



Bibliotheek  
Lek & IJssel  
**Op weg  
naar het  
MediaRijk**  
De successen  
tot nu toe

de Bibliotheek

Lek & IJssel



# Inhoud

# Pagina

**Op weg naar het MediaRijk** **2**

**De resultaten 2010 per beleidsthema** **8**

De klant centraal  
De place to be  
Een leven lang leren  
Netwerkorganisatie  
Medewerkers

**Raad van Beheer** **18**

**Feiten en cijfers** **20**

Leden  
Uitleningen  
Bezoeken



# INLEIDING

## Op weg naar het MediaRijk

Bibliotheek Lek & IJssel is in het tweede jaar van de beleidsperiode 2010-2013. Eind 2009 stelden we ons ambitieuze beleidsplan 'Op weg naar het MediaRijk – Beleidsplan 2010-2013' vast. We nodigen u uit om een virtuele kijk te nemen in onze plannen via [www.bibliotheeklekijssel.nl/opwegnaarhetmediarijk](http://www.bibliotheeklekijssel.nl/opwegnaarhetmediarijk)

Het MediaRijk is een metafoor voor vernieuwing van het bibliotheekconcept en het realiseren van een cultuuromslag in onze organisatie. In het plan vertalen we onze ambities zoals verwoord in de Contourennota 2008 in concrete doelen en resultaten. We hebben daarbij 5 thema's onderscheiden: de klant centraal, de place to be, een leven lang leren, netwerkorganisatie en medewerkers.

Eenzijds is dit document het jaarverslag over 2010, waarin we u de resultaten tot nu toe presenteren. Anderzijds herijken we ons MediaRijkbeleid in het kader van gemeentelijke bezuinigingen en bieden we u een blik op de toekomst vanaf 2011.

Ons missiestatement 'Bibliotheek Lek & IJssel - Het MediaRijk van iedereen' zet de klant letterlijk centraal in onze organisatie. Onze bibliotheekvestigingen zijn van de klant. Dankzij gemeentelijke subsidies kunnen tarieven laag blijven en kunnen we onze vestigingen inrichten als plekken waar het fijn is om te verblijven, waar je goed geadviseerd wordt en waar je graag terugkomt. Onze activiteiten stellen we af op de behoeften van onze klanten. Sinds 2008 doen we intensief aan klantenonderzoek. We weten daardoor steeds beter wat die behoeften zijn. We hebben ervoor gekozen om in de eerste beleidsperiode te focussen op de huidige klantgroepen. We investeren in het realiseren van meer bereik bij deze klanten en in het verbeteren van de kwaliteit van onze dienstverlening.

Enkele successen:

### **Bibliotheek Vianen**

De herinrichting van onze vestiging in Vianen tot een eigentijdse Bibliotheek met een aantrekkelijke presentatie van de collecties. De logistieke processen zijn geautomatiseerd en daarmee verdwenen naar de achtergrond. Medewerkers presenteren zich tijdens de

openingsuren als gastvrouwen en deskundige adviseurs, waarbij de klant en niet de processen in de Bibliotheek centraal staan.

Zowel klanten als medewerkers ervaren dit als een ware metamorfose. En met succes: de cijfers spreken voor zich. Ondanks de lange sluitingsperiode van medio december 2009 tot april 2010 hebben we per 31-12-2010 6% meer leden en boekten we over mei t/m december gemiddeld 29% meer uitleningen, vergeleken met dezelfde periode in 2009.



### **Wijkcentrum/Cultuurhuis Schoneveld**

De eigentijdse Bibliotheek Houten-Schoneveld voor de jeugd tot 12 jaar is een excellent voorbeeld van hoe door samenwerking in een cultuurhuis de Bibliotheek zeer ruime openingstijden kan realiseren. De Bibliotheek is elke dag open van 08.30 tot 17.00 uur met zelfservice en 15 uren per week is een bibliotheekmedewerker aanwezig. De openingstijden worden vanaf mei 2011 zelfs nog verder uitgebreid.

Dit is mogelijk dankzij vrijwilligers die de receptie in het Wijkcentrum/Cultuurhuis bemensen en namens de Bibliotheek gastvrouw/heer zijn in de zelfservice-uren. En die zelfservice is mogelijk dankzij vergaande automatisering van uitleenprocessen. Hoe makkelijk het gebruik daarvan is, is te zien in een filmpje ([www.youtube.com](http://www.youtube.com) zoekterm: Bibliotheek Houten-Schoneveld) waarin kinderen uitleggen hoe zij hún Bibliotheek gebruiken.

Bibliotheek Houten-Schoneveld is zeer succesvol en dat gaat niet ten koste van de resultaten in vestiging Houten-Centrum. Zowel het aantal leden als uitleningen is in gemeente Houten gestegen.

