

# Jaarverslag 2009



<b>Inhoud</b>	<b>Pagina</b>
<b>Inleiding</b>	<b>2</b>
Speerpunten 2009	
<b>Op weg naar het MediaRijk</b>	<b>6</b>
Samenwerking Nieuwegein/Lek & IJssel Bouwprojecten	
<b>Organisatie en personeel</b>	<b>8</b>
<b>Collectiebeleid</b>	<b>11</b>
<b>Zelfservice</b>	<b>11</b>
<b>Marktonderzoek</b>	<b>12</b>
<b>Voorzieningen kleine kernen</b>	<b>12</b>
<b>Overige projecten</b>	<b>13</b>
Certificering Tarievenharmonisatie	
<b>Feiten en cijfers</b>	<b>14</b>
website leden en uitleningen	

# Inleiding

Ook in 2009 was Bibliotheek Lek & IJssel op weg naar 'het MediaRijk van iedereen'. Het MediaRijk is een metafoor voor samenhangend beleid voor de bibliotheken en bibliotheekpunten in de gemeenten IJsselstein, Houten, Vianen en Lopik.

Onze organisatie is in verandering. In 2008 publiceerden we de Contourennota 'Bibliotheek Lek & IJssel: Het MediaRijk van iedereen', waarin we onze visie op de bibliotheek van de toekomst hebben verwoord en onze missie en ambities hebben bepaald. In 2008 en ook in 2009 hebben we op basis van deze Contourennota onze speerpunten voor beleid benoemd met daaraan gekoppeld de doelstellingen en gewenste resultaten. Daarmee zijn we aan de slag gegaan. Welke resultaten we hebben bereikt met de speerpunten van 2009 kunt u lezen in dit verslag.

De diverse bouw- en verbouwprojecten in Vianen, Houten, IJsselstein en in de nabije toekomst ook in Lopik en Benschop hebben in 2009 ons programma van uitgangspunten voor het MediaRijk van Lek & IJssel aangescherpt. Zo hebben we bijvoorbeeld gewerkt aan het ontwikkelen van een nieuw strategisch assortimentsbeleid voor al onze vestigingen. De wens van de klant van de 21<sup>e</sup> eeuw is daarbij steeds het uitgangspunt. Dankzij het uitgebreide klanttevredenheidsonderzoek dat we in 2008 hebben uitgevoerd kregen we ook inzicht in het wenselijke profiel van de ideale klantgerichte bibliotheekmedewerker in het MediaRijk en het nieuw te ontwikkelen HRM beleid.

Bibliotheek Lek & IJssel zal steeds meer samenwerkingspartner zijn, onder andere in cultuurhuizen. In Vianen delen we ons gebouw met Kunstuitleen Vianen, in het nieuw te realiseren gebouw in IJsselstein met het Cultureel Platform IJsselstein en de VVV, in Houten-Schoneveld vanaf juni 2010 met SWOH/Enter, Reinaerde, peuterspeelzalen, speel-o-theek en het Houtens Muziek Collectief.

In 2009 hebben we de samenwerking met onze partners geïntensiveerd en meer inhoudelijke betekenis gegeven. Dat proces zal de komende jaren nog meer vorm en inhoud krijgen.

Met de andere zes regiobibliotheken in Utrecht maakt Bibliotheek Lek & IJssel deel uit van de SUB, de Samenwerkende Utrechtse Bibliotheken. Belangrijke nieuwe samenwerkingsprojecten in 2009 waren de provinciale tarievenharmonisatie, waardoor nu gelijke tarieven gelden voor de klanten van de Utrechtse bibliotheken, en provinciaal collectioneren met als doel betere collecties in de bibliotheken, betere bereikbaarheid van de totale provinciale collectie en een meer efficiënte bedrijfsvoering.

De samenwerking met Bibliotheek Nieuwegein kreeg in 2009 inhoud. Door het mogelijk maken van gastlenerschap kunnen klanten van Bibliotheek Lek & IJssel gebruikmaken van Bibliotheek Nieuwegein en andersom. In 2010 krijgt een inhoudelijk samenwerkingsprogramma vorm en inhoud. Directie en medewerkers van beide organisatie hebben de afgelopen periode de banden versterkt. De resultaten van de samenwerking tussen de Bibliotheken Nieuwegein en Lek & IJssel zijn gerapporteerd aan de provincie. De provincie is tevreden en blij verrast met de resultaten to nu toe en dringt er voor de toekomst op aan de inhoudelijke samenwerking ook een juridische, niet vrijblijvende vorm te geven.

