

Meerjarenbeleidsplan + meerjarenbegroting

2008-2011



Stichting openbare bibliotheek Bergen

INHOUDSOPGAVE	PAGINA
Samenvatting	3
Inleiding	
Aanleiding	4
Context	
1. Missie en visie	5
Missie	
Visie	
Kritische succesfactoren	
2. Strategie en beleid	6
Kernfuncties	
Strategische speerpunten	
De collectie als basis	
3. Management van medewerkers	10
4. Management van middelen	11
5. Management van processen	15
6. Klanten	15
7. Medewerkers	16
8. Bestuur en financiers	16
Bijlage 1 Prestatie-indicatoren uitgewerkt	18
Bijlage 2 Prestatie-indicatoren samengevat	
Bijlage 3 Missie, visie, succesbepalende factoren en prestatie-indicatoren in één oogopslag	
Bijlage 4 Meerjarenbegroting 2008-2011	
1. Inhoudsopgave	
2. Baten	5
3. Lasten	6
4. Personeel; administratie; transport; automatisering	7
5. Collecties; specifiek; overig	8
6. Overzicht verloop voorzieningen	9
7. Grondslagen	10

Samenvatting

De bibliotheek Bergen heeft in de afgelopen jaren in het kader van de bibliotheekvernieuwing de mogelijkheden van het vormen van een basisbibliotheek met bibliotheken uit de regio onderzocht. Vanwege de financiële verschillen tussen de betrokken bibliotheken is vorming van een basisbibliotheek Alkmaar en omgeving niet gelukt. Daarna hebben de bibliotheken Bergen, Heiloo en Langedijk de mogelijkheden van een federatie onderzocht. Uiteindelijk is gekozen om per 1 januari 2008 een samen een stichting op te richten waarin alleen het werkgeverschap wordt geregeld. Nu duidelijk is geworden dat de stichting geen gezamenlijke strategie gaat voeren, is het voor de bibliotheek Bergen tijd om haar eigen strategie opnieuw vast te stellen. Dit doet zij in dit meerjarenbeleidsplan voor de jaren 2008-2011.

In dit meerjarenbeleidsplan voor de jaren 2008-2011 heeft de bibliotheek Bergen haar missie opnieuw onder woorden gebracht en een duidelijke visie neergelegd voor de komende vier jaar. De bibliotheek heeft vijf kernfuncties geformuleerd te weten: informatie, educatie, kunst en cultuur, lezen en ontmoeting en debat. Het plan is ingedeeld volgens het INK-managementmodel. Per organisatie- en resultaatgebied wordt aangegeven welke speerpunten de bibliotheek Bergen op hoofdlijnen heeft voor de periode 2008-2011.

Missie en succesfactoren

De missie van de bibliotheek luidt als volgt:

De bibliotheek Bergen is voor groot en klein het huis met verhalen, kennis en verbeelding.

Klantgerichtheid, professionaliteit, bekendheid, toegankelijkheid en samenwerking zijn belangrijke factoren die het succes bepalen bij het realiseren van deze missie.

Speerpunten

Om haar missie te behalen en haar kernfuncties te versterken, heeft de bibliotheek een aantal speerpunten benoemd:

- Verbeteren van aanbod aan het primair onderwijs.
- Onderzoeken mogelijkheden voor samenwerking met het secundair onderwijs.
- Verbeteren jaarlijks activiteitenprogramma voor individuele gebruikers.
- Inrichten van Makkelijk Lezen Pleinen (MLP'en) in alle vestigingen.
- Uitbreiden van de dienstverlening voor leeskringen.
- Bibliotheek als podium voor kunst en cultuur.
- Uitbreiden dienstverlening op het terrein van cultureel erfgoed.
- Organiseren van activiteiten gericht op ontmoeting en debat, onder andere met het Schoorls Capitoel.
- Evalueren en bijstellen van het collectiebeleid.

Om deze strategische punten daadwerkelijk te realiseren verbetert de bibliotheek het management van haar medewerkers, middelen en processen op een aantal punten:

- Goed personeelsbeleid inclusief functiewaardering en deskundigheidsbevordering.
- Verbeteren van de website en het ontwikkelen van een speciale website voor kinderen.
- Opstellen van een onderhoudsplan voor gebouwen en inrichting.
- Vaststellen van een marketing- en communicatiebeleid.
- Verbeteren van het verzamelen en beheren van managementinformatie.
- Invoeren van resultaatgericht werken.
- Vaststellen van een innovatiebeleid.
- Beschrijven van processen.

De inspanningen van de bibliotheek moeten resulteren in een grotere tevredenheid bij de diverse stakeholders van de bibliotheek: de klanten, de medewerkers, het bestuur en de financiers.

Om deze tevredenheid te monitoren wordt regelmatig onderzoek gedaan bij de diverse doelgroepen.

Inleiding

Aanleiding

De bibliotheek Bergen heeft in de afgelopen jaren in het kader van de bibliotheekvernieuwing de mogelijkheden van het vormen van een basisbibliotheek met bibliotheken uit de regio onderzocht. Vanwege de financiële verschillen tussen de betrokken bibliotheken is vorming van een basisbibliotheek Alkmaar en omgeving niet gelukt. Daarna hebben de bibliotheken Bergen, Heiloo en Langedijk de mogelijkheden van een federatie onderzocht. Uiteindelijk is gekozen om per 1 januari 2008 een samen een stichting op te richten waarin alleen het werkgeverschap wordt geregeld. Nu duidelijk is geworden dat de stichting geen gezamenlijke strategie gaat voeren, is het voor de bibliotheek Bergen tijd om haar eigen strategie opnieuw vast te stellen. Dit doet zij in dit meerjarenbeleidsplan voor de jaren 2008-2011.

Context

Maatschappelijke context

Bibliotheken zijn onmisbaar in de samenleving, nu en in de toekomst. In toenemende mate zal de bibliotheek een maatschappelijke en sociale basisvoorziening binnen dorpen en steden zijn. Het is dan ook goed een aantal relevante maatschappelijke ontwikkelingen op een rijtje te zetten.

- De individualisering neemt toe en mensen worden steeds mondiger. Ook de zelfredzaamheid neemt toe. De vragen die individuele mensen hebben worden daardoor steeds complexer en vragen om antwoorden op maat.
- Ontwikkelingen op ICT-gebied, die concurrentie vormen voor aanbieders van informatie, educatie, cultuur en recreatie, maar ook veel mogelijkheden bieden.
- Demografische ontwikkelingen, met name de toenemende vergrijzing, ook in de regio.
- Ontwikkelingen op het terrein van onderwijs en educatie, met 'een levenlang leren', competentiegericht onderwijs en de ontwikkeling van brede scholen en voorscholen als voorbeelden.
- Toenemend belang van de kenniseconomie, waarbij het niet alleen gaat om de productie van kennis, maar ook om de toegankelijkheid, de verspreiding en gebruik.
- In hoge mate is beeldcultuur in de plaats gekomen van de schriftcultuur. Printmedia als boeken, kranten en tijdschriften, worden steeds minder geconsumeerd, terwijl beeldmedia steeds meer gebruikt worden.
- Het zappedrag. De moderne mens wil veel korte belevissen afkomstig uit een diversiteit aan terreinen.
- De talrijke mogelijkheden aan vrijetijdsbesteding, in samenhang met de afname aan vrije tijd.
- De toenemende informatiestroom (informatie 'overkill').

Relevante ontwikkelingen in de bibliotheeksector

Zonder naar volledigheid te streven volgen onderstaand enkele voor de bibliotheek Bergen relevante ontwikkelingen in de bibliotheeksector.

- Nieuwe technologische ontwikkelingen, zoals RFID en zelfbedieningsbalies.
- Verdergaande samenwerking tussen (basis)bibliotheken, ontstaan en tot wasdom komen van bibliotheeknetwerken. Te verwachten is ook een verdere schaalvergroting.
- Zet de economische opgang door, dan zal de bibliotheeksector de komende jaren in toenemende mate aandacht moeten besteden aan het behoud en aantrekken van de goede medewerkers. Aandacht voor deskundigheid op het gebied van opleiding en beroep zoals OBIP+ opleidingstrajecten; competentie management en functiewaardering.
- Inhoudelijke vernieuwing, de komende jaren hét speerpunt in de bibliotheeksector.
- De toenemende belangstelling voor (cultureel) ondernemerschap.
- Cultural Governance: verschuiving van het traditionele bestuursmodel naar het Raad van Toezichtmodel.

- In toenemende mate zal de opdrachtgever-opdrachtnemer relatie met de gemeenten inhoud krijgen. Daarbinnen zullen product-prestatie-overeenkomsten een belangrijke rol gaan spelen.
- In toenemende mate zullen bibliotheken gebruik kunnen maken van en bijdragen moeten leveren aan benchmarking.
- Toenemende noodzaak om samen te werken met sociaal culturele instellingen.
- Toenemende aandacht voor kwaliteitszorg en certificering

Lokale ontwikkelingen

- Het financiële beleid van de gemeente is weer op orde waardoor ruimte ontstaat voor nieuw beleid, zowel in de harde als de zachte sector. Bij de zachte sector gaat het om welzijn en maatschappelijke dienstverlening, zoals voorzieningenvoor de jeugd. Ook gaat de gemeente meer wijkgericht werken.
- Er is sprake van een verdere vergrijzing van de bevolking.
- De gemeente Bergen houdt graag vast aan haar bijzondere culturele identiteit. Haar kernkwaliteiten zijn de cultuur van de gemeente Bergen in combinatie met de cultuurhistorie van de kern Egmond en de prachtige natuur van de kernen Egmond en Schoorl. De gemeente zet in op het handhaven en verstevigen van deze identiteit voorkomend uit kunst, cultuur en natuur. Daarbij wil zij het culturele kapitaal uit het verleden meer verbinden met het heden.
- Begin 2008 is de Vernieuwingsagenda door de gemeente geactualiseerd. Hierin wordt voor de bibliotheek de volgende functies gezien:
 - Een rol bij het versterken van de sociale samenhang en leefbaarheid, met name voor voor de vestiging Bergen omdat in Bergen een verenigingsgebouw ontbreekt.
 - Bijdragen aan het voorkomen en verminderen van onderwijsachterstanden door het organiseren van leesactiviteiten in de voorschoolse periode en op scholen, waarbij naast het aanbieden van boeken ook docenten worden ondersteund. De huidige doorlopende leeslijn tot 13 jaar zou uitgebreid kunnen worden tot 18 jaar.
 - Bijdragen aan het bevorderen van maatschappelijke deelname en zelfstandig functioneren van mensen met een beperking door het organiseren van activiteiten gericht op het bestrijden van analfabetisme. Ook het organiseren van vervoer van ouderen van en naar de bibliotheek met vrijwilligers past in dit beleid.
 - Bijdragen aan het gemeentelijk kunst- en cultuurbeleid.

1. Missie en visie

Op basis van de hiervoor omschreven context is de missie en visie neergelegd met betrekking tot de positie die de bibliotheek Bergen wil innemen. In dit plan wordt inzichtelijk gemaakt hoe dat vertaald wordt in concrete doelen voor de periode 2008-2011 en welke speerpunten gedefinieerd zijn om dit voor elkaar te krijgen.

Missie

De bibliotheek Bergen is voor groot en klein het huis met verhalen, kennis en verbeelding.

Visie

In 2011 voelen veel inwoners van Bergen, Egmond en Schoorl zich nog steeds thuis in de bibliotheek en halen daar verhalen, kennis en verbeelding. De bibliotheek brengt mensen bij elkaar en biedt mogelijkheden om media te raadplegen, om betrouwbare informatie te zoeken en te vinden en om literatuur en andere media te lenen ter informatie, educatie en ontspanning. Naast de fysieke bibliotheek met haar ruime openingstijden, is de digitale bibliotheek een belangrijke toegangspoort tot informatie en 24 uur per dag bereikbaar. De dienstverlening kenmerkt zich door klantgerichtheid, professionaliteit en toegankelijkheid.

De bibliotheek is niet langer meer een instelling waar je even langs moet, maar wordt ook een ruimte waar je graag verblijft. Een plek die verrast. Het verblijfsklimaat en de verblijfsduur krijgen nieuwe aandacht. Media worden aantrekkelijk gepresenteerd. Iedere keer dat de klant de bibliotheek bezoekt, wordt er iets anders aangereikt. Er is vaak iets te doen: ontspannend, confronterend, tot verbeelding en inzicht leidend. Hierdoor draag de bibliotheek bij aan de sociale cohesie en burgerschapszin in de verschillende kernen van de gemeente Bergen.

