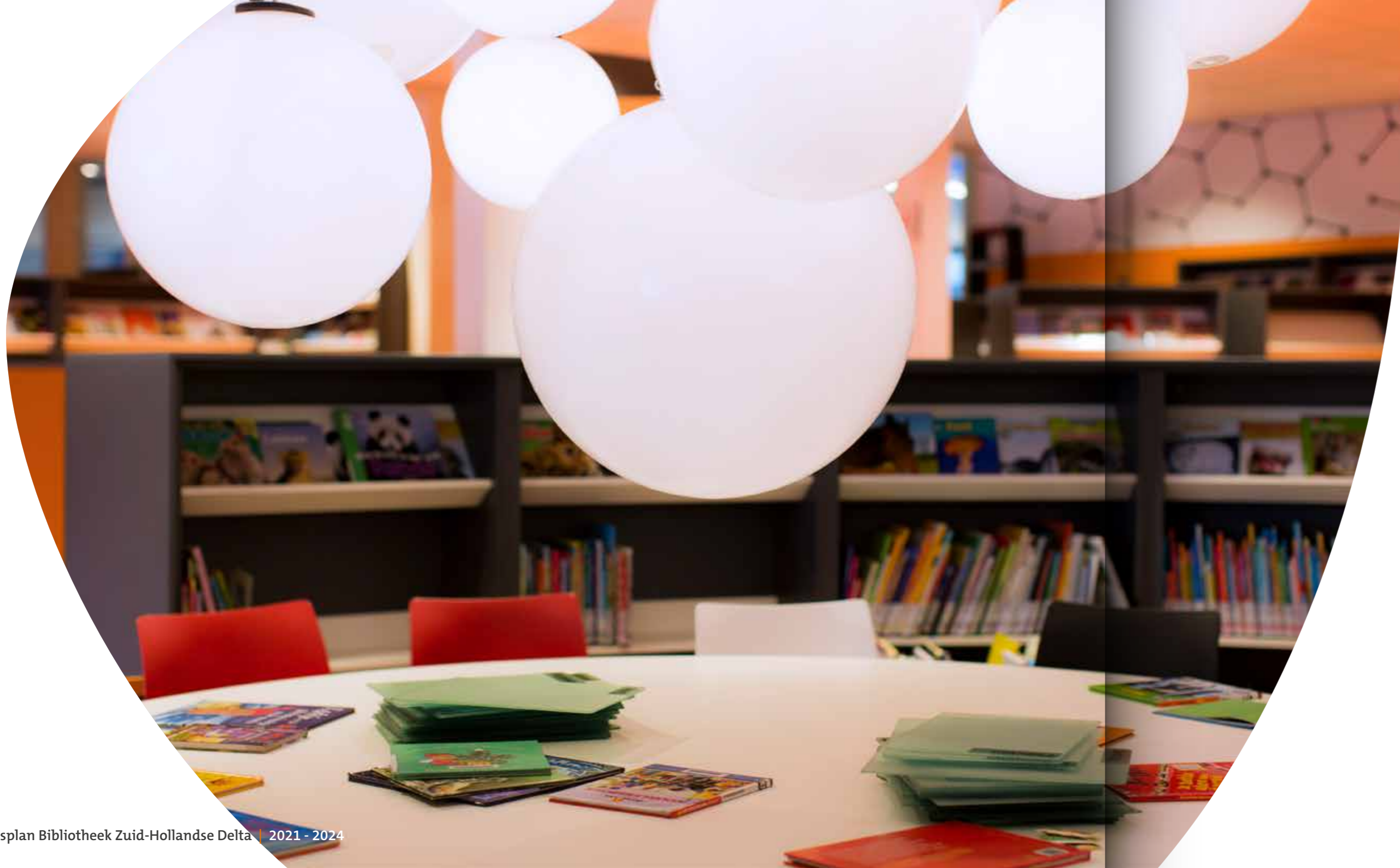


SAMEN BOUWEN AAN DE BIBLIOTHEEK VAN NU

Beleidsplan 2021 - 2024



de Bibliotheek 
Zuid-Hollandse Delta



VOORWOORD

Dit plan gaat over samen bouwen aan de bibliotheek van nu. Over onze dienstverlening en programmering, over wensen en behoeften van onze klanten en over de maatschappelijke waarden die we willen toevoegen aan de samenleving. Dit plan gaat over de bibliotheek die we willen zijn.

We schetsen een stip aan de horizon. De weg naar die stip zal geen rechte lijn zijn. Zelfs de exacte locatie van die stip is moeilijk te voorspellen, want de horizon is voortdurend in beweging. Dit plan is dan ook allerm minst in beton gegoten. We houden de vinger aan de pols en passen aan wanneer nodig. We formuleren in dit beleidsplan de strategische doelstellingen en we geven de richting aan. De route wordt later uitgewerkt in jaarplannen.

De samenleving verandert, de bibliotheek verandert. In onze gretigheid vooruit te gaan en kansen te pakken, vergeten we wel eens terug te kijken en te leren van gemaakte keuzes.

Onze basis is stevig, met een deskundig en hecht team, een prima relatie met de gemeenten, steeds meer vaste samenwerkingspartners en last but not

least; veel tevreden leden en gebruikers. Tegelijkertijd hebben we niet de wijsheid in pacht, we zijn een lerende organisatie. Wat zeker niet verandert is dat we een organisatie zijn die luistert, die wendbaar is, sterk gericht op samenwerking en continu werkt aan een duurzame positie in de samenleving.

Vindt u dit plan te dik? Wees gerust, met een stief kwartiertje bent u er doorheen. Maar ontbreekt u de tijd, of wilt u het er later nog eens op na slaan, we hebben de hoofdlijnen in een infographic samengevat.

Veel mensen hebben meegewerkt aan dit plan, van binnen en buiten de organisatie. Ik wil u allen daarvoor hartelijk danken, namens alle medewerkers en vrijwilligers van Bibliotheek Zuid-Hollandse Delta.

Victor Thissen
Directeur-Bestuurder

DE BIEB IN DE SAMENLEVING!

De samenleving wordt in hoog tempo complexer. Van burgers wordt verwacht dat ze zelfstandig hun weg weten te vinden in een groeiend aanbod van fysieke en digitale diensten.

Grote groepen mensen hebben moeite aan te haken bij deze ontwikkeling. Individualisering zorgt ervoor dat mensen elkaar minder ontmoeten, eenzaamheid neemt toe onder alle leeftijdsgroepen. Een aanzienlijke groep mensen beschikt over onvoldoende basisvaardigheden om in de huidige samenleving mee te kunnen komen. Niet voor niets staat het bestrijden van laaggeletterdheid en het stimuleren van leesvaardigheden en leesplezier, juist ook onder kinderen en jongeren, hoog op de politieke agenda. Een heus leesoffensief is in de maak. De kloof tussen hoog en laag opgeleiden, of beter tussen theoretisch en praktisch geschoolden, lijkt alleen maar groter te worden. Wie niet mee kan, loopt het risico op (sociale) achterstand te raken. Dat is onwenselijk. In deze complexe samenleving is het zaak de menselijke maat niet uit het oog te verliezen. Aandacht voor de uitvoering en intermenselijk contact is belangrijker dan ooit.