## Zelfservice en ruimere openingstijden

In 2010 hebben we de invoering van zelfservice in alle vestigingen afgerond. De rol van medewerkers is hiermee veranderd. De aandacht tijdens openingsuren ligt op de klant en veel minder op processen. Medewerkers worden getraind in deze nieuwe aanpak en passen de nieuwe werkwijze enthousiast en met succes in de praktijk toe.

We zijn voornemens in alle vestigingen meer openingsuren te realiseren met dezelfde formatie, te beginnen in 2011 in Vianen, Houten-Schoneveld en Houten-Centrum. In 2012 volgen de overige vestigingen.



## Strategisch assortimentsbeleid

Voor het MediaRijk ontwikkelden wij een nieuw strategisch assortimentsbeleid. Dat betekent dat wij ons assortiment nauw afstemmen op de behoefte en de vraag van de klant. Bibliotheek Lek & IJssel participeert in het project provinciaal collectioneren van de SUB. Onze collectieprofielen zijn zo innovatief, dat ze als pilot in dit project zijn ingebracht.



## Bedrijfsvoering

In 2010 hebben we als tweede regiobibliotheek in Utrecht de productbegroting ingevoerd volgens de systematiek die in de toekomst voor alle Utrechtse Bibliotheken gaat gelden. Deze productbegroting maakt onze bedrijfsvoering meer inzichtelijk voor de

gemeenten. We zijn pioniers hierin en het ontbreekt nog aan landelijke en provinciale kengetallen. In 2010 hebben we daarom onze eigen Lek & IJssel-kengetallen gemaakt. In 2011 gaan we de volgende fase in: standaardisering van de productbegroting tot een eenduidige prijs per inwoner voor het basispakket, en een prijs voor de afnemers van andere activiteiten en diensten.

## Provinciaal en landelijk netwerken en samenwerken

Bibliotheek Lek & IJssel is partner in de Samenwerkende Utrechtse Bibliotheken (SUB) en in die hoedanigheid medeontwikkelaar van provinciaal vernieuwingsbeleid. Op landelijk niveau nemen directie en staf deel aan discussie en debat over en realisatie van vernieuwingen. De directeur is lid van het landelijk netwerk van bibliotheekdirecteuren. Bibliotheek Lek & IJssel is ook nauw betrokken bij het landelijk innovatieproject Formulemanagement: De Bibliotheek Nederland. De directeur is portefeuillehouder voor formulemanagement binnen de SUB. Bibliotheek Lek & IJssel richt haar nieuwe/verbouwde vestigingen in conform de principes van de Bibliotheek Nederland.

### 2011 en verder...

#### Bezuinigen door te investeren in innovatie

Bibliotheek Lek & IJssel is geconfronteerd met gemeentelijke bezuinigingen op de subsidie voor de exploitatie in 2011, 2012 en 2013. Dat maakt herbezinning op ons beleid en onze bedrijfsvoering noodzakelijk.

We zitten niet bij de pakken neer. We gaan de bedreigingen ombuigen in kansen. Kansen om ons beleid te herijken en te plaatsen in het licht van de toekomstbestendigheid van onze vestigingen. De gemeenten hebben ons uitgenodigd met bezuinigingsvoorstellen te komen. Per gemeente maken we een bezuinigingsvoorstel op maat. We kiezen in de eerste plaats voor één sterke vestiging per gemeente. De fysieke voorzieningen in de kleine kernen komen daarmee onder druk te staan. Per gemeente brengen we de mogelijkheden en onmogelijkheden in kaart. We zijn ervan overtuigd dat investeren in innovatie bezuinigingen oplevert op de middellange termijn.

Voor de korte termijn spannen wij ons in aan de bezuinigingsopdracht te voldoen. Daarbij ligt de verantwoordelijkheid voor het maken van keuzes uiteraard bij de gemeente.

Bestuur en directie hebben hanteren daarbij de volgende uitgangspunten:

- ✓ **Het MediaRijkbeleid is toekomstbestendig.**
- ✓ **We behalen betere resultaten met hetzelfde aantal fte's.**
- ✓ **We delen waar mogelijk huisvesting met partners.**
- ✓ **We werken samen met partners in onze programmering, zowel in de publieke als in de private sector.**
- ✓ **We profileren ons als cultureel ondernemers.**
- ✓ **We verhogen onze inkomsten.**

De bezuinigingsopdrachten zijn divers. Op dit moment passen we onze begroting 2011 aan op basis van afspraken met onze gemeenten. We slagen er in om voor al onze gemeenten in nauw overleg tot een aangepaste begroting 2011 te komen. In de begroting voor 2012 kunnen we de bezuinigingsopdrachten verwerken voor de gemeenten IJsselstein, Vianen en Lopik. Voor Gemeente Houten is dat niet het geval.

