

Jaarverslag 2006

Cubiss

Inhoudsopgave

1	Introductie	3
2	Steunfunctietaken	5
2.1	Leefbaarheid en consulentschap	5
2.2	Uitmarketingburo	5
2.3	LiBra	6
3	Netwerktaken	7
3.1	Kennis en Innovatie Centrum (KIC)	7
3.1.1	Taken Informatie	7
3.1.2	Taken verbeteren interne bedrijfsvoering	8
3.1.3	Taken Onderwijs	8
3.1.4	Taken Marketing	9
3.2	Structurele verankering innovatieprojecten	10
3.3	Logistiek & Vervoer	11
4	Facilitaire taken	12
4.1	Marketing, Sales & Communicatie	12
4.1.1	Onderzoek	12
4.1.2	Marketing	13
4.1.3	Communicatie	13
4.1.4	Sales	14
4.1.5	Klantenservice	15
4.2	Bedrijfsontwikkeling	15
4.2.1	HRM	15
4.2.2	Financiële administratieve diensten	17
4.2.3	Facility management	17
4.3	Innovatie & Informatisering	18
4.3.1	Afdeling ICT	18
4.3.2	Innovatie advies	19
5	Fricietaken	21
5.1	Bibliobussen	21
5.2	Collecties	21
5.3	Consulenten	22
5.4	InterBibliothecair Leenverkeer (IBL)	22
6	Raad van Toezicht, Raad van Bestuur en management	23
7	Bijlage	24
8	Bijlagen	26

1 Introductie

De actualiteit dringt zich makkelijker op dan de geschiedenis. Wanneer er sprake zal zijn geweest van toekomstbepalende veranderingen kan pas later worden vastgesteld. Maar als we deze relativerende opmerkingen even achter ons laten, mogen we aan 2006 toch wel een paar richtinggevende discussies en veranderingen toeschrijven.

Zoals overigens in een groot deel van het land is in Brabant ook het idee verlaten dat de Provinciale Steun Organisatie (PSO) Cubiss 'slechts' een facilitair bedrijf zou zijn. Er zijn publieke bovenlokale taken die als gevolg van de netwerkvorming in betekenis en omvang toenemen. De discussie werd door Cubiss aan de hand van de notitie 'Cubiss tussen Publiek en Privaat' in 2006 aangezwengeld.

De opvatting dat er op regionaal/provinciaal niveau drie partners ,Provincie, Provinciaal Directeuren Overleg (PDO) en PSO, in de bibliotheekvernieuwing en het bovenlokale netwerk actief zijn - en hun eigen inbreng hebben - blijkt ook landelijk gedeeld te worden.

Rol en portfolio

Door een steeds helderder afbakening van welke taken op welk niveau belegd dienen te worden (basisbibliotheek, provinciaal, landelijk) ontstaat gewenste duidelijkheid over de rol van Cubiss. Wat op lokaal niveau kan, moet daar ook belegd worden en dat geldt zeker voor de directe uitlevering van primaire bibliotheekproducten aan eindgebruikers. Dat heeft voor een aantal diensten en producten directe gevolgen:

- Collecties: na overleg werd de einddatum voor de provinciaal gesubsidieerde collecties bij Cubiss gelegd op 31 december 2007. In onderzoek is of er kostendekkend nog collectieactiviteiten door Cubiss aan het netwerk zullen worden geleverd.
- Inlichtingen, quick reference etc. Alleen servicemanagementtaken blijven bij Cubiss. Het direct beantwoorden van vragen door eindgebruikers is het werk van de bibliotheek zelf.
- Bibliobussen moeten op een andere basis worden gecontracteerd en de inhoudelijke verantwoordelijkheid moet bij de bibliotheek liggen. Daarnaast speelt een vervangingsbehoefte vanuit het concept servicepunten.

Daar waar effectiviteit- en efficiencyvoordelen behaald kunnen worden is het provinciaal niveau het logische speelveld.

De landelijke discussie is door ons niet geschuwd. Als provinciale tussenlaag is het immers van levensbelang dat het drielagenmodel door alle spelers wordt (h)erkend. De conceptuele duidelijkheid van de taakverdeling moet worden vertaald naar een nieuw portfolio en deze omvorming hield en houdt de 'Cubiss' organisatie sterk bezig. Er wordt afscheid genomen van taken die jarenlang het hart van de organisatie vormden. Langzaam maar zeker wordt uit het 'centrale bureau' een tweedelijns dienstverlener geboren. In 2007 zullen missie en visie opnieuw worden vastgesteld.

De hybride organisatie die Cubiss nu is kan alleen goed worden bestuurd indien de bedrijfsprocessen en de daardoor voortgebrachte resultaten transparant worden gemaakt. Daar hebben we veel energie in gestoken die in 2007 rendement moet opleveren.

Vorming basisbibliotheken

De laatste 'oude' werkgeverstaken zijn vanuit Cubiss overgedragen aan zelfstandige bibliotheken en daarmee is de vorming van de basisbibliotheken formeel afgerond. Wij maken er geen geheim van dat we sommige basisbibliotheken te klein vinden om de gewenste slag naar functiedifferentiatie te maken, die voor het adequaat vormgeven aan de vernieuwingstaken gewenst is.

