren,
op en weerom.

Mirjam Noach

Polderdichter Haarlemmermeer 2018 en 2019



1. Het project in het kort

Probiblio heeft voor dit project in 2017 de aanpak Spreiding & Bereik in het Landelijk Gebied ontwikkeld. Centraal staat daarbij of en hoe de bibliotheekdienstverlening in het landelijk gebied kan worden verbeterd.



De landelijk gebieden in zowel provincie Noord-Holland als Zuid-Holland komen grotendeels overeen met de gebieden die door het Centraal Bureau voor de Statistiek als matig stedelijk, weinig stedelijk en niet stedelijk worden bestempeld.

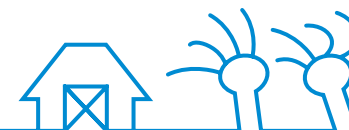
Het doel van de aanpak is: (1) het ontwikkelen van innovatief beleid en het effectief inzetten van extra middelen voor bibliotheken in het landelijk gebied, waardoor (2) de bereikbaarheid, toegankelijkheid en kwaliteit van bibliotheekvoorzieningen in deze gebieden verbetert. Onder deze termen wordt verstaan: **bereikbaarheid**, de fysieke toegang tot de bibliotheekvestiging en activiteiten in afstand en frequentie van aanbod; **toegankelijkheid**, de laagdrempeligheid, het welkomstgevoel van de bibliotheekvestiging, de aanwezigheid van faci-

teiten; **kwaliteit**, de mate van kwaliteit van de aanwezige dienstverlening en de gehele bibliotheekorganisatie.

De aanpak bestaat concreet uit het opstellen van een Gebiedsprofiel en Uitvoeringsplan voor elke bibliotheekorganisatie, van waaruit vervolgens gewerkt wordt aan interventies en pilots. De verwachte impact van deze aanpak voor de bibliotheekorganisatie is afhankelijk van de interventie, van bijvoorbeeld verbeterde samenwerking met partners tot verhoogde tevredenheid onder klanten.

Vanaf 2020 krijgt het programma een andere aanpak en richten de adviseurs zich voornamelijk op het uitvoeren van de interventies, waardoor nog meer bibliotheken in het landelijk gebied kunnen worden bijgestaan.





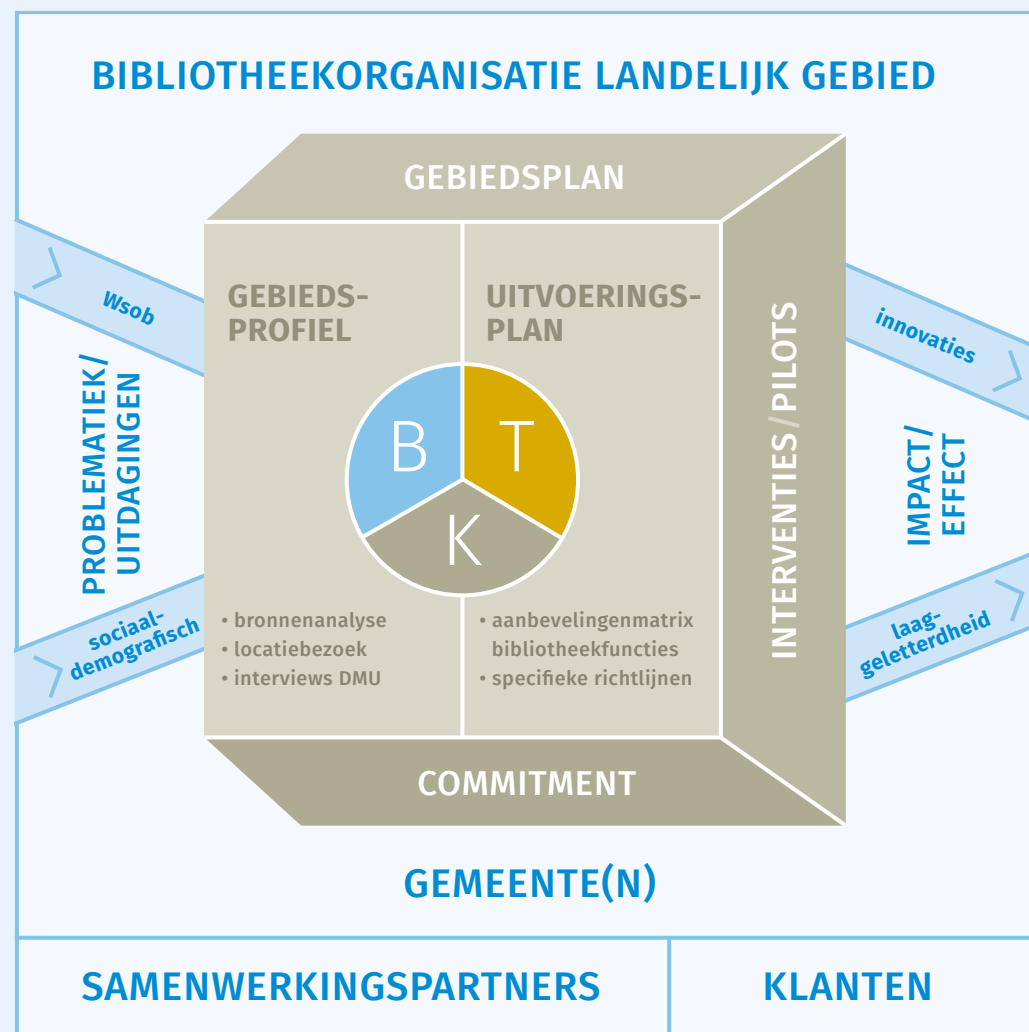
Model Spreiding & Bereik Landelijk Gebied

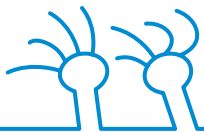
De aanpak Spreiding & Bereik in het Landelijk Gebied volgt een multidisciplinaire aanpak, zoals is weergegeven in het model hiernaast. Het is een vorm van beleidsonderzoek op de terreinen van bereikbaarheid (**B**), toegankelijkheid (**T**) en kwaliteit (**K**) en bestaat uit een beschrijvend onderzoeksdeel (het **Gebiedsprofiel**) en een voorschrijvend adviesdeel (het **Uitvoeringsplan**). Samen vormen deze delen het **Gebiedsplan**.

Het Gebiedsprofiel bestaat uit *desk research* en *field research* en komt tot stand op basis van zowel kwantitatief onderzoek en kwalitatief onderzoek (**interviews** met bibliotheekdirecties en waarnemingen op **locatie** in bibliotheekvestigingen).

Met het Uitvoeringsplan wordt de basis gelegd voor de **interventies** en **pilots** die worden uitgevoerd. Het plan is een logisch vervolg op de conclusies en aanbevelingen die in het Gebiedsprofiel zijn opgenomen; het is een opsomming van ambities van de bibliotheek op het gebied van de 5 bibliotheekfuncties en **specifieke richtlijnen** waaraan daadwerkelijk gaat worden gewerkt.

De rode draad door de aanpak zijn de **problematiek** en de **uitdagingen** van de bibliotheek die betrekking op **sociaaldemografische** aspecten van het landelijk gebied en bibliotheekspecifieke factoren zoals de **Wsob**, **laaggeletterdheid** en **bibliotheekinnovaties**. Het onderzoek vindt plaats in het gebied waarin de betreffende bibliotheekorganisatie de dienstverlening aanbiedt en altijd met het **commitment** van zowel de bibliotheek als stakeholders. Naast de **gemeente(n)** zijn **samenwerkingspartners** en **klanten** (bibliotheekleden en bezoekers) de belangrijke stakeholders waarmee de bereikbaarheid, toegankelijkheid en kwaliteit inzichtelijk kan worden gemaakt en verbeterd.





Resultaten na drie jaar

Sinds de start van het project in 2017 zijn er veel aanbevelingen gedaan aan de bibliotheken en zijn meerdere interventies ondernomen.

Samen met de bibliotheekorganisaties zijn in de loop van het project in totaal 72 ambities opgesteld. Ruim de helft heeft betrekking op de verbeteringen in kwaliteit van de dienstverlening, iets meer dan 30% op de verbeteringen in toegankelijkheid en gebruik en bijna 20% van de verbeteringen hebben betrekking op de bereikbaarheid.

Het merendeel (62%) van de ambities van de bibliotheken op het gebied van bereikbaarheid gaat over het verbeteren van bestaande fysieke gebouwen, de overige aanbevelingen (38%) gaan over de realisatie van nieuwe gebouwontwikkeling. Om de toegankelijkheid te verbeteren lagen de wensen vooral op het gebied van een hogere inzet op de doelgroepen kwetsbaren (32%) en jeugd (18%), en het verbeteren van de zichtbaarheid met marketing- & communicatie-acties (23%). De kwaliteit van de bibliotheekdienstverlening willen bibliotheken verbeteren door een intensievere samenwerking met partners (32%), meer

financiële slagkracht (22%) en activiteitenprogrammering (19%), en beter HR-beleid (16%). Ambities die in het oog springen, zijn de aandacht voor duurzaamheid en de taalaanpak van NT1'ers in samenwerking met bedrijven.