## **Een slinger aan Bibliotheek Houten**

De bezuinigingsopdracht van Gemeente Houten is meer dan 20% van de begroting en is daarmee zo fors en ernstig dat herbezinning op het bibliotheekconcept voor Houten-Centrum noodzakelijk is.

Bibliotheek Lek & IJssel heeft het initiatief genomen voor ontwikkeling van een nieuw bibliotheekconcept in het kader van planvorming voor een Cultuurplein aan de Slinger in Houten. Gemeente en Bibliotheek zien daarin kansen om met minder middelen betere resultaten te bereiken. De uitkomsten van dit project, dat met financiële steun van Gemeente Houten wordt uitgevoerd, zijn medio juni 2011 bekend.

### **Centrum voor de Kunsten**

Het project Centrum voor de Kunsten wil vernieuwend zaken anders organiseren, mede in het kader van het Cultuurplein aan de Slinger. De projectgroep, waarin Kunst Aan Bod, Theater aan de Slinger, het Houtens Muziekcollectief, Houten XL en Bibliotheek Houten participeren, wil op cultuurgebied samen doen wat samen kan. Dit biedt voor alle samenwerkende partijen kansen om vraaggericht te werken voor de Houtense bevolking, bijvoorbeeld door op onderdelen van de frontoffice, marktonderzoek, PR en ondersteunende diensten samen te werken, waardoor overhead bij organisaties kan worden beperkt. De vorm waarin de samenwerking wordt gegoten wordt in 2011 verder uitgewerkt.

Iet Hoogenboezem, directeur  
Maart 2011



# De resultaten 2010 per beleidsthema

## De klant centraal

We geven, uit bedrijfskundig oogpunt, prioriteit aan het verbeteren van de service voor de huidige klanten van de bibliotheek. Zij bevestigen immers in groten getale het bestaansrecht en de maatschappelijke relevantie van de Bibliotheek. Een kwart van de Nederlandse bevolking is lid van een Bibliotheek. En het blijkt ook uit onze resultaten. Leden, uitleningen en bezoekersaantallen stijgen in de vestigingen van Bibliotheek Lek & IJssel. Daarbij zien we grote verschillen tussen de vestigingen die heringericht zijn en de overige vestigingen.

De Bibliotheek doet regelmatig en divers klantenonderzoek. De acties die voortvloeien uit de uitkomsten verwerken we in beleid dat ons naar succes leidt.

Onze overtuiging is dat we eerst de positie en het imago van de bibliotheek voor onze huidige klanten moeten verbeteren voordat we nieuwe doelgroepen succesvol kunnen bereiken met nieuwe diensten, producten en service.

Dit neemt niet weg dat we ons ook richten op het bereiken van nieuwe groepen, door informatie anders te ontsluiten (digitale bibliotheek) of op een andere manier onze diensten en producten onder de aandacht te brengen, bijvoorbeeld door het gebruik van nieuwe media.

### Hoe weten we wat de klant wil?

Ons beleid is gebaseerd op feiten, op kennis over klanten. We verzamelen die informatie structureel. In 2008 hebben we de basis gelegd met een segmentatieonderzoek. Dit heeft ons inzicht gegeven in de samenstelling van zowel de populatie in ons werkgebied als ons klantenbestand. Aansluitend hebben we een klanttevredenheidsonderzoek georganiseerd onder volwassen leden. Dat ging ondermeer over imago, motieven om lid te zijn, gebruik van de Bibliotheek, waardering voor de producten en diensten en de behoeften van de leden.

Vanaf 2010 maken we ook gebruik van BiebPanel, een digitaal klantenpanel waaraan nu landelijk ruim 11.000 klanten meedoen, en dat aantal blijft groeien. Voor Bibliotheek Lek & IJssel nemen ruim 500 betrokken leden deel.

In 2010 gingen de onderzoeken over communicatie, personeel, informatieve materialen, activiteiten en lidmaatschap van de bibliotheek. In 2011 gaan we ondermeer onderzoeken hoe de klanten denken over de ontmoetingsfunctie van de bibliotheek en e-books. Deelname aan BiebPanel biedt ons regelmatige informatie over klantwensen én maakt het mogelijk te benchmarken. Zo kunnen we bekijken hoe we presteren in verhouding tot bibliotheken in heel Nederland.

