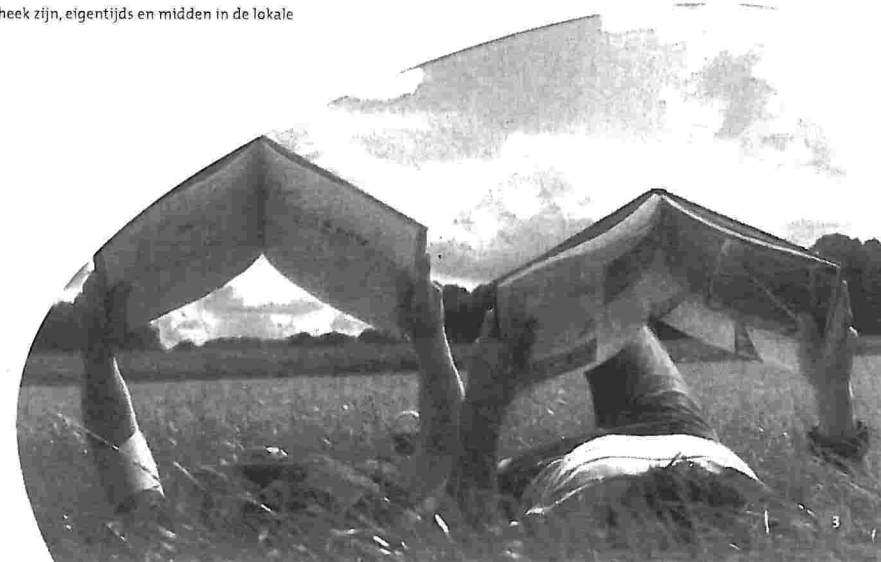


1. Samenvatting en leeswijzer

De ambitie van Bibliotheek Kennemerwaard is om binnen vier jaar te gaan behoren tot de top 5 van de openbare bibliotheken van Nederland. De maatschappij verandert in hoog tempo. Zeker als het gaat om het gebruik van media en het begrijpen van hoe die media in elkaar grijpen. De bibliotheek als best bezochte publieke instelling vormt een groot deel van de bevolking, van jong tot oud, van Alkmaar, Heerhugowaard en Castricum een natuurlijke plek om die veranderende wereld te begrijpen. Een bibliotheek die blijft hangen in oude dienstverlening en geen oog heeft voor die veranderende omgeving is op termijn ten dode opgeschreven. De in het land best presterende bibliotheken hebben innovatie onlosmakelijk verbonden met hun dienstverlening. Bibliotheek Kennemerwaard wil zo'n bibliotheek zijn, eigentijds en midden in de lokale

omgeving. Bibliotheek Kennemerwaard wil een verbinder zijn van bevolkingsgroepen waarbij sociale netwerken steeds belangrijker zijn. De bibliotheek wil de burgers verrassen met nieuwe ideeën, nieuwe dienstverlening en ze wil haar klanten uitdagen om de verdieping op te zoeken.

Dit doen wij door goed in te spelen op de ontwikkelingen in de maatschappij in algemene zin en door voorop te lopen bij het toepassen van ontwikkelingen op het gebied van sociale media en web 2.0 toepassingen. De bibliotheek staat voor kwaliteit en zal zich focussen op de voor haar belangrijke doelgroepen jeugd en ouderen. Zichtbaar, aansprekend en bereikbaar zijn daarbij de kernwoorden.



2. Bouwstenen voor de publieke basisvoorziening

2.1. Aanleiding

Bibliotheek Kennemerwaard is 1 juli 2008 opgericht als een fusieorganisatie tussen de bibliotheken van Castricum, Heerhugowaard en Alkmaar. 1 januari 2009 gingen de drie oude stichtingen op in de nieuwe stichting. Deze fusie, in ongeveer 5 jaren voorbereid, heeft als doel dat door samenvoeging van expertise en schaalvergroting de nieuwe bibliotheek meer efficiënt en met slagkracht kan handelen om de noodzakelijke vernieuwingen door te voeren. Er is een gezamenlijke backoffice geformeerd en per gemeente een frontoffice gebaseerd op de lokale wensen en mogelijkheden. In voorbereiding op de fusie is een bedrijfsplan gemaakt, waarin de eerste uitgangspunten van beleid zijn opgenomen. Een visie en missie op de dienstverlening, een opzet voor de organisatie en een globale begroting waren ook onderdeel van het bedrijfsplan. Inmiddels is Bibliotheek Kennemerwaard iets meer dan een jaar 'in bedrijf' en wordt de noodzaak voor het herijken van het bedrijfsplan gevoeld.

De bibliotheek zet een stip op de horizon, waar zij in vier jaar naar toe werkt. Aan het eind van deze periode wil Bibliotheek Kennemerwaard zich hebben omgevormd tot een bibliotheek die tot de top 5 van bibliotheken in Nederland hoort. Hoe zij dit wil bereiken, staat verwoord in de volgende hoofdstukken.

2.2. Missie en motto

In het bedrijfsplan Kennemerwaard is in 2007 een missie geformuleerd die nog steeds van kracht is.

De missie van Bibliotheek Kennemerwaard luidt:

- Wij leveren betrouwbare, laagdrempelige en blikverruimende informatie en ontspanning ter inspiratie en verdieping; dat doen wij ondernemend en gebruikmakend van alle soorten media;
- Daarbij zijn wij lokaal gezien de voor iedereen onmisbare partner in educatie, leesbevordering en maatschappelijke initiatieven;
- En bieden wij een zeer aantrekkelijk en drukbezocht podium voor cultuur, ontmoeting en maatschappelijk debat.

Het motto waaraan wij al onze activiteiten voor onze klanten toetsen is:

Verrassen, verbinden, verdiepen. In deze drie steekwoorden vatten wij samen wat wij als onze doelstelling in de maatschappij zien. Door onze klanten te verrassen, komen zij graag terug, worden zij verleid om hun horizon te verbreden.

De bibliotheek zet een stip op de horizon, waar zij in vier jaar naar toe werkt.



De bibliotheek verbindt mensen en bevolkingsgroepen met elkaar en verbindt thema's, media en mensen met elkaar op het gebied van cultuur, educatie en informatie. Als laatste werkwoord kiezen wij voor verdiepen: de bibliotheek geeft duiding aan cultuur en informatie, zet het in een kader en daagt klanten uit om zich zelf te ontwikkelen en verdieping op te zoeken. *"Een goed boek moet ons niet iets geven, doch iets afnemen: een van onze zekerheden."* Jan Greshoff

2.3. Visie

De gebruikers vragen om een betere en breder georiënteerde bibliotheek. Ook door andere vragen, als gevolg van onder meer maatschappelijke ontwikkelingen, verandert de rol van de bibliotheek:

- Door het bieden van laagdrempelige toegang tot informatie, cultuur en educatie draagt de bibliotheek actief bij aan het in standhouden van de democratische samenleving, de zogenaamde 'civil society'.
- Kwaliteit en betrouwbaarheid van de informatie, die door de ontwikkelingen van internet steeds moeilijker controleerbaar zijn, worden gegarandeerd door de onafhankelijkheid en deskundigheid van de bibliotheek.
- Als lokaal centrum van kennis, informatie, cultuur, educatie en ontmoeting draagt de bibliotheek bij aan lees- en

taalontwikkeling en biedt zij burgers de gelegenheid om te gaan met nieuwe media en programmatuur. Zij vormt een podium, een uitnodigende publieke ruimte waar allerlei activiteiten kunnen plaatsvinden. Andere informatieaanbieders waaronder overheden kunnen gebruik maken van de mogelijkheden die de bibliotheek biedt.

De dienstverlening kenmerkt zich door professionaliteit, maatwerk en toegankelijkheid, zowel in het fysieke als digitale domein. De bibliotheek brengt mensen bij elkaar en biedt mogelijkheden om media te raadplegen en te lenen, om kennis te vergaren en betrouwbare informatie te vinden. Vooral lokale informatie is van groot belang. Bibliotheek Kennemerwaard voorziet daarin, voor onder andere gezondheids- en overheidsinformatie, kan men bij de bibliotheek terecht.

2.4. Gemeente als opdrachtgever

Een bibliotheek in de gemeente is bij wet verplicht (Wet op het Specifiek Cultuurbeleid, hoofdstuk IVA). Hoe gemeenten aan deze verplichting invulling geven, verschilt. Het Bibliotheek charter dat in december 2009 door de drie overheden werd ondertekend en dat de voorloper van een nieuwe Bibliotheekwet zou kunnen worden, spreekt van een gemeenschappelijk belang en gezamenlijke verantwoordelijkheid van gemeenten,

provincies, rijk en de bibliotheekbranche. "De gemeenten zijn verantwoordelijk voor het uitvoerend werk van de fysieke bibliotheek en de lokale component van de landelijke digitale bibliotheek, voor lokale netwerken, voor de aansluiting daarvan op provinciale en landelijke netwerken, voor de implementatie van landelijk overeengekomen innovaties."