De deelnemende bibliotheken is ook gevraagd wat volgens hen de impact is van het project in verhouding tot de taken uit de Wsob. De bibliotheken stellen dat door de bank genomen de ambities op de functie Lezen en literatuur naar beneden dienen te worden bijgesteld. Hierdoor komt er inzet en budget vrij om de ambities op de functies Kennis en informatie, Educatie en ontwikkeling, Ontmoeting en debat en Kunst en cultuur te kunnen intensiveren. Bibliotheken in het landelijk gebied zijn zich er sterk van bewust dat de transitie in de bibliotheeksector met name voor deze laatste twee functies geldt. Aandacht en budget zou vooral beschikbaar moeten worden gesteld voor ontmoeting en debat en taaltrajecten, en minder voor boeken en boekenkasten.

Een deel van de ambities is vanuit het project Spreiding & Bereik in het Landelijk Gebied met interventies en pilots

ook daadwerkelijk gerealiseerd. Sinds de start van het project in 2017 zijn in totaal 35 acties en pilots uitgevoerd. De belangrijkste worden in hoofdstuk 3 van dit document beschreven. De inzet vanaf 2020 is vooral gericht op dit deel van de aanpak: het realiseren van nog meer interventies om de bibliotheken in het landelijk gebied nóg succesvoller te maken.





Schets van Zuid-Holland

Waar treffen we elkaar voor een goed gesprek
 In het landelijk gebied vol ruimte en vrijheid.
 Hoe komen we tot de kern, of liever erin
 Leegte stemt tot leegte en verlatenheid.

Letters! Verbinden op ieder niveau.
 Overbruggen afstanden klein en groot.
 Communicatie, iedere vorm daarvan
 Nodigt uit en roept op tot meer.
 Het is de bibliotheek;
 Dáár komen we samen.
 Laagdrempelig, net als de taal.

Zoek ze tussen bollenvelden
 Lang in lengte en felgekleurd.
 In het groene gras, nattig van dauw
 Of in het Westland met zijn kassen en gewassen.
 Langs meanderende rivieren en kronkelige slootjes
 Waar vogels zwermen boven het weidse land.

Taal en vaardigheid juist in dit gebied,
 De noodzaak ervan is een gegeven.
 Houd in het landelijke de mogelijkheid in stand
 De vreugde van taal onuitputtelijk te beleven.

Mirjam Noach

Polderdichter Haarlemmermeer 2018 en 2019



2. Directeuren aan het woord

Bibliotheek Heiloo deed in 2019 een project rondom de realisatie van het Huis van Duurzaamheid, een fysieke ontmoetingsplek in de bibliotheek en een netwerkorganisatie die zich inzet om CO2 uitstoot te verminderen.

Wat was de reden om deel te nemen aan het project Spreiding & Bereik in het Landelijk Gebied?

Toen we werden benaderd door Probiblio om mee te doen zag ik de kans schoon om een nieuwe doelgroep te bereiken. Voor bibliotheken is het belangrijk om zoveel mogelijk doelgroepen te bereiken. En we hebben de verantwoordelijkheid om mensen mee te nemen in maatschappelijke ontwikkelingen, op een toegankelijke manier. In mijn achterhoofd zat de wens om iets

met duurzaamheid te doen. In dit project nemen we de inwoners van Heiloo mee in de transitie die de lokale overheid voor ogen heeft door onder andere praktische tips te geven om je levensstijl te verduurzamen. Zoals informatie over afvalverwerking of de aanschaf van zonnepanelen.

Wat heeft de aanpak de bibliotheek opgeleverd?

Ik merk nu, na een paar maanden, al dat het werkt: we bereiken met de programmering rond duurzaamheid daadwerkelijk een andere doelgroep. Neem bijvoorbeeld de lezing van Diederik Samsom. Normaal gesproken zou 75% van de aanwezigen vrouw zijn, nu was 75% man. De opkomst was ook verbeterd ten opzicht van voorgaande activiteiten; we moesten zelfs stoelen bijplaatsen. Kortom, het was een succes!

Onze veranderde programmering heeft ook gesprekken opgeleverd met nieuwe samenwerkingspartners. Bedrijven en maatschappelijke organisaties die ons eerst niet wisten te vinden, nemen nu contact met ons op. Het onderwerp duurzaamheid leeft en veel mensen zijn er onzeker over. Onze samenwerkingspartners geven aan dat ze het als zeer waardevol ervaren dat er een plaats is waar betrouwbare informatie gegeven kan worden.



‘We bereiken nu daadwerkelijk een andere doelgroep.’

Jeanette Braam
directeur bij Bibliotheek Heiloo

Waarom is de extra aandacht voor het bibliotheekwerk in landelijk gebied nodig volgens jou?

Het is belangrijk duidelijk te maken dat we in het landelijk gebied plaatsen be-

houden waar mensen voor allerlei zaken terecht kunnen. In kleine dorpskernen is de behoefte aan een bibliotheek of een multifunctionele verzamelplaats nog groter dan in de stad omdat het vaak de enige voorziening is waar je zomaar naartoe kunt. Hoewel wij in Heiloo geen last hebben van leegloop, is er wel veel vergijzing en veroudering. Eenzaamheid van ouderen is zodoende een zorg. Zij hebben behoefte aan een plek waar het gezellig is, waar ze in gezelschap van anderen de krant kunnen lezen.



Directeuren
aan het
woord

Voor de Bibliotheek AanZet werd in 2019 een visie ontwikkeld voor nieuwe dienstverlening in de gemeente Molenlanden.

Wat was de reden om deel te nemen aan het project Spreiding en bereik in het landelijk gebied?

Ons werkgebied heeft in korte tijd veel veranderingen doorgemaakt. Van 15 gemeenten bedienen we in 2020 nog 12 gemeenten. Het betreft plaatsen onder de rook van Rotterdam, maar toch veel kleine kernen in landelijk gebied. De problematiek van het landelijk gebied gaat dus zeker ook voor ons op. Met veel

‘Het onderzoek hielp om de juiste feiten boven tafel te krijgen.’

Ankie Kessler

directeur-bestuurder de Bibliotheek AanZet

kunst en vliegwerk hebben we in al deze kernen het bibliotheekwerk weten te behouden. Alles wat je aangereikt krijgt wat kan bijdragen aan de aanwezigheid en kwaliteit van de bibliotheek grijpen we daarom aan.

Wat was de concrete aanpak voor jullie bibliotheek?

Heel concreet bood het project ons handvatten om in de nieuwe gemeentes in gesprek te gaan over ‘de bieb’. Het onderzoek dat Probiblio uitvoerde hielp

om de juiste feiten boven tafel te krijgen. De ambtenaren en politici moeten moeilijke afwegingen en keuzes maken.

Begrijp me goed, de vraag of bibliotheekwerk van nut is lag niet zozeer op tafel, maar wel hoe dan?

In een gemeente met veel kernen is de spreiding van bibliotheekvestigingen lastig. Kijk naar de gemeente Molenlanden: het gaat hier om twintig kernen. De

uitdagingen voor bijvoorbeeld huisvesting zijn groot: anders dan in de stad kun je niet met één bibliotheek of servicepunt het gros van de inwoners bedienen. Het gevolg is dat je scherpere keuzes moet maken.

Wat heeft de aanpak de bibliotheek opgeleverd?

Belangrijk is dat de bibliotheek in de gemeente Molenlanden nu hoger op de politieke agenda staat. We zijn met de wethouders van de gefuseerde gemeenten in dialoog gegaan over onze gezamenlijke visie op het bibliotheekwerk. De uitkomsten van het onderzoek hielpen om keuzes te maken voor kwalitatief goede dienstverlening.

Ik wil er nog aan toevoegen dat ook de bezoekers het voortbestaan van de bibliotheek heel belangrijk vinden. De behoefte is er om meningen met elkaar te delen, je in te leven in wat de ander doet en denkt, zoals gebeurt in de levendige dorpsraad in Noordeloos of Giessenburg. Mijn wens is dat niet de leegloop de nadruk krijgt, maar dat de gemeente een community wordt.

‘Met de uitkomsten in de hand konden we duidelijke keuzes voorleggen aan de gemeente.’

Victor Thissen

directeur-bestuurder Bibliotheek Zuid-Hollandse Delta

Voor Bibliotheek Zuid-Hollandse Delta is gewerkt aan de verbetering van de dienstverlening en programmering in de multifunctionele voorziening De Man in Oostvoorne.

Wat is volgens jou het belang van extra inzet op landelijk gebied?

Bibliotheekdienstverlening moet gewoon voor iedereen bereikbaar zijn. Juist en met name in het landelijk gebied. Er is bijvoorbeeld meer laaggeletterdheid dan je zou verwachten, ook in onze regio. Ik heb het dan over onze aloude kernfuncties, maar vooral ook over de nieuwe vormen van dienstverlening zoals educatie en ontmoeting. In stedelijk gebied is het makkelijker om zichtbaar te maken dat de bibliotheek aan het veranderen is. In landelijk gebied moet je veel meer moeite doen, daar mag dus best meer aandacht en geld naartoe.