Provinciale Steunfunctie

De provincie heeft in 2006 meer en meer duidelijk gemaakt dat Cubiss ook een provinciale steunfunctie heeft zoals er op onderscheiden terreinen bestaan. De onduidelijkheid daarover heeft bij sommigen het idee doen postvatten dat de gelden ook naar de individuele bibliotheken konden vloeien. Om meerdere redenen lijkt dit niet wenselijk:

- Het brengt Cubiss in een ongewenste competitie met de bibliotheken. Bij de beoordeling van Cubiss door de bibliotheken speelt dan steeds mee dat het alternatief is dat ze zelf geld krijgen.
- De provincie moet niet in de primaire bedrijfsvoering van de bibliotheek subsidiëren omdat dit de taak van de gemeente is en er zeker ongewenste substitutie plaats zal vinden.
- Als de subsidie van Cubiss wordt verdeeld over de basisbibliotheken kunnen zij daar ieder voor zich een beperkt aantal mensen voor aanstellen en daarmee nooit de veelheid en verscheidenheid aan taken uitvoeren die Cubiss nu voor het netwerk verzorgt. Dit is de praktische vertaling van het criterium dat taken effectiever en efficiënter moeten kunnen worden belegd op netwerkniveau.
- In toenemende mate constateren wij dat bibliotheken de neiging hebben om de nieuwe taken van de bibliotheek zoals redactiewerk voor het voortgezet onderwijs en de UITpunten, het beantwoorden van Al@din-vragen en Zoek & Boektaken niet als primaire bibliotheektaak op te vatten. Mede vanwege hun neiging te opereren vanuit een instellingsbegroting in plaats vanuit een beleidsbegroting, ziet men dit als een bij voorkeur vanuit de provinciale subsidie te compenseren netwerktaak.

Ten slotte

De taakuitzuivering tussen de bibliotheken en Cubiss en het daarmee scherper worden van de corebusiness heeft ook personele gevolgen. Dat proces is nog niet afgerond. Het tempo van de omvorming wordt mede bepaald doordat ook bibliotheken zich moeten instellen op de nieuwe taakverdeling.

In 2007 zullen we, systematischer dan voorheen, analyseren welke taken we voor het bredere culturele veld kunnen uitoefenen en ons manifesteren in beleidsmatige thema's als leefbaarheid. Deze omvormingen zullen in grote lijnen hun beslag moeten krijgen in 2007 en 2008. Dit laat onverlet dat verandering voor een tweedelijns dienstverlening het parool zal blijven. Alleen zo kan worden ingespeeld op de inhoudelijke en bedrijfsmatige ontwikkelingen bij de klanten.

Drs. J.W.M. Kok
Directeur/bestuurder

2 Steunfunctietaken

Cubiss heeft in 2006 een rol gespeeld in het proces heroriëntatie steunfunctie door de provincie Noord-Brabant. De horizontale verantwoording die de provincie van al haar steuninstellingen gaat vragen, is voor het bibliotheekwerk tot stand gekomen binnen afspraken tussen het DOBB, de provincie Noord-Brabant en Cubiss, neergelegd in het eind 2006 getekende convenant.

2.1 Leefbaarheid en consulentenschap

De voorsprong die Cubiss hiermee heeft bereikt is er mede oorzaak van dat de provincie voor haar programma in het kader van leefbaarheid en de invulling van het provinciaal consulentenschap Cubiss het vertrouwen heeft gegeven aan deze steunfunctietaken invulling te gaan geven. De eerste stap in deze richting is in 2006 gelegd door na een interne conferentie een visiedocument samen te stellen die de basis moet vormen voor een leefbaarheidprogramma voor 2007.

2.2 Uitmarketingburo

Het Uitmarketingburo is op initiatief van de Provincie Noord-Brabant in 2003 opgericht om Brabantse culturele instellingen extra marketingdeskundigheid te bieden met als doel meer publiek aan cultuur te laten deelnemen.

Het nieuwe managementteam van Cubiss is van mening dat het onderbrengen van Uitmarketingburo bij Cubiss de garantie is voor een optimale synergie tussen de marketing van culturele instellingen en bibliotheken.

Het Uitmarketingburo onderscheidt de volgende belangrijke kerntaken:

- **Onderzoek**
Specifiek marktonderzoek naar bezoekersgedrag maakt gericht en daarmee effectief marketingbeleid mogelijk. Het Uitmarketingburo brengt onder meer het aanbod van cultuur in Brabant en de cultuurparticipatie van de Brabander in kaart. Daarnaast worden ook wensen en behoeften van specifieke doelgroepen onderzocht.
- **Training en opleiding**
Door gerichte training en scholing wordt getracht de professionaliteit van de marketing en culturele communicatie te bevorderen. Het Uitmarketingburo biedt in samenwerking met partners training en scholing op gebied van marketing, onderzoek en communicatie aan. Ook sectorale kennisvergroting wordt ondersteund.
- **Netwerkvorming**
Voor netwerkvorming wordt jaarlijks een viertal bijeenkomsten georganiseerd voor de culturele sector. Dit wordt op lokaal, regionaal of sectoraal niveau gedaan. Doel hiervan is het stimuleren van uitwisseling van bestaande kennis en openingen bieden voor nieuwe samenwerking.
- **Collectieve projectontwikkeling**
Op basis van onderzoeksresultaten en netwerkvorming worden nieuwe projecten gestart met als doel het vergroten van de cultuurparticipatie. De projecten worden in

samenwerking met culturele- en steunfunctie instellingen, UITpunten, Uitinbrabant.nl, en de provincie Noord-Brabant ontwikkeld.

- **Cultuur en economie**

Vanuit haar expertise heeft het Uitmarketingburo in 2006 een start gemaakt met het project 'Cultuur en economie'. Er bestaan met dit project goede mogelijkheden om binnen het culturele veld binnen Noord-Brabant de samenwerking nog beter vorm te geven. Met de opzet voor Culturele Hoofdstad 2018 liggen er veel kansen voor het Uitmarketingburo.