Ook wordt in het charter stilgestaan bij de financiële structuur van het bibliotheekwerk. "Partijen onderzoeken in 2010 de huidige en toekomstige financiële structuur van het bibliotheekwerk op de verschillende overheidsniveaus. Het onderzoek brengt de bestaande financiële stromen in kaart en beschrijft op de verschillende overheidsniveaus de financiële effecten van het proces van bibliotheekinnovatie, zoals de verschuiving van fysieke naar digitale diensten en certificering. Op basis van de resultaten van het onderzoek kunnen partijen afspraken maken over de financiële consequenties." De resultaten van dit onderzoek zijn nog niet beschikbaar.

Over de verantwoordelijkheid van de gemeente is het volgende in het charter vastgelegd.

- "De gemeenten zijn verantwoordelijk voor de kern van het bibliotheekbestel: de lokale/regionale basisbibliotheken. De gemeenten bekostigen de basisbibliotheken en formuleren welk niveau van dienstverlening in de lokale situatie van de bibliotheken verwacht wordt. Het bestaande instapniveau blijft tenminste gehandhaafd.
- Gemeenten nemen bij subsidieverlening aan basisbibliotheken de volgende voorwaarden op:
 - Basisbibliotheken nemen deel aan provinciale en landelijke netwerken, zoals omschreven in de Wsc en nader ingevuld in paragraaf 3;

- Basisbibliotheken werken mee aan de implementatie van door partijen overeengekomen innovaties;
- Basisbibliotheken zijn voor een nader te bepalen datum gecertificeerd op basis van nieuwe certificeringsnormen;
- Basisbibliotheken verstrekken de subsidiegever benchmarkgegevens vanuit het branche-informatiesysteem;
- Gemeenten geven bibliotheken de mogelijkheid uitgaven binnen bepaalde marges te verschuiven van de fysieke collectie naar digitale dienstverlening;
- Basisbibliotheken kunnen, conform de certificeringsnormen 2006-2009, tenminste 5% van hun begroting inzetten voor innovatie."

Het werkgebied van Bibliotheek Kennemerwaard bestrijkt drie gemeenten, die elk de bibliotheek beschouwen als een basisvoorziening voor hun burgers. In het verleden hadden de gemeenten ieder afzonderlijk afspraken met hun bibliotheek over de prestaties die er lokaal aan de gemeenschap geleverd moesten worden. Samen met alle belanghebbenden zoals gemeenten, klanten, Raad van Toezicht en medewerkers bepalen we een nieuwe koers voor de komende vier jaar

Bibliotheken staan voor een enorme uitdaging om hun positie als één van de peilers van de democratie, namelijk het bieden van vrije toegang tot informatie, te kunnen blijven uitvoeren en nieuwe betekenis te geven. De voorzieningen die Bibliotheek Kennemerwaard biedt zijn de basis van haar positie in de lokale gemeenschappen. Onze dienstverlening geeft mensen de kans om zich te handhaven en deel te nemen aan de maatschappij. Daarnaast geven wij burgers de kans om zich te ontwikkelen en bij te dragen aan de maatschappij. Naast het benoemen van de basisvoorzieningen zal dit beleidsplan vooral gaan over wat de bibliotheek nodig heeft om deze basis te kunnen blijven bieden en welke opbrengsten maatschappelijk verwacht kunnen worden.

3. Koers op de samenleving

3.1. Maatschappelijke relevante bibliotheek

"The costs of having libraries, of education is high. But the costs of not having a library in our society is much higher" (Evan Solomon, anchorman Canadian Broadcast Company). Openbare bibliotheken spelen juist in crisistijd een zeer nuttige rol, stelt de grootste bibliotheekorganisatie ter wereld de ALA (American Library Association) in haar jaarrapport. *"Op de eerste plaats bieden ze mensen die het moeilijk hebben, zeer gewaardeerde toegang tot cultuur en ontspanning. Dat verlicht. En op de tweede plaats leveren ze hulp bij het zoeken naar werk, het solliciteren, het zoeken en volgen van een aanvullende opleiding."* Belangrijke redenen dus om dit instituut krachtig te ondersteunen. "Thijs (22) timmerman:

"De openbare bibliotheek biedt alle burgers vrije toegang tot informatie, kennis en cultuur zodat zij zich bewust, kritisch en actief kunnen bewegen in de maatschappij. De bibliotheek vervult daarmee een unieke rol in de samenleving en wil die rol in de toekomst nog verder versterken. Juist in onze huidige complexe informatiemaatschappij groeit immers de behoefte aan een onafhankelijk instituut dat mensen helpt bij de selectie van betrouwbare en betekenisvolle informatie. De bibliotheek wil houvast bieden in de overvloed van informatie en media-uitingen die mensen dagelijks overspoelt. Ook neemt de bibliotheek als ontmoetingsplaats, als huiskamer en studeerkamer van de samenleving, een steeds belangrijker plaats in de lokale gemeenschap in." (Agenda van de Toekomst, p.6)

Maar de bibliotheek is meer dan een baken in de informatië-zee. In een tijd van ontleding, toegenomen taalachterstanden en laaggeletterdheid, ontwikkelen de bibliotheken zich steeds meer tot het kenniscentrum voor lezen en literatuur. Het enorme succes van acties zoals 'Nederland Leest' wijst erop dat bibliotheken in een duidelijke behoefte voorzien. Met 4 miljoen leden en 130 miljoen uitleningen en 100 miljoen bezoekers per jaar zijn bibliotheken nog altijd de meest bezochte en succesvolle publieke instellingen van ons land. Bijna 100% van de basisschoolleerlingen maakt gebruik van de bibliotheek.

Ondanks deze positieve ontwikkelingen is er de afgelopen jaren landelijk sprake van een gestage daling van het bibliotheekgebruik. Belangrijkste oorzaak van het dalende bibliotheekgebruik is een veranderende vrije tijdsbesteding. In het werkgebied van Bibliotheek Kennemerwaard is deze daling beperkt gebleven, door consequent in te zetten op marketing en vernieuwing te zoeken in haar dienstverlening. Er is geen reden voor twijfel over de toekomst: de bibliotheek ziet volop kansen om haar belangrijke taken in de toekomst verder uit te bouwen en het bereik onder de bevolking te vergroten.



Een nieuwe strategie is noodzakelijk om goed in te spelen op de veranderende behoeften van burgers in de samenleving. In de drie gemeenten waarin de bibliotheek haar werk verricht is een aantal demografische ontwikkelingen van belang voor de bibliotheek. Zo hebben Heerhugowaard en Alkmaar de komende jaren nog nieuwbouwwijken te realiseren. Castricum zal waarschijnlijk min of meer stabiliseren qua bevolkingsaantal. Onder de leden van de Bibliotheken Alkmaar, Castricum en Heerhugowaard treffen we vooral gezinnen, medioren en senioren van verschillende welstandsniveaus aan (begrip-lijst MOSAIC bijlage nr. 1). Een verdere uitwerking van de verschillende doelgroepen per locatie is te vinden in het MOSAIC rapport. Ledenprofiel Bibliotheken Alkmaar, Castricum en Heerhugowaard.

Het toenemend gebrek aan basisvaardigheden van taal, ook wel laaggeletterdheid genoemd, onder de bevolking speelt als beleidsonderwerp met name in de gemeenten Alkmaar en Heerhugowaard, in mindere mate in Castricum. De bibliotheek wil in de bestrijding en voorkoming van laaggeletterdheid een belangrijke rol spelen. Laaggeletterdheid komt op alle leeftijden voor en onderscheidt een aantal vormen. We spreken over mensen die taalzoekend zijn, bijvoorbeeld inburgeraars die de taal niet spreken, lezen en/of schrijven en over alfabetiseerders, mensen die onvoldoende lees- en schrijfvaardig zijn.

De doelgroep jongeren heeft geen vanzelfsprekende binding meer met de bibliotheek. Deze groep zoekt zelf zijn informatie op het internet, zonder kennis van het bronnenmateriaal en via allerlei web 2.0 toepassingen. Gerichte dienstverlening voor het onderwijs, zoals Biebsearch, toont aan dat de bibliotheek jongeren helpt richting te geven aan hun zoekvraag. De bibliotheek kan een belangrijke wegwijzer zijn ter bestrijding van fragmentatie van kennis en toenemende onkunde op het gebied van informatie.

Daarnaast zien we dat de bevolking vergrijsjt. Ouderen, bij wie we dan denken aan de doelgroep 75+, blijven langer zelfstandig wonen, maar zijn daarbij dan wel afhankelijk van gemaksdiensten waarmee dit mogelijk is. Ouderen die uiteindelijk in een zorgcentrum terecht komen, hebben vaak nog wel de behoefte om te participeren in de maatschappij. Ook voor deze doelgroep dient de bibliotheek een dienstverlening op maat te kunnen bieden.