Welke van de interventies die zijn uitgevoerd was voor jullie bibliotheek het meest waardevol?

Voor zowel Goeree-Overflakkee als Westvoorne is uitvoerig onderzoek gedaan naar de bestaande dienstverlening. Probiblio nam de tijd om in de materie te duiken en verbeteringen te adviseren. Het eiland Goeree-Overflakkee is één gemeente met een grote en twee kleine bibliotheekvestigingen. Met de uitkomsten in de hand konden we duidelijke keuzes voorleggen aan onze opdrachtgever, de gemeente, om de bibliotheek voor de bewoners toegankelijk te houden. Deze aanpak heeft inderdaad een slinger gegeven aan het belang van bibliotheekwerk in de gemeente. In Westvoorne kregen we beter inzicht in onze doelgroepen en konden zo het aanbod op de belangrijkste groepen toespitsen. Op basis hiervan wordt de bestaande vestiging in Oostvoorne extra leven in geblazen.

Met welke uitdaging wil je graag nog aan de slag?

Het onderwerp dat continu hoog op onze agenda staat, blijft het op peil houden van de dienstverlening in een gemeente met veel kleine kernen. Bewoners van landelijk gebied moeten voor veel voorzieningen al ver rijden,

zoals voor de supermarkt. Zijn mensen bereid om ook 20 km af te leggen naar een cursus Klik & Tik? Stoppen met deze dienstverlening zou erg jammer zijn, want juist in landelijk gebied schieten naast taalvaardigheid ook de digitale vaardigheden vaak tekort.



3. De interventies

Er is in de loop van het project een breed palet ontstaan aan interventies waarmee een steviger bibliotheekwerk in het landelijk gebied kan worden bereikt. Bibliotheken kunnen gebruik maken van dit overzicht aan mogelijke oplossingen om hun lokale uitdagingen aan te pakken.

B

BEREIKBAARHEID

B1 Haalbaarheid servicepunt 13

**B2 Visievorming vernieuwing
bibliotheekvestiging 15**

**B3 Versterking op
strategische projecten 17**

B4 Een beter bereik van NT1'ers 19

**B5 Aanpak bibliotheek
IJmond Noord 21**

B6 Visie voor Molenlanden 23

T

TOEGANKELIJKHEID

T1 Doelgroepenonderzoek 25

T2 Marketingplan 0-4 jaar 27

**T3 Vergroten bereik
programmering 29**

**T4 Draagvlakonderzoek
Sassenheim 31**

**T5 Communicatieplan
Volksuniversiteit 33**

**T6 Doelgroep onderzoek
65-75 jaar 35**

T7 Huis van Duurzaamheid 37

K

KWALITEIT

K1 Dienstverleningsconcept 39

**K2 Vestigingsplannen
programmering 41**

**K3 Partnertevredenheids-
onderzoek 43**

**K4 Inspiratie Tour ter
verbetering draagvlak 45**

K5 Factsheet gemeente 47

K6 Uitwerking strategisch beleid 49

**K7 Ontwikkeling convenant
gemeenten 51**

**K8 Vrijwilligers in bibliotheken
landelijk gebied 53**

Haalbaarheid servicepunt

INTERVENTIE B1
BEREIKBAARHEID



‘Onze bibliotheekbus verdwijnt. We willen de kern met 5.000 inwoners toch een servicepunt bieden. Is het haalbaar om in onze gemeente samen met partners een multifunctionele accommodatie te exploiteren?’

Anja Oosterlaken

directeur-bestuurder Bibliotheek Krimpenerwaard

INTERVENTIE B1 BEREIKBAARHEID

Haalbaarheid servicepunt



Een onderzoek naar de haalbaarheid van een bibliotheekservicepunt in een multifunctionele accommodatie

HANDIGE DOCU- MENTEN

[Distributievormen
kleinschalige voorzieningen](#)

Op te vragen bij de bibliotheek:

- Visiedocument Het Kwartier
- Modelbeschrijving en financiële doorberekening BibbPunt

DE AANPAK

In opdracht van de bibliotheek verkende Probiblio de mogelijkheid om een servicepunt te realiseren in Het Kwartier, de al bestaande multifunctionele accommodatie in de gemeente Stolwijk. Probiblio en de bibliotheek voerden allereerst verkennende gesprekken met de partners van de accommodatie. Beide partijen brachten hun wensen en functies in kaart. Met de uitkomsten werd een vlekkenplan geschetst en een gezamenlijk financieel plan opgesteld. Omdat de plannen invloed konden hebben op de gemeentelijke bijdrage voor de bibliotheek, werd de gemeente goed op de hoogte gehouden van de voortgang van de gesprekken.

HET RESULTAAT

Het resultaat was een helder en aantrekkelijk visiedocument op multifunctionele samenwerking in deze gemeente, inclusief bouwkundige schetsen en een financiële doorberekening. Er bleek voldoende draagvlak te zijn bij de partners om een bibliotheekservicepunt te realiseren in de multifunctionele accommodatie. De bibliotheek is door de andere partners uitgenodigd voor de vervolgstappen van samenwerking en de bestuurlijke lobby richting de gemeente.

LESSONS LEARNED

Houd er in een verkenningproces rekening mee dat het opstellen van plannen met meerdere samenwerkingspartners veel tijd kost. Zorg daarbij voor een win-win situatie voor alle samenwerkingspartners. Houd ook steeds het einddoel, het openen van een servicepunt, voor ogen; een haalbaarheidsonderzoek is slechts een tussenstap. Besteed ook voldoende aandacht aan communicatie: deel vorderingen in het proces zowel extern, als met de interne organisatie. Dit bevordert draagvlak bij de partners en voorkomt verrassingen.

Visievorming vernieuwing bibliotheekvestiging



‘Onze fysieke bibliotheekvestiging in Sassenheim moet beter toegerust worden op de toekomst, met meer focus op een Leven lang leren en de ontmoetingsfunctie. We gaan hierover in gesprek met onze gemeente. Hoe zetten we onze ideeën om in een visie en een plan?’

Hans Portengen

directeur-bestuurder Bibliotheek Bollenstreek

INTERVENTIE B2 BEREIKBAARHEID

Visievorming vernieuwing bibliotheekvestiging



Gezamenlijke visievorming rondom
vernieuwing fysieke bibliotheek

HANDIGE DOCU- MENTEN

[Schetsontwerp
Bibliotheek Sassenheim](#)

DE AANPAK

Allereerst is er een quickscan gemaakt van de fysieke bibliotheekvestiging om te bepalen hoe de ligging en de ruimte van het pand is. Ook is er gekeken welke meer bouwkundige aanpassingen nodig zijn om het pand weer toekomstbestendig te maken. Tijdens een workshop met de medewerkers van de bibliotheekvestiging is ingezoomd op hun wensen aan de hand van vragen als: “Wát zie jij als we straks klaar zijn?”, “Wie zie jij als we straks klaar zijn?” en “Wat beloof je als we straks klaar zijn?”

HET RESULTAAT

Het resultaat is een visiedocument met daarin de volgende belofte: “Bibliotheek Sassenheim is een plek die je helpt om de beste versie van jezelf te worden”, vrij naar internationaal bekend bibliothecaris Jan Holmquist. In het document staat ook beschreven hoe de bibliotheek deze belofte wil vertalen naar de nieuwe vestiging en er is een schetsontwerp opgenomen. Op basis van de visie is een kostenindicatie gemaakt. Met de uitkomsten in de hand kon de bibliotheek in gesprek gaan met de gemeente over de toekomst van de bibliotheek Sassenheim.

LESSONS LEARNED

Bewaar het uitwerken van het schetsontwerp voor de nieuwe vestiging tot een later moment. Aan het einde van de workshop is er nog onvoldoende energie bij de deelnemers.

Versterking op strategische projecten

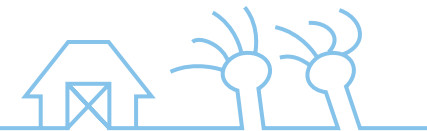


‘De dagelijkse operatie vergt soms zoveel aandacht dat het lastig is om tijd vrij te maken voor de projectleiding van complexe en langdurige strategische projecten met meerdere partners. Extra versterking vanuit Probiblio is dan voor ons essentieel. Zo ook bij de projectbegeleiding van onze nieuwe vestiging in Oud-Beijerland.’

Nell Schuijff

directeur-bestuurder de Bibliotheek Hoeksche Waard

Versterking op strategische projecten



Gezamenlijke visievorming rondom
vernieuwing fysieke bibliotheek

DE AANPAK

Probiblio ondersteunde de bibliotheekdirectie op beleidsniveau bij een langlopend project; de fysieke herontwikkeling (verbouw en nieuwbouw) van de nieuwe bibliotheekvestiging in het Oude Raadhuis in Oud-Beijerland. De werkzaamheden bestonden uit het aanhalen van de partnercontacten met onder andere de gemeente en architecten, het acquireren van sponsors, het oppakken van complexe kwesties en het in de steigers zetten van een gezamenlijk programma. Alles in nauw overleg met de directie.