Uit onderzoek is gebleken dat klanten behoefte hebben aan meer/andere openingstijden. We zijn van plan zeer ruime openingstijden in te voeren in al onze vestigingen. Dit is mede mogelijk door de invoering van zelfservice in al onze vestigingen. Het betekent dat we gedurende bepaalde uren een beperkte service bieden aan onze klanten. Dit principe staat op gespannen voet met ons uitgangspunt dat we optimale aandacht willen besteden aan elke klant. We vertrouwen desondanks onze goede service op peil te kunnen houden. Vanzelfsprekend gaan we klanten vragen hoe ze de ruimere openingstijden waarderen. Die informatie gebruiken we voor het evalueren en bijstellen van ons openingstijdenbeleid.

### **Provinciaal collectioneren**

Sinds maart 2010 neemt Bibliotheek Lek & IJssel, als lid van de Samenwerkende Utrechtse Bibliotheken, deel aan het provinciaal collectioneren.

Doel is de collecties van de afzonderlijke bibliotheken beter op elkaar af te stemmen en daardoor de beschikbare middelen efficiënt te besteden. Daarnaast willen we de vraag van klanten sneller en beter honoreren.

Bibliotheek Lek & IJssel speelt een voortrekkersrol in het provinciaal collectioneren doordat wij werken met strategisch assortimentsbeleid. Bibliotheek Lek & IJssel biedt de informatie waarmee het provinciaal collectieteam kan anticiperen en inspelen op de klantvraag. En met succes: onze uitleencijfers zijn, mede dankzij het gericht collectioneren, gestegen.

We collectioneren op basis van leengedrag en klantsegmenten. Deze klantsegmenten hebben we geformuleerd op basis van segmentatieonderzoek.

Een belangrijk onderdeel van onze nieuwe aanpak is het verrassen en verleiden van klanten.

# De place to be

In 2010 hebben we een verbouwing in Vianen en een nieuwe jeugdbibliotheek in Wijkcentrum/Cultuurhuis Houten-Schoneveld gerealiseerd.

## **bibliotheekwinkelconcept**

In 2010 is een start gemaakt met de invoering van het bibliotheekwinkelconcept. Eerst in Vianen en vervolgens in Jeugdbibliotheek Houten-Schoneveld. Vooral actuele boeken staan meer in de schijnwerpers in de bibliotheekwinkel. De vraag naar deze boeken neemt hierdoor toe. Het winkelconcept is erop gericht de klant beter te bedienen door de artikelen aantrekkelijker te presenteren. Al snuffelend langs de displays wordt de klant verrast en verleid.

Een 'bibliotheekwinkel' houdt meer in dan alleen een andere inrichting. Het vraagt om een samenhangend concept, waarin de manier waarop medewerkers klanten benaderen, producten en hoe je die laat zien en de inrichting van de 'winkel' een belangrijke plaats hebben. In onze bibliotheekwinkels presenteren we een belangrijk deel van de collectie op displaytafels en frontaal in de kasten. In alle vestigingen gebruiken we één display voor een maandelijks wisselend thema. In de etalage in Vianen vullen bibliotheek en kunstuitleen het thema samen in.

## **Bibliotheek Vianen**

April 2010 is Bibliotheek Vianen na een ingrijpende renovatie heropend en nu in één gebouw gevestigd met Kunstuitleen Vianen. Deze vestiging is de eerste waar het MediaRijk-concept volledig is doorgevoerd.

Klanten mogen rekenen op proactieve aandacht van onze medewerkers. Zij zijn op de 'winkelvloer' aanwezig en direct aanspreekbaar. Het speciaal voor ons ontworpen draadstalen plankstelsel en de fraaie houten displaytafels met verschillende niveaus bieden uitgebreide mogelijkheden de collectie aantrekkelijk te presenteren.

Alle artikelen voor een doelgroep zijn in 'werelden' samengebracht: Literatuur, Spanning en Romantiek voor volwassenen en de werelden 0-6 jaar, 6-12 jaar en 12-plus voor kinderen. Voor hen is er ook een gameruimte en een 'gletsjer'. Dit is een uitdagend speel-, lees-, klim-object, waar kinderen op en in kunnen zitten en liggen lezen. Inleveren en uitlenen doen klanten met zelfserviceapparatuur, waarbij vooral de intelligente inleverkast in het oog springt.

### **Bibliotheek Houten-Schoneveld**

Deze jeugdbibliotheek, gevestigd in Wijkcentrum/Cultuurhuis Schoneveld, is in juli geopend. Ook hier is het MediaRijk-concept zichtbaar én onzichtbaar aanwezig. Voor dit beleidsthema 'de place to be' beperken we ons tot het zichtbare deel. De inrichting is fris en kleurig en er is veel ruimte voor frontale presentatie van artikelen op de planken. Evenals in Vianen zien we hier de fraaie zilvergrijze draadstalen planken en houten displaymeubels. En ook hier is een 'special' gerealiseerd: een uitnodigend houten speel-, lees-, klim-object. Daarop kun je klimmen of lekker een boekje lezen en kinderen vinden er een plekje tijdens klassenbezoeken en voorleessessies.