## Beleidsplan

Met als basis de Contourennota en de resultaten van onze beleidsspeerpunten hebben we onze visie, missie en ambities vertaald naar ons beleidsplan voor 2010-2013. In dit beleidsplan hebben we onze ambities rond vijf hoofdthema's gegroepeerd:

### **we stellen de klant centraal**

Bibliotheek Lek & IJssel is een klantgerichte organisatie die verrast, verleidt, leesplezier bevordert en meerwaarde toevoegt aan kennis en informatie.

### **we zijn een netwerkorganisatie**

Bibliotheek Lek & IJssel speelt een actieve rol in het bevorderen van mediawijsheid en maakt het mensen mogelijk verbindingen aan te gaan met elkaar en met de samenleving.

### **onze bibliotheken zijn 'de place to be'**

Bibliotheek Lek & IJssel is 7 dagen per week, 24 uur per dag, dé place to be.

### **we werken mee aan 'levenlang leren'**

Bibliotheek Lek & IJssel speelt een actieve rol in het bevorderen van mediawijsheid en maakt het mensen mogelijk verbindingen aan te gaan met elkaar en met de samenleving.

### **onze medewerkers zijn klantgericht en professioneel**

Medewerkers van Bibliotheek Lek & IJssel zijn klantgerichte dienstverleners die enthousiast en deskundig in teamverband bijdragen aan de doelstellingen van de organisatie.

U vindt ons beleidsplan op [www.bibliotheeklekijssel.nl/opwegnaarhetmediarijk](http://www.bibliotheeklekijssel.nl/opwegnaarhetmediarijk)

In tien minuten leiden we u door de hoofdlijnen van onze MediaRijk-thema's. In nog eens tien minuten leest u de verdiepende toelichtende teksten.

Ik nodig u van harte uit voor deze reis door het MediaRijk!

Iet Hoogenboezem, Directeur Bibliotheek Lek & IJssel  
Mei 2010

# Op weg naar het MediaRijk

## Samenwerking Bibliotheken Nieuwegein en Lek & IJssel

Na een voorbereidend traject zijn de Bibliotheken Nieuwegein en Lek & IJssel gekomen tot een gezamenlijke visie op het bibliotheekwerk van de toekomst. Om medewerkers, gemeenten, collega-bibliotheken in het Utrechtse netwerk en de provincie Utrecht hierover te informeren zijn er diverse bijeenkomsten geweest. Willem Otto (tijdelijk bestuurder Bibliotheek Nieuwegein) en Iet Hoogenboezem (directeur Bibliotheek Lek & IJssel) hebben tijdens deze bijeenkomsten de aanwezigen op de hoogte gebracht van het doorlopen proces en uiteraard ook de gezamenlijke visie toegelicht.

## Bouwprojecten

### IJsselstein / Vianen

Er is in 2009 intensief overlegd met alle bij het project in IJsselstein betrokken partijen. In IJsselstein heeft onze interieurarchitect Aequo, in samenwerking met ondermeer de architect van het gebouw, VVV IJsselstein, Cultureel Platform IJsselstein en Bibliotheek Lek & IJssel een prachtig interieurontwerp voor het nieuw te bouwen pand tot stand gebracht.

Voor de ingrijpende verbouwing in Vianen geldt hetzelfde. Daar zaten ondermeer de gemeente Vianen, Kunstuitleen Vianen en Bibliotheek Lek & IJssel om de tafel. De verbouwing van Bibliotheek/Kunstuitleen is eind december 2009 gestart. Op 9 april 2010 is de vestiging heropend voor publiek.

Voor beide vestigingen geldt dat de door Bibliotheek Lek & IJssel beoogde innovatie, bijvoorbeeld door invoering van een winkelconcept, goed tot zijn recht komt. Aequo heeft voor deze toepassing een nieuw kastsysteem ontwikkeld, dat ruime mogelijkheden biedt voor het aantrekkelijk presenteren van de collectie.