HET RESULTAAT

Het resultaat is hernieuwde energie vanuit de bibliotheek voor het project en de samenwerking. Hierdoor was de bibliotheek in staat om de gewenste ontwikkelingen in Oud-Beijerland sneller op te pakken zodat mogelijke vertraging werd voorkomen.

LESSONS LEARNED

Een nieuwe samenwerking vergt goede afstemming met de eindverantwoordelijken in de bibliotheek, die juist beperkte tijd hadden voor het project. De bibliotheek dient in het begin voldoende tijd te investeren om later in het project de vruchten te kunnen plukken. Een dergelijk project kan ook leiden tot andere onvoorziene kwesties, in de uitvoeringsfase is enige flexibiliteit in het werk daarom belangrijk.

Een beter bereik van NT1'ers

INTERVENTIE B4 BEREIKBAARHEID



Een bibliotheek zoekt manieren om meer Nederlandstalige laaggeletterden (NT1'ers) te bereiken. Aanleiding is dat de gemeente NT1'ers als speerpunt heeft en graag ziet dat de bibliotheek zich aantoonbaar voor deze doelgroep inzet.

INTERVENTIE B4 BEREIKBAARHEID

Een beter bereik van NT1'ers



Een wervingscampagne met een communicatieplan
om NT1'ers te werven

HANDIGE DOCU- MENTEN

[Communicatietoolkit
voor de NT1-campagne](#)

DE AANPAK

Probiblio voerde adviesgesprekken met de betrokken manager en enkele medewerkers van de bibliotheek en kwam met een plan van aanpak met drie opties voor het werven van NT1'ers. We maakten gebruik van het bestaande aanbod van de bibliotheek en – op verzoek van de bibliotheek – de doelgroepen uit de methode Hoger Bereik. Op basis van deze gegevens is een communicatieplan voor de bibliotheek geschreven met een kant-en-klare wervingscampagne.

HET RESULTAAT

Het resultaat was een wervingscampagne voor de NT1-doelgroep en sprak deze op een luchtige manier aan over dagelijkse zaken; 'Ik wil de informatie van mijn huisarts begrijpen'. Via posters met een laagdrempelig aanbod, kant-en-klare berichten voor sociale media, de website en ansichtkaarten om gratis retour te zenden aan de bibliotheek. In totaal zijn er dertig posters verspreid en 11.500 ansichtkaarten huis-aan-huis verspreid. Helaas heeft de campagne slechts één reactie van een NT1'er opgeleverd.

LESSONS LEARNED

Uit deze wervingscampagne zijn de volgende leerpunten gekomen:
Om de kosten te beperken is het mogelijk om in te zetten op wijken waar de meeste kans is op laaggeletterdheid. Een goede bron hiervoor is de scan laaggeletterdheid.
Partners gaven aan dat de "call-to-action" onvoldoende helder was. Bij de doorontwikkeling van de campagne moet dit aangepast worden, waarbij ook nogmaals gekeken wordt hoe de campagne beter kan aansluiten bij de doelgroep.
Het introduceren van de campagne in de lokale media kan helpen voor de herkenbaarheid onder de doelgroep.

Aanpak bibliotheek Ijmond Noord

‘Bibliotheek Ijmond Noord wil in samenwerking met diverse sociaal-culturele instellingen meer wijkgericht gaan werken in de gemeente Heemskerk. Door maatwerk te leveren op het gebied van leesbevordering en ontmoeting wil de bibliotheek de dienstverlening (ook fysiek) dichterbij de inwoners van Heemskerk brengen.’

Carla Visser

Bibliotheek Ijmond Noord

INTERVENTIE B5 BEREIKBAARHEID

Aanpak bibliotheek IJmond Noord



Een wijkgerichte aanpak
voor Bibliotheek IJmond Noord

HANDIGE DOCU- MENTEN

Het plan van aanpak is op te vragen bij de bibliotheek.

DE AANPAK

Allereerst zijn door Probiblio wijkprofielen opgesteld van de door de bibliotheek geselecteerde wijken. De profielen zijn samengesteld op basis van o.a. Mosaic, demografische factoren en BicatWise. De wijkprofielen, met bijbehorende conclusies en oplossingsrichtingen, vormden het uitgangspunt voor een ideeënsessie met directie en medewerkers van de bibliotheek. Hierin werd op basis van de data en de kennis en ervaring van de bibliotheek, een lijst met wijkgerichte diensten opgesteld. Probiblio verwerkte deze opbrengsten in een praktisch plan van aanpak waarmee de bibliotheek de dienstverlening in de wijken kan opzetten.

HET RESULTAAT

Het resultaat is een praktisch plan van aanpak, met ideeën op basis van kennis van het werkgebied, gekoppeld aan samenwerkingspartners en ingedeeld in een 'effort-impact-matrix'. De bibliotheek kiest aan de hand van dit document haar dienstverlening per wijk en kan stapsgewijs aan de slag met het opzetten van nieuwe dienstverlening in de betreffende wijken.

LESSONS LEARNED

Het is heel waardevol om medewerkers die uiteindelijk met het 'eindproduct' gaan werken, vanaf het begin te betrekken en om input te vragen. Dit zorgt voor meer en betere input én meer draagvlak.

Visie voor Molenlanden



‘De gemeente Molenlanden is een fusiegemeente. De dienstverlening in de twee voormalige gemeenten was op verschillende manieren georganiseerd, de nieuwe gemeente wilde het bibliotheekwerk voor de hele gemeente meer op één lijn krijgen. Daarnaast heeft de gemeente zich gecommitteerd aan het Taalpact waarin zowel voor jeugd als volwassenen een ambitie is opgenomen op het gebied van taal en leesbevordering.’

Ankie Kessler

Bibliotheek AanZet

INTERVENTIE B6 BEREIKBAARHEID

Visie voor Molenlanden



Een nieuwe visie op het bibliotheekwerk
in de gemeente Molenlanden

HANDIGE DOCU- MENTEN

Visie bibliotheekwerk
gemeente Molenlanden
(zonder financiële uitwerking)

DE AANPAK

Samen met de gemeente zijn er gesprekken gevoerd met stakeholders, zoals de dorpskamers en lokale verbinders, om inzicht te krijgen in de behoeften van de inwoners in de gemeente. Op basis van de lokale maatschappelijke uitdagingen en de ambities van de gemeente is gekeken hoe het bibliotheekwerk in de hele gemeente hier het beste op kan aansluiten.

HET RESULTAAT

De aanpak heeft geresulteerd in een nieuwe visie voor het bibliotheekwerk, met drie mogelijke scenario's voor de bijdrage van de bibliotheek aangevuld met een financiële uitwerking per scenario. Op basis van het gekozen scenario is een plan van aanpak ontwikkeld om de aangepaste dienstverlening te gaan uitrollen.

LESSONS LEARNED

Het is essentieel om de dienstverlening van de verschillende gemeenten echt aan elkaar te verbinden, zodat er een geheel ontstaat en er niet 'geshopt' kan worden. Dit zou afbreuk doen aan de nieuwe visie.
Zorg dat je alle stakeholders tijdig in het proces betrekt zodat er een breed draagvlak ontstaat.

Doelgroepen- onderzoek

INTERVENTIE T1
TOEGANKELIJKHEID



‘Het ledenaantal van Bibliotheek Zuid-Hollandse Delta loopt terug. Wij willen beter zicht op de markt en advies om minder aanbodgericht werken.’

Victor Thissen

directeur-bestuurder Bibliotheek Zuid-Hollandse Delta

INTERVENTIE T1
TOEGANKELIJKHEID

Doelgroepen- onderzoek



Een effectieve marketingstrategie
voor Bibliotheek Zuid-Hollandse Delta

**HANDIGE
DOCU-
MENTEN**

[Strategische outline Bibliotheek
Zuid-Hollandse Delta](#)

[Verkort operationeel marketingplan
Bibliotheek Zuid-Hollandse Delta](#)

**DE
AANPAK**

Probiblio heeft onderzoek gedaan onder de bibliotheekleden en inwoners van het werkgebied van de bibliotheek, en op basis daarvan de marketingpotentie in kaart gebracht. Voor de meest kansrijke doelgroepen werden heldere marketingdoelen geformuleerd. Aan dit doelgerichte marketingplan kunnen effectieve marketingplannen worden opgehangen.

**HET
RESULTAAT**

Het marketingonderzoek heeft de bibliotheek inzichten opgeleverd, in de markt en in de redenen voor het teruglopen de ledental. Er ligt nu een strategisch meerjarenplan om vraaggestuurd mee te werken en waarmee jaarlijks een operationeel marketingplan kan worden geschreven. Eerste aanzet tot campagnes.

**LESSONS
LEARNED**

De bibliotheekorganisatie moet voldoende marketingkennis en -capaciteit in huis hebben om de uitkomsten van het onderzoek en de voorgestelde acties voort te zetten. Het is daarnaast belangrijk de analyses op structurele basis te herhalen en de aanpak zo nodig bij te sturen. Vraaggestuurd werken vergt ook een cultuurverandering; bibliotheken zijn nu gewend alles tegelijk 'in de etalage' te zetten.