De activiteiten van het Uitmarketingburo zullen in 2007 en 2008 doorlopen. Omdat ze daarna eindigen en Cubiss over de afloop nog geen afspraken gemaakt heeft met de provincie hebben Uitmarketingburo en Cubiss al voor de absolute einddatum bewegingen ingezet die erop zijn gericht:

- De opgedane contacten met het culturele veld te onderhouden/benutten.
- De Uitmarketingburo-medewerkers waar mogelijk in te zetten voor bestaande en nieuwe Cubisstaken zowel in de publieke als de private sfeer.

2.3 LiBra

LiBra is als provinciale steunorganisatie voor de professionele letteren gehuisvest bij Cubiss. Vooralnog heeft de discussie in 2006 over herhuisvesting van deze steunfunctie nog niet geleid tot een vertrek.

3 Netwerktaken

Cubiss heeft zich in 2006 ingespannen om haar belofte aan het DOBB waar te maken dat structurele taken die voortvloeien uit de vernieuwingsprojecten als netwerktaken door Cubiss zullen worden opgepakt. Dit heeft van Cubiss het nodige gevraagd:

- Mobilisatie van bestaande kennis en competenties, verwerven van nieuwe kennis bij bestaande mensen of het inhuren dan wel aannemen van additionele kennis.
- Flexibiliteit ten aanzien van het invullen van de netwerktaak en het vrijmaken van gelden door het afstoten van frictietaken, dan wel het verleggen van prioriteiten.
- Inschatting van de benodigde structurele tijdsbesteding en het opnemen ervan in de begroting. Voor ca. € 500.000,- is gedurende 2006 al ruimte geschapen om dit binnen het door de provincie aan Cubiss toegekende subsidiebedrag van € 3.900.000,- in te passen.

3.1 Kennis en Innovatie Centrum (KIC)

Het Kennis en Innovatie Centrum heeft in 2006 op de volgende wijze vorm gekregen: Het DOBB heeft een viertal thema's benoemd, waarop men van Cubiss tweede lijns ondersteuning verwacht:

- Informatie
- Verbeteren interne bedrijfsvoering
- Onderwijs
- Marketing

Cubiss heeft een projectorganisatie opgericht, waarbij voor elk van deze thema's een KIC-starter (projectleider) is benoemd die de opdracht heeft om alle bestaande activiteiten en nieuwe plannen voor 2007 in een kennisprogramma te plaatsen waarover het DOBB geïnformeerd zal worden.

Daarnaast is aan het KIC het thema leefbaarheid toegevoegd.

Verder is geïnventariseerd (kwalitatief en kwantitatief) welke landelijke en regionale overlegstructuren er jaarlijks zijn, binnen welke thema's deze plaats vinden en wat de aanbeveling is om deze in het KIC op te nemen. Tevens zijn alle kennisoverdrachtmomenten (forums, studiedagen, trainingen) als netwerktaak in het KIC opgenomen. Deze werkwijze garandeert een planmatige benadering van alle voor het netwerk te verzamelen en uit te dragen kennis, die in nauw overleg met de afnemers wordt geprioriteerd.

3.1.1 Taken Informatie

Het DOBB wil met het thema Informatie de nieuwe functie van bibliotheken als informatiemakelaar onderstrepen. Het gaat hier om het ontsluiten van andere dan bibliotheekcatalogi (heemkundekringen, erfgoedinstellingen), maar het kan ook betrekking hebben op het uitbouwen van cultuurinformatie (UITpunten) of zorg en welzijn (sociale kaart, WMO) m.b.v. de G!DS. KIC-taken hierbinnen zijn:

- Studie & onderzoek naar de landelijke ontwikkelingen en de gevolgen voor zowel individuele bibliotheken als het netwerk.

- Kennismanagement over de digitale bibliotheek en de bibliotheek als informatie makelaar (digitale content).
- Communicatie en kennisoverdracht (nieuwsbrieven en studiedagen).
- Vraagbaakfunctie.

3.1.2 Taken verbeteren interne bedrijfsvoering

Zowel Kwaliteitszorg en Benchmark als Professionalisering zijn speerpunten voor zowel 2006 als de komende jaren.

Het invoeren en continueren van kwaliteitszorg is de verantwoordelijkheid van elke bibliotheek. Cubiss ondersteunt en adviseert in dit proces. Naast het traject van certificering is er het DOBB project 'Kwaliteitszorg en Benchmark' waarin een drietal medewerkers van Cubiss participeren. Het doel van dit project is om in alle Brabantse basisbibliotheken een nulmeting (op basis van het INK model) te laten uitvoeren om vervolgens aan kwaliteitsverbetering te werken. In 2006 is een groot aantal nulmetingen verricht in Noord-Brabant en zijn adviezen gegeven aan organisaties over het mogelijke vervolgtraject.

Professionalisering heeft twee componenten: de financiële netwerktaak bij de implementatie en begeleiding van de nieuwe financiële standaarden zoals ontwikkeld door de VOB en het Procesbureau, de HRM component waarbij de functies innovatie, opleiding, een management development traject en dergelijke belangrijke aspecten zijn. Een van de netwerktaken waarmee gestart is behelst het maken van een plan van aanpak om te komen tot een HBO-opleiding voor domeinspecialisten. De KIC taken zijn onder te verdelen naar:

- Studie & onderzoek
- Kennismanagement over de verbetering interne bedrijfsvoering
- Communicatie en kennisoverdracht (nieuwsbrieven en studiedagen)
- Vraagbaakfunctie

3.1.3 Taken Onderwijs

Educatief werk is een onmisbaar onderdeel van het bibliotheekwerk, passend in de kernfunctie Ontwikkeling en Educatie, maar ook aansluitend bij de functies Kunst en Cultuur, Lezen en Literatuur in de structuur van de nieuwe basisbibliotheek. Het educatieve en culturele beleid maakt integraal onderdeel uit van het beleid van de basisbibliotheek; het is niet meer weg te denken. Bij de vorming van basisbibliotheken worden de bibliotheken onder meer geconfronteerd met de vraag hoe het educatieve beleid er in de nieuwe organisatie moet uitzien. Gesprekken over nieuwe structuren en doelgroepen moeten leiden tot een nieuwe invulling van taken. In veel gevallen zullen lokale plannen vertaald moeten worden naar een bovenlokaal concept waarmee alle participerende bibliotheken kunnen instemmen. De verschillen in visie en uitvoering moeten worden overbrugd.