### **Bibliotheek Benschop**

In 2010 is gestart met de ontwikkeling van een vernieuwde bibliotheek voor Benschop volgens het MediaRijk-concept. In de zomer van 2011 ondergaat het Dorpshuis in Benschop een ingrijpende verbouwing. In samenwerking met het dorpsbestuur realiseert Bibliotheek Lek & IJssel in het Dorpshuis een vernieuwde vestiging.

# Een leven lang leren

## **Basisonderwijs**

Onder het motto 'Lezen is leuk' hebben wij in de eerste maanden van 2010 een geheel vernieuwd productenpakket aan basisscholen gepresenteerd. Basisscholen hebben voor het schooljaar 2010-2011 een ruime keuze kunnen maken uit een gestructureerd en samenhangend pakket van activiteiten. De leespleziermodules bieden een doorgaande lijn in de ondersteuning van het leesonderwijs in de groepen 1 tot en met 8. Verder maken kunsteducatiebezoeken deel uit van het pakket. Deze kunnen plaatsvinden in Kunstuitleen Houten en de Kunsteducatieruimte in Bibliotheek IJsselstein.

## **Mediawijsheid**

De Bibliotheek richt zich meer en meer op het systematisch vergroten van de mediawijsheid van kinderen, docenten, ouders, collega's en andere geïnteresseerden. Mediawijsheid draagt bij aan de invulling van actief burgerschap, het willen en kunnen participeren in de samenleving. Hiervoor hebben we een specialist in huis: in 2010 volgde een medewerker succesvol de opleiding tot Nationale Mediacoach. Bibliotheek Lek & IJssel heeft in november 2010 deelgenomen aan de landelijke Week van de Mediawijsheid, waarin we ons nadrukkelijk hebben geprofileerd als Huis van de Mediawijsheid. Junior-mediacoaches beantwoordden vragen van klanten, die ook kennis konden maken met een multitouchtafel.

# Netwerkorganisatie

## Cultuurhuis IJsselstein

In 2010 is in IJsselstein gestart met de bouw van een nieuwe huisvesting voor een samenwerkingsverband van VVV, Cultureel Platform IJsselstein (CPIJ) en de Bibliotheek, waarbij mogelijk nog andere partners zullen worden betrokken. In een separaat gedeelte van het gebouw vestigt zich de Rabobank, maar alle organisaties delen één entree. In 2010 hebben VVV, CPIJ en de Bibliotheek gezamenlijk een dienstverleningsconcept opgesteld, dat uitgaat van geïntegreerde dienstverlening aan klanten in het nieuwe gebouw. Het cultuurhuis (werktitel) wordt gebruikt door klanten van alle samenwerkingspartners, maar ook door medewerkers en hun gasten. We streven met elkaar naar de meest optimale klantbenadering, waarbij klantgerichtheid, kwaliteit en efficiency voorop staan. In de praktijk verzorgen de medewerkers van VVV en de Bibliotheek de publieksservice ook voor andere samenwerkingspartners, zoals het CPIJ. In overleg met het CPIJ realiseren we in het nieuwe gebouw een Cultuurinformatiepunt. Er is een plan gemaakt wat dit is, welke inhoud het moet hebben, wie erin participeert en hoe het er uit komt te zien, zowel fysiek als digitaal. In 2011 worden deze plannen verder uitgewerkt.

## Cultuurplatforms

Bibliotheek Lek & IJssel participeert structureel en actief in de cultuurplatforms in Lopik, Vianen, Houten en IJsselstein. Het bezoeken en (mede-) organiseren van cultuurcafés blijkt belangrijk voor de contacten en het brengt de samenwerking met lokale culturele partners op gang. Het blijkt daarnaast een prima manier om de producten en activiteiten van de Bibliotheek breder onder de aandacht te brengen.

In november organiseerden we een mediawijs cultuurcafé in Bibliotheek Vianen. Thema was 'sociale media en wat kan het culturele veld hiermee'.

In 2011 organiseren we soortgelijke avonden in Lopik, Houten en IJsselstein.

## Vianen 750 jaar

Vianen vierde haar 750-jarig bestaan in 2010. Een projectgroep coördineerde vele activiteiten om dit feit te vieren. Bibliotheek Vianen participeerde hierin met twee op jeugdige bezoekers gerichte activiteiten. Zowel het game-event als de voorleesmiddag met ridderverhalen trok een enthousiaste groep Viaanse kinderen.