In de maatschappij laat zich de laatste jaren de trend van lokaal ten opzichte van global herkennen. Daarbij is een sterke focus op lokale producten en de erkenning en herkenning van de eigen historie. Erfgoed is (opnieuw) belangrijk. De bibliotheek is met haar grote publieke bereik een interessante partij voor erfgoedinstellingen en instellingen voor kunst en cultuur om mee samen te werken. Ook vanuit haar eigen doelstellingen wil de bibliotheek een belangrijke rol spelen op het gebied van het beschikbaar stellen van erfgoedinformatie. Duurzaamheid is een maatschappelijk thema dat de komende jaren in de publieke belangstelling zal blijven staan. In de manier waarop de bibliotheek haar doelstellingen realiseert, zal zij zich rekenschap geven over de duurzaamheid van de manier waarop dit gebeurt. Daarnaast wordt bij herinrichting of nieuwbouw zoveel mogelijk gekeken naar milieuvriendelijke toepassingen. In de bedrijfsvoering zal met duurzaamheid nadrukkelijk rekening worden gehouden.



In dit document formuleert Bibliotheek Kennemerwaard haar krachtige antwoord op de bedreigingen en kansen. Bibliotheek Kennemerwaard stelt zich ten doel via creativiteit, innovaties en voortdurend interpreteren van gegevens uit klantenonderzoek een onmisbare inspiratiebron te zijn en te blijven voor haar leden, haar bezoekers, haar partners in de drie gemeenten, regionaal en landelijk. Daarmee levert de bibliotheek haar bijdrage aan de democratie door toegang tot onafhankelijke en vrije informatie te waarborgen. Het meesterschap van de bibliotheek zal in de toekomst met name blijken door haar lokale rol op het gebied van kennis en culturele en maatschappelijke participatie. De bibliotheek hecht aan een rol als mede uitvoerder van lokale politieke doelstellingen, uit te voeren in partnerships waarbij nieuwe organisatievormen zullen worden toegepast. De "input" voor de lokale prestaties wordt gevormd door alles wat mondiaal en lokaal beschikbaar is aan kennis en cultuur.

3.2. De vier pijlers van persoonlijke ontwikkeling

"When you are growing up there are two institutional places that affect you most powerfully: the church, which belongs to God, and the public library, which belongs to you. The public library is a great equaliser." (Keith Richards, gitarist Rolling Stones)

De bibliotheek van nu is een ontmoetingsplaats, een plaats om je te verrijken, om cursussen te volgen, informatie op te doen, maar ook een vaste partner als het gaat om samenwerking voor het onderwijs op het gebied van leesbevordering. De bibliotheek is niet alleen de plek waar iedereen gelijk is en gelijke kansen krijgt, ze is ook de centrale verbinder tussen mensen en ideeën: een vrijplaats van en voor iedereen. Onze dienstverlening zal zich richten op het stimuleren van het gebruik van die vrijplaats en verbindende functie. Dat zullen we innovatief, prikkelend, constructief, naar buiten gericht en

lerend van reflectie doen. Om onze doelstellingen te bereiken, gebruiken we verschillende middelen. We gebruiken als kader de behoeftepiramide. Samengesteld aan de hand van de onderzochte behoeften van onze huidige en toekomstige gebruikers, is de piramide de leidraad voor het stimuleren en activeren van onze klanten en onze organisatie Bibliotheek Kennemerwaard. Hiermee worden de kernfuncties van de bibliotheek optimaal benut: kennis en informatie, educatief centrum, cultuurparticipatie, lezen en literatuur, ontmoeting



en debat.

Handhaven

Onze huidige samenleving vraagt om burgers die zelfredzaam zijn. In een maatschappij waarin nog steeds het merendeel van de informatie in tekst wordt overgedragen, is kunnen lezen een basisvoorwaarde om deel te kunnen nemen. Daarnaast vraagt onze samenleving, die gebaseerd is op democratische principes, ook om goed geïnformeerde burgers. Mensen die zich op de hoogte hebben kunnen stellen van diverse gezichtspunten op maatschappelijke thema's en op basis daarvan hun keuzes kunnen maken. Informatievaardigheid is hierbij van het grootste belang om informatie te kunnen vinden, tot zich te kunnen nemen en te kunnen duiden. Informatie komt via steeds meer verschillende kanalen en in diverse verschij-

ningsvormen tot ons. Hiermee om kunnen gaan vergt nieuwe vaardigheden: mediawijsheid. Mediawijsheid is "het geheel van kennis, vaardigheden en mentaliteit waarmee burgers zich bewust, kritisch en actief kunnen bewegen in een complexe, veranderlijke en fundamenteel gemedialiseerde wereld" (Raad voor Cultuur, 2005).

De bibliotheek vervult op een aantal vlakken een ondersteunende rol ten aanzien van bestrijding van laaggeletterdheid. Zo heeft de bibliotheek verschillende leesbevorderingprogramma's om het leesplezier en daarmee de leesvaardigheid te stimuleren bij doelgroepen van 0 tot 100 jaar. De bibliotheek gaat in deze beleidsperiode haar structurele bijdrage aan de bestrijding van laaggeletterdheid uitbreiden. Op dit moment krijgt dit al vorm in een bijdrage aan de scholing en ondersteuning van inburgeraars. Cursisten van inburgeringscursussen kunnen in diverse vestigingen hun taalvaardigheid en inburgering oefenen bij een NL-punt en krijgen rondleidingen om uitleg te geven over wat de bibliotheek hen allemaal kan bieden. Daarnaast worden er ter preventie van laaggeletterdheid leesbevorderingprogramma's uitgevoerd in het kader van voor- en vroegschoolse educatie, op basisscholen en op het voortgezet en volwassenen onderwijs. "Komt vier dagen per week in de bibliotheek, sinds hij thuis zit met hartklachten. Leest La Monde en de Paris Match. Heeft alle Franse boeken al gelezen. Is trots op zijn kinderen (tussen 16 en 21) die het goed doen in Nederland." (Abdul (54), klant bibliotheek).

Met name voor mensen met een taal- of informatieachterstand is mondelinge informatieoverdracht veel effectiever. In een aantal vestigingen biedt de bibliotheek ruimte aan externe partners, zoals de Formulierenbrigade, het WWZ-loket, spreekuren van VISIO, spreekuren van patiëntenorganisaties en gezondheidsaanbieders en spreekuren van de Wetswinkel. Door de samenwerking met de bibliotheek is het bereik onder de doelgroepen van genoemde partners groter en kunnen

(potentiele) klanten kennis nemen van de informatie. Ook op het gebied van mediawijsheid levert de bibliotheek een belangrijke bijdrage. Om mediawijsheid te bevorderen geeft de bibliotheek workshops en cursussen over het gebruik van computers, internet en web 2.0. Cursussen worden gegeven aan groepen individuele gebruikers en aan scholen en instellingen. Daarbij streeft de bibliotheek er naar om bij instellingen het personeel te ondersteunen en bij te scholen in hun vaardigheden, zodat zij zelf in hun instelling aan de slag kunnen met het overdragen van mediawijsheid. In de bibliotheekvestigingen zijn geschoolde professionals aanwezig om individuele klanten wegwijs te maken in de jungle van het media aanbod. "Het idee dat er over twintig jaar geen bibliotheek meer zal zijn omdat jongeren alles via internet doen... dat slaat nergens op." (Vivianne (18), klant bibliotheek).

Deelnemen

De bibliotheek is één van de weinige plekken in een stad of dorp waar iedereen welkom is, gratis en zonder dat er gedeeld wordt naar geloof, huidkleur, sekse en ras. De bibliotheek is een openbare instelling. Onze gebouwen zijn voor iedereen toegankelijk, laagdrempelig en neutraal. Daarmee heeft de bibliotheek een unieke plek in onze maatschappij. De bibliotheek is er voor alle burgers in de drie gemeenten die zich via het gebruik van media willen ontspannen en/of informeren in de meest brede zin van het woord. Zij heeft een culturele, een educatieve, een recreatieve en een verblijfsfunctie. Veel van onze bezoekers komen naar de bibliotheek, de fysieke vestiging om daar mensen te ontmoeten, voor sociale interactie. Zij nemen deel aan de maatschappij. Voor mensen die niet meer in staat zijn om zelf naar de bibliotheek te gaan is er de bibliotheek-aan-huisdienst en de patiëntenbibliotheek in het Medisch Centrum Alkmaar. Voor veel burgers is het belangrijk om je onderdeel van de maatschappij te kunnen voelen. "Waar beginnen de universele mensenrechten? Op kleine plaatsen, dicht bij huis - zo dichtbij en zo klein dat ze op geen enkele

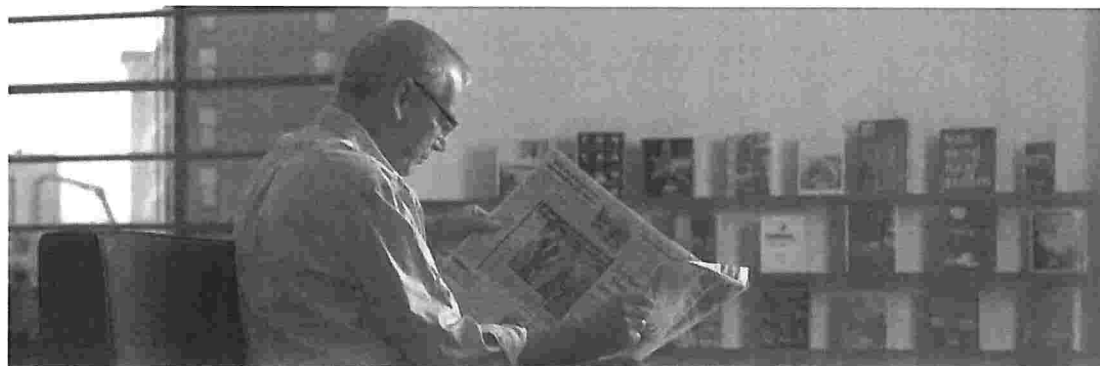
kaart van de wereld gezien kunnen worden. Maar die plekken zijn de wereld van individuele mensen, de buurt waarin hij woont; de school die hij bezoekt; de fabriek, boerderij of kantoren waar hij werkt. Als deze rechten daar geen betekenis hebben, hebben ze weinig betekenis ergens anders." (Eleanor Roosevelt, 1958).