De bibliotheek Bergen vormt met andere organisaties op sociaal educatief en cultureel gebied een sterk netwerk waarin de voorwaarden worden gecreëerd voor een groot bereik en een belangrijke bijdrage wordt geleverd aan de lees- en informatievaardigheden van individuen en maatschappelijke groeperingen.

De bibliotheek werkt vraaggericht. Via periodiek gebruikersonderzoek peilt de bibliotheek de kwaliteit van haar producten en diensten en staat zij open voor wat de gebruikers van de bibliotheek verwachten. De dienstverlening wordt afgestemd op de lokale behoefte en de gemeentelijke beleidsprioriteiten.

In haar dienstverlening is de vakbekwaamheid van de medewerkers vanzelfsprekend klantgericht en professioneel. De medewerkers kennen de vraag van de klant en kunnen deze vertalen naar een adequate aanpak en verdere ontwikkeling van de dienstverlening. Vanuit hun enthousiasme weten zij de bezoekers van de bibliotheek steeds weer opnieuw te verleiden met nieuwe verhalen, kennis en verbeelding.

Kritische succesfactoren

Om deze missie en visie tot een succes te kunnen maken, zijn de volgende kritische succesfactoren –ook wel kernwaarden genoemd- van belang:

- Klantgericht
- Professioneel
- Bekendheid
- Toegankelijkheid
- Samenwerking

2. Strategie en beleid

Kernfuncties

De basis van de dienstverlening van de bibliotheek is weer te geven in vijf kernfuncties, die uitgebreid zijn beschreven in de *Richtlijn voor basisbibliotheken* opgesteld door de Vereniging van Openbare Bibliotheken (VOB) en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG). Deze kernfuncties zijn geen zelfstandige bedrijfsonderdelen, maar sluiten op elkaar aan en versterken elkaar. Het is niet mogelijk één van deze onderscheiden kerntaken te verwijderen of te reduceren zonder repercussies voor de andere functies. De kernfuncties vormen in onderlinge samenhang de kern van een volledige openbare bibliotheek. De vijf kernfuncties zijn:

1. De bibliotheek als inspiratiebron van lezen en literatuur

Leesbevordering is van oudsher een belangrijke cultuurpolitieke opdracht van de bibliotheek. De "ontlezing" in de samenleving moet worden tegengegaan. Leesbevordering richt zich ook op de lees – en taalvaardigheid van kinderen, jongeren, volwassenen en nieuwkomers. De bibliotheek biedt voor jeugd en jongeren van 0 tot 18 jaar een doorlopende leeslijn en een daarop aansluitende collectie. De collectie voor volwassenen sluit aan op het leesgedrag van de lokale bevolking (gedifferentieerd naar doelgroepen en behoeften), maar biedt middels *zoek&boek* ook een eenvoudige toegang tot de totale collectie van de Nederlandse openbare bibliotheken. Feitelijk gaat het om leesbevorderingprojecten in de meest brede zin van het woord: landelijke leesbevorderingscampagnes zoals (Kinder)Boekenweek, Kinderjury en Nederland Leest, het organiseren van literaire lezingen en het ondersteunen van leeskringen.

De bibliotheek wil zo op een laagdrempelige manier het leesplezier en de leesvaardigheid van de burger vergroten en meewerken aan programma's die bedoeld zijn om taalachterstanden van jeugd, jongeren, volwassenen en nieuwkomers aan te pakken.

Speerpunten lezen en literatuur

Verbeteren samenwerking met het primair onderwijs

De bibliotheek stelt jaarlijks een programma op voor het basisonderwijs gericht op leesbevordering. Niet alle scholen maken meer gebruik van dit aanbod. In de afgelopen jaren is het aantal scholen dat gebruik maakt van dit programma gedaald van 17 (alle scholen) naar 12. Eén van de oorzaken is dat het aanbod onvoldoende aansluit op de wensen en behoeften van de leerkrachten. Daarom zet de bibliotheek in op het verbeteren van het aanbod en wil zij meer maatwerk bieden. In het voorjaar van 2008 vindt marktonderzoek plaats naar de wensen en behoeften van leerkrachten aan ondersteuning op dit terrein. Dit moet resulteren in een meer afgestemd aanbod voor het schooljaar 2008-2009. De bibliotheek streeft ernaar in 2011 weer alle 17 scholen op maat te kunnen bedienen en wordt de tevredenheid van de scholen getoetst.

Opzetten samenwerking met het secundair onderwijs

De bibliotheek werkt nog niet samen met de vier scholen voor voortgezet onderwijs in haar werkgebied. In 2010 onderzoekt de bibliotheek of de leerkrachten van de onderbouw van de twee reguliere VO-scholen behoefte hebben aan samenwerking op het terrein van leesbevordering en aan welke ondersteuning zij dan bij uitvoeren van het taal- en leesonderwijs wensen. Indien er behoefte is, wordt voor het schooljaar 2010-2011 een afgestemd aanbod van ondersteunende diensten gedaan.

Jaarlijks activiteitenprogramma

De bibliotheek stelt jaarlijks voor individuele gebruikers een programma op met aantrekkelijke activiteiten gericht op cultuur en leesbevordering. Bij het organiseren en uitvoeren van deze activiteiten zoekt de bibliotheek daar waar mogelijk samenwerking met lokale en regionale instellingen en organisaties.

Inrichten Makkelijk Lezen Pleinen(MLP)

Tien procent van de leerlingen in het primair onderwijs heeft moeite met leren lezen. Daarom biedt de bibliotheek vanaf 2009 in alle vestigingen voor deze doelgroep een Makkelijk Lezen Plein (MLP). In de bibliotheek Egmond bestaat al een MLP. Deze wordt in 2009 verbeterd. In 2008 wordt in de vestiging Bergen een nieuw MLP ingericht en in 2009 in de vestiging Schoorl. Het MLP is er voor kinderen van 8 tot 13 jaar met leesproblemen. De grootste groep bestaat uit kinderen met dyslexie, maar ook voor kinderen met concentratieproblemen, zoals ADHD, of allochtone kinderen met een taalachterstand. Belangrijk verbeterpunt is het organiseren en aanbieden van activiteiten rondom het MLP voor de doelgroepen leerkrachten, ouders en kinderen. Hiervoor wordt jaarlijks een activiteitenprogramma vastgesteld.

Uitbreiden dienstverlening leeskringen

De bibliotheek breidt haar dienstverlening aan leeskringen uit. Uit het klanttevredenheidsonderzoek dat eind 2007 is gehouden, komt naar voren dat een kwart van de klanten behoefte aan een coördinerende rol van de bibliotheek bij hun zoektocht naar een leeskring. De bibliotheek gaat deze bemiddelende rol invullen. Ook wil zij leeskringen deskundige begeleiding aanbieden. De bibliotheek heeft thans contacten met 30 leeskringen. Dit wil zij uitbreiden naar 40 leeskringen in 2011. Ook wil zij een actieve rol spelen bij het opzetten van nieuwe leeskringen voor specifieke doelgroepen zoals mannen en kinderen. Het nieuwe beleid voor leeskringen wordt in 2009 opgesteld.

2. De bibliotheek als encyclopedie van kunst en cultuur

Vanuit haar historie is de bibliotheek een instelling die heel veel in huis heeft om cultuur gestalte te geven. Niet alleen literatuur maar ook andere culturele disciplines komen daarbij in samenwerking met lokale en regionale partners aan bod. De bibliotheek organiseert culturele en educatieve

activiteiten zoals lezingen en tentoonstellingen en verstrekt informatie over tentoonstellingen, voorstellingen en cultureel erfgoed. Samen met scholen geeft de bibliotheek inhoud aan het begrip cultuureducatie.

Het doel van de bibliotheek is om de gebruiker in aanraking te brengen met diverse aspecten van cultuur waardoor het cultuurbesef en de kennis van cultuur toeneemt. De bibliotheek wil vooral samen met partners een brugfunctie bekleden tussen culturele en educatieve instellingen. Met deze functie levert de bibliotheek een bijdrage aan het behouden van de specifieke culturele identiteit van de gemeente Bergen.

Speerpunten kunst en cultuur

Uitbreiden culturele activiteiten

In deze beleidsperiode breidt de bibliotheek haar aanbod van culturele activiteiten voor individuele leden uit en stemt zij deze activiteiten meer af op de wensen en behoeften van de inwoners van het werkgebied. Met name in de vestigingen Schoorl en Egmond wordt een impuls gegeven. In Schoorl zullen met ingang van 2008 2-4 culturele activiteiten per jaar worden georganiseerd, daar waar mogelijk in samenwerking met andere lokale en regionale organisaties.

In Egmond worden de activiteiten meer afgestemd op de diverse klantsegmenten en zullen activiteiten van op meerdere niveaus worden aangeboden. Het aantal activiteiten groeit in deze vestiging van 4 (niveau 2008) naar 6 per jaar in 2011. In Egmond wordt ook specifieke aandacht aan de doelgroep jeugd besteedt. Tijdens de vakantieperiodes worden voor deze doelgroep culturele activiteiten georganiseerd. Ter informatie: nu vinden deze activiteiten alleen plaats tijdens de Kinderboekenweek en in de Strandbibliotheek.

In Bergen wordt het culturele activiteitenpakket gehandhaafd op het huidige niveau van circa 10 activiteiten per jaar.

Bibliotheek als podium voor kunst en cultuur

Vanuit haar brede rol die volgens de Raad van Cultuur bij het uitvoeren van cultuurbeleid is weggelegd voor de bibliotheek, is het organiseren van culturele activiteiten, zoals (jeugd)theater, film- en muziekvoorstellingen een vanzelfsprekende taak voor de bibliotheek. Uit het klanttevredenheidsonderzoek dat de bibliotheek in 2007 heeft gehouden, komt naar voren dat de huidige klanten van de bibliotheek behoefte hebben aan het meer kunnen bezoeken van theater- en filmvoorstellingen in hun woonplaats. Daarom onderzoekt de bibliotheek in deze beleidsperiode wat de mogelijkheden zijn voor het organiseren van kleine theatervoorstellingen in de vestiging Bergen en van filmvoorstellingen in de vestigingen Egmond en Schoorl. Dit onderzoek moet leiden tot een operationeel beleid in 2010.

In 2009 wordt onderzocht welke mogelijkheden er zijn de bibliotheek meer te gebruiken als podium waar lokale kunstenaars zichzelf en hun werk presenteren en wordt hiervoor specifiek beleid ontwikkeld. Hiermee wordt het aantal tentoonstellingen dat de bibliotheek organiseert uitgebreid met name in de vestigingen Bergen en Egmond.

Cultureel erfgoed

Op het terrein van cultureel erfgoed heeft de bibliotheek geen leidende maar wel een ondersteunende rol. Deze wil zij vanaf 2009 samen met het Regionaal Archief verder vorm geven. De bibliotheek brengt hierbij haar kennis in over collectiebeleid, klantgericht personeel en goede contacten met het onderwijs.

3. De bibliotheek als centrum voor ontwikkeling en educatie

Een leven lang leren, begint al vroeg. Lezen is een noodzakelijke voorwaarde is om te kunnen gaan leren. Achterstanden moeten zo vroeg mogelijk bestreden worden. De bibliotheek biedt daarvoor de instrumenten ten behoeve van de gehele bevolking.

De bibliotheek ondersteunt vrijwel alle vormen van onderwijs (peuterspeelzalen & kinderdagverblijven, basis- en voortgezet onderwijs, instellingen voor volwasseneneducatie), door aan groepen leerlingen lessen te geven in informatievaardigheden, het schoolmediatheekwerk te ondersteunen en het leveren van projectcollecties. Onder de educatieve functie van de bibliotheek

vallen ook alle activiteiten die het aanleren van kennis en vaardigheden bij individuele gebruikers tot doel hebben.

De bibliotheek wil hierdoor gebruikers en gebruikersgroepen in de gelegenheid stellen om op laagdrempelige wijze kennis en vaardigheden aan te leren op diverse terreinen, hen wegwijs maken in de gebruiksmogelijkheden van de bibliotheek en ondersteunend zijn bij het ontwikkelen en uitvoeren van media-educatie.