### **IJsselstein 700 jaar**

Om de viering van 'IJsselstein 700 jaar Stad' luister bij te zetten besloot de Bibliotheek een nieuwe editie van het boek 'Fulco de Minstreef' uit te geven. Het boek is herschreven naar hedendaags Nederlands en van nieuwe illustraties voorzien, waardoor het weer een heel nieuw publiek aanspreekt. Voor de totstandkoming van het boek is met vele lokale cultuurpartners samengewerkt.

### **Maatschappelijke stages**

De Bibliotheek is partner in projecten voor maatschappelijke stages voor het voortgezet onderwijs. Stagiairs zijn ondermeer ingezet in de Week van de Mediawijsheid en ter ondersteuning van een cultuurcafé over mediawijsheid in Bibliotheek Lopik.

# Medewerkers

## Organisatieontwikkeling

Scholing en training van medewerkers was in 2010 vooral gericht op de nieuwe, actieve klantbenadering en op displayen om te verrassen en verleiden in de bibliotheekwinkel. Maar ook andere onderwerpen kwamen aan bod.

### Klantbenadering nieuwe stijl

In alle vestigingen is twee dagdelen de publieksservice geobserveerd. Gekeken werd naar de vraagstelling van klanten en het gedrag van medewerkers. De meest opvallende conclusies uit de analyse: de door klanten gestelde vragen zijn grotendeels van logistieke aard en er zijn relatief weinig informatieve vragen.

Ook is duidelijk geworden dat het geven van instructies aan klanten over de zelfservice gericht moet zijn op het bevorderen van de zelfredzaamheid van de klant.

Tijdens de observaties is ondermeer gekeken naar de competenties resultaatgerichtheid, plannen en overzicht houden, inlevingsvermogen in de klant en communicatieve vaardigheden. Medewerkers bleken resultaatgericht en communicatief vaardig. Verbeterpunten zijn het overzicht houden en het inlevingsvermogen.

De medewerkers hebben na de observaties feedback gekregen ter verbetering van hun klantbenadering. De teams Vianen en Houten hebben bovendien de training 'klantbenadering in het winkelconcept' gevolgd in hun eigen vestiging. Uitgangspunt is een actieve klantbenadering, waarbij medewerkers klantbewegingen monitoren en niet meer vanachter balies opereren. Niet het boek maar de klant staat centraal. De teams zijn enthousiast over de nieuwe manier van werken, waarbij er meer contact met klanten is. Zowel klanten als medewerkers zijn positief over de nieuwe werkwijze.

### Workshop Invloed op je werk

Een workshop om medewerkers nog meer bewust te laten worden van hun rolinvulling, met als thema's invloed uitoefenen en prioriteren.

Wil je proactief zijn, dan is het belangrijk je energie te richten op zaken waar je echt iets aan kunt doen. Daarnaast spelen twee primaire factoren een rol bij het goed benutten van tijd: belang en urgentie. Door werkzaamheden in te delen volgens deze principes kunnen medewerkers scherper prioriteren.

### **Klantenteam**

Het klantenteam observeert en coacht collega's op het gebied van klantcontact, verzamelt casussen over dit onderwerp en draagt bij aan verbetering van communicatie waarmee klanten te maken krijgen (bijvoorbeeld de teksten op de schermen bij de zelfservice).

Het klantenteam heeft een training gevolgd in het creatief oplossingen en alternatieven vinden voor problemen van klanten en hoe je collega's coacht in klantgerichtheid.

### **Training displayen**

In het bibliotheekwinkelconcept is een belangrijke rol weggelegd voor verrassen en verleiden door aantrekkelijke presentatie van artikelen, zowel op displays als door frontale plaatsing op de planken.

In april en mei hebben alle medewerkers praktijkgerichte trainingen displayen gevolgd in de vestigingen. Met veel enthousiasme zijn presentaties gemaakt en daarbij bleek volop displaytalent aanwezig. De kennis wordt sindsdien niet alleen in de vernieuwde Bibliotheek Vianen in praktijk gebracht, maar in alle vestigingen. En met succes, want onze uitleningen zijn belangrijk gestegen.

### **Teammiddag Lek & IJssel**

Thema van een teammiddag voor alle medewerkers was het uitspreken van verwachtingen naar elkaar. De onderwerpen werden door de groep zelf bepaald: doelgerichtheid, eigen ontwikkeling, collegialiteit, proactiviteit, respect en communicatie. We gingen met elkaar in gesprek, bepaalden samen acties en maakten die SMART. De uitkomsten vormen input voor beleid en zijn verwerkt in plannen voor interne communicatie en deskundigheidsbevordering.