Marketingplan 0-4 jaar

‘Bibliotheek Zuid-Hollandse Delta heeft een lager bereik onder kinderen van 0 tot 4 jaar dan het landelijk gemiddelde. Hoe kunnen we het gebruik van ons aanbod bij deze jonge doelgroep verhogen?’

Victor Thissen

directeur-bestuurder Bibliotheek Zuid-Hollandse Delta



INTERVENTIE T2
TOEGANKELIJKHEID

Marketingplan 0-4 jaar



Verhogen bereik en gebruik bibliotheek
door doelgroep 0-4 jaar

**HANDIGE
DOCU-
MENTEN**

**DE
AANPAK**

**HET
RESULTAAT**

**LESSONS
LEARNED**

[Plan van aanpak: doelgroep 0-4 jaar](#)

In een eerder stadium van het project Spreiding en Bereik in het landelijk gebied werd door Probiblio een strategisch marketingplan opgesteld waarin vier focusdoelgroepen zijn onderscheiden. Hierin stond het advies om voor elke doelgroep een campagne en marketingplan op te stellen. Voor de campagne gericht op de doelgroep kinderen van 0 tot 4 jaar ondersteunde Probiblio de bibliotheek in de uitvoering.

Er is een Plan van aanpak opgeleverd waarmee de bibliotheek de doelgroep 0-4 jaar kan bereiken. Het plan beschrijft doelstellingen voor interne en externe doelgroepen, een krachtige boodschap en een middelenmix. Probiblio heeft de bibliotheek ondersteund bij de eerste stappen in het plan. Met als concreet resultaat onder andere een goed geopen-de digitale mailing en een verbeterde website.

Om een nieuwe werkwijze te adopteren, zou een bibliotheek eigenlijk een 'pauze' moeten inlassen om deze werkwijze goed te implementeren. Monitoren en evalueren is een belangrijk aspect dat vaak voldoende aandacht krijgt.

Vergroten bereik programmering

INTERVENTIE T3
TOEGANKELIJKHEID



‘De bibliotheek gaat op basis van de ontwikkelde vestigingsplannen de programmering intensiveren. Een van de doelstellingen is dat er bij alle activiteiten een bezetting is van minimaal 75%. Om dit voor elkaar te krijgen en de bekendheid van de programmering te vergroten willen we extra inzetten op marketing.’

Hester van Beek

directeur Bibliotheek Rijn en Venen



INTERVENTIE T3 TOEGANKELIJKHEID

Vergroten bereik programmering



Meer bekendheid en gebruik
van de bibliotheekprogrammering

HANDIGE DOCU- MENTEN

[Communicatieplan Programmering
Rijn en Venen](#)

DE AANPAK

Samen met de marketeers van de bibliotheek is eerst een marketingcommunicatieplan opgesteld rondom de vernieuwde programmering. Hierin zijn doelgroepen, doelstellingen, strategie en gewenste middelen uitgewerkt. Ook is er een contentstrategie opgesteld met drie niveaus van communicatie-inzet voor de programmering. Hierin staan de afspraken over welke activiteiten onder welk niveau vallen, wat de tone-of-voice is, hoe de contentkalender wordt ingericht en hoe de rollen en verantwoordelijkheden in de organisatie zijn belegd. Tot slot is er een plan van aanpak opgesteld voor een campagne om meer aanloop naar Bibliotheek Zoeterwoude te genereren.

HET RESULTAAT

Het resultaat is een heldere marketingcommunicatie en contentstrategie waarmee de vernieuwde programmering van de bibliotheek goed gecommuniceerd kan worden. De bibliotheek kan goed uit de voeten met de uitkomsten, ook intern kunnen nu goede afspraken gemaakt. De campagne voor Bibliotheek Zoeterwoude is door de bibliotheek uitgesteld tot in 2020.

LESSONS LEARNED

Zowel een marketingplan als een contentstrategie helpen de bibliotheek om kaders te stellen en keuzes te maken die leiden tot betere communicatie rond de programmering. Relatief veel aandacht is besteed aan het bepalen van de rolverdeling tussen marketing, projectleiders en vestigingsmanagers rondom communicatie over activiteiten.

Draagvlakonderzoek Sassenheim



‘Bibliotheek Bollenstreek wil meer ruimte bieden voor nieuwe functies als een ‘Leven lang leren’, persoonlijke ontwikkeling en het bieden van een ontmoetingsplek. Dat vraagt om een herinrichting van de vestiging Sassenheim. Onze wethouder wil weten of hiervoor draagvlak is onder de inwoners van de gemeente.’

Hans Portengen

directeur-bestuurder Bibliotheek Bollenstreek



INTERVENTIE T4
TOEGANKELIJKHEID

**HANDIGE
DOCU-
MENTEN**

[Rapport van de onderzoeksresultaten](#)

Draagvlakonderzoek Sassenheim



Onderzoek naar lokaal draagvlak
voor bibliotheekvernieuwingen

**DE
AANPAK**

In opdracht van de Bibliotheek Bollenstreek verkende Probiblio het draagvlak onder inwoners van de gemeente Sassenheim voor een nieuwe invulling van hun bibliotheekvestiging. We maakten daarbij gebruik van het Burgerpanel van de gemeente en van het ledenbestand de bibliotheek. Beide groepen stuurden we via de mail een link naar een online vragenlijst, die we in nauwe samenwerking met de bibliotheek hadden opgesteld.

**HET
RESULTAAT**

Het resultaat is een helder rapport van de uitkomsten van het onderzoek. Er blijkt voldoende draagvlak te zijn onder inwoners en leden om de bibliotheek met nieuwe functies in te richten. Tegelijkertijd is er ook een grote groep die de bestaande mogelijkheid van lezen en rust wil behouden. Meerdere respondenten geven hiervoor een oplossing: afgescheiden ruimtes, waarvan één stilte-ruimte). Zo kan een deel van de klasieke functie behouden blijven terwijl tegelijkertijd kan worden vernieuwd. De bibliotheek gebruikt het rapport onder andere om steun van de gemeente te krijgen voor de vernieuwingsplannen.

**LESSONS
LEARNED**

Samenwerking met een Burgerpanel van een gemeente biedt veel mogelijkheden voor een bibliotheek om lokaal onderzoek te doen. Omdat een Burgerpanel in dienst staat van de gemeente, is het wel belangrijk om vooraf goede afspraken te maken met de beheerder. Bijvoorbeeld over de planning, taakverdeling en communicatie met de bibliotheek en de gemeente. Goed onderzoek kan onverwachte resultaten en uitkomsten opleveren. Wees daar vooraf duidelijk over. Deel vorderingen in het proces zowel extern als intern. Dat bevordert draagvlak bij de partners en voorkomt verrassingen.

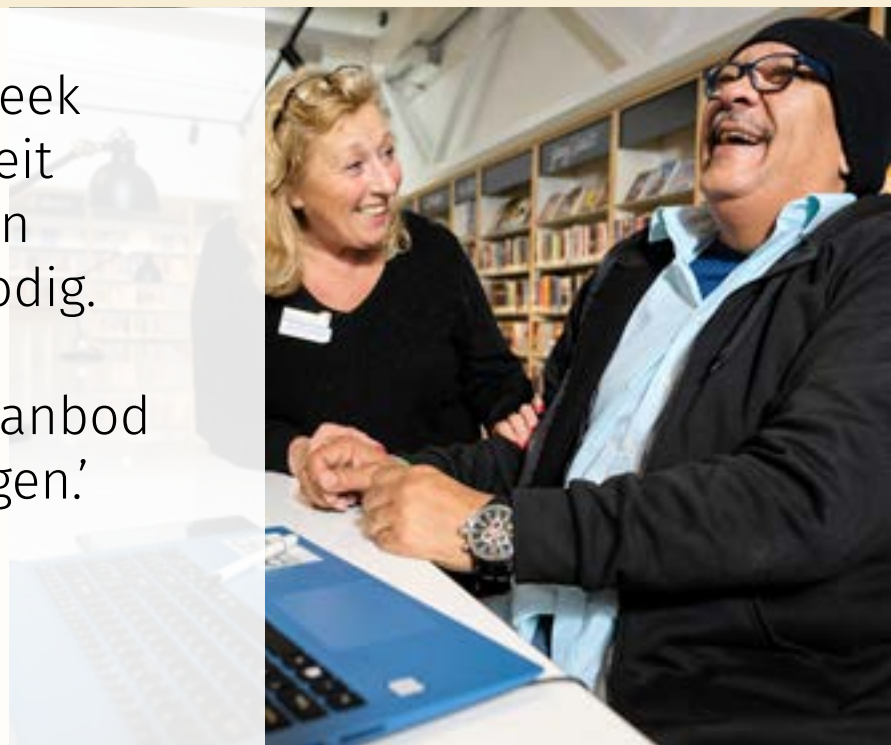
Houd steeds voor ogen wat het einddoel is (in dit geval een herinrichting) en waarvoor je de resultaten gebruikt (in dit geval om steun te krijgen van de gemeente). Stem de presentatie van de resultaten daarop af.