Van nieuwe werknemers worden eigentijdse, 21e eeuwse-vaardigheden verwacht. Algemeen wordt onderkend dat de ontwikkeling van 'soft skills' van groot belang is voor de vorming van kinderen en jongeren. Creativiteit, reflectie, samenwerking en duiding van informatie zijn cruciaal om succesvol te kunnen functioneren in deze kennissamenleving. Deze vaardigheden en eigenschappen worden bij uitstek ook ontwikkeld in cultuureducatie.

Met de decentralisaties in 2015 is de uitvoeringsverantwoordelijkheid van de gemeente flink toegenomen. Dat vraagt visie, scherpe regievoering en stevige samenwerkingsverbanden. Nu hebben we nog vier gemeenten als opdrachtgevers. Dat worden er twee in 2023, na de fusie van de drie gemeenten op Voorne tot de nieuwe gemeente Voorne aan Zee. Wat betekent dat voor onze relatie en dienstverlening? Daar gaan we op anticiperen.

'Door mensen beter te ondersteunen en te stimuleren, kunnen belemmeringen om te leren en ontwikkelen worden weggenomen en krijgen mensen meer regie over hun eigen ontwikkeling.'

Uit: 'Rapportage Leven lang ontwikkelen', Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, november 2020



'Een gebrek aan zelfredzaamheid zorgt voor achterstand en ongelijke kansen.'

Uit: 'Kwesties voor het kiezen 2021', Sociaal Cultureel Planbureau, maart 2021

'Er zou voor iedereen in Nederland ergens in de buurt een laagdrempelige plek moeten zijn waar je op je eigen niveau kunt werken aan basisvaardigheden.'

Uit: 'Een Leven lang Ontwikkelen', pamflet van Stichting Lezen en Schrijven, ondertekend door VNG, SER, UWV en anderen, maart 2021

Op moment van dit schrijven zitten we midden in de coronapandemie. Wat doet dat met onze samenleving, met ons persoonlijk? Welke digitale innovatie en versneling omarmen we als we straks weer terug kunnen naar normaal? Wat is de invloed van corona op de wensen en het gedrag van onze gebruikers? En hoe spelen wij daar als educatief-culturele organisatie op in? Dat zijn relevante vragen die hoe dan ook een rol gaan spelen de komende jaren.

In dit maatschappelijke speelveld ontwikkelt de bibliotheek zich van een uitleenhuis van boeken tot een kennis- en informatiehuis, een centrale plek midden in de samenleving. Dat is een intensieve en complexe, maar boeiende transitie. Gelukkig staan we er niet alleen voor. Tijdens de coronacrisis is eens te meer duidelijk geworden dat de bibliotheeksector in Nederland een sterke sector is. Innovatief, ontwikkelingsgericht, veranderingsbereid en sterk gericht op delen van kennis en ervaringen. Wij maken gebruik van die kennis en kunde en wij dragen ons steentje bij.

Dit hebben we samen afgesproken

In de transitie naar een maatschappelijke bibliotheek trekken we als sector op met de lokale, provinciale en rijksoverheid. Eind 2020 hebben we in een convenant afspraken gemaakt over samenwerking. We focussen op drie actuele maatschappelijke opgaven, t.w.

- een geletterde samenleving: bevorderen geletterdheid en leesplezier;
- participatie in de informatiesamenleving: digitale inclusie en digitaal burgerschap;
- een leven lang ontwikkelen: basisvaardigheden en blijvende inzetbaarheid.



Wetgeving: vijf functies

Bibliotheek Zuid-Hollandse Delta is een erkende en gecertificeerde bibliotheek en wij werken aan de hand van de Wet stelsel openbare bibliotheekvoorzieningen (Wsob). Deze wet beschrijft de rol van de bibliotheek als een verbinder tussen mensen, kennis, informatie en organisaties. Dit doet de bibliotheek vanuit vijf kernfuncties, te weten:

- 1 het ter beschikking stellen van kennis en informatie;
- 2 het bieden van mogelijkheden tot ontwikkeling en educatie;
- 3 het bevorderen van lezen en het kennismaken met literatuur;
- 4 het organiseren van ontmoeting en debat;
- 5 het laten kennismaken met kunst en cultuur.

MISSIE

Wij werken aan een inspirerende lees- en leercultuur en stimuleren ontmoeting en persoonlijke ontwikkeling. Daarmee dragen we bij aan participatie in de samenleving en gelijke kansen voor iedereen.



OP WEG NAAR 2024...

Van uitleenhuis van boeken naar een educatieve, maatschappelijke bibliotheek. Dat is de weg die we in 2017 zijn ingeslagen. En op die weg gaan we verder. In een goede balans van digitale en fysieke dienstverlening. Met name voor wat betreft de digitale dienstverlening vraagt dat een extra inspanning. Met vestigingen die uitnodigen, een dienstverlening die ondersteunt en helpt, een programmering die inspireert en verrast. Waar mensen werken die gastvrij en deskundig zijn. Voor iedereen, jong en oud, hoog- en laagopgeleid. Met extra aandacht en dienstverlening voor inwoners die een extra steuntje in de rug goed kunnen gebruiken. Ook in 2024 willen wij voor mensen het verschil maken.

Natuurlijk, lezen en leesbevordering staan ook in 2024 hoog op de agenda. Onze actuele collectie is de ziel van onze organisatie, in onze programma's zit de maatschappelijke waarde. In 2024 is onze maatschappelijke dienstverlening uitgebouwd en verankerd in de organisatie, passend bij de schaal en aansluitend op de maatschappelijke opdracht van onze opdrachtgevers.

Sterk gericht op samenwerking

Ook in 2024 staan de ramen en deuren wijd open. In het besef dat samenwerking verrijkt en de dienstverlening beter maakt, maar dat deze zeker niet vanzelf gaat. De banden met collega-bibliotheek De Boekenberg uit Nissewaard zijn verder aangehaald. Voor een duurzame toekomst hebben we elkaar nodig.

De komende jaren groeien we toe naar een meer op data gedreven organisatie. Dat is voor ons relatief nieuw terrein. Maar belangrijk voor het onderhouden en opbouwen van nieuwe en bestaande klantrelaties en voor het aantonen van de maatschappelijke waarde.

In 2024 hebben we de eerste stappen gezet in de verbouwing van ons verdienmodel, met een duidelijker onderscheid in gratis en betaalde dienstverlening. Met als belangrijkste doelstelling: méér bereik en méér gebruik. Tegelijkertijd verstevigt het de financiële basis en benadrukt het de veelzijdigheid van onze dienstverlening. Maar bovenal is en blijft de bibliotheek een publieke voorziening van, voor en door inwoners, afgestemd op gemeentelijk beleid. Met de gemeenten hebben we heldere resultaatafspraken gemaakt en staan de meerjaren financiële afspraken op papier.