## Lopik

Het nieuwe bouwplan in Lopik situeert de bibliotheek naast het gemeentehuis, in combinatie met begeleid wonen voor ouderen. Daarnaast zijn er nog diverse andere samenwerkingspartners in dit nieuw te bouwen dorpshuis.

## Benschop

Er komt mogelijk een ingrijpende verbouwing van het Dorpshuis in Benschop, waarin Bibliotheek Benschop is gevestigd. Het wachten is op een besluit van de gemeenteraad van Lopik.

Een verbouwing, waaraan gekoppeld een andere invulling van het dorpshuis, biedt de bibliotheek nieuwe kansen op het gebied van inrichting en wellicht ook programmering.

# Organisatie en personeel

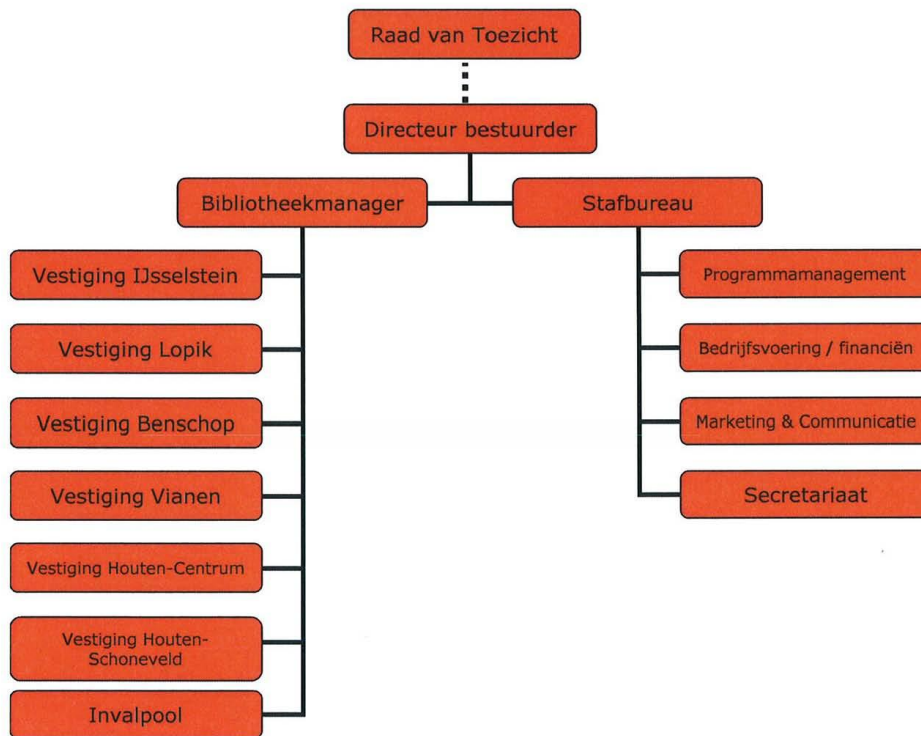
## Nieuwe functies in de organisatie

In december 2008 heeft een belangrijke organisatiewijziging plaatsgevonden. Vanaf toen bestond het managementteam van Bibliotheek Lek & IJssel uit de directeur, de manager stafbureau en de bibliotheekmanager. De staf werd versterkt met twee programmamanagers die actief invulling geven aan de inhoudelijke bibliotheekvernieuwing. De Specialist Marketing & Communicatie en de Managementassistent waren bestaande staffuncties die gehandhaafd bleven. In het kader van de organisatieontwikkeling was ook voorzien in een coachingstraject voor MT- en stafleden.

Nu er één bibliotheekmanager was voor alle vestigingen ontstond er behoefte aan coördinatie op locatie. Per 1 juli 2009 zijn in de drie grootste vestigingen Houten, IJsselstein en Vianen vestigingscoördinatoren aangesteld. Benoeming gebeurde middels een interne sollicitatieprocedure. De vestigingscoördinatoren hebben een aanwijzende bevoegdheid en coördinerende taken.

Op de volgende pagina vindt u ons organisatieschema per 01/01/2009.