Ontwikkelen

De bibliotheek richt zich van oudsher op wat in de beginjaren van het bibliotheekwerk werd omschreven als "volksverheffing", nu ook wel "empowerment" genoemd. Dit woord, dat in onbruik en onin lijkt geraakt, staat voor ons nog steeds voor één van de kernwaarden van de bibliotheek. In de bibliotheek word je verrast, sla je nieuwe paden in, kun je je ontspannen, kun je studeren. Burgers uit alle lagen van de bevolking komen in de bibliotheek om een film, een game, informatie, muziek, een boek te lenen om zich te ontwikkelen. Deze kerntaak van de bibliotheek zal op peil worden gehouden en steeds meer met web 2.0 ontwikkelingen worden ondersteund.

Binnen deze peiler van het beleid zal nadrukkelijk worden gekeken naar de effectiviteit van de activiteiten. Van de traditionele gebruikers die de bibliotheek heeft, die met dit doel naar onze instelling komen, mag verwacht worden dat zij een grote mate van zelfredzaamheid hebben. Voor nieuwe gebruikers en jongeren in het bijzonder geldt dat de bibliotheek een gidsrol heeft. "De kinderen (...) moet je verheffen op de ouderwetse manier (...). Die jongens en meisjes moet je vergezichten tonen, meeslepen in verhalen die ze niet kennen. Zo bied je perspectief op iets waarvan ze het bestaan niet eens kennen." (Joost Zwagerman, Bibliotheekblad 2010, nr. 4). De bibliotheek wil zich in deze pijler richten op het zo aantrekkelijk mogelijk presenteren van haar collectie, waardoor klanten verleid worden tot nieuwe wegen. Dat Bibliotheek Kennemerwaard één van de koplopers is in het landelijk project rondom formulemanagement en franchiseformules, is hiervan een logisch gevolg.





Bijdragen

In de Universele Rechten voor de mens staat één verplichting: "Een ieder heeft plichten jegens de gemeenschap, zonder welke de vrije en volledige ontplooiing van zijn persoonlijkheid niet mogelijk is.

In de uitoefening van zijn rechten en vrijheden zal een ieder slechts onderworpen zijn aan die beperkingen, welke bij de wet zijn vastgelegd en wel uitsluitend ter verzekering van de onmisbare erkenning en eerbiediging van de rechten en vrijheden van anderen en om te voldoen aan de gerechtvaardigde eisen van de moraliteit, de openbare orde en het algemeen welzijn in een democratische gemeenschap."

Dat gebeurt in intermenselijke contacten, maar tegenwoordig ook steeds meer via sociale netwerken. Vanuit de behoeftepiramide geredeneerd begint ieder mens in zijn levenspad onderaan, met het leren handhaven. Bij het vorderen van het kennis- en vaardighedeniveau doorloopt men de behoeftepiramide via deelnemen en ontwikkelen naar de behoefte om de opgedane kennis en vaardigheden te delen met en over te dragen aan anderen. Op diverse wijzen dragen mensen bij aan de maatschappij, men helpt elkaar met raad en daad, stelt zijn of haar expertise (gratis) ter beschikking en maakt verbinding met elkaar, laat zich inspireren. Deze burgerschapszin, de zogenaamde 'civil society' krijgt in de bibliotheek de mogelijkheid

tot het delen van kennis en de bibliotheek speelt een actieve rol in het bevorderen van overdracht van kennis. Binnen de activiteiten van Bibliotheek Kennemerwaard zijn er diverse mogelijkheden voor klanten om er toe te doen, bij te dragen aan de maatschappij. Zo is er vanuit de bibliotheek voor 100 talenten veel inbreng in het jeugdbibliotheekwerk door de Biebkidz. Kinderen bedenken zelf wat voor hen interessant zou zijn om in de bibliotheek te ervaren en dragen dit ook over aan andere kinderen. In "Jong ontmoet Oud" delen jongeren hun kennis met ouderen, in "50+ Leest voor" brengen ouderen kinderen leesplezier bij. In computersprekuren dragen vrijwilligers hun kennis over aan beginners op ICT gebied. De hier voor genoemde initiatieven, die zichzelf in de praktijk hebben bewezen qua effectiviteit, zullen verder worden uitgebouwd en breder toegepast. Daarnaast gaat de bibliotheek in de komende beleidsperiode met name op het digitale terrein meer gebruik maken van de mogelijkheden om klanten te laten participeren. We denken aan bijvoorbeeld "Het register van gister" en lezersblogs. Het gaat hierbij om bijdragen aan onze dienstverlening en om bijdragen in een 'podium' functie via pod- en vodcasts.

4. Keuzes voor de toekomst

4.1. Afwegingen

In dit beleidsplan formuleren we onze ideeën ten aanzien van de ontwikkelingen in de maatschappij en de rol die onze bibliotheek daarin moet spelen. Ideeën zijn mooi, het slagen is afhankelijk van de keuzes die men maakt. Dat zullen wij dus ook moeten doen. De bibliotheek beschikt over financiën, over gebouwen, over medewerkers. De reikwijdte van deze middelen is niet onbeperkt en zal de realisatie van bepaalde voornemens beïnvloeden. We sluiten zoveel mogelijk aan bij landelijke ontwikkelingen zoals marketingcampagnes en digitale ontwikkelingen. Daarmee maken we efficiënt gebruik van wat er in de branche wordt ontwikkeld om zo meer ruimte te creëren binnen de organisatie voor onze eigen prioriteiten. Deze afwegingen zullen in nauw overleg met subsidiegevers, samenwerkingspartners en klanten worden gemaakt binnen het managementteam. Leidend voor de keuzes zijn

Verrassen
verdiepen
verbinden

de maatschappelijke ontwikkelingen, landelijke en lokaal én de keuzes die hieronder worden gemaakt. De Raad van Toezicht stelt het beleidsplan vast en zal de uitwerking toetsen

4.2. Keuzes in spreidingsbeleid

Spreidingsbeleid:
In het bedrijfsplan dat ten grondslag lag aan de fusie is een visie op de spreiding van de dienstverlening opgenomen.

Informatie-bibliotheek	Service-bibliotheek	Service-punt
<ul style="list-style-type: none"> Min. 45 uur open Uitgebreide collectie Professioneel personeel tijdens openingsuren Klantenservice, fysiek en digitaal raadplegen Informatiespecialisten in huis Informatiepunten en spreekuren derden Uitgebreid aanbod activiteiten Leescafé, internetwerk-plekken en ruimte voor podium 	<ul style="list-style-type: none"> Min. 30 uur open Basiscollectie Professioneel personeel tijdens openingsuren Klantenservice, fysiek en digitaal raadplegen Informatiespecialisten in huis Zo mogelijk één of meerdere specifieke informatiepunten Educatieve en culturele activiteiten Leeshoek en internetwerkplekken 	<ul style="list-style-type: none"> Min. 15 uur open Doelgroepgericht Professioneel personeel tijdens openingsuren Klantenservice, fysiek en digitaal raadplegen Aangesloten bij bibliotheek.nl; beperkte aanwezigheid informatie-specialist Beperkte uitvoering van educatieve en culturele activiteiten Leestafel De bibliobus kent aangepaste dienstverlening Beschikt over internetwerkplek(ken)

Toelichting:

- Vorm 1: informatiebibliotheek. Deze bibliotheek biedt een breed en gevarieerd aanbod van diensten en kent backoffice bibliotheekdiensten. De informatiebibliotheek is gebaseerd op een verzorgingsgebied van meer dan 30.000 inwoners.
- Vorm 2: servicebibliotheken. Deze bibliotheek kent een omvangrijker fysiek en virtueel aanbod van bibliotheekdiensten en betreft een verzorgingsgebied tot ca. 30.000 inwoners. Een servicebibliotheek kent (in beperkte mate) backoffice-diensten.
- Vorm 3: servicepunten. In een woonkern levert de bibliotheek beperkte frontoffice diensten die zeer toegesneden zijn op de belangrijkste gebruikersgroepen. Deze servicepunten worden nu al, of in de toekomst, vooral geëxploiteerd in de nabijheid van of in combinatie met servicewinkels, wijkcentra of winkelcentra. Daarnaast maakt de bibliotheekvestiging steeds meer onderdeel uit van een multifunctionele accommodatie met de Brede School als bekend voorbeeld. Een servicepunt betreft in principe een verzorgingsgebied tot 10.000 inwoners. Een servicepunt kan ook in de vorm van een mobiele voorziening functioneren.