Speerpunt educatie

Verbeteren jaaraanbod onderwijs

Zoals bij de kernfunctie Lezen en literatuur al is aangegeven, dient het aanbod aan het primair onderwijs meer te worden afgestemd op de wensen en behoeften van leerkrachten. Dat geldt ook voor het bieden van diensten op het terrein van media-educatie. De bibliotheek beseft dat haar kerntaak leesbevordering en media-educatie is. Daarom wil zij in samenwerking met het onderwijs bekijken wat de mogelijkheden zijn om dit te verbeteren.

Indien uit de gesprekken met het voortgezet onderwijs blijkt dat er ook behoefte is aan ondersteuning op het terrein van media-educatie, dan wordt dat in het aanbod meegenomen.

4. De bibliotheek als huis van kennis en informatie

Goed geïnformeerde burgers hebben op tal van terreinen een voorsprong. In onze ingewikkelde informatiesamenleving is het voor mensen zonder voldoende kennis en informatie steeds moeilijker om als verantwoordelijke en mondige burger deel te nemen aan het maatschappelijke leven. Voor het democratische proces en de sociale cohesie is het cruciaal dat de drempel tot kennis zo laag mogelijk is en dat burgers op een neutrale manier wegwijs worden gemaakt in het labrynt van informatie. Met kenmerken als toegankelijkheid, trendgevoeligheid, een breed en diep assortiment, overzichtelijke presentatie, aankleding en entourage die inhaken op koopgemak, deskundig personeel en prettige openingstijden vormt de bibliotheek een warenhuis van kennis en informatie. De bezoekers van het kennishuis zijn zeer divers. Bibliotheekmedewerkers verleiden bezoekers op hun verzoek bij het vinden van de benodigde informatie. Onafhankelijkheid en betrouwbaarheid zijn daarbij twee belangrijke kernwaarden waar de bibliotheek garant voor staat. In deze beleidsperiode continueert de bibliotheek haar beleid op dit terrein en zijn er geen specifieke speerpunten.

5. De bibliotheek als podium voor ontmoeting en debat

De virtuele wereld ten spijt, zowel voor gebruikers als medewerkers valt de bibliotheek nog altijd grotendeels samen met het gebouw. De drie bibliotheekgebouwen zijn de ontmoetingsplaats voor cultuur, ontspanning en kennis in de gemeente Bergen. Zij bieden een uitgelezen mogelijkheid om elkaar, al dan niet op afspraak, te ontmoeten en met elkaar in debat te gaan – spontaan of georganiseerd. Het gebouw is natuurlijk ook de plaats waar de collectie wordt gepresenteerd, en waar boeken en andere informatiebronnen kunnen worden geraadpleegd. Door daar speciale tentoonstellingen, lezingen en workshops aan te verbinden, krijgt de bibliotheekcollectie een aantrekkelijke meerwaarde, en valt er in het gebouw van de bibliotheek altijd wat te beleven. Ook het gebruik van het bibliotheekgebouw als podium voor debat, dialoog en discussie verlaagt de drempel en trekt andere bezoekers.

De meerwaarde van deze functie is vooral gelegen in het laagdrempelig bieden van mogelijkheden aan groepen en organisaties om met behulp van de bibliotheek hun aandeel te leveren in het "leefbaar" laten zijn van de eigen (maatschappelijke) omgeving.

Speerpunten ontmoeting en debat

Schoorls Capitoel

In 2008 start de pilot Schoorls Capitoel. Het gaat hierbij om een reeks van inloopactiviteiten op de zaterdagochtend in de vestiging Schoorl. Aan de 'stamtafel' gaan inwoners van Schoorl met elkaar in gesprek over lokale thema's en -ontwikkelingen. Hiermee wil de bibliotheek het maatschappelijke debat in de gemeente stimuleren en zo bijdragen aan de sociale cohesie.

Nevendoel is ook het gebruik van de vestiging Schoorl op zaterdagochtend stimuleren. Op basis van de ervaringen in Schoorl wordt bekeken of het zinvol is een dergelijk inlooppodium ook in de vestigingen Bergen en Egmond te organiseren.

Organiseren activiteiten gericht op ontmoeting en debat

Om ontmoeting en debat in de bibliotheek te stimuleren worden de mogelijkheden hiervoor nader onderzocht, daar waar het kan en zinvol samen met andere maatschappelijke organisaties. De bibliotheek sluit hierbij aan op actuele, maatschappelijke ontwikkelingen. Dit moet vanaf 2009 resulteren in een jaarlijks aanbod van activiteiten gericht op ontmoeting en debat. Hierbij is aandacht voor specifieke doelgroepen jeugd, opvoeders en senioren.

De collectie als basis

De collectie vormt de basis voor het uitoefenen van de vijf kernfuncties. De collectie bestaat uit de fysieke collectie (boeken, audiovisuele media, kranten, tijdschriften, naslagmaterialen) en digitale content die in de bibliotheek aanwezig is en de toegang tot collecties en content elders, zowel fysiek als digitaal. Collectie en content, gecombineerd met de professionaliteit van de bibliotheekmedewerkers, maakt de dienstverlening van de bibliotheek uniek.

Speerpunt collectie

Evalueren en bijstellen collectiebeleid

Voor de jaren 2007-2008 is een nieuw collectieplan opgesteld, dat eind 2008 geëvalueerd zal worden. Hierbij worden ook de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek 2007 meegenomen.

Op 31 december 2008 bevindt de collectie zich op het afgesproken niveau van 2,6 banden per inwoner. Het vervangingspercentage is in 2008 9,5% (landelijk gemiddelde is 12%). Hiervoor is voor de jaren 2003-2008 extra geld beschikbaar gesteld. Deze extra subsidie vervalt echter per 2009. Derhalve zal in 2008 moeten worden bekeken hoe de collectie ook vanaf 1 januari 2009 minimaal op het niveau van 2008 kan blijven of zelfs kan worden opgetild naar het landelijke gemiddelde.

Bovenstaande betekent dat er voor 2009-2010 weer een bijgesteld collectieplan wordt opgesteld. Aandachtspunten hierbij zijn in ieder geval een betere titelspreiding in de vestiging Egmond, het wegwerken van de saneringsachterstanden en de actualiteit van de collectie, passend bij de wensen en behoeften van de klanten.

3. Management van medewerkers

Het zijn de bibliotheekmedewerkers die bezoekers wegwijs maken in het labyrint van onze informatiemaatschappij. Met gebruikmaking van de collectie stellen zij speciale programma's samen. Zij organiseren discussies en ondersteunen cursussen. Aan de traditionele dienstverlening komt voorlopig geen einde. Dat neemt niet weg dat er steeds meer goed geïnformeerde klanten komen die in staat zijn, al dan niet geassisteerd door het personeel, hun eigen informatiehuishouding te ordenen. Zij opereren als het ware zelf als bibliothecaris. Dat vraagt behalve een klantgerichte houding van het bibliotheekpersoneel, speciale deskundigheid, onder meer in marketing en nieuwe vormen van publieksbenadering.

Speerpunten management van medewerkers

Eigen personeelsbeleid

Per 1 januari 2008 is het werkgeverschap overgeheveld van ProBiblio naar de Stichting Samenwerkende Bibliotheken Bergen Heiloo Langedijk. Samen met deze partners zal de bibliotheek Bergen personeelsbeleid ontwikkelen. Voorsnog hanteert de bibliotheek het personeelsbeleid van ProBiblio, maar zal medio 2009 haar eigen personeelsbeleid hebben vastgesteld. Vanuit de missie en visie van de bibliotheek wordt vastgesteld wat de gewenste

cultuur is en over welke competenties medewerkers moeten beschikken om de vastgestelde strategie uit te voeren. Dit wordt vertaald naar het bijbehorende personeelsbeleid waarin aandacht wordt besteed aan werving en selectie, aanstelling en introductie van nieuwe medewerkers, functieprofielen, functioneringsgesprekken, deskundigheidsbevordering, arbeidsvoorwaarden, arbeidsomstandigheden en interne communicatie.

Voor de ontwikkeling en uitvoering van dit personeelsbeleid huurt de bibliotheek deskundigheid in bij ProBiblio. Een personeelsconsulent op locatie ondersteunt de bibliotheek bij het ontwikkelen en uitvoeren van het personeelsbeleid.

Funcitiewaardering

De salarisregeling die vanaf 1988 in de CAO openbare bibliotheken is opgenomen sluit al een aantal jaren niet meer aan bij de ontwikkelingen in de bibliotheken. Bij de inschaling van medewerkers biedt de regeling onvoldoende mogelijkheden en werkgevers schaalden steeds vaker functies zelf in. De partijen in het CAO-overleg, vakbonden en de werkgeversorganisatie WOB trokken de conclusie dat een modernisering van de regeling wenselijk is. Uniformiteit in de beloningssystematiek was een belangrijke wens.

In de afgelopen jaren is een functiewaarderingsstelsel ontwikkeld op een andere leest. De werkgever bepaalt zelf -op basis van het landelijke FUWA-instrument waaruit de verplichte minimum inschaling rollen- de zwaarte en de salarisschaal van de functies in zijn organisatie. Dit instrument maakt het mogelijk de functies die zich steeds verder zullen ontwikkelen te kunnen blijven waarderen en correct in te schalen. In samenwerking met de Stichting Samenwerkende Bibliotheken Bergen Heiloo Langedijk worden in 2008 de functies binnen de bibliotheek Bergen opnieuw gewaardeerd volgens het landelijke FUWA-instrument. Dit traject wordt ondersteund en uitgevoerd door een externe, speciaal getrainde en gecertificeerde functiewaardeerder. Deze operatie zal consequenties hebben voor de begroting.

Deskundigheidsbevordering

De overgang naar de nieuwe, meer vraaggerichte manier van werken kan niet van de ene op de andere dag worden gerealiseerd. Het huidige personeel moet waar nodig de mogelijkheid krijgen om passende opleidingen te volgen. Hierdoor kunnen medewerkers doorgroeien naar het gewenste functieprofiel en bijbehorende competenties. Elk jaar wordt hiervoor een opleidingsplan opgesteld.

Volgens de Certificering Openbare Bibliotheken dient per jaar 3% van de brutoloon som besteed te worden deskundigheidsbevordering. De huidige situatie is dat dat alleen gerealiseerd kan worden door verwerven van extra subsidies in het kader van de bibliotheekvernieuwingsgelden. Het is zeer waarschijnlijk dat vanaf 2009 deze gelden niet meer beschikbaar zijn. Dat betekent dat de bibliotheek Bergen vanaf 2009 binnen haar eigen begroting 3% van de brutoloon som dient op te nemen voor deskundigheidsbevordering.

4. Management van middelen

ICT

De virtuele bibliotheek wint in toenemende mate aan belang. Landelijk zijn de ontwikkelingen rondom bibliotheek.nl van belang voor de bibliotheek Bergen. Het gaat hierbij om functionaliteiten als al@din, zoek&boek, schoolbieb en het lees- en literatuurplein.

Op lokaal niveau is de website van de bibliotheek de toegangspoort tot kennis en informatie, niet alleen van de bibliotheek maar ook die van samenwerkingspartners en het landelijke bibliotheeknetwerk.

Speerpunten ICT

Digitale dienstverlening

De bibliotheek conformeert zich aan de landelijke ontwikkelingen rondom bibliotheek.nl en neemt deel aan relevante projecten.

De eigen website van de bibliotheek wordt verbeterd en richt zich meer op het vergroten van de zelfredzaamheid van de gebruikers. In 2008 wordt in samenwerking met de bibliotheken Heiloo en Langedijk een speciale jeugdwebsite ontwikkeld die een zo groot mogelijke betrokkenheid van de jeugd van 4 t/m 12 jaar bij de bibliotheken moet weten te genereren. De nieuwe website is zo vormgegeven dat deze aantrekkelijk, inspirerend, verrassend en uitnodigend is, dat de interesse naar meer gewekt wordt en resulteert in meer bezoek van kinderen aan de bibliotheek. De websites van de afzonderlijke drie bibliotheken zijn momenteel niet aantrekkelijk genoeg om voldoende jeugdige bezoekers te genereren.