### **Programma's en projecten**

Alle Medewerkers Publieksservice en Ontwikkeling (MPSO) hebben in 2010 een assessment gedaan. Op basis van de uitkomsten zijn aandachtsgebieden binnen programma's opnieuw verdeeld. Drie medewerkers zijn sinds begin 2011 Ontwikkelaar en zes medewerkers hebben nu de functie MPSplus, een functie met bibliotheekinhoudelijke kennis. Per medewerker zijn uren gedefinieerd voor het werken aan programma's en projecten. Medewerkers volgden workshops met aandacht voor teambuilding en projectplannen schrijven.

Met deze kwantitatieve en kwalitatieve versterking van programma's is Bibliotheek Lek & IJssel beter in staat haar inhoudelijke ambities waar te maken.

# Organisatieschema en bemensing

Per 31/12/2010

## Vrijwillige medewerkers

Opruimer/sorteerder: 50

Bibliotheek aan Huis: 18

Voorlezen: 11

Tentoonstellingen: 2

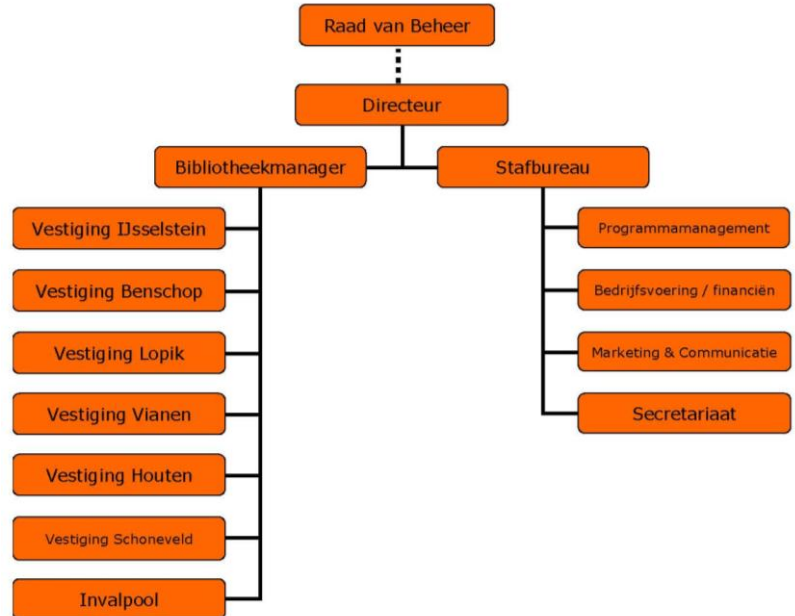
Kleine kernen: 10

## Medewerkers in loondienst

25,1 fte

50 personen

Organogram Bibliotheek Lek & IJssel



## Directie, Management en Staf

Iet Hoogenboezem, Directeur

Lucie Janssen, Bibliotheekmanager

Erik van den Berg, Manager Stafbureau

Annemarie Doesburg, Programmamanager

Els van Staveren, Programmamanager

Yvonne van Eck, Specialist Marketing & Communicatie

Sjiewuکه Pitstra, Managementassistent

# Raad van Beheer

## Samenstelling Raad van Beheer per 31/12/2010

E. Hazelzet, voorzitter  
H. van der Bruggen, secretaris  
P. de Wit, penningmeester  
F. van der Kruk, lid  
G. Vervest, lid  
vacature: zetel op voordracht OR

De Raad van Beheer heeft in 2010 achtmaal vergaderd.

## De belangrijkste besluiten/standpunten

- Begroting 2010 vastgesteld.
- Statuten Raad van Toezicht vastgesteld met instemming van de OR, per 22 maart 2010 gaat de statutenwijziging in. Mw. Hoogenboezem is hiermee aangesteld als directeur/bestuurder.
- Personeelswerkplan 2010/2011 vastgesteld.
- Verzuimreglement vastgesteld.
- Wijziging bestuursstructuur terug naar Raad van Beheer.
- Voorgenomen besluit mw. Hoogenboezem aan te stellen in de functie van directeur voor onbepaalde tijd met ingang van 01/01/2011.
- Mw. Hoogenboezem krijgt een mandaat voor uitgaven tot € 50.000.
- Bouwproject Benschop: de Bibliotheek Lek & IJssel gaat alleen verder met het project als Benschop wordt ingericht volgens het Lek & IJssel-concept en voldoet aan het instapniveau.
- Handhaving van de normale openingstijden tijdens de zomervakantie.
- Bouw Lopik: 250 m<sup>2</sup> is geen basis voor een bibliotheekvoorziening.
- Statutenwijziging per 13 oktober 2010 van Raad van Toezicht naar Raad van Beheer.
- Eén regiobrede jaarrekening voorleggen aan de gemeenten.
- De leden van de Raad van Beheer ontvangen een vergoeding van € 750,00 per jaar.