Cubiss ontwikkelt al bijna tien jaar producten die een ononderbroken leeslijn bevorderen vanaf de vroeg en voorschoolse educatie tot aan de brugklassen van het voortgezet onderwijs. De kosten voor de ontwikkeling van leesbevorderingsproducten en het in veel gevallen ondersteunen van bibliotheken vallen binnen de KIC-taken. Het daadwerkelijk

via de bibliotheek leveren van deze producten aan scholen en instellingen is een facilitaire taak. De productie-, verkoop en distributiekosten worden volledig gedekt door de opbrengsten. Naast leesbevordering vallen de volgende onderdelen binnen het KIC:

- Studie & onderzoek naar leesbevordering en betrokkenheid bibliotheek
- Kennismanagement over het onderwijs, taalontwikkeling en leesbevordering
- Communicatie en kennisoverdracht (nieuwsbrieven en studiedagen)
- Vraagbaakfunctie

Cubiss is organisator en stimulator in Brabant van de nationale voorleeswedstrijd. Met het product Elastiek, een leesbevorderingsproduct voor het VMBO, heeft Cubiss in 2006 de Victorine van Schaickprijs gewonnen.

3.1.4 Taken Marketing

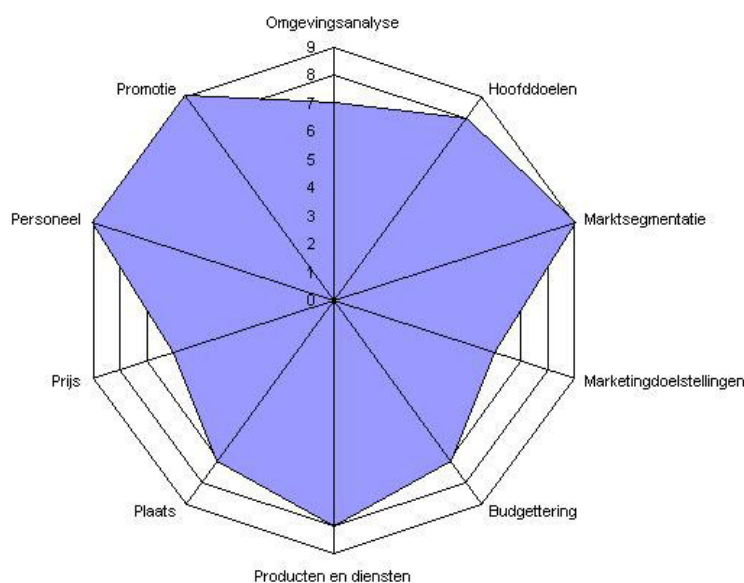
De hoofddoelstellingen zoals deze in 2006 zijn gedefinieerd luiden:

- Strategisch verankeren van marketing (= marketing op de dagelijkse agenda van directies)
- Organisatorisch verankeren van marketing (= vertaling naar organisaties, management, medewerkers)
- Aan de slag met marketing (= van papier naar praktijk)
- Van elkaar leren op het gebied van marketing

Om bovenstaande doelstellingen te kunnen bereiken zijn enkele mogelijke benaderingen bepaald, die in 2006 zijn geïnitieerd en in 2007 verder ontwikkeld zullen worden:

- In kaart brengen (per bibliotheek):
 1. De mate van marktgerichtheid (= o.m. klantgerichtheid en concurrentiegerichtheid) - huidige situatie/gewenste situatie.
 2. De stand van zaken van marketingbeleid (= positionering, planning, marketingdoelstellingen, -strategieën, -budgetten, activiteiten) - huidige situatie/gewenste situatie.
 3. Vaststellen marketingprioriteiten.
- Uitontwikkelen (ten behoeve van alle bibliotheken):
 4. Praktisch hanteerbare analyse- en marketinginstrumenten, stappenplannen, checklists etc.
 5. Programma's op het gebied van organisatie- en managementontwikkeling, die aansluiten op gekozen marketingstrategieën.
 6. Kennis- & Informatiesysteem.

In 2006 is een start gemaakt met de communicatie door middel van een zelfscan in de vorm van een zgn. marketing prioriteitenscan.



Daarnaast zal binnen KIC Marketing getracht worden om alle landelijke, provinciale en lokale initiatieven zo optimaal mogelijk op elkaar af te stemmen om desinvesteringen te voorkomen.

3.2 Structurele verankering innovatieprojecten

Een aantal netwerktaken -voortgekomen uit de DOBB vernieuwingsprojecten- zijn in de loop van 2006 door Cubiss opgepakt. Het gaat hierbij voornamelijk om taken die in het marsrouteplan staan vermeld onder ICT & infrastructuur met als speerpunten:

- Alle producten van bibliotheek.nl beschikbaar voor het netwerk
- Automatiseringssystemen onderling uitwisselbaar

Beheer a-select server

Met de implementatie van de a-select server (authenticatie t.b.v. Zoek & Boek) is het mogelijk om bezitsgegevens uit te wisselen en de authenticatie te regelen voor leden die via bibliotheek.nl een boek willen lenen. Cubiss verzorgt het totale Brabantse service management en onderhoud van dit product.