Communicatieplan Volksuniversiteit

‘Voor de fusie van onze Bibliotheek Bollenstreek met Volksuniversiteit Oegstgeest is een gezamenlijk en ambitieus communicatieplan nodig. We willen nieuwe doelgroepen aanspreken en ons activiteiten aanbod en aantal deelnemers laten stijgen.’

Hans Portengen

directeur-bestuurder Bibliotheek Bollenstreek



INTERVENTIE T5
TOEGANKELIJKHEID

Communicatieplan Volksuniversiteit



Communicatieplan voor de fusie tussen
Bibliotheek Bollenstreek en Volksuniversiteit Oegstgeest

**HANDIGE
DOCU-
MENTEN**

[Communicatieplan
Bibliotheek Bollenstreek
Volksuniversiteit Oegstgeest](#)

**DE
AANPAK**

Probiblio voerde gesprekken met de communicatiemedewerker van Bibliotheek Bollenstreek en de programmeur bij de Volksuniversiteit om de wensen en ideeën te inventariseren. Daarnaast werd een analyse van het werkgebied gedaan om te achterhalen bij welke doelgroep(en) de grootste kansen liggen. Op basis hiervan zijn drie doelgroepen gekozen: de groep medewerkers, vrijwilligers en docenten, de groep oudere inwoners van de Gemeente Oegstgeest en omgeving (55+) en de groep hogeropgeleide, jonge werkenden in deze regio. Voor elk van deze doelgroepen is een doelstelling geformuleerd. In een gezamenlijk communicatieplan is vervolgens uitgewerkt met welke boodschap en middelen deze groepen het meest effectief bereikt kunnen worden.

**HET
RESULTAAT**

Het resultaat is een communicatieplan dat focus aanbrengt en structuur creëert in de communicatie over het activiteitenaanbod van de nieuwe organisatie Bibliotheek Bollenstreek | Volksuniversiteit Oegstgeest. De grootste doelgroep van oudere inwoners bleek al goed bediend te worden met het bestaande aanbod. Het plan biedt aanknopingspunten om de dienstverlening zo te vernieuwen dat nieuwe doelgroepen worden aangesproken. Bibliotheek Bollenstreek heeft als voornemen in 2020 10% van het activiteitenaanbod aan te passen voor de doelgroep hogeropgeleide en jonge werkenden. Met als uiteindelijke uitkomst: meer deelnemers aan de aangeboden cursussen en workshops van Bibliotheek Bollenstreek | Volksuniversiteit Oegstgeest.

**LESSONS
LEARNED**

Houd er rekening mee dat het afstemmen tussen de verschillende betrokkenen veel tijd kan kosten.

Doelgroep onderzoek 65-75 jaar

INTERVENTIE T6
TOEGANKELIJKHEID



‘Onze dienstverlening in de kernen van Egmond moet anders ingevuld gaan worden. We willen de nieuwe dienstverlening van de bestaande vestiging laten aansluiten bij de behoefte van de doelgroep.’

Hanneke Idema

sectormanager Publieksdiensten Bibliotheek Kennemerwaard

INTERVENTIE T6 TOEGANKELIJKHEID

Doelgroep onderzoek 65-75 jaar



Inzicht in de doelgroep
met een behoefte-onderzoek

HANDIGE DOCU- MENTEN

[Onderzoeksresultaten
doelgroepbehoefte
Bibliotheek Kennemerwaard](#)

DE AANPAK

De bibliotheek wil de dienstverlening in de drie kernen in Egmond laten aansluiten bij de behoefte van o.a. de doelgroep 65- tot 75-jarigen. Om inzicht te krijgen in hun behoefte zijn een aantal onderzoeken gedaan. Onder niet-leden van 65 tot 75 jaar is een kwalitatief onderzoek uitgevoerd waarin een externe onderzoeker in drie groepsdiscussies met 18 deelnemers de interesses en ideeën heeft opgehaald. De deelnemers aan activiteiten in de gemeente Bergen zijn gevraagd om een vragenlijst in te vullen om meer inzicht te krijgen in hun motivatie voor deelname en toekomstige interesses. Ook zijn gesprekken gevoerd met dorpsraden en zijn leden van de bibliotheek uit deze leeftijdscategorie bevestigd.

HET RESULTAAT

Zowel het kwalitatief onderzoek als de vragenlijsten hebben Bibliotheek Kennemerwaard veel inzicht gegeven. De bibliotheek weet nu hoe deze doelgroep in de verschillende kernen van Egmond tegen de bibliotheek aankijkt, waar hun motivatie ligt om wel of niet deel te nemen aan activiteiten of gebruik te maken van de bibliotheek, en wat de verschillen zijn tussen personen binnen de focusdoelgroep. “Niet iedereen houdt van bingo,” zo blijkt uit de reacties.

LESSONS LEARNED

Het werven van deelnemers aan een kwalitatief onderzoek door de bibliotheek was lastig. Niet alleen om voldoende deelnemers te vinden maar ook om een representatieve afspiegeling te hebben van de groep. Doordat dit slechts in mindere mate gelukt is, is niet echt verschil te zien in behoeften tussen de verschillende kernen. Een kwalitatief onderzoek is indicatief: het geeft informatie over achterliggende motivaties, meningen, wensen en behoeften van geïnterviewden. De vertaling van de uitkomsten van het onderzoek vraagt veel van de bibliotheek aan tijd en mankracht naast de bestaande dienstverlening.

Huis van Duurzaamheid

‘Tijdens een studiereis naar Duitsland bezocht ik een bibliotheek die met behulp van een modelwoning het thema duurzaamheid bij haar bezoekers onder de aandacht bracht. Omdat de gemeente Heiloo tot de meest duurzame gemeentes van Nederland wil horen, vond ik dit voor onze bibliotheek ook een geweldig idee’

Jeanette Braam

directeur Bibliotheek Heiloo



INTERVENTIE T7 TOEGANKELIJKHEID

HANDIGE DOCU- MENTEN

[Huis van Duurzaamheid Heiloo, visiedocument definitief, 2019071](#)

[Overzicht potentiële samenwerkingspartners](#)

[Opening Huis van Duurzaamheid, foto's bibliotheek Heiloo](#)

[Overdracht project Duurzaam Heiloo, 20190715](#)

Huis van Duurzaamheid



Het Huis van Duurzaamheid, dé plek waar je antwoord krijgt op al je vragen over duurzaamheid

DE AANPAK

Samen met medewerkers, vrijwilligers en de Raad van Toezicht is de visie van de bibliotheek over dit onderwerp opgesteld. Voor het opstellen van een breder gedragen visie is gesproken met ruim 25 organisaties in Heiloo die betrokken zijn bij het thema duurzaamheid. De belangrijkste samenwerkingspartners zijn de gemeente en Duurzaam Heiloo. Ook een aantal ondernemers was zeer betrokken. Vervolgens stelden we het programma voor de maand van de opening samen en een daarmee samenhangende jaarprogrammering. Voor de maand november 2019 hebben we activiteiten georganiseerd op basis van de vier thema's Levensstijl, Wonen, Mobiliteit en Afval & Recycling. Het ontwerpen en produceren van een fysiek Huis van Duurzaamheid van duurzaam karton is gedaan door een lokale partner.

HET RESULTAAT

In de bibliotheek staat een fysiek Huis van Duurzaamheid met een bijpassende (concept-)jaarprogrammering. Ook is een aantal enthousiaste samenwerkingspartners actief betrokken en een aantal organisaties wacht af hoe het initiatief zich ontwikkelt. Bovendien ligt er nu een concept dat door andere bibliotheken overgenomen kan worden. De bibliotheek merkt dat met dit nieuwe thema ook nieuwe doelgroepen worden bereikt.

LESSONS LEARNED

De belangrijkste les is dat het moeilijk is om alle mogelijke samenwerkingspartners mee te nemen in je plannen. Zeker als de doorlooptijd vrij lang is. Ook het opstellen van de (breed gedragen) visie is voor een aantal samenwerkingspartners te abstract. Bij kleinere ondernemers ontbreekt het vaak aan tijd. Bij het ambtelijk apparaat ontbreekt het soms aan daadkracht. We ervoeren wel veel enthousiasme maar door wisselende contactpersonen ging het proces minder vlot dan gehoopt. Als dit concept wordt uitgerold door bibliotheken die al een uitgewerkte visie op dit thema hebben, gaat het gesprek met partners veel sneller. Dan zet je in een korte periode (maximaal drie maanden) een Huis van Duurzaamheid neer in een bibliotheek of andere geschikte locatie zoals de hal van een gemeentehuis of (buurt)winkelcentrum.

Dienstverleningsconcept



De Bibliotheek Zuid-Hollandse Delta wil het bibliotheekwerk in de gemeente Westvoorne meenemen in de transitie van klassieke bibliotheek naar een maatschappelijk educatieve bibliotheek. De aandacht gaat vooral uit naar de doelgroepen (ouders van) kinderen van 0 tot 4 jaar en 65-plussers.