Bibliotheekautomatisering

De ICT-ontwikkelingen verlopen in een razendsnel tempo. In 2007 is geconstateerd dat de bibliotheek onvoldoende financiële middelen heeft om deze ontwikkelingen adequaat te kunnen volgen. De bibliotheek is wel in staat geweest haar bibliotheekautomatiseringssysteem op orde te brengen door over te stappen naar een nieuw bibliotheekautomatiseringssysteem (Bicat). Echter de bibliotheek is, ondanks de mogelijkheid om extra subsidies hiervoor te verwerven, financieel niet in staat geweest de gewenste selfservicebalies in te voeren zoals in de meeste bibliotheken in Nederland wel het geval is. Dat is een gemiste kans, want door de invoering hiervan zou de inname en uitleenwerkzaamheden die nu door het personeel worden uitgevoerd, voortaan met behulp van apparaten worden gedaan door de klanten zelf. Daardoor was formatie vrijgekomen die had kunnen worden ingezet voor het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening op andere punten, zoals het gastvrouwschap en het versterken van de back-office. In 2008 bestaat een laatste mogelijkheid om extra provinciale subsidies te verwerven voor het invoeren van zelfbediening. De bibliotheek wil van deze subsidiemogelijkheid gebruik maken en overlegt in 2008 met de gemeente over de financiering van de overige kosten die met de implementatie hiervan gemoeid zijn, zodat in 2009 de selfservicebalies in alle drie de vestigingen daadwerkelijk worden ingevoerd.

Spreadings- en vestigingsbeleid

Zoals al eerder aangegeven zijn bibliotheekgebouwen, die een aantrekkelijke omgeving bieden waar mensen graag vertoeven, één van de kritische factoren voor het succes van de bibliotheek. Uitgangspunt is dat de drie bestaande vestigingen behouden blijven op het niveau van de Certificering Openbare Bibliotheken.

Met haar openingstijden voldoet de bibliotheek Bergen aan de Certificeringsnorm. Uit het klanttevredenheidsonderzoek dat eind 2007 is gehouden blijkt dat de huidige bezoekers van de bibliotheken op zich tevreden zijn over de openingstijden van de bibliotheek. Echter bij de mogelijkheid eigen verbetersuggesties te geven, kwamen de openingstijden relatief vaak naar voren. In de vestigingen die maar op één avond open zijn (Bergen en Schoorl) kwam naar voren dat een extra avondopenstelling op vrijdagavond wenselijk is. In de vestiging Egmond kwam naar voren dat de mensen een openstelling op donderdagmiddag prettig zouden vinden. Voor onderhavige beleidsperiode kiest de bibliotheek ervoor de huidige openingstijden te handhaven en deze niet uit te breiden. Mocht een uitbreiding financieel wel haalbaar zijn dan wordt van dit beleid afgeweken.

Speerpunt spreadingsbeleid

Onderhoudsplanning

Er zijn meerdere redenen te benoemen waarom het belangrijk is een meerjarenonderhoudsplanning te maken. De belangrijkste reden is dat onderhoudskosten met zich mee brengt. Meerjarenonderhoudsplanning wordt gezien als voorwaarde om te komen tot beheersing van deze onderhoudskosten, omdat de planning inzicht geeft in de kosten op korte en eventueel lange termijn. Hierdoor kan het te voeren onderhoudsbeleid op de toekomstige onderhoudskosten afstemmen. Zo wordt het mogelijk een gespreid onderhoudsbeleid te voeren waardoor de bibliotheek niet voor onverwacht hoge uitgaven komt te staan. Medio 2009 heeft de bibliotheek een meerjarenonderhoudsplanning opgesteld voor de drie gebouwen en de bijbehorende inrichting.

De vestiging Schoorl wordt in 2009 heringericht op basis van de eisen van deze tijd. In het klanttevredenheidsonderzoek dat eind 2007 is gehouden komt naar voren dat relatief veel bezoekers van de vestiging Schoorl het gebouw als lelijk en ouderwets ervaren.

Marketing en communicatie

Waarom is het zo moeilijk in deze tijd om mensen te binden aan de bibliotheek?

De consument krijgt steeds minder vrije tijd. Er is een steeds beter aanbod aan interessante besteding van deze schaarse vrije tijd. Is er nog tijd voor het lezen van een boek? Het is van groot belang dat bibliotheken nog beter gaan inspelen op de veranderingen in de wereld van het lezen. Daarom zal de bibliotheek Bergen in deze beleidsperiode meer aandacht besteden aan marketing zodat zij zich verder ontwikkelt als klantgerichte organisatie.

Speerpunt marketing

Opstellen marketing- en communicatiebeleid

De bibliotheek streeft ernaar nog meer klantgericht te gaan werken en ontwikkelt daartoe in de komende jaren een specifiek marketing- en communicatie beleid afgestemd op de behoeften van diverse klantsegmenten. Met het opstellen van een marketing- en communicatieplan wil de bibliotheek het volgende bereiken:

- Het vergroten van de bekendheid van de producten en diensten van de bibliotheek bij de inwoners van Bergen, Egmond en Schoorl.
- Het vergroten van de tevredenheid van de bestaande klanten over de producten en diensten van de bibliotheek, met als doel dat zij lid blijven van de bibliotheek en binnen hun netwerk op een positieve manier berichten over de bibliotheek. Dit levert op termijn nieuwe klanten op.

Managementinformatie

Directeuren en managers beschikken vaak niet over goede interne, financiële en niet-financiële rapportages. Dat geldt ook voor de bibliotheek Bergen. Door toenemende concurrentiedruk (veranderende vrijetijdsbesteding), fusies en professionalisering is goed inzicht in prestaties, marges en kosten noodzakelijker dan ooit. Passende informatie waarmee het management steeds kan zien hoe de organisatie er voor staat, is vaak moeilijk te vinden. Daarom is het van belang om de beschikbare managementinformatie beter te verzamelen en te beheren en vast te stellen welke informatie nog ontbreekt.

Op het moment dat de managementinformatie verzameld is, kan de bibliotheek Bergen ook mee doen aan de landelijk benchmark van de Vereniging van Openbare Bibliotheken (VOB).

Benchmarking is een instrument dat de bibliotheek in staat stelt de kwaliteit van het eigen werk te beoordelen. Uitgangspunt van benchmarking is dat bij elkaar in de keuken kan worden gekeken om zo eventuele toepasbare onderdelen of 'best practices' zelf ook te kunnen gebruiken. Een ander voordeel van benchmarking is dat het management beter inzicht krijgt in de cijfers van de eigen organisatie omdat deze worden vergeleken met die van andere gelijkwaardige organisaties. Dit bevordert de externe focus en kan dienen als een soort meetlat. Deze meetlat kan weer worden gebruikt in de gesprekken met gemeenten, bestuur en personeel met betrekking tot kosten en opbrengsten (kwalitatief en kwantitatief) van het bibliotheekwerk. De benchmark gaat dus niet alleen over de financiële aspecten, maar ook over kwalitatieve aspecten. Hiertoe worden binnen de bibliotheekbranche prestatie-indicatoren en kengetallen vastgesteld.

Ook de wens van de bibliotheek en de gemeente om resultaatafspraken te maken over de dienstverlening van de bibliotheek vraagt om het kunnen beschikken over goede managementinformatie.

Speerpunt managementinformatie

Verbeteren verzamelen en beheren managementinformatie

De bibliotheek kan zich op het punt van het verzamelen en beheren van managementinformatie nog aanzienlijk verbeteren. In 2010 wordt bekeken op welke manier en met welke hulpmiddelen het verzamelen en interpreteren van managementinformatie uit de verschillende systemen verbeterd kan worden.

Kwaliteitszorg en certificering

In het derde kwartaal van 2009 wordt Bibliotheek Bergen voor de eerste keer geaudit in het kader van de *Certificeringnorm Openbare Bibliotheken 2006-2009*. Hoewel het niet behalen van het certificaat tot 2013 nog niet direct grote consequenties heeft, stelt Bibliotheek Bergen zich als doel om in 2009 wel gecertificeerd te worden. Certificering biedt enerzijds de minimumgarantie voor een constant niveau van producten en dienstverlening naar klanten op het lokale niveau. Anderzijds is certificering een voorwaarde om te kunnen (blijven) functioneren in het netwerk van openbare bibliotheken en biedt het minimumgaranties voor landelijke netwerkqualiteit.

Indien Bibliotheek Bergen niet gecertificeerd kan worden, mag zij zich geen Openbare bibliotheek meer noemen en kan zij niet deelnemen aan landelijke acties en mag zij geen gebruik maken van landelijke content. Daarom is het belangrijk vanaf nu in goed overleg met de gemeente Bergen, een goede basis te leggen om blijvend gecertificeerd te kunnen worden en onderdeel te kunnen blijven uitmaken van het landelijke bibliotheeknetwerk.

Om aan de landelijke norm te kunnen blijven voldoen en om het niveau van dienstverlening te kunnen realiseren dat Bibliotheek Bergen zich ten doel heeft gesteld, wordt kwaliteitszorg ingezet om de kwaliteit van de dienstverlening te borgen en te verbeteren. Kwaliteitszorg is de doorlopende systematische aandacht van de bibliotheek voor kwaliteit met als doel verbeteren en vernieuwen. Zij past dit model toe in haar dagelijkse bedrijfsvoering.

Speerpunt kwaliteitszorg

Resultaatgericht werken

Door de invoering van een nieuwe plancyclus van meerjarenbeleidsplan en jaarlijkse werkplannen in 2008 gaat de bibliotheek meer resultaatgericht werken. Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden worden duidelijker en meer vastgelegd. Vooraf worden afspraken gemaakt over de te behalen resultaten. Inherent daaraan worden de bijbehorende budgetten overgeheveld naar de resultaat- en budgetverantwoordelijke MT-leden. Het werken met de PDCA-cirkel (plan, do, check, act) van Deming maakt onderdeel van de dagelijkse praktijk van de medewerkers. Zo nodig wordt extern deskundige begeleiding ingezet om deze manier van werken daadwerkelijk te implementeren.

Innovatie

Innovatie is van cruciaal belang om in te kunnen spelen op veranderende behoeften van klanten, om zo effectief mogelijk gebruik te maken van nieuwe technieken en om efficiënter te kunnen werken. Daarom is in de *Certificeringnorm Openbare Bibliotheken* de norm opgenomen dat 5% van de totale uitgaven gereserveerd dient te worden voor innovatie.

Speerpunten innovatie

Innovatiebeleid

Vanaf 2009 heeft de bibliotheek een schriftelijk vastgelegd innovatiebeleid afgestemd op haar missie, visie en strategie, op de vernieuwingsagenda en op de lokale context. Het beleid is gericht op verbetering en vernieuwing van de vijf kernfuncties, de bedrijfsvoering en de tevredenheid bij klanten en medewerkers.

Vanaf 2009 is 5% van de totale uitgaven gereserveerd voor het ontwikkelen en uitvoeren van dit innovatiebeleid.

5. Management van processen

Uit de INK-positiebepaling, die in 2003 gehouden is, is naar voren gekomen dat de bibliotheek Bergen een activiteitgeoriënteerde organisatie is (eerste ontwikkelingsfase in het INK-managementmodel). De uitdagingen waarvoor de bibliotheek staat, vragen om een overstap naar de volgende fase, die van een procesgeoriënteerde organisatie. Dit vraagt van de bibliotheek in deze beleidsperiode meer aandacht voor haar procesmanagement. Dit maakt het mogelijk om beter te sturen op de afgesproken prestatie-indicatoren en daardoor ook op de gewenste kwaliteit van de diensten en producten van de bibliotheek.

Speerpunten management van processen

Beschrijven processen

Uiterlijk 2011 zijn met inbreng van de betrokken medewerkers de primaire processen van de bibliotheek geïdentificeerd en beschreven. Per processtap is vastgesteld welke maatstaven worden gehanteerd om het proces te besturen en is duidelijk wie welke verantwoordelijkheden daarin heeft.

Vanaf 2011 worden de processen regelmatig door externe specialisten geaudit. Voor het eventueel verbeteren van de dienstverlening worden verbeterteams ingesteld. Hiervoor is een substantieel budget beschikbaar.

Primaire processen

De belangrijkste processen die nu worden onderscheiden zijn collectievorming, klantenservice en uitlending, informatiebemiddeling en het organiseren van activiteiten in het kader van educatie de vijf kernfuncties. Ten aanzien van deze processen is een aantal prestatie-indicatoren benoemd die regelmatig worden gemeten en geëvalueerd.

Contributie

In 2009 wil de bibliotheek op het terrein van contributie gaan voldoen aan de Certificeringnorm Openbare Bibliotheken, waarin staat dat voor jeugd tot 18 jaar contributievrijstelling geldt. Nu betalen de 300 jeugdleden van 16 en 17 jaar nog € 17,50 contributie.