Service management

Naast de implementatie van Zoek & Boek is ook het service management van Al@din bij Cubiss belegd. Tevens anticipeert Cubiss op het service management van de G!ds en

schoolbieb.nl dat na afronding van deze projecten medio 2007 bij Cubiss belegd gaat worden.

Hosting Brabant catalogus

Cubiss beheert en onderhoudt de Brabant catalogus, de voor deze catalogus noodzakelijke koppelingen met de afzonderlijke lokale bibliotheeksystemen, alsmede de zoekmachine voor de bibliotheeksector: de 'aquabrowser'.

3.3 Logistiek & Vervoer

Binnen de netwerktaken die voor de Brabantse bibliotheken in opdracht van de provincie worden uitgevoerd, worden alle vestigingen van de bibliotheken in Noord-Brabant twee keer per week via een vastgestelde route bezocht. Eind 2006 bedraagt het aantal stops per week 343.

De operatie met de aanlevering van alle nieuwe boeken voor alle Brabantse bibliotheken is goed uitgevoerd.

Het aantal colli dat vervoerd wordt is opgelopen van 3,52 aan het begin van het jaar naar gemiddeld 5,15 in het vierde kwartaal. Het totaal aantal colli in 2006 bedraagt 65144 stuks.

In het vierde kwartaal is gestart met het meenemen van een aantal servicepunten, waardoor de benutting van de routes is toegenomen.

Binnen de logistieke organisatie worden ook de werkzaamheden verricht betreffende het 'koppelen' van nieuwe boeken aan het systeem door middel van Bicat. Tevens wordt ook de fysieke controle en de administratieve controle van de aangeleverde boeken van NBD gedaan. Het aantal bibliotheken dat deze vorm van dienstverlening bij Cubiss afneemt loopt gestaag op.

4 Facilitaire taken

4.1 Marketing, Sales & Communicatie

De afdeling Sales & Marketing is in 2006 opgericht vanuit de nieuwe organisatiestructuur van Cubiss. Onder deze afdeling vallen een aantal bestaande secties, te weten: Marketing & Communicatie, Onderzoek, Uitmarketingburo en Klantenservice. Daarnaast is Sales toegevoegd om een impuls te geven aan het vraaggestuurde cultureel ondernemerschap van Cubiss.

Door de afdeling in de lijn naast de andere afdelingen op te nemen wordt bereikt dat zij naast de interne marketing, communicatie en onderzoek beter in staat worden gesteld om ook extern de kennis en expertise in te zetten. Naast het feit dat het Uitmarketingburo op inhoudelijk vlak veel overeenkomsten heeft met marketing en communicatie, wil Cubiss eveneens bereiken dat Uitmarketingburo meer dan voorheen intrinsiek onderdeel gaat uitmaken van Cubiss.

In 2006 heeft de afdeling Sales & Marketing een gezonde groei doorgemaakt, zowel op het gebied van nieuwe opdrachten als op het gebied van het aantrekken van nieuwe medewerkers die een extra impuls hebben gegeven aan de ontwikkeling van de afdeling. Door de grote kennis en expertise die momenteel op de afdeling aanwezig is, heeft zij een goede naam binnen én buiten Brabant kunnen opbouwen. Dit heeft in 2006 geresulteerd in een aantal nieuwe en uitdagende opdrachten voor bibliotheken en andere culturele instellingen, waarbij de verwachting voor de ontwikkeling in 2007 zeer positief is te noemen.

4.1.1 Onderzoek

De afdeling Onderzoek levert producten en diensten op het gebied van onderzoek die kwaliteit en professionaliteit uitstralen. Met de uitbreiding in bezetting bij Onderzoek is de verwachting dat meer en breder kan worden ingezet, aangezien Cubiss een goede naam in Nederland heeft opgebouwd op onderzoeksgebied.

In 2006 is ingezet op verbreding van het dienstenpakket en de benadering van opdrachtgevers buiten het bibliotheekveld. Ook voor de interne organisatie kan door de uitbreiding vaker een beroep worden gedaan op de afdeling Onderzoek om nieuwe acties gericht te kunnen meten op de effectiviteit.

Naast opdrachten voor bibliotheken hebben ook een aantal onderwijsinstellingen en Stichting Lezen in 2006 gebruik gemaakt van de kennis en expertise van Onderzoek. Voor het VOB heeft Onderzoek een uitgebreide evaluatie uitgevoerd voor de campagne Nederland Leest.

Als toegevoegd product op de klant- en medewerkerstevredenheidsonderzoeken, die vanuit de netwerkgelden worden uitgevoerd is in samenwerking met de afdelingen Organisatieontwikkeling en Kwaliteitszorg een workshop ontwikkeld voor directie en management om de resultaten van de diverse onderzoeken zo optimaal mogelijk te kunnen inbedden.

De toepassing van digitale vragenlijsten is verder uitgebreid en biedt ook goede kansen voor toekomstige opdrachten. Intern heeft Onderzoek ondersteuning gegeven aan de diverse afdelingen met evaluaties van studiedagen, symposia en producten.

4.1.2 Marketing

De afdeling Marketing heeft in 2006 een gezonde groei laten zien, zowel op het gebied van aangenomen projecten als de bezetting.

Intern heeft Marketing zich intensief beziggehouden met de positionering van Cubiss in haar nieuwe rol, en heeft een goede basis gelegd voor de marketingstrategie van Cubiss. Extern zijn er een aantal bestaande, maar ook nieuwe projecten opgepakt.