Organisatieschema Bibliotheek Lek & IJssel per 01/01/2009



Directeur-bestuurder  
 Bibliotheekmanager  
 Manager Stafbureau  
 Programmamanager  
 Programmamanager  
 Specialist Marketing & Communicatie  
 Managementassistent

Iet Hoogenboezem  
 Lucie Janssen  
 Erik van den Berg  
 Els van Staveren  
 Annemarie Doesburg  
 Yvonne van Eck  
 Sjieuwke Pitstra

## Functiewaardering (FUWA)

Sinds 1 januari 2008 gebruikt de bibliotheekbranche een nieuwe methode voor het functie-inschaling. In opdracht van de Werkgeversvereniging Openbare Bibliotheken (WOB) is een instrument voor functiewaardering ontwikkeld (FUWA) dat branchebreed is ingevoerd. De functie-eisen worden op een aantal criteria gescoord en gewogen waaruit het inschalingadvies volgt. De weging gebeurt door een onafhankelijke organisatie. In 2009 heeft Bibliotheek Lek & IJssel dit FUWA-traject doorlopen voor alle functies binnen de organisatie. Omdat de bibliotheek midden in een veranderingsproces zit en functies in beweging zijn is het traject gestart met het opnieuw omschrijven van alle functies om zo ook een actueel inschalingadvies te verkrijgen.

Er zijn twee informatiebijeenkomsten voor medewerkers georganiseerd over de nieuwe functieprofielen en het functiewaarderingstraject. Er is met alle medewerkers een gesprek gevoerd over functietoekenning, takenpakket en ambities.

In de praktijk betekende de nieuwe functiewaardering voor vier medewerkers een hogere inschaling. De wijzigingen zijn doorgevoerd met terugwerkende kracht vanaf 1 januari 2008. Het totale FUWA-proces is 1 juli 2009 afgerond.

## Teamdagen

De ambitie van Bibliotheek Lek & IJssel wordt samengevat in het missiestatement: 'hét MediaRijk van iedereen', waarbij uitdrukkelijk de klant centraal staat. In 2008 is een ontwikkeltraject gestart om te komen tot die vraaggerichte organisatie. Bibliotheken werken van oudsher aanbodgericht. Op 1 en 2 oktober 2009 is met twee teamdagen de aftrap gegeven voor een organisatiebreed verandertraject. Onder begeleiding van Trecens, training en advies, ging het voltallige Lek & IJssel-team op 'heidagen'. Centrale thema's die aan bod kwamen: de nieuwe koers richting vraaggerichte organisatie, samenwerken binnen een team en hoe stellen we de klant écht centraal; wat is eigenlijk klantgericht? Het overgrote deel van de medewerkers heeft de teamdagen als bijzonder waardevol beoordeeld. Ook de begeleiding door Trecens scoorde in de evaluatie uitstekend.

De basis voor verandering en voor klantgerichtheid is gelegd. Het vervolg, het formeren van een Lek & IJssel-klantenteam, is eind 2009 gerealiseerd. Het klantenteam is koploper in de vormgeving van klantgerichtheid op locatie.

## Personeelsbeleid

Gebaseerd op de missie en de visie verwoord in de Contourennota is er in 2009 voor het eerst meerjarenpersoneelsbeleid geformuleerd.

Het profiel van de Lek & IJsselmedewerker is daarin als volgt vastgelegd:

Medewerkers van Bibliotheek Lek & IJssel zijn klantgerichte dienstverleners die *deskundig* en op *professionele* wijze (de klanten van) de bibliotheek ondersteunen bij de onderwerpen die genoemd zijn in de missie, visie en doelstellingen van de organisatie.

De ontwikkeling van medewerkers is onderwerp van beleid dat concreet vertaald wordt in jaarwerkplannen en scholingsplannen.

## 23 dingen

In het voorjaar van 2009 leerden medewerkers van Bibliotheek Lek & IJssel in 23 stappen alles over Web 2.0-toepassingen in en buiten het bibliotheekwerk. Bloggen, twitteren, facebook, hyves werden met groot enthousiasme ontvangen. In totaal kregen 22 deelnemers het felbegeerde certificaat 'Bibliotheekmedewerker 2.0'.