Victor Thissen

directeur-bestuurder Bibliotheek Zuid-Hollandse Delta

INTERVENTIE K1 KWALITEIT

Dienstverleningsconcept



Vernieuwing dienstverlening in Gemeente Westvoorne

HANDIGE DOCU- MENTEN

[Dienstverleningsconcept
gemeente Westvoorne:
visie, doelstellingen en aanpak](#)

[Presentatie Westvoorne:
uitwerking collectie,
programmering en marketing](#)

DE AANPAK

Op basis van de visie van de bibliotheek, de gekozen doelgroepen en de gemeentelijke doelstellingen is er een nieuwe visie ontwikkeld op het bibliotheekwerk in Westvoorne, aangevuld met strategische doelstellingen. De uitkomsten zijn gebruikt om met de gemeente nieuwe afspraken te maken over de dienstverlening van de bibliotheek in Westvoorne. Vervolgens is bekeken hoe de doelstellingen gerealiseerd kunnen worden door een integrale aanpak van zowel de collectie, programmering als marketing. Met behulp van het Mosaic-segmentatiemodel is voor de kern Oostvoorne een passend voorstel ontwikkeld voor de verdere uitwerking van de aanpak.

HET RESULTAAT

De gemeente heeft extra middelen beschikbaar gesteld voor de uitrol van een digiTaalhuis in één van de kernen van Westvoorne. Zo kan de bibliotheek een bijdrage leveren aan het vergroten van de taal- en digitale vaardigheden van de volwassen bevolking. Voor de kern Oostvoorne is een opzet voor een collectieprofiel gemaakt die goed aansluit bij de samenstelling van de bewoners van de kern. Ook ligt er een voorstel voor een nieuwe programmering, inclusief aanpak van de marketing richting de doelgroepen (ouders van) 0-4 jarigen en 65+. De bibliotheek wil dit plan in 2020 gaan uitvoeren.

LESSONS LEARNED

Als er in de toekomst naast interesses ook meer datagedreven informatie bekend is van de Mosaic-segmenten, kan een collectieprofiel nog beter op de behoefte van de specifieke doelgroep worden afgestemd. Door de keuze voor een integrale aanpak van collectie, programmering en marketing is er relatief veel tijd gestoken in onderzoek en pas laat gestart met de uitvoering. Houd de voortgang erin door te werken met een groeimodel.

Vestigingsplannen programmering



‘De bibliotheek gaat mede op basis van de ontwikkelde vestigingsplannen de programmering intensiveren. Een van onze doelstellingen is dat er bij alle activiteiten een bezetting is van minimaal 75%. Om dit voor elkaar te krijgen en de bekendheid van de programmering te vergroten willen we marketing en communicatie anders inzetten en heldere keuzes maken in de intensiteit per activiteit’

Hester van Beek

directeur Bibliotheek Rijn en Venen



INTERVENTIE K2 KWALITEIT

Vestigingsplannen programmering



Betere programmering
door maatwerk per vestiging

HANDIGE DOCU- MENTEN

[Vestigingsplan 2019 Boskoop](#)

DE AANPAK

Per vestiging van Bibliotheek Rijn en Venen is in samenspraak met de vestigingscoördinator een analyse gemaakt van de specifieke kenmerken van de kern waar de vestiging in ligt, zoals bevolkingssamenstelling en recente ontwikkelingen. Op basis van deze analyse zijn thema's benoemd die goed aansluiten bij de desbetreffende kern en zijn de interessante samenwerkingskansen in kaart gebracht. Per vestiging konden vervolgens concrete doelstellingen en acties worden bepaald.

HET RESULTAAT

Het resultaat is een vestigingsplan per kern waar Bibliotheek Rijn en Venen actief is. De plannen dienen als leidraad voor een vestigingscoördinator om programmering te ontwikkelen die aansluit op de behoefte van hun specifieke kern.

LESSONS LEARNED

Voor het ontwikkelen van nieuwe dienstverlening is het belangrijk dat de basisvoorwaarden om te kunnen programmeren goed geregeld zijn; de fysieke voorzieningen op orde en voldoende tijd voor medewerkers om activiteiten te organiseren. In deze aanpak is ervoor gekozen om een plan per vestiging op te leveren. In het vervolg is het handiger als de vestigingscoördinatoren één plan ontvangen waar al zijn of haar vestigingen in zijn opgenomen, zodat zij niet hoeven te werken met meerdere documenten waar dubbele informatie instaat. Zorg ervoor dat het plan zo concreet mogelijk is en goed aansluit bij de beleavingswereld van de lokale vestiging.

Partner- tevredenheidsonderzoek

‘Samenwerking met partners wordt steeds belangrijker om invulling te geven aan onze dienstverlening. We willen graag weten hoe de partners de samenwerking met de bibliotheek ervaren en of zij nog verbeterpunten zien.’

Gillian de Koning

directeur-bestuurder de Bibliotheek De Groene Venen



Partner- tevredenheidsonderzoek



Onderzoek naar de
partnertevredenheid

DE AANPAK

Om een eerlijk antwoord te krijgen op de vraag hoe partners de samenwerking met de bibliotheek ervaren, is er een externe onderzoeker aangetrokken die het gesprek met de partners heeft gevoerd. Uiteindelijk zijn er met 18 partners uit het onderwijs en het sociaal domein gesprekken gevoerd in alle drie de gemeenten waar de bibliotheek actief is.

HET RESULTAAT

De gesprekken met de partners zijn vertaald in een overzicht dat weergeeft wat goed gaat en waar de verbeterpunten zitten, aangevuld met aanbevelingen die zijn gedaan. De bibliotheek heeft alle partners bedankt voor de deelname aan het onderzoek en teruggekoppeld wat zij met de uitkomsten van het onderzoek gaan doen.

LESSONS LEARNED

Houd er rekening mee dat het inplannen van afspraken veel tijd en energie vraagt. De urgentie voor een gesprek is bij partners minder aanwezig.

Inspiratie Tour ter verbetering draagvlak

INTERVENTIE K4
KWALITEIT



‘We willen het draagvlak voor onze bibliotheek sterk vergroten, zowel in onze gemeente als onder de medewerkers van onze bibliotheek. Door een goedgeorganiseerd werkbezoek ervaren beslissers en personeel zélf hoe een nieuwe ontwikkeling of dienst kan uitpakken. Dit is zeker van belang bij grote investeringen.’

**de Bibliotheek Bollenstreek
en de Bibliotheek Hoeksche Waard**



INTERVENTIE K4 KWALITEIT

Inspiratie Tour ter verbetering draagvlak



Betere profilering en meer draagvlak
door het organiseren van een werkbezoek

HANDIGE DOCU- MENTEN

[Programma van
de Tour de Inspiratie
van de Bibliotheek
Hoeksche Waard](#)

DE AANPAK

Er zijn voor de twee bibliotheken werkbezoeken ontwikkeld, 'Tour de inspiratie' genaamd. In opdracht van de Bibliotheek Bollenstreek is een 'Tour de Inspiratie' georganiseerd voor externe stakeholders, zoals ambtenaren en bestuurders, over de doorontwikkeling van de bibliotheekvestigingen. Voor de Bibliotheek Hoeksche Waard is een 'Tour de Inspiratie' georganiseerd voor de bibliotheekmedewerkers over de nieuwe makersplaatsen en E-labs. Beide activiteiten hadden als doel de betrokkenen te inspireren en kennis te laten maken met innovaties binnen de bibliotheek. Professionals gaven interactieve presentaties en er was ruimte voor dialoog.

HET RESULTAAT

Het resultaat van de 'Tours de Inspiratie' is dat investeringsbesluiten breder worden gedragen doordat beslissers, stakeholders en medewerkers nieuwe ontwikkelingen met eigen ogen hebben kunnen zien en erover hebben kunnen meepraten. Met een werkbezoek worden in het voortraject van beslissingen de zaadjes geplant die later in het proces kunnen worden geoogst.

LESSONS LEARNED

Deelname aan een werkbezoek kost stakeholders veel tijd en je krijgt niet snel een tweede kans om het te organiseren. Zorg daarom voor een goede voorbereiding en besteed veel aandacht aan kwaliteit. Beknibbel bijvoorbeeld niet op de catering en ander comfort.

Factsheet gemeente

‘De directie had besloten meer te investeren in pr- & communicatie-middelen om zodoende onze zichtbaarheid te vergroten. Een aantrekkelijk en overzichtelijk document dat laat zien wat onze bibliotheek doet en gedaan heeft, zou mij tegelijk helpen in het gesprek met strategische partners in de gemeente.’