6. Klanten

De legitimiteit van de bibliotheek ligt in haar omgeving. Zonder leden en burgers is er voor haar geen bestaansrecht. Daarom zijn klanten belangrijke informatiebronnen voor het verwerven van kennis en inzicht in de eigen processen en het verbeteren daarvan. Daarom is het belangrijk regelmatig na te gaan of de producten en diensten van de bibliotheek aansluiten bij de wensen en behoeften van de burgers, hoe de gebruikers de organisatie en haar diensten beoordelen en wat het effect is op hun gedrag. Tevreden klanten zijn trouwe klanten die de bibliotheek blijven gebruiken en zijn vaak de beste ambassadeurs van de bibliotheek. Zij delen hun ervaringen in hun omgeving en zorgen daarmee voor nieuwe klanten voor de bibliotheek.

Speerpunten tevredenheid van klanten

Klanttevredenheidsonderzoek

De bibliotheek voert éénmaal per vier jaar een klanttevredenheidsonderzoek (kto) uit volgens de landelijke standaard van de VOB aangevuld met eigen lokale vragen. In 2007 werd het kto voor de tweede keer uitgevoerd. Op de gebieden waar de uitkomsten van het kto meer dan 5% onder het landelijk gemiddelde scoorde, worden in 2008 voor alle vestigingen verbeterplannen opgesteld. Deze verbeterplannen worden uitgevoerd in de periode april 2008-medio 2011. In 2011 wordt opnieuw klanttevredenheidsonderzoek gehouden. Uit dit onderzoek moet naar voren komen dat de tevredenheid van de klanten wat betreft de verbeterpunten is toegenomen.

Klantenpanels

Eén van de verbeterinstrumenten die de bibliotheek wil inzetten om de klantgerichtheid en de klanttevredenheid te vergroten, is het inzetten van een klantenpanel. Doel van het klantenpanel is om beter inzicht te krijgen in wat de (potentiële) klanten willen. Met het klantenpanel kunnen bijvoorbeeld onderwerpen die uit het klanttevredenheidsonderzoek naar voren komen, worden verdiept. Ook is een klantenpanel een toetsingsinstrument voor de ontwikkeling van (nieuwe) services en producten. Het klantenpanel wordt bovendien gezien als een voor de bibliotheek nieuwe vorm van klantenparticipatie. In 2008 wordt een start gemaakt met het werken met klantenpanels.

7. Medewerkers

Medewerkers vormen niet alleen de organisatie, ze zijn ook een groep van belanghebbenden. Vanuit hun eigen belang vormen zij zich een mening over de organisatie en dat bepaalt voor een deel hun handelen. Daarom is het belangrijk dat de medewerkers tevreden zijn. Organisaties die het belang daarvan erkennen en ernaar handelen, presteren structureel beter dan andere vergelijkbare organisaties. Hoogwaardige dienstverlening speelt een grote rol in onze economie. Dus groeit ook het belang van kwalitatief goed menselijk kapitaal. Aandacht voor tevreden medewerkers blijkt momenteel de basis van waardecreatie. Daarom zet de bibliotheek Bergen in op medewerkerstevredenheid.

Speerpunten tevredenheid van medewerkers

Medewerkerstevredenheidsonderzoek

Volgens de Certificering Openbare Bibliotheken dient minimaal eens per vier jaar onderzoek uitgevoerd te worden naar de tevredenheid van de medewerkers. Bibliotheek Bergen zal voor het eerst in 2009 dit onderzoek uitvoeren. Zij maakt gebruik van de landelijk ontwikkelde standaard zodat zij de uitkomsten kan vergelijken met de landelijke kengetallen. Als onderdeel van dit onderzoek wordt in ieder geval gemeten op benutting van capaciteiten, opleidings- en ontwikkelingsmodelijkheden, interne communicatie en waardering van de werkomstandigheden. Met betrekking tot de terreinen waarop de uitkomsten meer dan 5% onder het landelijke gemiddelde scores, worden verbeterplannen opgesteld die in de periode 2009-2011 verder worden uitgevoerd.

8. Bestuur en financiers

De gemeente is de opdrachtgever van de bibliotheek en verstrekt de subsidie voor de lokale bibliotheekvoorziening. Dat houdt in dat zij invloed heeft bij het formuleren van het beleid van de bibliotheek in de eigen gemeente. Belangrijk daarbij is de manier waarop de bibliotheek kan bijdragen aan het realiseren van gemeentelijke doelstellingen. Dit betekent geregeld overleg tussen het bestuur en de dagelijkse leiding van de bibliotheek en de voor het bibliotheekwerk verantwoordelijke ambtelijke en bestuurlijke leiding van de gemeente.

Speerpunten tevredenheid bestuur en financiers

Meerjarenafspraken

De bibliotheek wil voor de periode 2009-2011 financiële meerjarenafspraken maken op basis van onderhavig beleidsplan. De vijf kernfuncties van de bibliotheek kunnen met de huidige financiering op basaal niveau worden uitgevoerd. De bibliotheek wil zich echter graag continu verbeteren en vernieuwen en heeft in dit plan een aantal speerpunten aangegeven. Een aantal van die prioriteiten kunnen bekostigd worden uit de bibliotheekvernieuwingsgelden die landelijk en provinciaal beschikbaar komen. Een aantal prioriteiten echter niet. Indien de gemeente na overleg met de bibliotheek hecht aan uitvoering daarvan, dienen extra gelden beschikbaar te komen.

Naast de financiële kengetallen, zoals deze tot nu toe werden gehanteerd om het beleid te verantwoorden, wordt het beleid in de periode 2008-2011 ook gestuurd op van te voren afgesproken inhoudelijke prestatie-indicatoren. In bijlage 1 vindt u een overzicht van deze prestatie-indicatoren, gekoppeld aan de kritische succesfactoren en de vijf kernfuncties van de bibliotheek. Voor 31 december 2008 vinden nulmetingen plaats, zodat de indicatoren per 1 januari 2009 operationeel zijn.

Met de gemeente wordt ook afgesproken welke afwijkingen van de afgesproken prestatie-indicatoren en de financiële kengetallen voor hen acceptabel is.

De afgesproken strategische doelen vertaalt de bibliotheek vervolgens in operationele beleidsdoelen voor de korte termijn door middel van een jaarwerkplan.

De bibliotheek legt jaarlijks verantwoording af in de vorm van het inhoudelijke jaarverslag en de financiële jaarrekening. In het jaarlijkse overleg is de tevredenheid van de gemeente over de bereikte resultaten een onderwerp van gesprek.

Cultural governance

Onder cultural governance wordt verstaan: goed, verantwoord en transparant bestuur en toezicht in de culturele sector. De professionalisering en verzakelijking van de sector maakt nadenken over de kwaliteit van besturen en toezicht belangrijk. Cultural governance sluit dan ook aan op de maatschappelijke trend om een helder onderscheid te maken tussen taken en bevoegdheden van directie, bestuur of raad van toezicht. Zeker binnen instellingen die afhankelijk zijn van overheidsgelden is er behoefte aan meer transparantie. Niet alleen bestuurders en toezichthouders hebben baat bij cultural governance, ook andere betrokkenen, zoals overheden en fondsen, hebben er profijt van. Een goed functionerend bestuur of raad van toezicht draagt bij aan betere resultaten, zowel zakelijk als artistiek. Uiterlijk 2011 wil de bibliotheek de principes van cultural governance voor haar bestuur hebben geconcretiseerd.

Bijlage 1 Prestatie-indicatoren uitgewerkt

INK-gebied	Strategie en beleid
Speerpunt	Jaarlijks programma voor het primair onderwijs
Kernfunctie	Alle 5 kernfuncties
Kritische succesfactor	Klantgericht; Samenwerking
Prestatie-indicator	De bibliotheek stelt jaarlijks een programma op voor het basisonderwijs gericht op de vijf kernfuncties. De bibliotheek zet in op het verbeteren van het aanbod door meer maatwerk te bieden. In het voorjaar van 2008 vindt marktonderzoek naar de wensen en behoeften van leerkrachten aan ondersteuning op dit terrein. Dit moet resulteren in een meer afgestemd aanbod voor het schooljaar 2008-2009. De bibliotheek streeft ernaar in 2011 weer alle 17 scholen op maat te kunnen bedienen en wordt de tevredenheid van de scholen getoetst.

1

INK-gebied	Strategie en beleid
Speerpunt	Samenwerking met het voortgezet onderwijs
Kernfunctie	Kunst en cultuur
Kritische succesfactor	Samenwerking; Klantgericht
Prestatie-indicator	De bibliotheek werkt nog niet samen met de vier scholen voor voortgezet onderwijs in haar werkgebied. In 2010 onderzoekt de bibliotheek of de leerkrachten van de onderbouw van de twee reguliere VO-scholen behoefte hebben aan samenwerking op het terrein van leesbevordering en aan welke ondersteuning zij dan bij uitvoeren van het taal- en leesonderwijs wensen. Indien er behoefte is, wordt voor het schooljaar 2010-2011 een afgestemd aanbod van ondersteunende diensten gedaan.

2

INK-gebied	Strategie en beleid
Speerpunt	Jaarlijks activiteitenprogramma individuele gebruikers
Kernfunctie	Alle 5 kernfuncties
Kritische succesfactor	Klantgericht; Samenwerking
Prestatie-indicator	Jaarlijks stelt de bibliotheek een activiteitenprogramma op voor individuele gebruikers gericht op leesbevordering, kunst & cultuur, media-educatie en ontmoeting en debat. Hierbij is aandacht voor specifieke doelgroepen zoals jeugd, jongeren, ouderen en allochtonen. Speerpunten hierbij zijn: <ul style="list-style-type: none"> • Uitbreiden van de culturele activiteiten voor individuele leden; deze activiteiten worden meer afgestemd op de wensen en behoeften van de inwoners van het werkgebied. • Vanaf 2009 een jaarlijks aanbod van activiteiten gericht op ontmoeting en debat.

3

INK-gebied	Strategie en beleid
Speerpunt	Inrichten Makkelijk Lezen Pleinen
Kernfunctie	Lezen
Kritische succesfactor	Klantgericht; Toegankelijkheid; Professioneel
Prestatie-indicator	Tien procent van de leerlingen in het primair onderwijs heeft moeite met leren lezen. Daarom biedt de bibliotheek vanaf 2009 in alle vestigingen voor deze doelgroep een Makkelijk Lezen Plein (MLP). In de bibliotheek Egmond bestaat al een MLP. Deze wordt in 2009 verbeterd. In 2008 wordt in de vestiging Bergen een nieuw MLP ingericht en in 2009 in de vestiging Schoorl. Belangrijk verbeterpunt is het organiseren en aanbieden van activiteiten rondom het MLP voor de doelgroepen leerkrachten, ouders en kinderen. Hiervoor wordt jaarlijks een activiteitenprogramma vastgesteld.