De ervaring die iedereen heeft opgedaan met bloggen is direct omgezet in een concrete toepassing: de interne nieuwsbrief, die voorheen als pdf-bestand via de e-mail werd verspreid, is omgezet in een weblog. Groot voordeel is dat dit medium interactie mogelijk maakt.

## Vrijwilligers

Met de invoering van zelfservice is ook de rol van vrijwilligers binnen onze bibliotheken veranderd. Vrijwilligers werden ingezet voor het uitlenen en innemen van boeken. Deze taken zijn vervallen en daarmee ook het directe klantcontact, wat veel vrijwilligers jammer vonden. Er is een interne notitie opgesteld over de gewijzigde vrijwillige inzet binnen onze bibliotheken en die is met alle vrijwilligers besproken. Drie vrijwilligers hebben besloten met hun werkzaamheden te stoppen vanwege de gewijzigde rol. De overige vrijwilligers zijn actief in andere taken zoals het opruimen en sorteren van boeken en media, veelal buiten openingstijden. Gezien de omvang van de personele bezetting zijn in Lopik en Benschop vrijwilligers nog wel betrokken bij de directe dienstverlening. Bij geheel Bibliotheek Lek & IJssel zijn nu 62 vrijwilligers actief.

## Collectiebeleid

De gewenste omvang per collectie per bibliotheek is vastgesteld, inclusief afschrijfpercentages en aantallen. Er zijn presentaties gehouden voor de werkoverleggen over het bibliotheekwinkelconcept, zodat alle medewerkers een gelijk beeld hebben van dit concept en hoe er in 2010 mee gewerkt zal worden. Een projectgroep heeft zich beziggehouden met de voorbereiding van de implementatie van het provinciaal collectioneren in de regiobibliotheken. Vanaf maart 2010 neemt Bibliotheek Lek & IJssel deel aan het provinciaal collectioneren en participeren wij in het provinciaal collectieteam.

## Zelfservice

In 2009 zijn alle vestigingen van Bibliotheek Lek & IJssel overgestapt op zelfservice. Een groot deel van de media moest worden voorzien van een RFID-label, de chip die het medium herkenbaar maakt voor de zelfbedieningsapparatuur. Een grote klus waarbij ook extra menskracht is ingehuurd. Via Pauw Bedrijven uit Houten gingen twee teams op tour langs alle vestigingen om de boeken te taggen (= RFID label plakken en converteren in het bibliotheeksysteem). Er zijn 800 mensuren extra ingehuurd. In september 2009 is de feitelijke invoering van start gegaan. De primeur was voor Lopik en Benschop, daarna volgden Houten en IJsselstein. Zelfservice betekent een heel nieuwe manier van werken voor medewerkers. Tegelijkertijd wilden we de klanten goede instructies geven voor het zelfstandig lenen en betalen. Daarom is ook in deze periode extra capaciteit ingezet in de publieksservice. Regiobreed gaat het dan om ongeveer 1600 mensuren. In Bibliotheek Vianen is de zelfservice van start gegaan na de heropening in april 2010.

## Marktonderzoek

In maart en april 2009 is onderzoek gedaan onder leerlingen van de groepen 7 en 8 van de basisscholen. Het onderzoek verliep via de scholen; we hebben leerkrachten gevraagd de leerlingen onder schooltijd gelegenheid te bieden het onderzoek in te vullen.

Eind 2009 hebben wij een overeenkomst gesloten om vanaf 2010 deel te nemen aan Biebpanel, een digitaal klantenpanel.

## Voorzieningen kleine kernen

Het project, onder leiding van Victor Thissen, is in mei afgerond. Naar aanleiding van het onderzoek in de kleine kernen zijn de volgende acties ondernomen:

- de bibliobus wordt met ingang van 2010 opgeheven
- na gesprekken met scholen in de kleine kernen wordt in 7 scholen een bibliotheekpunt gerealiseerd
- daarnaast wordt in het Dorpshuis in Polsbroek een bibliotheekpunt gevestigd met een collectie voor jeugd en volwassenen
- de jeugdcollectie van de bibliobus wordt overgedragen aan bibliotheek Utrecht, die de eerste drie jaar aan ons kosteloos wisselcollecties levert
- de dienst Bibliotheek aan Huis wordt uitgebreid naar de kleine kernen
- de vervoersdienst gaat Polsbroek en Cabauw bedienen, waardoor een vorm van bestelbibliotheek gerealiseerd kan worden
- Cabauw is pilot voor het project Teleweide, een vorm van breedbandverbinding waar de bibliotheek in participeert.