De afdeling is een steeds meer zichtbare en professionele partner in het veld van bibliotheken en culturele instellingen binnen én buiten Brabant. Zij levert kwalitatief waardevolle diensten en draagt door middel van projecten actief bij aan het succes van de klanten. Samen met de collega's van het Uitmarketingburo kan hoogwaardige kennis en expertise van marketinginstrumenten op strategisch, tactisch en operationeel vlak voor alle doelgroepen worden ingezet.

In 2006 hebben alle afdelingen binnen Cubiss een beroep gedaan op advies en begeleiding op het gebied van marketing. Zo werd onder andere samen met de afdeling Bedrijfsontwikkeling, Servicedesk Personeel eind 2006 het e-boekpersoneel gelanceerd, dat door bibliotheken zeer positief is onthaald.

Het project BMO, uit 2005, is verder geprofessionaliseerd en uitgerold binnen de Brabantse bibliotheken. Ook vanuit de rest van Nederland is interesse getoond voor deze tool. Het doel van BMO is het ontwikkelen van een systeem waarmee het mogelijk is om persoonlijke en uitleengegevens op een eenvoudige manier te ontsluiten zodat deze informatie geschikt is voor klantsegmentatie en doelgroepanalyses. Daarnaast moest het mogelijk worden om klanten op basis van hun leengedrag te voorzien van informatie op maat. Dit doel ligt in dezelfde lijn als de lijn van het VOB met betrekking tot klantbehoud. Voor VOB zijn enkele marketingopdrachten uitgevoerd, onder andere de telemarketinggids. Deze gids is voor veel bibliotheken een handige checklist om succesvol telemarketing te bedrijven. Enkele bibliotheken hebben aangegeven om hiermee te willen starten en hierbij een beroep willen doen op de expertise binnen Cubiss in het kader van de Boekenweek in maart 2007.

Er is advies uitgebracht over de marketing van het cultureel ondernemerschap voor bibliotheken dat, bij toekenning van subsidie, in 2007 een vervolg gaat krijgen.

Samen met collega's van het Uitmarketingburo is in 2006 voor een aantal culturele instellingen op individueel niveau advies uitgebracht voor hun (strategische) marketingplannen.

4.1.3 Communicatie

De afdeling Communicatie heeft zich in 2006 nog verder geprofessionaliseerd. Door de verscheidenheid aan opdrachten en uitbreiding van de beschikbare capaciteit en specifieke expertise is een breder aanbod ontwikkeld op basis van behoeften vanuit de markt.

Intern heeft de afdeling Communicatie zich verder ontwikkeld als een onmisbare schakel bij alle uitingen die Cubiss richting haar opdrachtgevers uitdraagt, met name de reguliere

digitale nieuwsbrieven Cubiss Courant en Cubissness, de eindredactie van de website, de bewaking van de huisstijl en diverse communicatiemiddelen gericht op producten en diensten van Cubiss. Verder is in 2006 het persplan voor Cubiss opgesteld dat begin 2007 zal worden geëvalueerd.

Om een beeld te krijgen van de omgeving waarin een bibliotheek opereert, zijn alle stakeholders in kaart gebracht voor de Brabantse bibliotheken.

Extern heeft Communicatie de projectleiding gevoerd over twee DOBB-projecten, te weten: Brabantpas en het project Marketing en Communicatie. Deze projecten zijn van strategisch belang voor de Brabantse bibliotheken om hun nieuwe rol met bestaande en nieuwe klantgroepen te communiceren. Brabantpas heeft betrekking op de implementatie van de Brabantse variant van de Nationale Bibliotheekpas en heeft als doel meerwaarde te creëren aan de Brabantse bibliotheekpas zodat bibliotheekleden extra voordelen genieten (ledenbehoud) en niet-leden geprikkeld worden een lidmaatschap te nemen (ledenwerving). Het project Marketing en Communicatie zorgt voor het opstellen van een provinciaal marketing- en communicatiebeleid en uitwerking van dit beleid op basis van een samenhangend, meerjarig marketing- en communicatieplan op bovenlokaal niveau. De afdeling Communicatie heeft een aantal Brabantse en niet-Brabantse bibliotheken van advies voorzien op strategisch, tactisch en operationeel niveau met betrekking tot hun communicatieplan en -strategie. Voor deze opzet is een aanpak ontwikkeld zodat deze vorm van advies op een gestructureerde wijze binnen bibliotheken kan worden geïmplementeerd.

4.1.4 Sales

De afdeling Sales is nieuw binnen de Cubiss-organisatie en heeft in augustus 2006 de beoogde operationele bezetting kunnen realiseren. Met deze afdeling wil Cubiss enerzijds de klantgerichte benadering naar de opdrachtgevers verder optimaliseren. Door deze activiteit in een aparte afdeling op te nemen kunnen, in nauwe samenwerking met de afdeling Marketing, de klantgroepen en het gewenste producten-/dienstenpakket in kaart worden gebracht en systematisch worden benaderd. Anderzijds is Sales faciliterend naar de interne organisatie door haar kennis en expertise in te zetten om samen met adviseurs van de overige afdelingen de behoefte van opdrachtgevers exact te bepalen.

Op basis van een onderverdeling naar klantgroepen is in 2006 een start gemaakt met het accountplan. Dit accountplan zal voor 2007 als leidraad dienen voor Sales en de rest van de organisatie om op de eerste plaats marktpenetratie te realiseren. Hierbij zal groei worden gerealiseerd door dezelfde producten/diensten aan te bieden op reeds bestaande markten (groei marktaandeel). Dit kan op twee manieren worden ingezet: marktverdieping (meer verkopen aan huidige afnemers) of marktverbreding (nieuwe afnemers zoeken op de bestaande markt).