Nell Schuijff

directeur-bestuurder de Bibliotheek Hoeksche Waard



INTERVENTIE K5 KWALITEIT

HANDIGE DOCU- MENTEN

[Factsheet de Bibliotheek
Krimpenerwaard in beeld 2018](#)

[Factsheet de Bibliotheek
Hoeksche Waard in beeld 2018](#)

[Factsheet de Bibliotheek in
Bodegraven-Reeuwijk in beeld 2018](#)

[Factsheet de Bibliotheek in
Waddinxveen in beeld 2018](#)

[Factsheet de Bibliotheek in Zuidplas
in beeld 2018](#)

[Factsheet de Bibliotheek
De Groene Venen in jaarverslag 2018](#)

[Factsheet de Bibliotheek Westland
in jaarverslag 2018](#)

[Handige tips voor gebruik
van factsheet](#)

Factsheet gemeente



Factsheet als hulpmiddel voor gesprek met de gemeente

DE AANPAK

Aanvullend op de reguliere jaarrekeningen, begrotingen en afstemmingsmomenten met gemeenten, is een nieuw instrument ontwikkeld waarmee de activiteiten, ambities en legitimatie van de bibliotheek in één oogopslag gepresenteerd worden. De factsheet is gerealiseerd voor de Bibliotheek Hoeksche Waard en twee andere bibliotheken uit het landelijk gebied die daarvoor de middelen ontberen. De factsheet is een handzaam document geworden met een verzameling van de behaalde successen en ambities van de bibliotheekorganisatie, helder en aantrekkelijk vormgegeven. Cijfers en simpele iconen maken de ingewikkelde feiten inzichtelijk. Er is daarnaast een handleiding gerealiseerd om het gebruik van de factsheet te optimaliseren.

HET RESULTAAT

De bibliotheken zetten het instrument in als 'praatplaat' bij de verantwoording en lobby richting externe partners (vaak gemeenten) en voor interne communicatie. Het leidt tot positieve reacties van de gesprekspartners en trots bij de bibliotheekmedewerkers, en nodigt uit tot interactie.

LESSONS LEARNED

De gesprekken over de factsheet leveren de bibliotheek veel op: van nieuwe inzichten bij politieke partijen en hernieuwde kennismaking met wethouders tot nieuwe subsidietoezeggingen. Het realiseren van de factsheet is een grote klus, maar het gezamenlijke proces wordt intern zeer goed ervaren en levert de organisatie veel op. Zet de factsheet structureel en zo breed mogelijk in; de kracht van de boodschap zit in de herhaling.

Uitwerking strategisch beleid

‘Nieuw strategisch beleid dat de komende jaren richting geeft aan de koers van de bibliotheek. Een heldere visie en een toetsingskader waarmee de bibliotheek de komende jaren vooruit kan. Dat is waar Bibliotheek Hoorn behoefte aan heeft!’

Paul Groot

directeur Bibliotheek Hoorn

INTERVENTIE K6 KWALITEIT

HANDIGE DOCU- MENTEN

[Samenvatting Strategische
beleidssessies \(op te vragen
bij Bibliotheek Hoorn\)](#)

Uitwerking strategisch beleid



Nieuw strategisch beleid voor Bibliotheek Hoorn

DE AANPAK

De beleidsontwikkeling ging in twee fasen. In de voorbereidingsfase toetsen we de consistentie tussen de beleidsstukken en het huidige beleid. We beantwoordden de vraag of de huidige dienstverlening wel aansluit bij de visie van de gemeente en de Wsob. In de realisatiefase spraken we met het beleidsteam over de huidige situatie (IST). Om tot de gewenste situatie (SOLL) te komen is er een strategische koers bepaald, met de strategische doelstellingen. Deze doelstellingen gaat de bibliotheek verder concretiseren op basis van gesprekken met stakeholders die tijdens een stakeholderanalyse in kaart zijn gebracht. Na het doorlopen van deze fases was het verschil (GAP) tussen de huidige situatie (IST) en de gewenste situatie (SOLL) helder. De stappen die de komende jaren gezet moeten worden zijn scherpgesteld.

HET RESULTAAT

De bibliotheek heeft inzichtelijk waar ze trots op is, waar de aandachtspunten zitten en welke kansen er zijn. Met de uitgebreide stakeholdersanalyse kan de bibliotheek een basisaanpak bepalen voor de stakeholderbijeenkomsten. De bibliotheek heeft een duidelijke koers bepaald voor de periode tot 2025 en gekeken welke doelstellingen gerealiseerd moeten worden. Aangevuld met de handvatten die nodig zijn om hier te komen, kan de bibliotheek het strategisch beleid verder uitwerken en op papier gaan zetten.

LESSONS LEARNED

Om als beleidsteam gezamenlijk tot een gedragen strategisch beleidsplan te komen is het belangrijk om hierover in gesprek te gaan. Met elkaar en met de omgeving. Ruimte en tijd geven aan dit proces is dan ook essentieel. Het is belangrijk om te kiezen welke stakeholder op welk moment bij het proces betrokken wordt. Aan de hand van de stakeholderanalyse krijgt de bibliotheek hier meer zicht op.

Ontwikkeling convenant gemeenten

INTERVENTIE K7
KWALITEIT



‘Het werk van een bibliotheek-organisatie die binnen het verzorgingsgebied verantwoordelijk is voor meerdere gemeenten, wordt beheersbaarder wanneer er een gezamenlijk convenant over de basisdienstverlening voor meerdere jaren wordt gesloten.’

Chantal Trigallez

directeur-bestuurder de Westfriese Bibliotheken



INTERVENTIE K7 KWALITEIT

Ontwikkeling convenant gemeenten



Advies bij de totstandkoming
van een meerjarenconvenant met gemeenten

HANDIGE DOCU- MENTEN

[Benader hiervoor de directie
van de Westfriese Bibliotheken](#)

DE AANPAK

De Westfriese Bibliotheken heeft een aantal klankbordgesprekken gehad met een adviseur van Probiblio. De adviseur kwam met een suggestie die is meegenomen in het onderhandelingstraject. De bibliotheekdirectie verzorgde samen met het managementteam de inhoudelijke en strategische kant van de onderhandeling met de gemeenten.

HET RESULTAAT

De bibliotheek realiseerde een goed onderhandeld convenant, dat kaders biedt voor de prestatieafspraken in de komende jaren. Extra subsidieaanvragen kunnen redelijk makkelijk en afgebakend ingediend worden, nu helder is welke basisafspraken tussen de partijen zijn gemaakt. De bibliotheek voorkomt hiermee extra bezuinigingen op de basisdienstverlening gedurende de looptijd van het convenant.

LESSONS LEARNED

Staar jezelf als bibliotheek niet blind op het convenant. De aanvullende projectafspraken die worden gemaakt hebben ook impact op je succes. Probeer in het convenant, idealiter halverwege de verkiezings-/raadsperiode vastgesteld, voor de dienstverlening één structureel basissubsidiebedrag per inwoner af te spreken, maar houdt daarnaast rekening met de 'extra potjes' en andere financieringsmogelijkheden binnen de gemeente(n).

Vrijwilligers in bibliotheken landelijk gebied



‘Op elke betaalde medewerker zetten bibliotheken in het landelijk gebied 10 vrijwilligers in om de dienstverlening vorm te geven. Dit is 5x meer dan bij bibliotheken in het stedelijk gebied. Een professionele inzet van vrijwilligers is daarom een belangrijk vraagstuk waarbij strategische verankering van vrijwilligers in de organisatie van groot belang is.’

Bibliotheek Rijn & Venen

INTERVENTIE K8 KWALITEIT

Vrijwilligers in bibliotheken landelijk gebied



Professionele inzet van vrijwilligers strategisch
verankeren in bedrijfsvoering

HANDIGE DOCU- MENTEN

[Link zelfevaluatie](#)

[Link ondersteuning Probiblio](#)

DE AANPAK

De inzet van vrijwilligers is voor veel bibliotheken essentieel om de dienstverlening te kunnen realiseren. Dit maakt dat een goed vrijwilligersbeleid een belangrijk en urgent middel is om recht te doen aan de inzet die vrijwilligers aan de organisatie leveren. De Bibliotheek Rijn en Venen is daarom samen met Probiblio aan de slag gegaan om aan de hand van een evaluatie te bekijken wat de verbeterpunten zijn die opgepakt konden worden.

HET RESULTAAT

De inzet van vrijwilligers professionaliseren betekent de strategische verankering van vrijwilligers in het beleid en daarmee de erkenning van de inzet van vrijwilligers als essentieel onderdeel van de bedrijfsvoering. Om dat te realiseren zijn er met de bibliotheek keuzes gemaakt om het vrijwilligersbeleid in te richten en te zorgen dat er voldoende tijd, mensen en middelen beschikbaar zijn om de inzet van vrijwilligers te kunnen managen. Een belangrijk aandachtspunt hierbij is dat de bijdrage optimaal aansluit bij de strategie van de organisatie.

LESSONS LEARNED

Een belangrijk inzicht is om de strategische doelstellingen door te vertalen naar activiteiten en hier voldoende uren aan toe te kennen om deze activiteiten uit te kunnen voeren. Een ander belangrijk inzicht is dat de inzet van vrijwilligers om vrijwilligersmanagement vraagt. Coördinatoren hebben tijd nodig om vestigingen te bezoeken en om met vrijwilligers in gesprek te gaan om ze te kunnen waarderen en motiveren. Bibliotheken die met veel vrijwilligers werken kunnen de overweging maken om een vrijwilligerscoördinator in te zetten die zich alleen bezig houdt met de vrijwilligers.

Colofon

Merit van Breukelen

Projectleider Implementatie Spreiding en Bereik
mvbreukelen@probiblio.nl

Probiblio, mei 2020
www.probiblio.nl

Pro biblio



**Wij versterken
bibliotheekwerk
in het landelijk
gebied**