4.3. Maatwerk in vestigingenbeleid

Naast de genoemde drie vormen is er op allerlei manieren maatwerk mogelijk. Zo kan de bibliotheek bij de gebruiker thuis, op zorgcentra, op school of op het werk vanuit een van de vestigingen eindgebruikersservices verzorgen als:

- bezorgdienst aan huis voor niet-mobiele inwoners
- informatieverstrekking via de eigen website
- aanbod van online diensten

De bibliotheek kiest er voor om zich in de komende vier jaar te richten op de volgende doelgroepen: jeugd, jongeren en ouderen. Daarmee zal de dienstverlening voor de andere grote gebruikersgroep, volwassenen, een lagere prioriteit krijgen. Daarnaast zijn groepen volwassenen die moeite hebben om te participeren in de maatschappij een belangrijke doelgroep. Bij het ontwikkelen van dienstverlening voor deze doelgroepen zal de bibliotheek zich voortdurend de vraag stellen hoe zij deze groepen het best kan bereiken. De huidige vestigingen

blijven in principe intact, al zal er wel gekeken worden naar de diversiteit in producten en diensten die op elke locatie worden aangeboden. Daarbij wordt er gefocust op de belangrijkste doelgroepen voor de vestigingen.

Daarnaast bestaat nadrukkelijk voor de bibliotheek de wil om dichter bij bepaalde doelgroepen dienstverlening te kunnen realiseren. Zo zal de mogelijkheid tot het realiseren van servicepunten in wijkgebouwen, brede school voorzieningen, servicepunten in verzorgingstehuizen de komende vier jaar worden onderzocht op haalbaarheid en doeltreffendheid. De ervaringen die opgedaan zijn in het servicepunt Overdie in Alkmaar zijn hierbij een belangrijke graadmeter. Deze ervaring heeft geleerd dat huisvesting van de bibliotheek dicht bij de doelgroep, in dit geval schoolgaande jeugd, het gebruik van de bibliotheek enorm doet toenemen. Voor de bibliotheek geldt dan ook dat zij er naar streeft om samen met gemeente en samenwerkingspartners zoals scholen, verzorgingscentra en woningbouwcorporaties te zoeken naar de mogelijkheden om decentrale dienstverlening te kunnen realiseren. De bibliotheek richt zich hierbij op cofinanciering. Gelet op het werkgebied ligt er de wens om op de volgende plaatsen aanpassingen in de dienstverlening (met name in de collectie) te realiseren: Akersloot, Oudorp, Limmen, De Noord.

Uitbreiding met een servicepunt is wenselijk in Alkmaar Daalmeer, Alkmaar De Hoef, Heerhugowaard De Draai, Heerhugowaard Stad van de Zon en Alkmaar Vroonmeer. Uitgangspunt voor de uitbreiding is dat de doelgroep onderdeel uitmaakt van het publiek domein, het servicepunt zal ook dienst moeten kunnen doen voor de wijk. We streven ernaar om minimaal 2 van deze extra punten te realiseren in deze beleidsperiode.

In de manier waarop de bibliotheek omgaat met haar vestigingen moet zij ook vernieuwing doorvoeren. Zo zal in deze beleidsperiode opnieuw aansluiting worden gezocht met De

Karavaan, bibliotheekwerk op tijdelijke locaties in andere verschijningsvormen. Daarnaast wil de bibliotheek het initiatief van de strandbibliotheek nieuw leven inblazen, door een klein mobiel filiaal in te richten. Daarmee kan tijdens de zomermaanden op diverse locaties de bibliotheek op een andere manier worden gepromoot en bij andere doelgroepen. Zo wil de bibliotheek ook onderzoeken of het mogelijk is een vorm van stationsbibliotheekwerk op te starten. Met InHolland zal onderzocht worden wat de mogelijkheden zijn om een bibliotheek van de toekomst te realiseren in de nieuwe huisvesting van InHolland, Alkmaar Overstad.

Naast de bovengenoemde wensen van uitbreiding staat de bibliotheek open voor dienstverlening aan instellingen waarbij het servicepunt niet toegankelijk is voor andere doelgroepen. Deze dienstverlening zal op kostendekkende basis worden aangeboden. Dit geldt op dit moment voor de dienstverlening van de patiëntenbibliotheek in het Medisch Centrum Alkmaar, maar ook dienstverlening aan het Transferium in Heerhugowaard en aan de cellencomplexen van de politie in Den Helder, Hoorn en Alkmaar van het politiekorps Noord-Holland Noord worden besproken.

4.4. Keuzes in dienstverlening

Dienstverlening: De bibliotheek heeft bij haar klanten de behoeften tot gemaksdiensten onderzocht. Wij willen op alle vestigingen de mogelijkheid realiseren om buiten openingstijden geleende materialen terug te kunnen brengen. Daarnaast willen we onderzoeken wat de mogelijkheden zijn om gemaksdiensten kostendekkend te kunnen aanbieden en leefmilieuten buiten openingstijden te creëren. De mogelijkheden van internetdiensten en via internet ook voor diensten betalen, worden in deze beleidsperiode ingevoerd en uitgebreid. Digitale en fysieke dienstverlening liggen in elkaars verlengde en vullen elkaar aan. Onder digitale dienstverlening wordt

onder andere het uitlezen van e-books, muziek via Muziekweb, gaming en het beschikbaar stellen van digitale dossiers verstaan. Iedere gemeente van ons werkgebied heeft in verband met het kunnen handhaven van de dienstverlening op niveau minimaal één informatiebibliotheek nodig (zie ook hoofdstuk 4.4). Nu de collectie voor alle inwoners van het werkgebied van Kennemerwaard beschikbaar is geworden, dient ook elke gemeente over een uitgebreide collectie te beschikken en over voldoende openingsuren. Voor de locatie Castricum betekent dat de collectie daar op het huidige peil moet worden gehouden en dat het aantal openingsuren na de herhuisvesting uitgebreid zou moeten worden naar 45 uur per week. Ten aanzien van de dienstverlening aan scholen en instellingen geldt dat er minimaal één contract per jaar zal worden afgesloten.

Openingstijden: De opkomst van de 24-uurs-economie noopt de bibliotheek tot herijking van haar dienstverleningsconcepten en haar openingstijden. In de komende vier jaar zal voor de vier grote vestigingen, te weten Alkmaar Centrum, Alkmaar De Marc, Castricum en Heerhugowaard Centrum, gestreefd worden naar uitbreiding van de openingstijden. Hierbij zal er in sommige gevallen een herschikking plaatsvinden van uren, dan wel uitbreiding van uren als uit onderzoek zou blijken dat de formatie nog efficiënter kan worden ingezet. We hopen tijdens deze beleidsperiode openstelling op koopzondagen en op maandagmiddag in Alkmaar Centrum te realiseren.

Verder wil de bibliotheek samen met het Stedelijk Museum Alkmaar en Artiance een cultuurcafé realiseren in deze vestiging. Voor Heerhugowaard heeft uitbreiding van de openingstijden op zaterdag van 11.00 tot 17.00 uur prioriteit. Voor Castricum wordt gestreefd naar harmonisatie van de openingstijden, zodat er een eenduidiger beeld voor de klant ontstaat. Om van Castricum een informatiebibliotheek te kunnen maken, dient er in ieder geval een uitbreiding tot minimaal 45 uur te worden gerealiseerd. Voor alle overige vestigingen

wordt gestreefd naar openingstijden van minimaal 15 uur per week. Dat kan ook gerealiseerd worden door het servicepunt rechtstreeks toegankelijk te maken in samenwerking met doelgroepen. We streven naar een maximaal rendement van onze voorzieningen.

Co-creatie: Naast de samenwerking met diverse instellingen in ons werkgebied gaat de bibliotheek zich ook meer richten op co-creatie van dienstverlening met individuele klanten, zie ook onze ambities bij de pijler 'bijdragen'. De bibliotheek wil haar klanten de mogelijkheid gaan bieden actief een bijdrage te kunnen leveren aan de informatieoverdracht. Wij denken hierbij aan web 2.0 toepassingen in onze catalogus, waarbij klanten zelf boekbesprekingen en waarderingen toe kunnen voegen aan beschrijvingen van boeken, cd's etc. Ook het deelnemen aan digitale platforms, onze online klantenpanels en (digitale) literaire leeskringen zal worden gestimuleerd. Voor de jeugd wordt het concept van de bibliotheek van de 100 talenten verder uitgebouwd en uitgerold naar andere vestigingen. Verder wil de bibliotheek onderzoeken welke mogelijkheden er zijn op het gebied van e-books: kan de bibliotheek zelf e-books aanbieden in een leenmodel dat buiten de reguliere kanalen omgaat.

Franchise en formulemanagement: Bibliotheek Kennemerwaard is één van de initiatiefnemers van de 'Bibliotheek Nederland'. Tien bibliotheken hebben het voornemen om te komen tot een franchisevereniging waarbij formulemanagement wordt toegepast in de aangesloten bibliotheken. Inmiddels hebben meer dan 50 bibliotheken zich aangemeld om na het pilotjaar deel te gaan nemen aan dit initiatief.