We willen veel en we vragen veel van ons zelf. Dat zal niet veranderen. Maar niet alles kan en soms is een pas op de plaats nodig in deze hectische samenleving. Dat zorgt niet alleen voor ruimte in het hoofd, het maakt dat BZHD ook in 2024 een fijne club is om voor en mee te werken.

Dit is onze visie voor de komend vier jaar en de strategische doelstellingen zijn hierop afgestemd.

MAATSCHAPPELIJKE WAARDE

Wij zijn als bibliotheken inmiddels heel bedreven in het benoemen van onze maatschappelijke waarde. Maar is het niet zo dat je die waarden moet laten optekenen door onze klanten en partners? De waarde moet blijken uit onze dienstverlening, iedere dag opnieuw. Toch kan het geen kwaad de maatschappelijke waarde nog eens heel duidelijk op papier te zetten. Dat biedt ons ook houvast in de keuzes die we maken.

Bibliotheek Zuid-Hollandse Delta is een inspirerende en toegankelijke plek, waar je naar toe komt om te ontspannen of jezelf te ontwikkelen. Een fysieke en digitale plek midden in de samenleving. Waar oud jong ontmoet en omgekeerd. Waar veel kan, maar niet al te veel moet. Waar je gewoon kunt binnenlopen, waar je gezien en aangesproken wordt, maar even goed ongezien uren in een boek kunt zitten lezen. Een plek voor inspiratie en ontmoeting voor velen, voor anderen een veilige en betrouwbare thuishaven. Die plekken zijn er niet zoveel meer in onze hectische samenleving.

Met onze activiteiten, cursussen, spreekuren en sociaal maatschappelijke cafés werken wij aan 'meedoen in de samenleving'. Dan heb je het over het verbeteren van zelfredzaamheid, het stimuleren van taal als basis voor participeren, het stimuleren van lezen,

preventie en bestrijden van laaggeletterdheid, het bestrijden van eenzaamheid en het stimuleren van persoonlijke ontwikkeling. Zeker voor inwoners voor wie niet alles vanzelfsprekend is, willen wij het verschil maken. Tegelijkertijd zijn wij voor velen het huis van individuele, culturele verrijking en ontplooiing. Als deskundige en betrouwbare netwerkpartner werken wij graag samen. En anderen met ons. Samen krijgen wij dingen gedaan.

We maken het zichtbaar

Onze maatschappelijke waarde gaat schuil in deze dienstverlening. Dat zijn mooie woorden op papier. Het is aan ons die waarde meetbaar en zichtbaar te maken. Of zoals onze coördinator van het digiTaalhuis het zegt: 'Het is zeker fijn als 12 ouderen meedoen aan de cursus digitale vaardigheden. De echte waarde zit 'm in de reactie van een deelnemer dat zij nu

Onze bijdragen aan de samenleving

- Deskundige partner op gebied van lezen, leesbevordering en digitale vaardigheden
 - Wij werken aan zelfredzaamheid en stimuleren meedoen in de samenleving
 - Plek voor ontspanning en ontmoeting, voor iedereen, dichtbij huis
 - Persoonlijke ontwikkeling en culturele inspiratie: wij bieden een brede programmering
 - U kunt ons om een boodschap sturen.
- Wij zijn een sterke en betrouwbare samenwerkingspartner

beter kan communiceren met familie en verre vrienden, waardoor ze minder eenzaam is.' Net zo waardevol is de reactie van een jonge moeder die met welgerichte adviezen haar twee jonge kinderen aan het lezen heeft gekregen, en een passant zelf het voorlezen leuk is gaan vinden. Dat zijn de effecten waar we het voor doen, die effecten moeten we zichtbaar maken.



KERNWAARDEN EN DRIJFVEREN

De kernwaarden zeggen ook iets over onze (persoonlijke) drijfveren, in wat ons bindt, over wat wij belangrijk vinden in onze organisatie en waar we elkaar op aanspreken.

Gastvrij

Gastvrijheid is de kunst mensen zich welkom te laten voelen. En iedereen kan die kunst leren. Wij koppelen gastvrijheid aan een sterke mate van klant- en doelgroepgerichtheid. Daarmee bedoelen we dat we de dienstverlening vormgeven vanuit het perspectief van de klant.

Deskundig

Als de nieuwsgierige en lerende organisatie die we zijn, werken we voortdurend aan de kwaliteit en deskundigheid van onze dienstverlening. We meten dat en vragen naar de mening van klanten en partners.

Nieuwsgierig

Nieuwsgierigheid gaat niet over het vinden van antwoorden, het gaat over het stellen van vragen. Het gaat niet over meningen en hokjes, het gaat over verwondering, ontdekken en verbinding. Wij willen weten wat er speelt, bij onze klanten, in onze dorpen en steden, bij ons zelf. Wij zijn gepassioneerd nieuwsgierig. Voor ons is dat het uitgangspunt voor de lerende en ondernemende organisatie die we willen zijn. En alleen op die manier kunnen wij de verbindende rol in de samenleving invullen.

We houden de vinger aan de pols. Regelmatig houden we onderzoeken en peilen we de mening van partners en stakeholders. Zijn we echt zo gastvrij als we willen zijn? En hoe beoordelen de partners onze deskundigheid? Dat zijn vragen die we met regelmaat stellen.

SPEERPUNTEN VAN BELEID

Voor de komende beleidsperiode onderscheiden we twee speerpunten van beleid: één sterk naar buiten gericht, één meer voorwaardenscheppend en intern gericht.



Speerpunt 1

Ontwikkeling van de maatschappelijke bibliotheek

We pakken door op de maatschappelijke bibliotheek. Aan die ambitie verandert de komende beleidsperiode niets. We vullen die ambitie in aan de hand van vier programmalijnen. De programmalijnen sluiten aan op het convenant dat we in Nederland met elkaar hebben afgesproken en vooral op wat gemeenten en partners van ons vragen en verwachten. Met ruimte voor lokaal maatwerk.

Speerpunt 2

Investeren in de uitvoering

De realisatie van die ambitie gaat niet vanzelf. Het moet allemaal ook maar kunnen. Daar zijn keiharde voorwaarden voor nodig. Zoals de ontwikkeling van ons team, een gastvrije huisvesting, het verzamelen van data, een gezonde financiële huishouding en onze inzet op het gebied van marketing en communicatie, om maar enkele voorwaarden te noemen. We gaan heel gericht investeren in die voorwaarden. Daar maken we veel tijd voor vrij. En dat is nodig, want alleen zo kunnen we werken aan verankering van onze dienstverlening met duurzame maatschappelijke impact.

Voor beide speerpunten van beleid benoemen we de strategische doelstellingen. Alle strategische doelstellingen worden uitgewerkt in jaarplannen met prestatie-indicatoren.