# Overige projecten

## Certificering

18 juni 2009 heeft Bibliotheek Lek & IJssel tijdens de ledenvergadering van de Openbare Vereniging Bibliotheken in Utrecht de officiële oorkonde voor de certificering ontvangen. In het derde kwartaal van 2008 is een audit uitgevoerd. Daarbij is gekeken of onze bibliotheek voldoet aan de voor de certificering gestelde eisen. Een van de eisen is het voldoen aan een minimumgarantie voor een constant niveau van producten en dienstverlening naar de klanten. Maar ook binnen het netwerk van bibliotheken moet worden voldaan aan minimumgaranties voor landelijke netwerkqualiteit.

## Tarievenharmonisatie

Per 1 juli 2009 hebben de Samenwerkende Utrechtse Bibliotheken een gezamenlijk tariefsysteem ingevoerd, waardoor voor alle klanten in het Utrechtse bibliotheeknetwerk gelijke tarieven en voorwaarden gelden. Met de al eerder ingevoerde Utrechtse bibliotheekpas kunnen klanten nu in alle bibliotheken in de provincie Utrecht zonder ingewikkelde regelingen boeken en andere materialen lenen en inleveren.

Kinderen en jongeren tot 18 jaar zijn vanaf 1 juli 2009 gratis lid van de bibliotheek. Volwassen klanten hebben de keuze uit twee duidelijk onderscheidende abonnementen. Het kleine abonnement van € 24,00 is geschikt voor degenen die slechts af en toe boeken lenen en het niet erg vinden voor bepaalde vormen van dienstverlening te moeten bijbetalen. Het standaardabonnement van € 40,00 is ontwikkeld voor alle andere leden van de bibliotheek. In feite is het standaardabonnement een all-in abonnement. Zo mag de klant gratis boeken lenen, gratis dvd's en cd's lenen en ook het gebruik van internet is voor leden met het standaardabonnement volledig gratis.

# Feiten en cijfers

## Bezoekers [www.bibliotheeklekijssel.nl](http://www.bibliotheeklekijssel.nl)

### Aantal bezoekers

Doelstelling 2009	200000,00 (2008: 170.000)
Werkelijk 2009	221932,00 (2008: 194.456)

### Aandeel kwartaal in totaal aantal bezoekers

1e kwartaal	24%
2e kwartaal	22%
3e kwartaal	26%
4e kwartaal	28%

### Bezoekers vinden ons via:

Direct naar <a href="http://www.bibliotheeklekijssel.nl">www.bibliotheeklekijssel.nl</a>	52%
via zoekmachines (bijv. Google)	44%
via verwijzingen op andere sites	4%

Gemiddeld aantal bezochte pagina's per bezoek: 3

## Leden en uitleningen

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

<b>Inwoners per gemeente per 31/12/09</b>	<b>% leden per gemeente (excl. bibliobus) 2009</b>
Houten	26
IJsselstein	22
Vianen	18
Lopik	16

<b>uitleningen</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Houten	396024	393534	400996
IJsselstein	268063	234818	232998
Vianen	93992	108550	121722
Lopik	47572	40973	41608
Benschop	31357	24711	23553
Bibliobus	54556	49945	44827
<b>totaal</b>	<b>891564</b>	<b>852531</b>	<b>865704</b>

#### **uitleningen per lid per jaar**

	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Houten	31,80	31,92	33,06
IJsselstein	32,12	31,04	31,32
Vianen	25,52	31,12	33,77
Lopik	29,88	28,80	28,19
Benschop	38,32	31,12	30,91
Bibliobus	40,76	41,04	46,17

**En nu...**

**Op weg naar het MediaRijk!**

**[www.bibliotheeklekijssel.nl/opwegnaarhetmediarijk](http://www.bibliotheeklekijssel.nl/opwegnaarhetmediarijk)**

## **COLOFON**

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

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