4

INK-gebied	Strategie en beleid
Speerpunt	Dienstverlening leeskringen uitbreiden
Kernfunctie	Lezen
Kritische succesfactor	Bekendheid
Prestatie-indicator	De bibliotheek gaat een bemiddelende rol spelen op het terrein van leeskringen. Zij wil leeskringen deskundige begeleiding aanbieden. De bibliotheek heeft thans contacten met 30 leeskringen. Dit wil zij uitbreiden naar 40 leeskringen in 2011. Ook wil zij een actieve rol spelen bij het opzetten van nieuwe leeskringen voor specifieke

5

	doelgroepen zoals mannen en kinderen. Het nieuwe beleid voor leeskringen wordt in 2009 opgesteld.
--	---

INK-gebied	Strategie en beleid
Speerpunt	Bibliotheek als podium voor kunst en cultuur
Kernfunctie	Cultuur
Kritische succesfactor	Samenwerking; Bekendheid
Prestatie-indicator	De bibliotheek onderzoekt in deze beleidsperiode wat de mogelijkheden zijn voor het organiseren van kleine theatervoorstellingen in de vestiging Bergen en van filmvoorstellingen in de vestigingen Egmond en Schoorl. Dit onderzoek moet leiden tot een operationeel beleid in 2010 In 2009 wordt onderzocht welke mogelijkheden er zijn de bibliotheek meer te gebruiken als podium waar lokale kunstenaars zichzelf en hun werk presenteren en wordt hiervoor specifiek beleid ontwikkeld. Hiermee wordt het aantal tentoonstellingen dat de bibliotheek organiseert uitgebreid met name in de vestigingen Bergen en Egmond.
6	

INK-gebied	Strategie en beleid
Speerpunt	Cultureel erfgoed
Kernfunctie	Cultuur
Kritische succesfactor	Samenwerking
Prestatie-indicator	Op het terrein van cultureel erfgoed heeft de bibliotheek geen leidende maar wel een ondersteunende rol. Deze wil zij vanaf 2009 samen met het Regionaal Archief verder vorm geven. De bibliotheek brengt hierbij haar kennis in over collectiebeleid, klantgericht personeel en goede contacten met het onderwijs.
7	

INK-gebied	Strategie en beleid
Speerpunt	Schoorls Capitoel
Kernfunctie	Ontmoeting & debat
Kritische succesfactor	Samenwerking; Bekendheid
Prestatie-indicator	In 2008 start de pilot Schoorls Capitoel. Het gaat hierbij om een reeks van inloopactiviteiten op de zaterdagochtend in de vestiging Schoorl met als doel het maatschappelijke debat in de gemeente stimuleren, bijdragen aan de sociale cohesie en het gebruik van de vestiging Schoorl op zaterdagochtend stimuleren. Op basis van de ervaringen in Schoorl wordt bekeken of het zinvol is een dergelijk inlooppodium ook in de vestigingen Bergen en Egmond te organiseren.
8	

INK-gebied	Strategie en beleid
Speerpunt	Evaluëren en bijstellen collectiebeleid
Kernfunctie	Alle 5 kernfuncties
Kritische succesfactor	Klantgericht
Prestatie-indicator	Voor de jaren 2007-2008 is een nieuw collectieplan opgesteld, dat eind 2008 geëvalueerd zal worden. Hierbij worden ook de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek 2007 meegenomen. Op 31 december 2008 bevindt de collectie zich op het afgesproken niveau van 2,6 banden per inwoner. Het vervangingspercentage is in 2008 9,5% (landelijk gemiddelde is 12%). Hiervoor is voor de jaren 2003-2008 extra geld beschikbaar gesteld. Deze extra subsidie vervalt echter per 2009. Derhalve zal in 2008 moeten worden bekeken hoe de collectie ook vanaf 1 januari 2009 minimaal op het niveau van 2008 kan blijven of zelfs kan worden opgetild naar het landelijke niveau. Bovenstaande betekent dat er voor 2009-2010 weer een bijgesteld collectieplan wordt opgesteld. Aandachtspunten hierbij zijn in ieder geval een betere titelspreiding in de vestiging Egmond, het wegwerken van de saneringsachterstanden en de actualiteit van de collectie, passend bij de wensen en behoeften van de klanten.
9	

INK-gebied	Management van medewerkers
Speerpunt	Personeelsbeleid
Kernfunctie	Alle 5 kernfuncties

Kritische succesfactor	Professioneel
Prestatie-indicator 10	Per 1 januari 2008 is het werkgeverschap overgeheveld van ProBiblio naar de Stichting Samenwerkende Bibliotheken Bergen, Heiloo en Langedijk. Samen met deze partners zal de bibliotheek Bergen personeelsbeleid ontwikkelen. Vooralnog hanteert de bibliotheek het personeelsbeleid van ProBiblio, maar zal medio 2009 haar eigen personeelsbeleid hebben vastgesteld. Vanuit de missie en visie van de bibliotheek wordt vastgesteld wat de gewenste cultuur is en over welke competenties medewerkers moeten beschikken om de vastgestelde strategie uit te voeren.

INK-gebied	Management van medewerkers
Speerpunt	Functiewaardering
Kernfunctie	Alle 5 kernfuncties
Kritische succesfactor	Professioneel
Prestatie-indicator 11	In samenwerking met de Stichting Samenwerkende Bibliotheken Bergen, Heiloo en Langedijk worden in 2008 de functies binnen de bibliotheek Bergen opnieuw gewaardeerd volgens het landelijke FUWA-instrument. Dit traject wordt ondersteund en uitgevoerd door een externe, speciaal getrainde en gecertificeerde functiewaardeerder.

INK-gebied	Management van medewerkers
Speerpunt	Deskundigheidsbevordering
Kernfunctie	Alle 5 kernfuncties
Kritische succesfactor	Professioneel
Prestatie-indicator 12	Elk jaar wordt een opleidingsplan opgesteld. Volgens de Certificering Openbare Bibliotheken dient per jaar 3% van de brutoloon som besteed te worden deskundigheidsbevordering. Dat is tot nu toe gelukt door het verwerven van extra subsidies in het kader van de bibliotheekvernieuwingsgelden. Deze zijn vanaf 2009 deze gelden niet meer beschikbaar zijn. Dat betekent dat de bibliotheek Bergen vanaf 2009 binnen haar eigen begroting 3% van de brutoloon som dient op te nemen voor deskundigheidsbevordering.

INK-gebied	Management van middelen
Speerpunt	Digitale dienstverlening
Kernfunctie	Alle 5 kernfuncties
Kritische succesfactor	Klantgericht
Prestatie-indicator 13	De bibliotheek conformeert zich aan de landelijke ontwikkelingen rondom bibliotheek.nl en neemt deel aan relevante projecten. De eigen website van de bibliotheek wordt verbeterd en richt zich meer op het vergroten van de zelfredzaamheid van de gebruikers. In 2008 wordt in samenwerking met de bibliotheken Heiloo en Langedijk een speciale jeugdwebsite ontwikkeld.

INK-gebied	Management van middelen
Speerpunt	Bibliotheekautomatisering
Kernfunctie	Alle 5 kernfuncties
Kritische succesfactor	Toegankelijkheid; Professioneel
Prestatie-indicator 14	In 2008 samen met de gemeente onderzoeken welke financiële mogelijkheden er zijn om selfservicebalies in te voeren in 2009. Hierdoor beschikt de bibliotheek over eigentijdse IT-mogelijkheden en kan door de behaalde efficiency de kwaliteit van haar dienstverlening op andere punten verbeteren.

INK-gebied	Management van processen
Speerpunt	Onderhoudsplan gebouw en inrichting
Kernfunctie	Alle 5 kernfuncties
Kritische succesfactor	Toegankelijkheid
Prestatie-indicator 15	Medio 2009 heeft de bibliotheek een onderhoudsplan opgesteld voor de drie gebouwen en de bijbehorende inrichting. De vestiging Schoorl wordt in 2010 heringericht op basis van de eisen van deze tijd. In het klanttevredenheidsonderzoek dat eind 2007 is gehouden komt naar voren dat relatief veel bezoekers van de vestiging Schoorl het gebouw als lelijk en ouderwets ervaren.

INK-gebied	Management van middelen
-------------------	-------------------------

Speerpunt	Marketing- en communicatiebeleid
Kernfunctie	Alle 5 kernfuncties
Kritische succesfactor	Bekendheid; Klantgericht
Prestatie-indicator 16	De bibliotheek gaat meer klantgericht werken en ontwikkelt uiterlijk 2011 een marketing- en communicatiebeleid afgestemd op de behoeften van diverse klantsegmenten.

INK-gebied	Management van middelen
Speerpunt	Managementinformatie
Kernfunctie	Alle 5 kernfuncties
Kritische succesfactor	Professioneel
Prestatie-indicator 17	In 2010 wordt bekeken op welke manier en met welke hulpmiddelen het verzamelen en interpreteren van managementinformatie uit de verschillende systemen verbeterd kan worden.

INK-gebied	Management van middelen
Speerpunt	Resultaatgericht werken
Kernfunctie	Alle 5 kernfuncties
Kritische succesfactor	Professioneel
Prestatie-indicator 18	Door de invoering van een nieuwe plancyclus van meerjarenbeleidsplan en jaarlijkse werkplannen in 2008 gaat de bibliotheek meer resultaatgericht werken. Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden worden duidelijker en meer vastgelegd. Vooraf worden afspraken gemaakt over de te behalen resultaten. Inherent daaraan worden de bijbehorende budgetten overgeheveld naar de resultaat- en budgetverantwoordelijke MT-leden.

INK-gebied	Management van middelen
Speerpunt	Innovatiebeleid
Kernfunctie	Alle 5 kernfuncties
Kritische succesfactor	Professioneel
Prestatie-indicator 19	Vanaf 2009 heeft de bibliotheek een schriftelijk vastgelegd innovatiebeleid afgestemd op haar missie, visie en strategie, op de vernieuwingsagenda en op de lokale context. Het beleid is gericht op verbetering en vernieuwing van de vijf kernfuncties, de bedrijfsvoering en de tevredenheid bij klanten en medewerkers. Vanaf 2009 is 5% van de exploitatie gereserveerd voor het ontwikkelen en uitvoeren van dit innovatiebeleid.

INK-gebied	Management van processen
Speerpunt	Beschrijven processen
Kernfunctie	Alle 5 kernfuncties
Kritische succesfactor	Professioneel
Prestatie-indicator 20	Uiterlijk 2011 zijn met inbreng van de betrokken medewerkers de primaire processen van de bibliotheek geïdentificeerd en beschreven. Per processtap is vastgesteld welke maatstaven worden gehanteerd om het proces te besturen en is duidelijk wie welke verantwoordelijkheden daarin heeft. Vanaf 2011 worden de processen regelmatig geaudit en verbeterd indien nodig. Hiervoor worden verbeterteams van betrokken medewerkers ingesteld. Er is een substantieel budget om processen te verbeteren.

INK-gebied	Management van processen
Speerpunt	Prestatie-indicatoren primaire processen
Kernfunctie	Alle 5 kernfuncties
Kritische succesfactor	Professioneel
Prestatie-indicator 21	De belangrijkste processen die nu worden onderscheiden zijn collectievorming, klantenservice en uitlending, informatiebemiddeling en het organiseren van activiteiten in het kader van educatie en leesbevordering. Op het terrein van deze processen is een aantal prestatie-indicatoren benoemd die regelmatig worden gemeten en geëvalueerd.

INK-gebied	Management van processen
Speerpunt	Contributievrijdom tot 18 jaar
Kernfunctie	Alle 5 kernfuncties

Kritische succesfactor	Klantgericht; Toegankelijkheid
Prestatie-indicator 22	In 2009 wil de bibliotheek op het terrein van contributievrijdom gaan voldoen aan de Certificeringnorm Openbare Bibliotheken, waarin staat dat voor jeugd tot 18 jaar contributievrijdom geldt. Nu betalen de 300 jeugdleden van 16 en 17 jaar nog € 17,50 contributie.

INK-gebied	Klanten
Speerpunt	Klanttevredenheid kwantitatief onderzoek
Kernfunctie	Alle 5 kernfuncties
Kritische succesfactor	Klantgericht
Prestatie-indicator 23	De bibliotheek voert éénmaal per vier jaar een klanttevredenheidsonderzoek (kto) uit volgens de landelijke standaard van de VOB aangevuld met eigen lokale vragen. In 2007 werd het kto voor de tweede keer uitgevoerd. Op de gebieden waar de uitkomsten van het kto meer dan 5% onder het landelijk gemiddelde scoorde, worden in 2008 voor alle vestigingen verbeterplannen opgesteld. Deze verbeterplannen worden uitgevoerd in de periode april 2008-medio 2011. In 2011 wordt opnieuw klanttevredenheidsonderzoek gehouden. Uit dit onderzoek moet naar voren komen dat de tevredenheid van de klanten wat betreft de verbeterpunten is toegenomen.

INK-gebied	Klanten
Speerpunt	Klanttevredenheid kwalitatief onderzoek
Kernfunctie	Alle 5 kernfuncties
Kritische succesfactor	Klantgericht
Prestatie-indicator 24	De bibliotheek start in 2008 met werken met klantenpanels voor/over nader te bepalen doelgroepen en thema's. met als doel de klanttevredenheid te vergroten, als toetsingsinstrument voor de ontwikkeling van (nieuwe) services en producten en als nieuwe vorm van klantenparticipatie.

INK-gebied	Medewerkers
Speerpunt	Medewerkersvredeheid
Kernfunctie	Alle 5 kernfuncties
Kritische succesfactor	Professioneel
Prestatie-indicator 25	Volgens de Certificering Openbare Bibliotheken dient minimaal eens per vier jaar onderzoek uitgevoerd te worden naar de tevredenheid van de medewerkers. Bibliotheek Bergen zal voor het eerst in 2009 dit onderzoek uitvoeren. Met betrekking tot de terreinen waarop de uitkomsten meer dan 5% onder het landelijke gemiddelde scoren, worden verbeterplannen opgesteld die in de periode 2009-2011 verder worden uitgevoerd.