Maar eerst geven we enkele uitgangspunten die gelden voor beide speerpunten van beleid. We benoemen ze graag, omdat ze bepalend zijn voor onze keuzes en veel zeggen over werkwijze en aanpak.

Door de coronacrisis is de digitale ontwikkeling in een stroomversnelling komen. Voor de bibliotheek is dat een extra uitdaging met ongekende kansen. Die pakken we graag op. Daar waar we spreken over dienstverlening en programma's, bedoelen we fysieke en online dienstverlening, tenzij anders aangegeven. Binnen Bibliotheek Zuid-Hollandse Delta gaan fysiek en digitaal steeds meer hand in hand.

We hebben het eerder gezegd: alleen redden we het niet. Dat is een vrij boude uitspraak, maar daarmee niet minder waar. We werken samen met tal van organisaties en instellingen, van basisscholen tot bedrijfsleven. En met collega-bibliotheken in de omgeving. En die samenwerking geldt voor de inhoudelijke programmering net zo goed als voor de bedrijfsvoering.

In het complexe maatschappelijke speelveld neemt de bibliotheek een vaak wisselende rol aan. Van bedenker en initiator, tot organisator en uitvoerder. Wat onze rol ook is, hij is afgestemd met onze samenwerkingspartners. En de maatschappelijke waarde is immer in beeld.

We hechten aan vernieuwing en innovatie, soms lopen we buiten de gebaande paden. We weten één ding: vernieuwing zit niet alleen in aansprekende nieuwe programma's, maar ook in kleine veranderingen en verbeteringen in onze werkwijze. Minder aansprekend misschien, maar zeker even belangrijk.

En tot slot, mocht het nog niet duidelijk zijn: we willen veel, maar we kunnen niet alles. Niet meedoen is ook een keuze. Als harde keuzes nodig zijn, dan maken we ze.



ONTWIKKELING VAN DE MAATSCHAPPELIJKE BIBLIOTHEEK

Programmalijn 1

Lezen en leesbevordering

In Nederland zijn bijna 2 miljoen functioneel laaggeletterden. Een vierde van alle 15-jarigen kan niet goed genoeg lezen om goed te kunnen deelnemen in de samenleving. Internationaal vergelijkingsonderzoek (PISA, 2019) laat zien dat Nederland wat betreft leesvaardigheid onderaan de lijstjes bungelt. Moeten we u nog verder bijpraten over het belang van lezen? Inmiddels spreekt de politiek ook over een leescrisis in de Nederlandse samenleving en is sprake van een breed gedragen leesoffensief.

Wij doen mee aan dat leesoffensief. Niet anoniem, maar vol overtuiging en onvermoeibaar. We richten ons niet exclusief, maar wel voor een belangrijk deel op 0-18 jaar, hun ouders en de laaggeletterden, uiteraard in nauwe samenwerking met onderwijs en andere partners. Het is in alles onze ambitie een zichtbare bijdrage te leveren aan een stimulerende leescultuur.

Dat zijn geen loze kreten, kijk maar.

We werken met passie verder aan de ontwikkeling van de doorgaande leeslijn. Van Boekstart, Voorleesexpress, de Bibliotheek op school, dr. Leesplezier tot aan leesclubs voor volwassenen en voorlezen aan dementerenden. Gezinsaanpak en ouderbetrokkenheid zijn hierin belangrijke speerpunten. Voor de 0-18 jarigen hebben we de krachten gebundeld met De Boekenberg. Er is nu één gezamenlijk team Jeugd &

Educatie. Samen meer kwaliteit, flexibiliteit en innovatief vermogen. Op Goeree-Overflakkee werken we aan de verdere uitrol van De Bibliotheek op school. De samenwerking met de middelbare scholen breiden we uit. Dat is echt maatwerk. We zetten gericht in op dienstverlening voor het vmbo-onderwijs. In 2024 werken we in enige vorm met alle middelbare scholen samen in ons werkgebied.

Onderwijs en ouders zien en ervaren ons als de deskundige en inspirerende partner op het gebied van lezen, leesbevordering en digitale geletterdheid. 75 % van onze partners in het basisonderwijs maakt actief kennis en gebruik van de programma's en dienstverlening die wij daarvoor ontwikkelen. Niet onbelangrijk ook: in 2024 is ieder kind in de leeftijd van 0 tot 12 jaar lid van de Bibliotheek en is 100 % van de ouders doordrongen van het belang van lezen.

We stimuleren en faciliteren gericht de ontwikkeling van leesclubs en leescommunities. In 2024 hebben we 25 actieve leesclubs, dat is bijna een verdubbeling t.o.v. 2020. Meer dan voorheen leggen we in de programmering de connectie met de collectie. Rondom lezingen, cursussen en activiteiten, maar zeker ook heel specifiek bij ons Boek&Film aanbod.

Een actuele aansprekende collectie, die aansluit bij de wensen en het leesgedrag van onze leden. Dat is en blijft het doel. Hebben wij een boek niet in huis, dan laten we het komen via een andere bibliotheek, de Koninklijke Bibliotheek, een universiteitsbibliotheek en soms ook uit het buitenland. De uitleencijfers van e-books zitten in de lift. Maar het downloaden van e-books via onze apps moet makkelijker. Wij werken binnen de sector samen aan meer gebruiksgemak. Veel aandacht gaat de komende jaren uit naar

De Bibliotheek op school



Voor basisscholen zijn wij de deskundige partner op het gebied van lezen, leesbevordering en digitale geletterdheid. 52 basisscholen op Voorne Putten en Goeree-Overflakkee ondersteunen wij met een collectie met uitleenfaciliteiten, een boeiende programmering en veel deskundigheid. Met Bibliotheek de Boekenberg hebben we onze krachten gebundeld tot één team Jeugd & Educatie. Zo zorgen wij voor flexibiliteit en nog meer kwaliteit en innovatie.

themacollecties, zoals bijvoorbeeld voor het digitaal Taalhuis, of tijdelijke collecties die aansluiten bij een lokale activiteit. Wij zijn ervan overtuigd dat collectie en programmering elkaar kunnen versterken. Denk bijvoorbeeld aan de Boek&Film programmering. De komende jaren gaan we daar gericht op inzetten. Tenslotte staat ook de doorontwikkeling van e-content op de agenda, via onze website of via de social media.



Leesoffensief

In juni 2019 luidden de Onderwijsraad en de Raad voor Cultuur de noodklok en deden zij een dringende oproep tot een heus leesoffensief. Het ministerie van OC&W heeft het advies omarmd en budget vrij gemaakt. Inmiddels werken veel partijen samen aan een krachtig en samenhangend leesbeleid en een stimulerende leescultuur.

Participatie en zelfredzaamheid

Laaggeletterdheid en digibetisme is niet alleen een probleem van de grote steden in Nederland. Ook in ons werkgebied is circa 10 % van de bevolking laaggeletterd en een veelvoud daarvan heeft onvoldoende digitale vaardigheden om (echt goed) mee te doen. De afgelopen jaren hebben wij samen met de gemeenten en onze netwerkpartners het digiTaalhuis en het Informatiepunt Digitale Overheid ontwikkeld en neergezet.