# Feiten en cijfers

## Leden

<b>Leden Bibliotheek</b>	<b>per 31/12/07</b>	<b>per 31/12/08</b>	<b>per 31/12/09</b>	<b>per 31/12/2010</b>
Houten	12450	12323	12132	12384
IJsselstein	8345	7561	7440	7512
Vianen	3682	3489	3605	3825
Lopik	1593	1422	1476	1840
Benschop	818	794	762	719
Bibliobus	1339	1218	971	0
<b>totaal</b>	<b>28227</b>	<b>26807</b>	<b>26386</b>	<b>26280</b>

De stijging van het ledenaantal in Lopik komt door overschrijving van leden van de Bibliobus.

Het aantal leden per vestiging is gestegen, maar door het wegvallen van een deel van de Bibliobusleden (relatief veel opzeggingen) is het totaal aantal leden van Bibliotheek Lek & IJssel licht gedaald.

<b>Inwoners per gemeente</b>	<b>per 31/12/09</b>	<b>% leden per gemeente</b>	<b>per 31/12/09</b>	<b>per 31/12/2010</b>
Houten	47623		25,5	26,0
IJsselstein	34248		21,7	21,9
Vianen	19639		18,4	19,5
Lopik	14181		15,8	18,0

Totaal inwoners werkgebied	<b>per 31/12/09</b>	<b>per 31/12/2010</b>
	115.691	
<b>Gemiddeld aantal leden Bibliotheek Lek &amp; IJssel</b>		
landelijk 24% in 2009 (bron: VOB)	22,8	22,7

Het percentage leden onder inwoners van het werkgebied is 0,1 procentpunt gedaald door de lichte ledendaling voor het totaal van Bibliotheek Lek & IJssel, veroorzaakt door het ledenverlies door het verdwijnen van de Bibliobus.

<b>Leden Kunstuitleen Houten</b>	<b>per 31/12/08</b>	<b>per 31/12/09</b>	<b>per 31/12/2010</b>
	70	115	142

## Uitleningen

<b>Bibliotheek/Bibliotheekpunt</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
Houten-Centrum	373000	407729
Houten-Schoneveld	0	31035
Tull en 't Waal	0	686
Schalkwijk	0	1950
't Goy	0	427
<i>totaal Houten</i>	<i>373000</i>	<i>441827</i>
IJsselstein	216350	253139
<i>totaal IJsselstein</i>	<i>216350</i>	<i>253139</i>
Vianen	110200	* 106972
Hagestein	0	412
Zijderveld	0	2081
Everdingen	0	375
<i>totaal Vianen</i>	<i>110200</i>	<i>109840</i>
Lopik	38300	42960
Benschop	22100	22980
Cabauw	0	1141
Jaarsveld	0	3895
Polsbroek	0	4078
<i>totaal Lopik</i>	<i>60400</i>	<i>75054</i>
Bibliobus	44827	0
<b>totaal uitleningen Bibliotheek Lek &amp; IJssel</b>	<b>804777</b>	<b>879860</b>

\* Het aantal uitleningen in Bibliotheek Vianen en daardoor ook het aantal uitleningen per lid is in 2010 lager door de sluiting van deze vestiging tot 9 april 2010. Vergelijken we de maanden april t/m december in 2009 en 2010 met elkaar, dan zien we een gemiddelde van 29% meer uitleningen.

<b>uitleningen per lid</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
Houten	30,75	35,68
IJsselstein	28,80	33,70
Vianen	28,81	* 28,72
Lopik	23,60	29,33
<b>Bibliotheek Lek &amp; IJssel</b>	<b>30,50</b>	<b>33,48</b>
Landelijk (bron: VOB)	25,98	nog niet bekend

\* Het aantal uitleningen in Bibliotheek Vianen en daardoor ook het aantal uitleningen per lid is in 2010 lager door de sluiting van deze vestiging tot 9 april 2010. Vergelijken we de maanden april t/m december in 2009 en 2010 met elkaar, dan zien we een gemiddelde van 29% meer uitleningen.

## Bezoeken

	<b>2010</b>	
Bibliotheek Lek & IJssel TOTAAL	355584	
Houten-Centrum	160297	
Houten-Schoneveld	56365	<i>Cijfers voor heel Wijkcentrum/Cultuurhuis Schoneveld ivm positie poortjes (ingang gebouw) gemeten vanaf juli 2010</i>
IJsselstein	115616	
Vianen	41822	<i>Meting vanaf mei 2010 na verbouwing</i>
Lopik	22850	
Benschop	14999	

## COLOFON

**Teksten** MT en Staf Bibliotheek Lek & IJssel

**Redactie** Yvonne van Eck, Specialist Marketing & Communicatie