INK-gebied	Bestuur & financiers
Speerpunt	Meerjarenafspraken
Kernfunctie	Alle 5 kernfuncties
Kritische succesfactor	Samenwerking; Professioneel
Prestatie-indicator 26	De bibliotheek wil voor de periode 2009-2011 (financiële) meerjarenafspraken maken op basis van onderhavig beleidsplan. De bibliotheek legt jaarlijks verantwoording af over het gevoerde beleid en de gemaakte resultaatafspraken in de vorm van een inhoudelijk jaarverslag en financiële jaarrekening.

INK-gebied	Bestuur & financiers
Speerpunt	Cultural governance
Kernfunctie	Alle 5 kernfuncties
Kritische succesfactor	Samenwerking
Prestatie-indicator 27	Uiterlijk 2011 wil de bibliotheek de principes van cultural governance voor haar bestuur hebben geconcretiseerd.

Bijlage 2 Prestatie-indicatoren samengevat

Prestatie-indicatoren per INK-gebied

Nr.	INK-gebied	Kernfunctie	KSF	Speerpunt	Jaar uitvoering
1	Strategie en beleid	Cultuur	Samenwerking	Marktonderzoek primair onderwijs & Jaaraanbod primair onderwijs	2008 & Jaarlijks
2	Strategie en beleid	Cultuur	Samenwerking	Onderzoeken samenwerking met voortgezet onderwijs	2010
3	Strategie en beleid	Alle 5 kernfuncties	Klantgericht	Jaarlijks activiteitenprogramma individuele gebruikers	Jaarlijks
4	Strategie en beleid	Lezen	Toegankelijkheid	Inrichten Makkelijk Lezen Pleinen	2008 & 2009
5	Strategie en beleid	Lezen	Klantgericht	Dienstverlening leeskringen uitgebreid	2009
6	Strategie en beleid	Cultuur	Toegankelijkheid	Bibliotheek als podium voor kunst en cultuur	2009 & 2010
7	Strategie en beleid	Cultuur	Samenwerking	Cultureel erfgoed	2009
8	Strategie en beleid	Ontmoeting & debat	Samenwerking	Schoorls Capitool	2008
9	Strategie en beleid	Alle 5 kernfuncties	Klantgericht	Evalueren en bijstellen collectiebeleid	2009
10	Management medewerkers	Alle 5 kernfuncties	Professioneel	Vaststellen personeelsbeleid	2009
11	Management medewerkers	Alle 5 kernfuncties	Professioneel	Functiewaardering	2008
12	Management medewerkers	Alle 5 kernfuncties	Professioneel	Deskundigheidsbevordering: jaarlijks plan & 3% budget	Jaarlijks
13	Management middelen	Alle 5 kernfuncties	Toegankelijkheid	Verbeteren website; website voor kinderen	2008
14	Management middelen	Alle 5 kernfuncties	Toegankelijkheid	Onderzoeken financiële mogelijkheden selfservice; invoeren in 2009	2008 & 2009
15	Management middelen	Alle 5 kernfuncties	Toegankelijkheid	Onderhoudsplan gebouwen en inrichting	2009
16	Management middelen	Alle 5 kernfuncties	Bekendheid	Vaststellen marketing& communicatiebeleid	2011
17	Management middelen	Alle 5 kernfuncties	Professioneel	Verbeteren managementinformatie	2010
18	Management middelen	Alle 5 kernfuncties	Professioneel	Invoeren resultaatgericht werken	2008 & 2009
19	Management middelen	Alle 5 kernfuncties	Professioneel	Vaststellen innovatiebeleid; 5% van budget	2009
20	Management processen	Alle 5 kernfuncties	Professioneel	Beschrijven processen	2011
21	Management processen	Alle 5 kernfuncties	Professioneel	Kengetallen primaire processen meten en evalueren	Jaarlijks
22	Management processen	Alle 5 kernfuncties	Toegankelijkheid	Contributievrijdom tot 18 jaar	2009
23	Klanten	Alle 5 kernfuncties	Klantgericht	Kwantitatief klanttevredenheidsonderzoek 1x 4 jaar & verbeterplannen	2008 & 2011
24	Klanten	Alle 5 kernfuncties	Klantgericht	Starten met klantenpanels	2008
25	Medewerkers	Alle 5 kernfuncties	Professioneel	Medewerkerstevredenheidsonderzoek 1x per 4 jaar & verbeterplannen	2009 & 2010
26	Bestuur & financiers	Alle 5 kernfuncties	Samenwerking	Maken (financiële) meerjarenafspraken met gemeente; jaarlijkse verantwoording	2008 & Jaarlijks
27	Bestuur & financiers	Alle 5 kernfuncties	Samenwerking	Cultural governance	2011

Prestatie-indicatoren per jaar

Nr.	INK-gebied	Kernfunctie	KSF	Speerpunt	Jaar uitvoering
1	Strategie en beleid	Cultuur	Samenwerking	Marktonderzoek primair onderwijs & Jaaraanbod primair onderwijs	2008 & Jaarlijks
4	Strategie en beleid	Lezen	Toegankelijkheid	Inrichten Makkelijk Lezen Pleinen	2008 & 2009
8	Strategie en beleid	Ontmoeting & debat	Samenwerking	Schools Capitoel	2008
11	Management medewerkers	Alle 5 kernfuncties	Professioneel	Funciewaardering	2008
13	Management middelen	Alle 5 kernfuncties	Toegankelijkheid	Verbeteren website; website voor kinderen	2008
14	Management middelen	Alle 5 kernfuncties	Toegankelijkheid	Onderzoeken financiële mogelijkheden selfservice; invoeren in 2009	2008 & 2009
18	Management middelen	Alle 5 kernfuncties	Professioneel	Invoeren resultaatgericht werken	2008 & 2009
23	Klanten	Alle 5 kernfuncties	Klantgericht	Kwantitatief klanttevredenheidsonderzoek 1x 4 jaar & verbeterplannen	2008 & 2011
24	Klanten	Alle 5 kernfuncties	Klantgericht	Starten met klantenpanels	2008
26	Bestuur & financiers	Alle 5 kernfuncties	Samenwerking	Maken (financiële) meerjarenafspraken met gemeente; jaarlijkse verantwoording	2008 & Jaarlijks
5	Strategie en beleid	Lezen	Klantgericht	Dienstverlening leeskringen uitgebreid	2009
6	Strategie en beleid	Cultuur	Toegankelijkheid	Bibliotheek als podium voor kunst en cultuur	2009 & 2010
7	Strategie en beleid	Cultuur	Samenwerking	Cultureel erfgoed	2009
9	Strategie en beleid	Alle 5 kernfuncties	Klantgericht	Evaluëren en bijstellen collectiebeleid	2009
10	Management medewerkers	Alle 5 kernfuncties	Professioneel	Vaststellen personeelsbeleid	2009
15	Management middelen	Alle 5 kernfuncties	Toegankelijkheid	Onderhoudsplan gebouwen en inrichting	2009
19	Management middelen	Alle 5 kernfuncties	Professioneel	Vaststellen innovatiebeleid; 5% van budget	2009
22	Management processen	Alle 5 kernfuncties	Toegankelijkheid	Contributievrijdom tot 18 jaar	2009
25	Medewerkers	Alle 5 kernfuncties	Professioneel	Medewerkerstevredenheidsonderzoek 1x per 4 jaar & verbeterplannen	2009 & 2010
2	Strategie en beleid	Cultuur	Samenwerking	Onderzoeken samenwerking met voortgezet onderwijs	2010
17	Management middelen	Alle 5 kernfuncties	Professioneel	Verbeteren managementinformatie	2010
16	Management middelen	Alle 5 kernfuncties	Bekendheid	Vaststellen marketing& communicatiebeleid	2011
20	Management processen	Alle 5 kernfuncties	Professioneel	Beschrijven processen	2011
27	Bestuur & financiers	Alle 5 kernfuncties	Professioneel	Cultural governance	2011
3	Strategie en beleid	Alle 5 kernfuncties	Klantgericht	Jaarlijks activiteitenprogramma individuele gebruikers	Jaarlijks
12	Management medewerkers	Alle 5 kernfuncties	Professioneel	Deskundigheidsbevordering: jaarlijks plan & 3% budget	Jaarlijks
21	Management processen	Alle 5 kernfuncties	Professioneel	Kengetallen primaire processen meten en evalueren	Jaarlijks

 = 2008

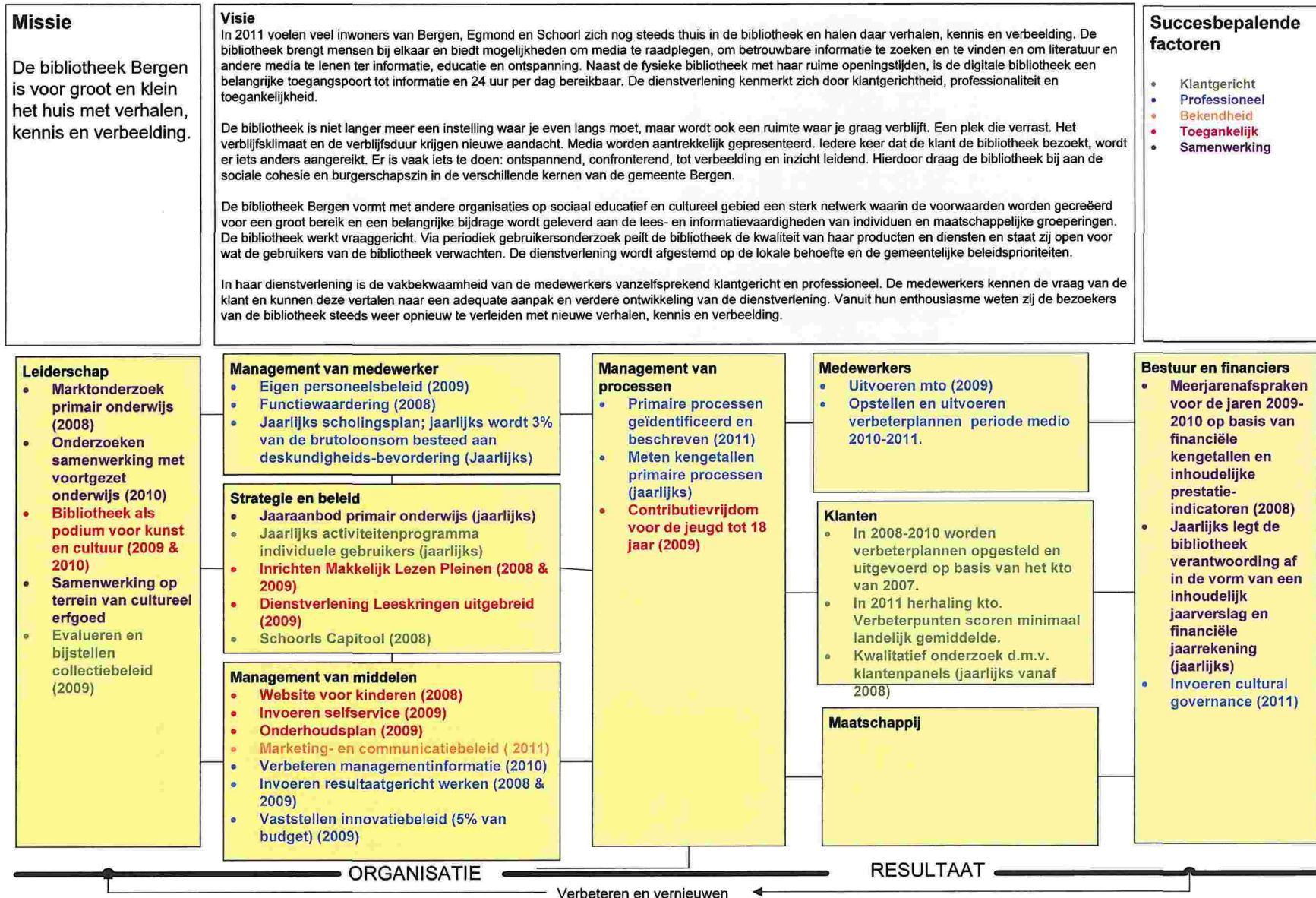
 = 2009

 = 2010

 = 2011

 = Jaarlijks

Bijlage 3 Missie, visie, succesbepalende factoren en prestatie-indicatoren in één oogopslag



Bijlage 4.