Het digiTaalhuis

Het digiTaalhuis is een netwerk van partners die allemaal als doel hebben laaggeletterdheid te bestrijden en de digitale vaardigheden van burgers te bevorderen. De bibliotheek coördineert het netwerk, ontwikkelt dienstverlening, biedt cursussen aan, bemiddelt voor één op één taal coaching, leidt vrijwilligers op, vult de informatie- en loketfunctie in en organiseert samen met het netwerk spreekuren en bijeenkomsten. De gemeenten zijn een belangrijke partner in het taalnetwerk.

De komende jaren zetten wij in op meer zichtbaarheid en actiever gebruik van deze dienstverlening. Tegelijkertijd besteden we veel aandacht aan de organisatorische en financiële verankering.

Voor mensen die moeite hebben met lezen en schrijven zijn wij een veilige thuishaven. Voor mensen die willen werken aan hun digitale basisvaardigheden zijn wij een deskundige partner.

Dit is onze focus de komende jaren:

Zonder netwerk geen digiTaalhuis. Afstemming over belangen, werkwijze en aanpak is cruciaal. Daarom investeren wij nadrukkelijk in de samenwerking met onze partners in de taalnetwerken op Voorne en op Goeree-Overflakkee.

Iemand die laaggeletterd is, loopt daar niet mee te koop. En toch wil je hem of haar bereiken. Dat vraagt veel energie en een gerichte aanpak. Dat doen we onder andere met de workshop Herkennen en doorverwijzen die we aanbieden voor maatschappelijk instellingen en organisaties uit de zorg, het onderwijs, welzijn en het bedrijfsleven.



Samen met deze partners en met collega's uit de sector ontwikkelen we programma's rondom thema's als 'Taal en geld' en 'Taal en gezondheid'.

In 2024 hebben we tenminste twee nieuwe programma's ontwikkeld en succesvol geïntroduceerd. Met gerichte en laagdrempelige programmering dragen wij bij aan digitale inclusie. Dat doen we met cursussen als Klik&Tik, digisterker, maar ook bijvoorbeeld met digitale spreekuren. Met deze cursussen bereiken we in 2024 twee keer zoveel deelnemers als in 2019.

Laagdrempelig en dichtbij, dat is de bibliotheek.

Het digiTaalhuis en het Informatiepunt Digitale Overheid staan open voor onze partners om gebruik te maken van onze faciliteiten, uiteraard voor zover de huisvesting dat mogelijk maakt. In 2024 verzorgen 10 partners regelmatig spreekuren, informatiebijeenkomsten, workshops in onze vestigingen.

De ontwikkelingen in deze programmaliijn vragen bij uitstek om het zichtbaar maken van de maatschappelijke waarde. Bereik, gebruik en de effecten gaan we stelselmatig monitoren, meten en zichtbaar maken. De methodiek en instrumenten daarvoor ontwikkelen we samen met partners en collega-bibliotheken.

i

Het Informatiepunt Digitale Overheid

Sinds najaar 2020 hebben wij een Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) in onze vestigingen. Een IDO is voor mensen die moeite hebben met digitale dienstverlening en vragen hebben over het zaken doen met de overheid. En die groep is groot in Nederland, circa 4 miljoen mensen hebben moeite de digitale ontwikkelingen bij te benen. De IDO's zijn een initiatief van grote landelijke uitvoeringsorganisaties, zoals de Belastingdienst, het SVB, het CAK en het UWV. Wij verzorgen de informatiepunten en de spreekuren. Onze medewerkers zijn speciaal getraind op vraagherkenning en klantgerichtheid. En ze weten goed wat de aangesloten overheidsinstanties doen, zodat ze bij specifieke vragen goed kunnen doorverwijzen.



Leven Lang Ontwikkelen

Technologische en maatschappelijke ontwikkelingen stellen andere en hogere eisen aan de vaardigheden van burgers. Het onderscheid tussen theoretisch en praktisch opgeleide mensen lijkt alleen maar groter te worden. Dat is een ongewenste ontwikkeling. Een leven lang ontwikkelen staat hoog op de politieke agenda, o.a. met de introductie van een persoonlijk ontwikkelbudget.

Bibliotheek Zuid-Hollandse Delta wil bijdragen aan een positieve leercultuur in ons werkgebied. Wij willen een laagdrempelige leeromgeving zijn, waarin we inwoners informatie bieden, ondersteunen in het keuzeproces, doorverwijzen of met een eigen aanbod op weg helpen. De focus ligt daarbij op non-formeel en informeel leren. Met onze dienstverlening voor basisvaardigheden en onze cursussen voor volwassenen hebben we ervaring. Ook de Vrijwilligersacademie Voorne leert ons veel. Maar een geïntegreerde visie ontbreekt nog, die gaan we opstellen. Ideeën en goede voorbeelden zijn er genoeg in den lande. Daar leren we van. En een motto hebben we ook al: leren is leuk, maakt je rijker en je bent er nooit te oud voor.

Oud geleerd jong gedaan

De Stichting Oud Geleerd Jong Gedaan biedt interactieve colleges voor senioren gegeven door studenten. Bij Oud Geleerd Jong Gedaan draait het om het delen van kennis en het slaan van een brug tussen jongeren en ouderen.

We onderzoeken momenteel de mogelijkheden tot samenwerking.



Zo gaan we het doen:

We werken aan een onderscheidende visie en strategie voor het domein leven lang ontwikkelen. Daarbij bouwen we voort op de ervaring die we hebben opgebouwd en sluiten we aan bij de behoeften van de samenleving. Hoe dan ook zal het aanbod divers zijn, voor jong en oud. Van Coderdojo voor whizzkids tot een cursus vakantie Spaans voor overwinteraars.

We gaan werken met verschillende leervormen die aansluiten bij de huidige tijdsgeest, afhankelijk ook van onderwerp en doelgroep. Eén op één, in kleine groepjes, in de vorm van hoorcolleges, fysiek bij elkaar of online op afstand, of een combinatie van beide, in een 'blended' omgeving.

Op het gebied van e-learning en online leerplatformen vindt een enorme versnelling plaats. Het aantal aanbieders neemt toe en de toegankelijkheid wordt steeds beter. De komende jaren zoeken we actief de samenwerking.

Muziek op school

Het Muziekakkoord dat door verschillende partijen in 2019 in Hellevoetsluis is gesloten, ligt aan de basis van Muziek op school. In Muziek op school werken de Stichting Muziek met Klasse(n) en Bibliotheek Zuid-Hollandse Delta eendrachtig samen aan muzikale educatie. En dat doen we volgens de succesvolle aanpak van de Bibliotheek op school. Dat is efficiënt en het stelt ons in staat taal en muziek te verbinden, want dat ligt veel dichterbij elkaar dan we denken. Vanuit het land is er veel belangstelling voor onze innovatieve aanpak van Muziek op school.