Wat wordt er onder het formulemanagement verstaan? Er wordt gestreefd naar een vorm van samenwerking waarbij de lokale bibliotheek gebruik maakt van gezamenlijk ontwikkelde

bibliotheekformules voor onder andere merkebeeld, collectie-management, presentatie, werkmethoden en organisatievormen. Binnen de kaders van deze formules bestaat volop ruimte voor lokale culturele ondernemers om met hun bibliotheek optimaal in te spelen op de wensen en mogelijkheden van de eigen klanten en de eigen (gemeentelijke) opdrachtgever. Sterker nog, de formules en de landelijke samenwerking ondersteunen het eigen ondernemerschap en maken het mogelijk om lokaal te excelleren in operationele daadkracht. We nemen een voorbeeld aan organisaties waarbij de nationale binding gekoppeld aan lokale slagkracht hen sterker heeft gemaakt. Inspiratie vanuit de wereld van retail heeft bewezen de prestaties van bibliotheken aanzienlijk te verbeteren. Individuele bibliotheken hebben echter onvoldoende slagkracht om deze noodzakelijke uitdagingen zelfstandig te organiseren. Samenwerken in een franchiseorganisatie leidt tot drie belangrijke resultaten:

1. Een betere collectie.
2. Een hogere verkoopkracht.
3. Efficiencyverbeteringen.

In de tijdspanne van 10 jaar wil Bibliotheek Kennemerwaard al haar vestigingen restylen volgens het formulemanagement, om daarmee haar collectie aantrekkelijker te kunnen presenteren en beter te laten renderen. Akersloot voert in 2010 de pilot voor het landelijk concept voor een cosmetische make-over. In deze beleidsperiode willen we volgens winkelconcept de locatie De Mare herinrichten en ook de nieuwbouw van Castricum en Oudorp uitvoeren. Indien herhuisvesting van Limmen zich in deze beleidsperiode aandient, zal ook deze vestiging volgens het formulemanagement worden ingericht. Al de bovengenoemde keuzes zouden moeten leiden tot de toename van het aantal leden en uitleningen met 10%. Daarnaast willen we een toename in het rendement van de collectie bereiken van 3,75 uitleningen per band naar 4,5 uitleningen per band.

5. De organisatie

Dit beleidsplan spreekt een ambitie voor de komende vier jaar uit. Wij maken geen beleid, maar leggen een rechtstreekse relatie met de werkwijze. Deze relatie is jaarlijks terug te vinden in de werkplannen van de verschillende sectoren en het managementteam. Bij alles wat de bibliotheek doet, is een focus op onze klanten, huidig of potentieel, de leidraad waarmee wij werken.

Een bibliotheek is een organisatie en een organisatie is feitelijk een doelgericht samenwerkingsverband om resultaten te bereiken die horen bij de visie en de missie van die organisatie. In de organisatie zijn daarvoor rollen verdeeld om die resultaten zo goed mogelijk te bereiken. Als kader voor het resultaatgericht management gelden de vijf waarden van de cultuur van Bibliotheek Kennemerwaard: innovatief, prikkelend, constructief, naar buiten gericht, lerend van reflectie. Al onze producten en diensten worden op basis van deze waarden door ons bekeken. Ook onze medewerkers dragen deze waarden uit.

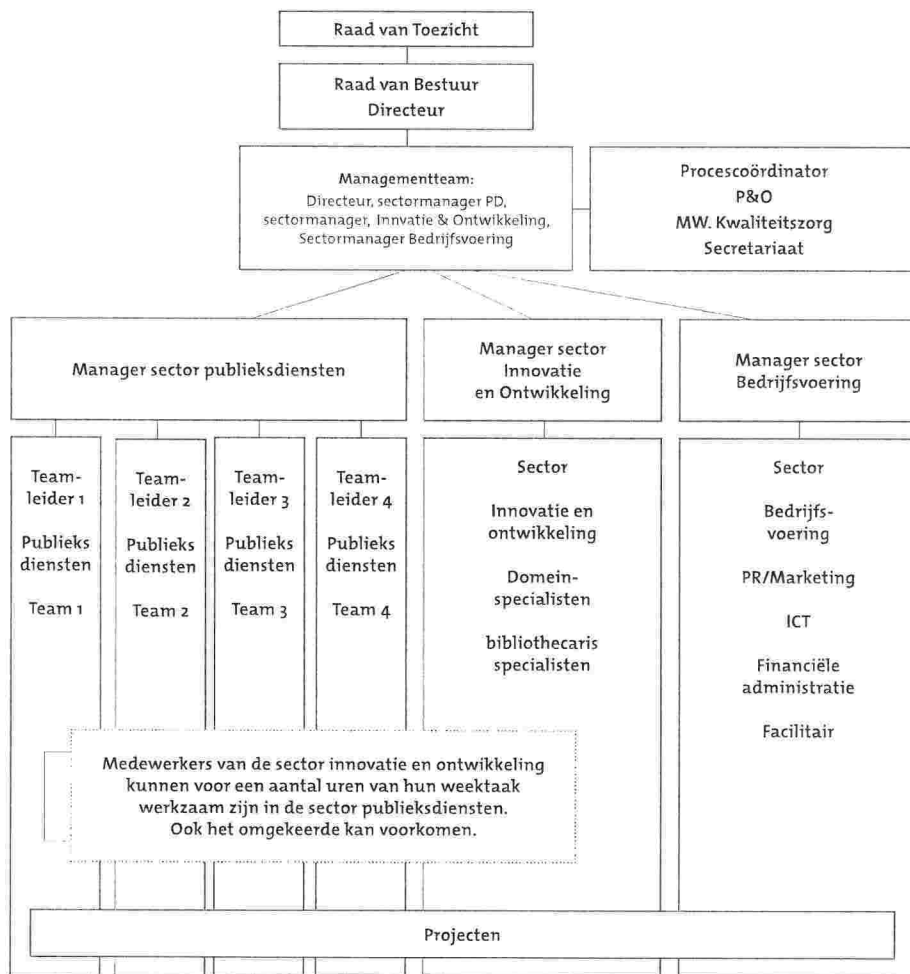


5.1. Organisatiemodel

Structuur

Het organisatiemodel van Bibliotheek Kennemerwaard is ingericht volgens de moderne opvatting van Cultural Governance:

- a. Raad van Toezicht: de huidige zes leden hebben met een affiniteit met het werkgebied. Na het aftreden volgens rooster van de zittende Raad van Toezichtleden zal er geworven worden op specifieke kwaliteiten. De Raad van Toezicht werkt volgens de code van Cultural Governance.
- b. Raad van Bestuur: - directeur
- c. Managementteam: - directeur
- manager Publieksdiensten
- manager sector Innovatie en Ontwikkeling
- manager sector Bedrijfsvoering
- d. Publieksdiensten: - manager Publieksdiensten
- teamleiders
- medewerkers/teams
- e. Innovatie en Ontwikkeling: - manager Innovatie en Ontwikkeling
- domeinspecialisten
- medewerkers/teams
- f. Facilitaire diensten: - manager Bedrijfsvoering
- medewerkers/teams



5.2. Organisatieprincipes (A. t/m I.)

Het organisatieontwerp van Bibliotheek Kennemerwaard is gebaseerd op de volgende principes:

- A. De sector Publieksdiensten en de sector Innovatie en Ontwikkeling werken geïntegreerd.
- B. De vijf kernfuncties van de bibliotheek vormen het indelingscriterium voor de sectoren Publieksdiensten en Innovatie en Ontwikkeling.
- C. De verantwoordelijkheid wordt zo laag mogelijk in de organisatie gelegd.
- D. Teamorientatie in relatie met resultaatverantwoordelijkheid: Teams zijn met andere woorden verantwoordelijk voor het bereiken van gedefinieerde resultaten.
- E. Werken met de lijn- en projectorganisatie: Het principe is dat van de eenduidige sturing met daarnaast een matrix-orientatie in de vormen van teams- en domeinen overstijgende projecten.
- F. Klantgericht: Niet alleen in de vorm van cultureel ondernemerschap, maar vooral ook in de vorm van besluitvorming zo laag mogelijk in de organisatie – zo dicht mogelijk bij de klant.
- G. Integrale verantwoordelijkheid van het management: Verantwoordelijkheid van directieleden en leidinggevenden voor meerdere beleidsterreinen als financiën, personeel, communicatie.
- H. Twee managementlagen: Korte lijnen en beperking van de overhead, maar wel met versterking van de operationele sturing.
- I. Sturing van de organisatie op drie niveaus: Onderscheid tussen verantwoordelijkheden op strategisch, tactisch en operationeel niveau.