Op de tweede plaats zal met behulp van het accountplan een toename van de dienstverlening worden gerealiseerd door marktontwikkeling. Marktontwikkeling staat voor het vinden van nieuwe markten of nieuwe toepassingen voor de bestaande producten/diensten.

4.1.5 Klantenservice

In 2006 heeft de Klantenservice zich verder geprofessionaliseerd. Er is definitief vormgegeven aan het werken met een Cubissbrede Klantenservice. Er is een afgebakend gebied (Informatieservice & collecties, Projecten & Advies en ICT) gedefinieerd waarvoor een breed pakket aan services wordt verleend. Verder is de nieuwe opzet voor helpdeskvragen bij de Klantenservice (registratie en classificatie van de calls) binnen het dienstenpakket van Klantenservice opgenomen. Klantenservice is samen met de managementondersteuning primair verantwoordelijk voor het onderhoud van het Customer Relationship Management (CRM)-systeem dat in 2006 definitief is ingericht en een essentieel onderdeel is geworden van de klantgerichte bedrijfsvoering van Cubiss.

4.2 Bedrijfsontwikkeling

4.2.1 HRM

HRM advies

Elke ontwikkeling binnen een onderneming vereist een voortdurende afstemming van de organisatie en mensen op de ambities en plannen van de bibliotheek.

Cubiss heeft haar HR adviseurs in 2006 ingezet op strategisch, operationeel en tactisch niveau. Een actuele klantvraag op strategisch niveau is bijvoorbeeld dat een basisbibliotheek geen HR-medewerker in dienst heeft maar wel graag ondersteuning op het gebied van HR wenst. Voorbeelden hiervan zijn het opzetten van strategisch personeelsbeleid, waarbij de vertaalslag wordt gemaakt naar de inrichting van de structuur, de cultuur en de managementstijl.

De adviseurs zijn onder meer ingezet op complexe verandertrajecten zoals de invoering van functiehuis, OBIP+ en functiewaardering. Ook op tactisch en operationeel niveau zijn de HR-adviseurs aan het werk, bijvoorbeeld als vervanging bij zwangerschapsverlof en op het gebied van in- door- en uitstroom. Dit kan op basis van detachering of op basis van een gedefinieerd project. Daarnaast zijn de professionals ook aan het werk als interim manager.

De Cubiss HR-adviseur functioneert zowel als accountverantwoordelijke als ook als aanspreekpunt op HRM gebied voor de inlenende organisatie. Dit zorgt voor duidelijkheid, korte lijnen en dus snelheid waar dit nodig is. De vraag vanuit de klant wordt meer divers waardoor een wisselende behoefte ontstaat aan HRM expertise. Dit varieert van allerhande vragen op het gebied van in- door- en uitstroom tot concrete zaken als het opmaken van contracten en formatiebeheer.

Dus naast de inzet van een allround HR-adviseur biedt Cubiss tevens de mogelijkheid om te beschikken over de complete HRM expertise, inclusief het juridische deel.

De bibliotheken zijn volop in beweging en de HR-adviseurs zijn in vele bibliotheken werkzaam. Er is een duidelijke trend waarneembaar dat aan het formuleren en implementeren van strategisch HR management in de organisaties steeds meer belang wordt gehecht.

Ontwikkeling en Opleiding

Door de vele ontwikkelingen in de bibliotheken heeft het professionaliseren van de medewerkers door ontwikkeling en opleiding prioriteit.

Het ontwikkelen en geven van maatwerktrainingen heeft een hoge vlucht genomen, mede omdat elke bibliotheek een specifieke visie, missie, cultuur en doelstellingen heeft bepaald. Trainingen dienen dus afgestemd te worden op lokale situaties en ingebed in de praktijk van het werk. In verband met de grote vraag naar dit soort trajecten zal nog een opleidingsadviseur worden aangesteld in januari 2007.

Door het ontstaan van de basisbibliotheken is het aantal inschrijvingen van open trainingen teruggelopen. Opleidingstrajecten in het kader van organisatieontwikkeling en professionalisering vragen immers om maatwerk. Cubiss heeft als gevolg hiervan het besluit genomen om met ingang van 2007 geen standaardaanbod meer in haar dienstverlening op te nemen.

Juridische Advies

De juridisch adviseur heeft in 2006 zowel in Noord-Brabant als in Gelderland en Limburg ondersteuning verleend aan bibliotheken.

Onder leiding van de juridisch adviseur zijn voor alle Brabantse bibliotheken twee collectieve zorgverzekeringen afgesloten met VGZ en CZ. Tevens wordt deelgenomen aan voorbereidingsessies met betrekking tot CAO zaken, zoals wat wenselijk zou zijn in de toekomstige CAO. Hierbij kan men denken aan salarisschalen, functiehuis en aanverwante zaken.

De juridisch adviseur is de verantwoordelijke achter het nieuwe product: het e-boekpersoneel, dat sinds oktober 2006 in de lucht is. In dit digitale handboek voor bibliotheken staan zowel alle CAO-aspecten voor de bibliotheken als wet- en regelgeving. Tevens kan dit e-boekpersoneel aangevuld worden met bibliotheekspecifieke regelingen. In het laatste kwartaal is dit e-boekpersoneel vrij en kosteloos toegankelijk gemaakt voor alle bibliotheken in Nederland. Dit resulteerde in 146 aanmeldingen uit heel Nederland. In het eerste kwartaal 2007 zullen de bibliotheken, voor verdere afname, zich moeten abonneren op dit nieuwe product. Het aantal abonnementen ziet er veelbelovend uit.