In onze samenleving zit zoveel kennis, ervaring en mooie verhalen. Ook dicht bij huis. We nodigen inwoners uit die kennis en verhalen te delen met ons en met onze leden. Daarin is de rol van de bibliotheek telkens anders, van bedenker, tot organisator en uitvoerder. Soms hebben we alleen een faciliterende rol.

Op het gebied van cultuureducatie ligt samenwerking met lokale en regionale partners voor de hand, niet in de laatste plaats met onze partners in de Cultuurhuizen. Wij zetten in op een actievere rol in cultuureducatie, in nauw overleg met de gemeenten en in samenwerking met de partners. Muziek op school is daar een goed voorbeeld van. Daar gaan we zeker actief mee verder.

Vrijwilligersacademie Voorne

Vrijwilligers zijn de smeerolie van onze samenleving. De Vrijwilligersacademie Voorne is een fysieke en digitale ontmoetingsplaats, voor, door en van vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties. Waar kennis gehaald en gedeeld wordt. De academie stimuleert de groei en bloei van vrijwilligers en faciliteert en professionaliseert het vrijwilligerswerk. In de organisatie en de coördinatie van de academie werkt de bibliotheek nauw samen met Stichting Push.





Het Aanschuifkoor

Na een aanvankelijke voorzichtige start in Cultuurhuis Nieuwe Veste is het Aanschuifkoor uitgegroeid tot een groot succes, aangeboden in alle vestigingen van Bibliotheek Zuid-Hollandse Delta. Inmiddels is er ook een succesvolle online variant ontwikkeld. Zangtalent is geen vereiste om aan te mogen schuiven bij het Aanschuifkoor. Onder professionele muzikale begeleiding komt een breed repertoire aan vooral Nederlandstalige liedjes voorbij. Het Aanschuifkoor mag zich verheugen in een nog steeds groeiende groep, vooral wat oudere, fans. Een prachtig voorbeeld van culturele ontspanning en ontmoeting.

Programmaliijn 4

Culturele ontspanning en ontmoeting

In deze programmaliijn komen twee van de functies van de Wsob-wet samen, t.w.: het kennismaken met kunst en cultuur en het organiseren van ontmoeting en debat. Wij maken er één programmaliijn van, omdat dat onze ambities in de Cultuurhuizen benadrukt.

Deze programmaliijn leent zich uitstekend voor lokale binding en samenwerking. En dat is wat we vanuit onze vestigingen en cultuurhuizen gaan doen. De programmering zal divers zijn, hoogdravend of toegankelijk, gratis of tegen een kleine bijdrage. Soms is het braaf, soms zoeken we de randen op. Heel veel kan en heel veel mag. Van politieke debatten, literaire lezingen tot informatiemarkten of kleinschalige activiteiten gericht op eenzaamheidsbestrijding. Daarbij lopen de beoogde doelen uiteen van het bieden van culturele inspiratie tot het bijdragen aan sociale cohesie en leefbaarheid in wijken en kernen. We willen actief deelnemen aan lokale activiteiten en evenementen.

In deze programmaliijn zit veel uitdaging en ondernemerschap. Daar zit ook een valkuil: dat we te veel willen, met te weinig spankracht en met beperkte

financiële mogelijkheden. Hoe dan ook zal deze programmering een groot beroep doen op het organiserend vermogen en de flexibiliteit van de organisatie.

Een beperkte greep uit onze plannen:

De bibliotheek is van en voor de lokale samenleving. Daarom willen wij zeker in onze cultuurhuizen een podium bieden, een soort van vrijplaats. Voor groepen en individuen. Een vrije ruimte waarin iedereen kennis en talenten kan delen. Waar meningen mogen worden gehoord, neutraal door hoor en wederhoor, of door het organiseren van tegengeluid. Dat scherpt de geest. De bibliotheek organiseert en faciliteert debatten en haakt daarbij in op lokale thema's en ontwikkelingen.



FilmBieb

Hou je van films die je prikkelen, je uitdagen, die onder je huid gaan zitten? FilmBieb wordt in de grote vestigingen van Bibliotheek Zuid-Hollandse Delta aangeboden. Regelmatig zijn de films gebaseerd op een boek en wordt de film ingeleid door een film- en literatuurliehebber. De FilmBieb mag zich verheugen op een toenemende aantal bezoekers. Dat geldt ook voor de themagerichte documentaires die met grote regelmaat worden geprogrammeerd. De komende jaren werken we aan een doelgroep-gerichte uitbreiding van het film- en documentaire aanbod.

We zetten extra in op de ontwikkeling en organisatie van sociaal maatschappelijke cafés, rondom actuele thema's en gericht op specifieke doelgroepen. Van een mamacafé tot een café voor geïnteresseerden in genealogie tot een kookcafé voor kinderen.

Het woord café moet je overigens niet te letterlijk nemen. Toch kan de horeca-voorziening in de cultuurhuizen wel zeker een stimulans zijn een sociaal-maatschappelijke activiteit te organiseren, zoals bijvoorbeeld ontbijtjes voor alleenstaanden. Juist ook in de organisatie van deze cafés zal duidelijk zijn dat lokaal maatwerk en samenwerken een must zijn.

Waar bij de vorige twee plannen 'ontmoeten' centraal staat, willen wij graag ook een omgeving bieden waar juist niets moet. Waar je zozegd kunt ont-moeten. Want ont-moeten is in dit tijdsgewricht een schaars goed. Daar gaan we dus géén programmering op los laten. En toch staat het iedere dag op de agenda. Dan heb je het over gastvrijheid en klantgerichtheid en de manier hoe wij dat invullen. Over de veilige en vertrouwde plek die wij willen bieden. Een plek waar desgewenst niets moet.



“Een plek waar veel kan en heel veel mag.”

INVESTEREN IN DE UITVOERING

We willen veel zoals u leest, maar we moeten ons zelf niet voorbij lopen. We zijn niet blind voor de noodzaak de dingen aan de 'achterkant' goed te regelen. Dat klinkt weinig aantrekkelijk, 'de achterkant', maar laten we duidelijk zijn: een soepel lopende organisatie, een ingewerkt team en een professionele bedrijfsvoering zijn keihard nodig om onze ambities waar te maken.

HRM en organisatie

De transitie naar de maatschappelijke bibliotheek vraagt veel. Aan medewerkers wordt gevraagd mee te groeien en zich de nieuwe kennis en competenties eigen te maken. Voor specifieke deskundigheid zoeken wij de samenwerking met collega-bibliotheken in de regio.

Gezien de snelle ontwikkelingen in de maatschappij en in de branche wordt flexibiliteit en aanpassingsvermogen van de organisatie steeds belangrijker. Online werken en thuiswerken zijn daar goede voorbeelden van. Medewerkers worden bij deze veranderingen betrokken en uitgedaagd een bijdrage te leveren. Voor wat betreft de inrichting van de organisatie houden we de vinger strak aan de pols. Indien aanpassingen nodig zijn, doen we dat. We gaan in ieder geval door met de in 2019 geïntroduceerde rol van programmamaker.