5.3. Resultaat gericht management

Resultaat Gericht Management is een systematische manier om ervoor te zorgen dat er processen in de organisatie plaatsvinden die er toe leiden dat die resultaten ook bereikt worden

Resultaat Gericht Management biedt Bibliotheek Kennemerwaard de volgende voordelen:

- Als onze medewerkers preciezer weten wat het resultaat van hun inspanningen dient te zijn, neemt de kans op de verwezenlijking daarvan toe. Onduidelijkheid leidt tot ineffektiviteit en on-doelmatigheid.
- Onze medewerkers werken het best en meest gemotiveerd wanneer ze:
 - een duidelijk werkgebied hebben; "wat zijn mijn verantwoordelijkheden en wat zijn de resultaten die ik moet bereiken?";
 - de hen gestelde doelen als haalbaar zien en bereid zijn de verantwoordelijkheid op zich te nemen voor de realisatie ervan;
 - weten wat de beschikbare middelen en voorwaarden zijn;
 - de ruimte krijgen om met zoveel mogelijke zelfstandigheid hun resultaten te bereiken;
 - consequente feedback krijgen over de door hen bereikte resultaten.
- Bij hantering van Resultaat Gericht Management gaan wij uit van het principe dat onze medewerkers van nature gemotiveerd zijn wanneer ze:
 - succes kunnen bereiken;
 - iets doen en/of kunnen laten zien waar ze goed in zijn;
 - bijdragen aan iets wat ze belangrijk of waardevol achten;
 - iets leren of beter worden in wat ze doen;
 - duidelijkheid hebben over de te verwachten resultaten en over de randvoorwaarden. De vraag is steeds hoe het staat met de resultaten, hoe die oeventueel verbeterd kunnen worden. Zo ontstaat een solide basis op grond waarvan onze medewerkers steeds beter presteren en resultaten steeds beter worden.

Ons oogmerk voor resultaat gericht management is dat wij onze medewerkers willen stimuleren, motiveren en inspireren tot nog beter bibliotheekwerk.

6. Middelen

6.1. Huisvesting

In de drie gemeenten heeft Bibliotheek Kennemerwaard 9 vestigingen. Deze laten zich typeren als informatiebibliotheek, servicebibliotheek en servicepunten. Een aantal vestigingen staat op de nominatie voor herhuisvesting. Het gaat hier om de vestigingen Castricum, Oudorp, Limmen en Overdie. De kosten voor het inrichten van deze herhuisvesting dienen opgenomen te worden in het krediet dat door de gemeente beschikbaar wordt gesteld. Voor de restyling van De Mare dient een bedrag vrij te worden gemaakt vanuit de voorzieningen. Voor de restyling van de andere vestigingen, na deze beleidsperiode, zal alvast een voorziening moeten worden getroffen.

6.2. Personeel

Ons personeel is ons kapitaal. Dat is een mooie uitspraak, Bibliotheek Kennemerwaard voegt de daad bij het woord. Belangrijkste uitgangspunten voor het human resources management zijn resultaatverantwoordelijkheid als team-orientatie, korte lijnen en helderheid. Zo wordt naar de kwaliteiten van de individuele medewerker gekeken in relatie tot de doelstellingen en resultaten van de bibliotheek. Iedere medewerker dient binnen de gestelde kaders de mogelijkheid te krijgen zich te ontplooiën. De leidinggevende is op de hoogte van de capaciteiten en vaardigheden van zijn/haar medewerkers en weet ze daar waar mogelijk in te zetten. De juiste persoon op de juiste plaats. Vakkennis en verkoopvaardigheden zijn (her)nieuw(d)e waarden.

6.3. Financiën

De bibliotheek heeft de opgave om haar dienstverlening betaalbaar te houden voor de sociaal zwakkeren in onze maatschappij en tegelijkertijd te kijken naar mogelijkheden om extra gelden te genereren. In deze beleidsperiode zullen de opbrengsten vanuit de individuele gebruikers licht stijgen. Onderzoek heeft uitgewezen dat binnen een bepaalde bandbreedte ruimte is om met de abonnements tarieven te spelen. De tarieven voor instellingen zullen omhoog gaan. De dienstverlening zal worden geharmoniseerd. Het maatwerk dat een aantal instellingen vraagt, zal kostendekkend worden gemaakt. Het sluiten van kostendekkende dienstverleningscontracten met scholen en instellingen wordt als doelstelling opgenomen voor deze beleidsperiode. Daarnaast zal er een begijn worden gemaakt op het terrein van het zoeken naar sponsors. Bij het zoeken van sponsors blijft de onafhankelijkheid

van de bibliotheek voorop staan. Voor een aantal aanvullende activiteiten zal een aparte subsidie worden aangevraagd bij overheden of fondsen. Daarnaast wordt de mogelijkheden tot partnerships met bijvoorbeeld woningbouwcorporaties en banken onderzocht.

Op het terrein van de financiën dienen in deze beleidsperiode een aantal zaken in de begroting op orde te komen, in overleg met de drie gemeenten. Het negatieve eigen vermogen van Alkmaar dient omgebogen te worden naar een positief eigen vermogen. De opmerkingen van het Due Diligence onderzoek uit januari 2009 dienen in de begroting te worden verwerkt. De hoogte van de voorzieningen voor de verschillende gemeenten zullen op peil moeten worden gebracht, over een periode van vijf jaar dient er te kunnen worden voorzien in de verwachte kosten. Voor Castricum zijn er onvoldoende voorzieningen om te kunnen investeren.

6.4. ICT

ICT biedt een aantal onmisbare hulpmiddelen die enerzijds de bibliotheek in staat stellen verschillende logistieke en bibliotheekinhoudelijke processen voor haar klanten op een adequate manier te laten verlopen, anderzijds interne werkprocessen ondersteunen om die te laten voldoen aan eisen die hier aan gesteld worden.

Voor de komende beleidsperiode 2011-2014 kunnen verschillende doeleinden worden onderscheiden:

- De bibliotheek beschikt zoveel als mogelijk over een uniform bibliotheekautomatiseringssysteem in alle vestigingen, dat de inname- uitleenprocessen op adequate wijze mogelijk maakt in de vorm van zelfbediening door klanten.
- Het bibliotheekautomatiseringssysteem zal worden uitgebreid met nieuwe functionaliteiten, waardoor nog beter aan de behoeften van klanten tegemoet wordt gekomen. Het gebruik van het systeem zal worden gepersonaliseerd, waardoor klanten meer interactief en op maat gebruik

Verrassen
verdiepen
verbinden

kunnen maken van de mogelijkheden daarvan.

- De website wordt aangepast aan de landelijke huisstijl conform het formulemanagement, ziet er aantrekkelijk uit voor klanten, fungeert daardoor als een digitale voordeur, biedt voldoende interactieve mogelijkheden om te kunnen voorzien in de behoeften van klanten en hen daadwerkelijk ook in staat te stellen actief van de dienstverlening van de bibliotheek gebruik te maken
- Er worden maatregelen getroffen voor efficiënt en effectief beheer door middel van:
- Uniforme configuratie van publiekspc's en personeel'spc's.
- Een volwaardig VPN betreffende kantoorautomatisering voor alle vestigingen, zoveel mogelijk volgens de nieuwste technische mogelijkheden ingericht.
- In alle vestigingen zijn voldoende basiskennis en -vaardigheden bij medewerkers beschikbaar voor het gebruik van de bibliotheek- en kantoorautomatiseringssystemen. Per vestiging is voldoende apparatuur voor publiek en personeel aanwezig.
- We sluiten aan bij landelijke ontwikkelingen zoals het datawarehouse voor klant- en leengegevens en bibliotheek.nl. De ambitie om tot één landelijk bibliotheekstelsel te komen, zullen we kritisch volgen. Op een aantal vlakken is het nog onduidelijk welke kant het op zal gaan en zullen we de voortgang met belangstelling volgen en beoordelen wat de gevolgen voor onze bibliotheek zijn.



7. Tot slot

De bibliotheek staat aan de vooravond van grote veranderingen. Onze ambitie om de bibliotheek als altijd het middelpunt van de lokale samenleving te laten zijn, vergt enthousiasme en betrokkenheid van alle partijen. Daarom hebben wij gesproken met onze klanten, de Raad van Toezicht, onze medewerkers, samenwerkingspartners en de ambtenaren van de gemeenten. Daar is het enthousiasme en de betrokkenheid aanwezig. Met deze ambitie gaan wij straks naar de wethouders en naar de gemeenteraden. We rekenen op hun betrokkenheid bij onze organisatie, bij het belang dat Bibliotheek Kennemerwaard voor de inwoners van de drie gemeenten heeft. Ook voor de toekomst is Bibliotheek Kennemerwaard het knooppunt van informatie, educatie en cultuur. Wij blijven verrassen, verbinden en verdiepen.

Bronnenvermelding

- Agenda voor de toekomst
- Beleidsplan bibliotheek Breda
- Beleidsplan DOK Delft
- Bedrijfsplan Noord-Kennemerland
- Ledenprofiel Bibliotheken Alkmaar, Castricum en Heerhugowaard: een klantsegmentatie met MOSAIC
- Strategisch HRM plan, 2009
- Verslagen klanttevredenheidsonderzoeken in alle vestigingen Bibliotheek Kennemerwaard 2009

Colofon

Tekst: Managementteam

Eindredactie: Annemarie Gerbrandy en Rita van Muiswinkel

Ontwerp en print: H2X communicatiemakers

Fotografie: Bovill DDB

Bijlage 1: MOSAIC Groepen en Typen

Klantsegmenten

Op basis van gemeenschappelijke kenmerken zijn de goed vertegenwoordigde typen benoemd en onderverdeeld in de volgende klantsegmenten:

1. Knokkers
2. Starters
3. Succesvolle Gezinnen
4. Traditionele Gezinnen
5. Kapitaalcrachtige Medioren en Semotoren
6. Ordelijke Senioren
7. Eenvoudige Gepensioneerden

Hieronder volgt een beschrijving van de kenmerken van deze segmenten. Meer uitgebreide kenmerken zijn te vinden in bijlage III. Begin 2008 worden, op basis van het landelijke ledenonderzoek onder bibliotheekleden, landelijke klantsegmenten gedefinieerd en worden bibliotheekspecifieke kenmerken aan deze segmenten toegevoegd.