MEERJARENBEGROTING 2008-2011

Inhoudsopgave

Bladzijde:

Vaststelling door het bestuur	3
Meerjarenbegroting 2008-2011	4
Toelichting:	
<u>Baten:</u>	
Bijdrage leners	5
Specifieke dienstverlening	5
Overige inkomsten	5
Bijdrage gemeente	5
<u>Lasten:</u>	
Bestuur en organisatie	6
Huisvesting	6
Personeel	7
Administratie	7
Transport	7
Automatisering	7
Collectie en media	8
Specifiek	8
Overige	8
Bijlagen:	
1. Overzicht verloop voorzieningen	9
2. Grondslagen voor de meerjarenbegroting	10

Meerjarenbegroting 2008-2011 van de Stichting Openbare Bibliotheek Bergen

Goedgekeurd door het bestuur in zijn vergadering van 26 mei 2008

W. Wouters, voorzitter

P. van Eijk, secretaris

Th.J.T. Zoon, penningmeester

Stichting Openbare Bibliotheek Bergen

Meerjaren begroting 2008-2011

	Herziene Begroting 2008	Begroting 2009	Begroting 2010	Begroting 2012
	€	€	€	€
BATEN				
Bijdrage leners	191.600	181.200	180.950	183.450
Specifieke dienstverlening	5.450	5.300	5.800	6.300
Overige inkomsten	5.750	4.250	-4.750	-12.750
Bijdrage gemeente	772.300	802.700	826.300	851.600
Nadelig exploitatiesaldo	26.280	130.250	147.390	135.230
Totaal	1.001.380	1.123.700	1.155.690	1.163.830

LASTEN

Bestuur en organisatie	22.750	22.350	27.000	27.200
Huisvesting	211.600	212.550	221.490	227.930
Personeel	434.200	456.800	475.500	470.800
Administratie	31.000	34.100	36.700	37.700
Transport	2.880	3.000	3.100	3.200
Automatisering	68.250	97.000	99.000	100.500
Collectie en media	218.500	229.800	221.800	224.300
Specifiek	10.950	10.650	12.050	12.750
Overige	1.250	1.250	1.250	1.250
	1.001.380	1.067.500	1.097.890	1.105.630
Innovatie beleid	0	56.200	57.800	58.200
Totaal	1.001.380	1.123.700	1.155.690	1.163.830

ONTWIKKELING VERMOGEN EN LIQUIDITEIT

	31-12-2007	31-12-2008	31-12-2009	31-12-2010	31-12-2011
	€	€	€	€	€
Eigen vermogen	4.500	-21.780	-152.030	-299.420	-434.650
Stand voorziening	63.000	62.000	69.000	94.000	78.000
Ontwikkeling liquiditeit (cumulatief)	67.500	40.220	-83.030	-205.420	-356.650

Toelichting exploitatierekening

	Herziene Begroting 2008 €	Begroting 2009 €	Begroting 2010 €	Begroting 2011 €
BATEN				
Bijdrage leners				
8000 contributies	125.000	123.000	120.000	120.000
8010 leengelden grafische materialen	300	200	200	200
8011 leengelden cd's	2.200	1.750	1.500	1.000
8015 leengelden dvd's	10.000	10.000	11.000	12.000
8020 telaatgelden	35.000	30.000	30.000	30.000
8022 bespreekgelden	1.750	1.750	1.750	1.750
8040 schadevergoeding materialen	1.000	1.000	1.000	1.000
8042 verkoop afgeschreven boeken	1.250	500	1.000	1.000
8050 bijdrage scholen	3.250	1.250	2.000	3.000
8051 bijdrage instellingen	6.750	6.000	6.000	6.000
8052 bijdrage leeskringen	1.600	1.750	2.000	2.500
8060 bijdrage internet	3.500	4.000	4.500	5.000
Totaal	191.600	181.200	180.950	183.450
Specifieke dienstverlening				
8200 verhuur collecties aan scholen en instellingen	200	0	0	0
8210 opbrengst kopieërapparaat	1.500	1.500	1.500	1.500
8220 bijdrage lezingen/activiteiten	3.500	3.500	4.000	4.500
8250 verhuur ruimte	250	300	300	300
Totaal	5.450	5.300	5.800	6.300
Overige inkomsten				
8500 rentevergoeding rek.-courant ProBiblio	1.000	1.000	0	0
8501 rentevergoeding banken	1.500	0	-8.000	-16.000
8511 verkoop materialen	1.250	500	500	500
8530 sponsoring	2.000	2.500	2.500	2.500
8591 overige	0	250	250	250
Totaal	5.750	4.250	-4.750	-12.750
Bijdrage gemeente				
8800 reguliere bijdrage	764.800	787.700	811.300	835.600
8801 bijdrage t.b.v. gemeentelijk informatiepunt	7.500	15.000	15.000	16.000
Totaal	772.300	802.700	826.300	851.600

Toelichting

	Herziene Begroting 2008	Begroting 2009	Begroting 2010	Begroting 2011
	€	€	€	€
LASTEN				
Bestuur en organisatie				
4000 algemene zaken bestuur	3.000	2.500	3.000	3.000
4010 representatie	1.000	1.500	1.500	1.500
4020 publiciteit en voorlichting	13.000	13.000	15.000	15.000
4030 contributies en bijdragen	2.750	2.850	3.000	3.200
4040 bedrijfsdocumentatie	1.500	1.000	1.500	1.500
4051 accountant	1.500	1.500	3.000	3.000
Totaal	22.750	22.350	27.000	27.200
Huisvesting				
4100 huur gebouwen	105.000	105.000	108.000	111.000
4101 afschrijving gebouw	8.720	8.720	8.720	8.720
4102 rente lening o/g	9.480	8.930	8.370	7.810
4110 onderhoud gebouw	5.000	5.000	5.000	5.000
4112 dotatie voorziening groot onderhoud	15.000	15.000	15.000	15.000
4120 onderhoud inrichting en inventaris	750	750	750	750
4122 dotatie inrichting en inventaris	12.000	12.000	12.000	12.000
4125 kleine inventarisaankopen	1.500	1.500	1.500	1.500
4130 onderhoud beplanting	150	150	150	150
4131 huishoudelijke artikelen	500	500	500	500
4132 schoonmaken door derden	20.000	20.750	23.000	24.000
4140 energie en water	21.000	20.000	23.000	25.000
4150 belastingen	4.200	4.250	5.000	5.500
4151 verzekeringen	5.300	6.000	6.500	6.500
4160 beveiliging/bewaking	2.000	3.000	3.000	3.500
4190 overige	1.000	1.000	1.000	1.000
Totaal	211.600	212.550	221.490	227.930

Toelichting

	Herziene Begroting 2008	Begroting 2009	Begroting 2010	Begroting 2011
	€	€	€	€
Personeel				
4200 salarissen	386.000	401.000	416.000	410.000
4203 vakantievervangings	20.000	25.000	27.000	29.000
4221 dienststreizen personeel	2.500	2.500	2.700	2.800
4222 verzekering ziekteverzuim	6.800	7.100	7.300	7.500
4236 wervingskosten	750	750	750	750
4240 aansluiting Arbodienst	2.200	2.000	2.500	2.500
4250 personeelsconsulent	3.750	0	0	0
4260 deskundigheidsbevordering	6.000	13.000	13.000	12.000
4270 kantine	3.000	2.750	3.000	3.000
4271 attenties personeel	1.750	1.750	2.000	2.000
4272 attenties vrijwilligers	200	200	250	250
4290 overige	1.250	750	1.000	1.000
Totaal	434.200	456.800	475.500	470.800
Administratie				
4300 reproductie	5.500	5.000	5.000	5.000
4311 onderhoud kantoorapparatuur	100	0	100	100
4320 kantoorbenodigdheden	3.500	4.000	4.000	4.000
4330 porto	1.300	1.000	1.500	1.500
4340 telefoon/telefax	3.500	3.500	3.500	3.500
4350 bankprovisie	300	300	300	300
4360 verzorging financiële administratie	10.100	13.400	15.000	16.000
4361 verzorging personeels- en salarisadministratie	6.400	6.600	7.000	7.000
4390 overige	300	300	300	300
Totaal	31.000	34.100	36.700	37.700
Transport				
4410 lijndienst ProBiblio	2.880	3.000	3.100	3.200
Automatisering				
4500 systeem- en uitleenmaterialen	1.500	1.500	1.500	1.500
4505 catalogus	6.000	6.000	6.000	6.000
4510 verwerking bibliotheekautomatisering	20.000	26.000	27.000	27.500
4515 aanschaf kleine materialen	250	500	500	500
4520 afschrijving automatiseringsapparatuur	0	15.000	15.000	15.000
4521 dotatie voorziening automatisering	12.000	12.000	12.000	12.000
4522 rente automatiseringsapparatuur	0	5.000	5.000	5.000
4530 datalijnen	11.000	10.000	10.000	10.000
4542 licenties	2.500	3.000	3.000	3.000
4570 ICT-beheer en onderhoud	15.000	18.000	19.000	20.000
Totaal	68.250	97.000	99.000	100.500

Toelichting

	Herziene Begroting 2008	Begroting 2009	Begroting 2010	Begroting 2011
	€	€	€	€
Collectie en media				
4600 aanschaf media	147.500	152.500	140.000	140.000
4610 aanschafinformatie	1.750	1.800	1.800	1.800
4620 digitale media	7.250	7.500	9.000	10.000
4630 huur materialen van derden	17.000	18.000	18.000	18.000
4640 bijdrage in de leenvergoeding	30.500	35.500	37.500	38.500
4650 tijdschriften	14.000	14.000	15.000	15.500
4660 bindwerk	500	500	500	500
Totaal	218.500	229.800	221.800	224.300
Specifiek				
4720 regionale educatieve ondersteuning	8.900	9.100	10.000	10.500
4730 publieksinformatie	1.250	750	1.000	1.000
4740 website	750	750	1.000	1.200
4770 bibliotheek aan huis	50	50	50	50
Totaal	10.950	10.650	12.050	12.750
Overige				
4810 artikelen voor verkoop	250	250	250	250
4890 overige	1.000	1.000	1.000	1.000
Totaal	1.250	1.250	1.250	1.250

Bijlage

1. Overzicht verloop van de voorzieningen voor de jaren 2008 tot en met 2011

		Onderhoud gebouw	Inrichting	Automatisering	Totaal
31-12-2007	Stand	47.000	4.000	12.000	63.000
2008	Dotatie	15.000	12.000	12.000	39.000
	Gebruik	-5.000	-10.000	-25.000	-40.000
	Stand	57.000	6.000	-1.000	62.000
2009	Dotatie	15.000	12.000	12.000	39.000
	Gebruik	-5.000	-2.000	-25.000	-32.000
	Stand	67.000	16.000	-14.000	69.000
2010	Dotatie	15.000	12.000	12.000	39.000
	Gebruik	-5.000	-4.000	-5.000	-14.000
	Stand	77.000	24.000	-7.000	94.000
2011	Dotatie	15.000	12.000	12.000	39.000
	Gebruik	-40.000	-10.000	-5.000	-55.000
#####	Stand	52.000	26.000	0	78.000

Bijlage

2. Grondslagen

Bij de samenstelling van deze meerjarenbegroting zijn de volgende uitgangspunten gehanteerd:

LASTEN

- 5% van de exploitatiekosten zijn vanaf 2009 bestemd voor innovatief beleid.
- in 2008/2009 wordt overgegaan tot de aanschaf van RFID de kosten hiervoor worden geraamd op € 200.000 waarvan 25% door een provinciale subsidie wordt gedekt. Voor de jaren na 2008 is rekening gehouden met een afschrijving van 10% en rentelasten.
- er is rekening gehouden met een loonkostenstijging van 3% per jaar.
- vanaf 2008 is rekening gehouden met opleidingskosten ten hoogte van 3% van de loonsom.
- er is rekening gehouden met verminderde uitgave voor aanschaf van boeken. Dit wegens een verschuiving van de informatiebehoefte uit naslagwerken naar internet. Daarom zijn de uitgaven voor digitale media en automatisering enigszins verhoogd.

BATEN

- er is rekening gehouden met vrijstelling van contributie voor 17 en 18 jarigen vanaf 2009.
- er is rekening gehouden met een stijging van de gemeentelijke subsidie van 3% per jaar vanaf 2008.