Het is een open deur, maar blijf medewerkers zijn onze beste ambassadeurs, het visitekaartje van de organisatie. Een belangrijke voorwaarde daarvoor is de ruimte om te groeien en je zelf te ontwikkelen. Daar werken wij aan, als team, iedere dag.

- In 2021 stellen we nieuw HR-beleid op, waarin we nadrukkelijk stil staan bij talentontwikkeling, competentie management, inclusie, diversiteit en de duurzame inzet van collega's. De nieuwe opzet van beoordelings- en functioneringsgesprekken gaat hier op aansluiten.
- Het vinden en aan ons binden van nieuwe collega's is een uitdaging, zeker op een arbeidsmarkt die zo in ontwikkeling is. Tegelijkertijd realiseren we ons dat we een uitdagende organisatie in een boeiende werkomgeving zijn, met veel ruimte voor persoonlijke ontwikkeling.
- We streven naar een zorgvuldige balans tussen vast werkgeverschap en flexibiliteit. De laatste jaren bieden we werkplekken aan mensen met grotere afstand tot de arbeidsmarkt. Daar hebben we positieve ervaringen mee, daar gaan we mee verder.

Vrijwilligersbeleid

Het belang van de inzet en betrokkenheid van vrijwilligers is groot. Niet alleen voor de ondersteuning in de uitvoering, ook voor nieuwe ideeën, specifieke deskundigheid en binding met de lokale samenleving. Dat vraagt een actueel en eigentijds vrijwilli-

gersbeleid. De verwachting is dat het aantal vrijwilligers de komende jaren verder zal toenemen, waarbij de specifieke deskundigheid van vrijwilligers meer uiteen gaat lopen. In de uitvoering en deskundigheidsbevordering van de vrijwilligers gaat de Vrijwilligersacademie Voorne een rol spelen.

- In de werving en selectie van vrijwilligers gaan wij beter inspelen op de drijfveren en de specifieke rol van potentiële vrijwilligers. Een goed inwerkprogramma wordt ontwikkeld. Meer budget wordt beschikbaar gesteld voor binding en deskundigheidsbevordering van vrijwilligers.
- We investeren in de begeleiding van vrijwilligers, zonodig passen we daar de organisatie voor aan. We introduceren een systematiek van voortgangsgesprekken en we werken aan de landelijke certificering 'Vrijwillige inzet goed geregeld'.
- Niet onbelangrijk ook, we geven de vrijwilligers een stem, zodat ze ook echt kunnen meepraten. Hoe we daar invulling aan geven, bespreken we met de vrijwilligers zelf.

Huisvesting

Bij de nieuwe functies van de bibliotheek en bij de huidige financiële realiteit horen nieuwe inzichten ten aanzien van de huisvesting. Enerzijds zien wij huisvesting als ondergeschikt aan onze dienstverlening en activiteiten. Hebben wij in een dorpskern geen vaste fysieke locatie, wil dat niet zeggen dat er geen bibliotheekdienstverlening is. Tegelijkertijd kan een eigentijdse huisvesting een sterke toegevoegde waarde bieden. Zeker in een directe omgeving met andere organisaties, zoals in onze cultuurhuizen. Een cultuurhuis zoals in Brielle, Hellevoetsluis en hopelijk straks ook in Middelharnis is bij uitstek de plek om inhoud te geven aan het concept van 'ontwikkelen, ontmoeten, ontdekken en ontspannen'. Zeker wanneer het cultuurhuis beschikt over voldoende ruimte voor werk- en studieplekken, optimale digitale faciliteiten en een passende horecavoorziening. Graag willen wij 'onze' gebouwen delen met inwoners en lokale instellingen. Denk aan spreekuren van patiëntenverenigingen, de rechtswinkel, belastingwinkel, de historische vereniging, de VVV, het vrijwilligersplatform, huiswerkbegeleiding. Omdat je dan samen de kosten kan delen, maar vooral ook omdat het de samenwerking stimuleert, goed is voor de lokale zichtbaarheid en het handig is voor de inwoners.

- Wat verwacht de gebruiker van onze vestigingen? Welke eisen stelt de gebruiker aan de inrichting, de werkplekken? Wat zijn wensen met betrekking tot de toegankelijkheid en de openingstijden? Dat gaan we de gebruiker de komende jaren stelselmatig vragen. En hoe zien we onze dienstverlening in meer landelijk gebied? Dat is echt lokaal maatwerk, daarover zijn we in gesprek met de gemeenten.

- We doen veel in onze (cultuur)huizen. Maar het is niet altijd even zichtbaar. Samen met onze partners is dat een aandachtspunt, dat vraagt continue aandacht. Voor Middelharnis zetten we actief in op verhuizing naar het Diekhuus.

- We willen het nog wel eens vergeten, maar juist in deze corona-tijden is een gezonde, veilige en duurzame werkomgeving voor ons zelf van groot belang. Dat is en blijft een punt van aandacht de komende jaren.

Marketing en communicatie

Het belang van een stevig en onderscheidend marketing- en communicatiebeleid kunnen we niet genoeg benadrukken. Daar hebben we de afgelopen periode flinke stappen in gezet. Toch is het nog onvoldoende

zichtbaar verankerd in onze organisatie en in onze dienstverlening. Webmarketing, wervingscampagnes, communitybuilding, customer journeys, stakeholderscommunicatie, marketing automation, het komt allemaal voorbij de komende vier jaar. Voor nu beperken we ons tot twee belangrijke ontwikkelingen de komende periode.

• Van klant naar relaties

Bibliotheek Zuid-Hollandse Delta wil meer zijn dan een organisatie waar een klant een boek komt lenen, informatie komt halen of een cursus komt volgen. Klanten worden relaties, die worden uitgenodigd zelf iets te komen brengen (informatie, kennis etc.) en op die manier onze bibliotheek mede vormgeven. De communicatie met klanten zal gericht en persoonlijker worden, zeker via de social media. We zijn gestart met 'eigen' communicatiemiddelen voor specifieke doelgroepen. Daar gaan we mee verder, waarbij we veel aandacht hebben voor effectmeting van de inzet van marketing- en communicatiemiddelen.

• Het belang van data

Bouwen aan relaties lukt niet zonder inzicht in de klant. Wat beweegt hem, waar ligt zijn belang-



stelling, wat vindt hij van onze dienstverlening, van welke dienstverlening maakt hij gebruik? Dat zijn vragen die er toe doen in een relatie. En die gegevens gaan we verzamelen, om er vervolgens mee aan de slag te gaan. Dat doen we stelselmatig, systematisch en uiteraard met in acht name van de privacywetgeving (AVG). Meer klantinzicht en betere klantrelaties zijn een voorwaarde om met een nieuw verdienmodel aan de slag te gaan.