1. Knokkers

Jonge Flatbewoners
Samenwonenden met middelbare opleiding en een baan, die wonen in overzichtelijke, rustige wijken met veel hoogbouw waar zij een flat huren. Dit is een klanttype bij Centrale Bibliotheek Alkmaar en Bibliotheek De Mare.
Krappe Kassen
Alleenstaande mensen met een laag opleidingsniveau, waarvan velen zonder baan en aangewezen op huurwoningen. Dit is alleen een klanttype bij de Centrale Bibliotheek Alkmaar.
Jonge Genieters
Laaggeschoolde vrijgezelle jongeren, levend van een uitkering of een ongeschoolde baan, met weinig ambitie en moeite om hun plek te vinden in de

maatschappij. Dit is alleen een klanttype bij Bibliotheek De Mare.

2. Starters

Mini Machos
Middelbaar opgeleide jonge mensen zonder kinderen die een uitbundig leven leiden en hard werken om hogerop te komen en meer te gaan verdienen. Dit is alleen een klanttype bij de Centrale Bibliotheek Alkmaar.
Bewuste Starters
Hoogopgeleide starters op de arbeidsmarkt met nog een laag inkomen in studentensteden waar zij alleen wonen in studentenhuizen of kleine vooroorlogse rijtjeshuizen. Dit is alleen een klanttype bij de Centrale Bibliotheek Alkmaar.
Succesvolle Starters
Jonge drukke mensen met veel bezigheden aan het begin van succesvolle carrières die wonen in moderne rijtjeshuizen. Dit is alleen een klanttype bij de locatie Limmen.

3. Succesvolle Gezinnen

Moderne Gezinnen
Gezinnen met jonge kinderen in rustige, kindvriendelijke en comfortabele wijken buiten de stad, die hoogopgeleid zijn en goede functies bekleden. Beide ouders werken meestal en brengen zowel vrije tijd samen als met de kinderen door. Dit is een klanttype bij locatie Akersloot, locatie Limmen en Bibliotheek Heerhugowaard.
Familie Dynamiek
Gezinnen met kinderen die veel te doen hebben, plezier willen beleven en vooral werkzaam zijn binnen middenmanagement functies. Zij hebben jonge kinderen en een bovenmodaal inkomen, maar geen topsalarissen. Dit is geen klanttype bij de

Centrale Bibliotheek Alkmaar

Familie Doornspic
Grote gezinnen met een bovenmodaal inkomen die een rustig bestaan leiden, tevreden zijn met wat ze hebben en weinig verandering in hun leven willen. *Eigenzinnigen*
Gezinnen met een vrije, open mentaliteit uit goede sociale klassen die in rijtjeshuizen wonen en een leven leiden waarin zij weinig waarde hechten aan uiterlijkheden.
Landelijke-Groet-Grondbezitters
Grote, welvarende gezinnen die in boerderijen of grote bungalows in een bosrijke omgeving wonen. Dit is een klanttype bij de locatie Akersloot en de locatie Limmen.
Godvreeën Deeners
Hoog opgeleide gezinnen met oudere kinderen (vaak ouder dan 12 jaar) van hoge welstand met uiteenlopende interesses, woonachtig in gebieden waar veel bedrijvigheid is. Dit is een klanttype bij Bibliotheek Oudorp, locatie Castricum, locatie Akersloot en locatie Limmen.

4. Traditionele gezinnen

Ruimdenkers
Gezinnen met opgroeiende kinderen met een non-conformistische mentaliteit, wars van burgerlijkheid, voor wie werk niet het meest belangrijk is. Dit is een klanttype bij de Bibliotheek De Mare, Bibliotheek Oudorp, locatie Castricum en Bibliotheek Heerhugowaard.
Conservatieve Gezinnen
Grote gezinnen met een bovenmodaal inkomen landelijk wonend en een leven leidend waarin traditionele normen en waarden centraal staan. Dit is een klanttype bij locatie Akersloot en locatie Limmen.

Jonge Stellen

Jonge koppels die net hun eerste huis hebben gekocht en opgewekt in het leven staan. Dit is een klanttype bij de Centrale Bibliotheek Alkmaar, Bibliotheek De Mare, Bibliotheek Oudorp en Bibliotheek Heerhugowaard.

Agrarische Gezinnen (H33)

Bovenmodale gezinnen met meerdere kinderen op het platteland, levend van de landbouw. Dit is alleen een klanttype bij Bibliotheek Heerhugowaard.

5. Ordelijke Medioeren en Senioren

Brave Borsten

Mensen van middelbare leeftijden met een bescheiden inkomen waar zij heel hard voor moeten werken. Dit is een klanttype bij de Centrale Bibliotheek Alkmaar, Bibliotheek De Mare en Bibliotheek Oudorp.

Tevreden Gezinnen

Echtparen van middelbare leeftijden die graag een rustig bestaan leiden in een kleine gemeenschap met een landelijke sfeer. Dit is alleen een klanttype bij locatie Akersloot.

Ordelijke Dorpsgenoten

55-plussers met een rond modaal inkomen die veel waarde hechten aan een gestructureerd leven en een overzichtelijke dagindeling. Dit is geen klanttype bij de Centrale Bibliotheek Alkmaar en Bibliotheek De Mare.

Noeste Werkers

Stellen van 55-plus met hard werken als levensinstelling en een modaal tot bovenmodaal inkomen. Dit is alleen een klanttype bij locatie Limmen.

Honkvaste Senioren (E15)

Oudere echtparen, al dan niet gepensioneerd, die de luwte verkiezen in kleinere woonplaatsen waar ze een huurwoning hebben en liefst op de achtergrond blijven. Dit is geen klanttype bij Bibliotheek De Mare.

Arbeidsgrijnen

Oudere laag opgeleide echtparen met een beperkt inkomen die nu een leven leiden zonder enige illusies in lager welstandige wijken. Onder hen bevinden zich ook veel eerste generatie gastarbeiders. Dit is een klanttype bij de Centrale Bibliotheek Alkmaar en Bibliotheek De Mare.

6. Kapitaalkrachtige Medioeren en Senioren

Weltevreden Stellen
Stellen van middelbare leeftijd met hoge functies die in verzorgde woonwijken in kleinere dorpen en steden genieten van de aangename dingen in het leven. Dit is geen klanttype bij locatie Limmen.

Cultuurgenieters

Ruimdenkende mensen op leeftijd zonder kinderen en financiële zorgen, die in duurdere appartementencomplexen genieten van hun pensioen en culturele activiteiten. Dit is een klanttype bij de Centrale Bibliotheek Alkmaar, Bibliotheek Oudorp en locatie Castricum.

Welvarende Plattelanders

Provinciale mensen van 35-64 jaar met een eigen bedrijf waar zij een goed bestaan van kunnen leiden. Dit is een klanttype bij Bibliotheek Oudorp, locatie Akersloot, locatie Limmen en Bibliotheek Heerhugowaard.

Senioren op het platteland

65-plussers met een goed pensioen waarvan ze volop genieten in landelijke gebieden. Dit is alleen een klanttype bij locatie Limmen.

Contente Provincialen

Tevreden stellen van middelbare leeftijd die van een ver bovenmodaal inkomen genieten wat ze deels opzij zetten voor hun oude dag. Dit is een klanttype bij de Bibliotheek De Mare en locatie Akersloot.

Chique Provincialen

Welgestelde provincialen van middelbare



leeftijd met een Bourgondische levenshouding. Dit is geen klanttype bij de Centrale Bibliotheek Alkmaar en Bibliotheek de Mare.

7. Eenvoudige Gepensioneerden

Tevreden Arbeidsmarktverlaters

Alleenstaande gepensioneerden met een modaal inkomen die een tevreden bestaan leiden in middelgrote steden door heel het land. Dit is een klanttype bij Bibliotheek De Mare, Bibliotheek Oudorp en locatie Castricum.

Eenvoudige Vergrijdsen

Oudere laagopgeleide stellen of alleenstaanden, wonend in een woningbouwflatje in sombere stedelijke wijken, waar ze een eenvoudig bestaan leiden op basis van een schamel pensioen. Dit is alleen een klanttype bij de Centrale Bibliotheek Alkmaar.

Huisouderen

Alleenstaande ouderen met een introverte levensstijl voor wie orde en regelmaat het grootste goed is. Dit is alleen een klanttype bij locatie Akersloot.

© Experian Nederland B.V. en Elsbeth Meijer Cultuuronderzoeken