Financiën en verdienmodel

Rol, functie en dienstverlening van de bibliotheek verandert. De klant heeft nieuwe verwachtingen en stelt andere eisen, waardoor ook de relatie met de klant verandert. Maar ons aloude 'eigen' verdienmodel opgebouwd rondom leenabonnements verandert niet mee. En dat terwijl het aantal betalende leden sectorbreed al jaren daalt en het model geen recht doet aan de diversiteit van onze dienstverlening. Tegen deze achtergrond voert de sector de discussie over houdbaarheid van het huidige verdienmodel. Is niets doen nog wel een optie? En als we dan alternatieven ontwikkelen, is het freemium-verdienmodel dan een optie? Een model dat uitgaat van een gratis basisabonnement voor alle volwassenen dat inspireert en verleid tot betaalde afname van producten en activiteiten. Met als doel een evenwichtiger financieringsmix en een steviger financiële basis. Wij volgen de discussie nauwgezet, praten steeds vaker mee en zetten de komende jaren de eerste stappen. Los van deze ontwikkelingen zijn we met de gemeenten in gesprek over meerjaren subsidieafspraken, op basis van meer eigentijdse prestatieafspraken die beter recht doen aan de maatschappelijke bibliotheek.

Kwaliteitszorg

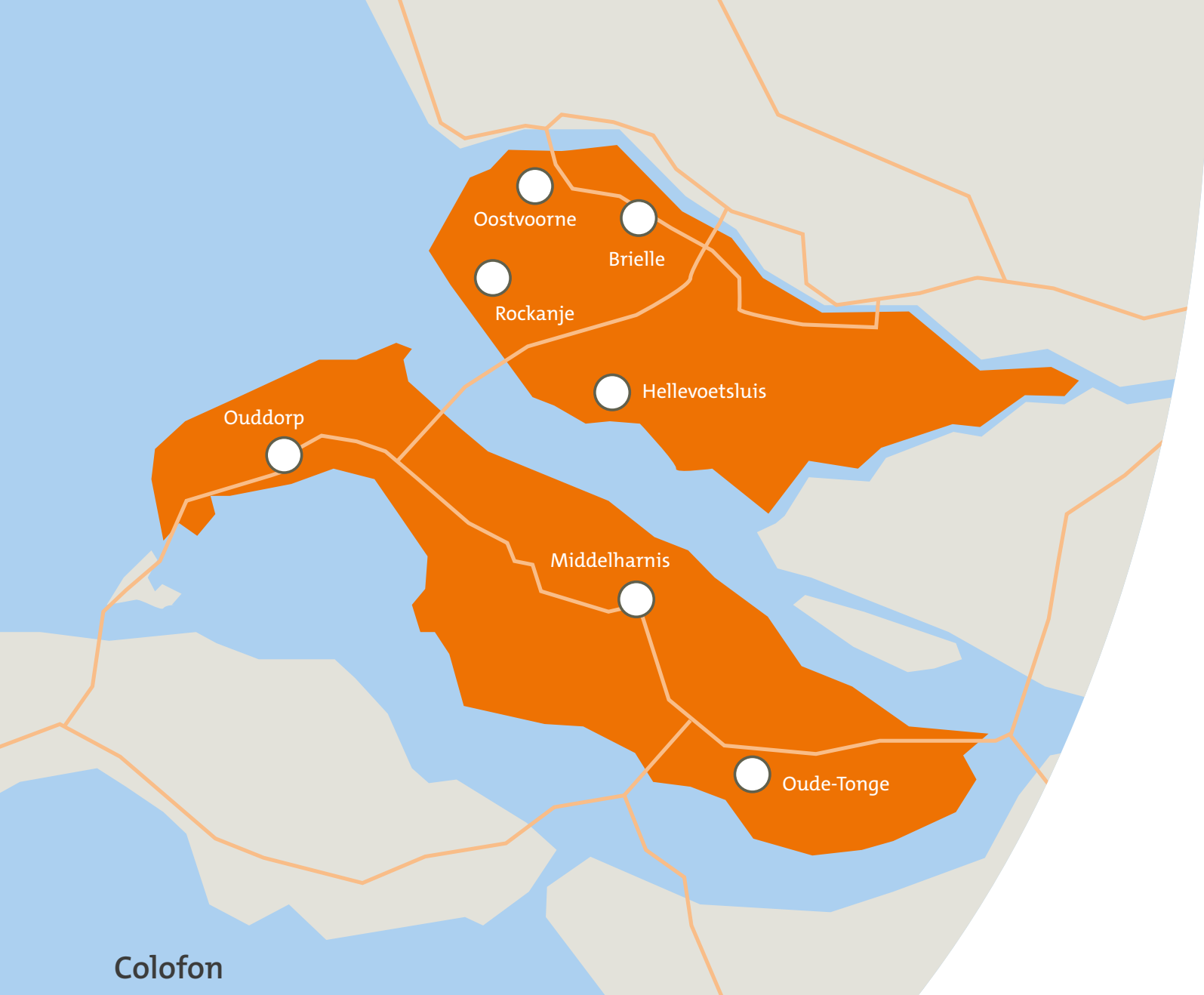
Kwaliteitszorg wordt ingezet om de effectiviteit en de efficiency te waarborgen. Uitgangspunt voor de kwaliteitszorg is de planning & control cyclus. Deze wordt twee jaarlijks tegen het licht gehouden. Mede op basis van het beleidsplan wordt elk jaar een integraal jaarplan opgesteld. De input daarvoor komt van de teams in jaarwerkplannen. Tenminste één maal per vier jaar houden we tevredenheids- en wensenonderzoeken onder verschillende doelgroepen. Jaarlijks vindt een accountantscontrole plaats op basis van de jaarrekening. De Raad van Toezicht keurt de jaarrekening goed, inclusief het rapport van bevindingen van de accountant. Tweejaarlijks besteedt de Raad van Toezicht samen met de directeur-bestuurder aandacht aan risicomanagement. De Raad van Toezicht functioneert op basis van de cultural governance code. Elke vier jaar wordt door de Stichting Certificering Openbare Bibliotheken een audit uitgevoerd. De eerst volgende zal plaatsvinden in het najaar van 2021.

Slotwoord

Bedankt voor het lezen van ons plan. Spreekt het u aan? Ziet u kansen, wilt u meedoen? Klop bij ons aan of loop binnen. Misschien komt u ons tegen op school, bij een evenement, op straat. Wij gaan graag het gesprek aan en kijken ernaar uit om samen met u te bouwen aan de bibliotheek van nu.

Medewerkers en vrijwilligers van Bibliotheek Zuid-Hollandse Delta





Colofon





Tekst en (beeld)redactie: Bibliotheek Zuid-Hollandse Delta, Hellevoetsluis

Vormgeving: Miek Geeft Vorm, Ouddorp

Juni 2021

de Bibliotheek 
Zuid-Hollandse Delta

www.bzhd.nl

-  Bibliotheek Zuid-Hollandse Delta
-  bibliotheekzhd
-  bibliotheekzhd
-  Bibliotheek Zuid-Hollandse Delta