Advies kwaliteitszorg

Anticiperend op de prioriteiten binnen de bibliotheken van de komende jaren heeft Cubiss in het laatste kwartaal 2006 twee medewerkers aangenomen die zich specifiek gaan bezighouden met kwaliteitszorg. Samen met twee HR-adviseurs die ook kwaliteitszorg in hun pakket hebben, kan dit team de klanten bijstaan in alle fases om de komen tot certificering. Bibliotheken moeten aantoonbaar maken dat ze aan kwaliteitseisen voldoen. Kort samengevat komt dit op het volgende neer:

- Is er een (meer)jarenbeleid geformuleerd op verschillende aandachtsgebieden?
- Wordt de tevredenheid van klanten, medewerkers en maatschappij gemeten?
- Wordt de PDCA-cyclus toegepast in de bedrijfsvoering?

In 2007 wordt er verder gegaan met het maken van bibliotheek specifieke plannen van aanpak om tot kwaliteitsverbetering te komen.

Tevens heeft Cubiss samen met Bibliotheekhuis Limburg en Biblioservice Gelderland een virtueel kwaliteitscentrum opgericht. Het doel van dit expertise centrum is het bieden van ondersteuning op alle facetten van kwaliteitszorg op het terrein van advies en begeleiding. Vanuit dit expertisecentrum in 2006 een quick-scan gemaakt van de algemene situatie van alle bibliotheken in Limburg. In 2007 worden er maatwerkplannen van aanpak per bibliotheek ontwikkeld door het expertisecentrum

Service Desk

De Service Desk richt zich op de volgende dienstverlening: salarisadministratie, personeelsadministratie en verzuimadministratie. In 2006 is het aantal medewerkers van organisaties, zowel in het bibliotheekveld als in culturele instellingen, dat hun salarisstroomkjes via de Service Desk ontvangt toegenomen tot ruim 1100 medewerkers ten opzicht van ca. 950 personen in 2005. In december zijn nieuwe SLA's ontwikkeld en uitgestuurd naar de bibliotheken.

4.2.2 Financiële administratieve diensten

De financiële dienstverlening is zo opgezet dat er een compleet pakket aan administratieve dienstverlening kan worden aangeboden:

- Accountancy
- Administratie
- Controlling
- Advisering

Daarnaast worden zaken als aangiften inkomstenbelasting, vennootschapsbelasting, loonbelasting, omzetbelasting en dergelijke aangeboden en uitgevoerd.

Helaas heeft Cubiss moeten constateren dat zij, in de afgelopen paar jaar, onvoldoende de slag heeft kunnen maken binnen deze financiële dienstverlening om als volwaardig partner te worden gezien. Het niveau is duidelijk onvoldoende gebleken voor een zestal bibliotheken. Dit heeft geresulteerd in het opzeggen van de dienstverlening door Cubiss en het onderbrengen hiervan elders.

Door een aantal acties van de kant van Cubiss (bijvoorbeeld aantrekken van nieuwe medewerkers met allround controllers achtergrond en een staat van dienst als adviseur, het opleveren van goede management rapportages, het goed voorbereiden van de planning van de jaarrekeningen 2006 en het adviseren met betrekking tot productbegrotingen) is Cubiss in staat gebleken om de weg omhoog voorzichtig weer te maken. Dit wordt ook erkend door de bibliotheken.

4.2.3 Facility management

Deze afdeling houdt zich bezig met het gebouwbeheer in het algemeen. Hieronder valt het onderhoud, de huisvesting, de beveiliging, de catering en de bedrijfshulpverlening. In 2006 is wederom een deel van de ruimtes verhuurd aan het Brabants Bureau voor Toerisme (BBT) en aan de Algemene Nederlandse Bond voor Ouderen (ANBO West

Brabant). Medio 2007 zal Stichting Zet haar intrek nemen in het gebouw, waardoor het gebouw weer volledig uitgenut zal zijn.

In december is contact gelegd met een extern adviesbureau op het gebied van huisvesting, om in 2007 een start kan worden gemaakt naar een zo optimale huisvesting voor alle partijen. Hierbij wordt tevens de veranderende cultuur en positie van Cubiss als kennisorganisatie met veel adviseurs die voornamelijk bij klanten werken, meegenomen zodat een flexibele kantooromgeving wordt gerealiseerd.

4.3 Innovatie & Informatisering

4.3.1 Afdeling ICT

De afdeling ICT kan 'turn key' automatisering leveren op abonnementsbasis, waarmee cubiss als ASP (Application Service Provider) kan opereren. Een klant hoeft bij afname van deze dienst niet meer te investeren in hardware en software-licenties, waardoor vervangingsvraagstukken en beheerproblematiek tot het verleden behoren.

Bibliotheekautomatisering

Volgens planning zijn op twee na eind 2006 alle klanten van Cubiss gemigreerd naar het BICAT systeem (de laatste twee volgen in het eerste kwartaal van 2007).

Door gebruik te maken van een bij Cubiss ondergebrachte server wordt de bibliotheken de zorg uit handen genomen voor het technische en functionele beheer van het bibliotheek-systeem. Hieronder vallen onder andere het bijhouden van de instellingen van de parameters, het opschonen van het systeem, het maken van back-ups, enz. Binnen dit systeem kan Cubiss extra service verlenen zoals het verzorgen van contributie-inningen, aanmaningskaarten en een breed scala van rapportages.

Op het gebied van bibliotheekautomatisering levert Cubiss de volgende producten en diensten:

- Levering aan scholen van het Educat (B en V) systeem (in nauwe samenwerking met de bibliotheken)
- Bibliotheeksysteem (Bicat) op abonnementsbasis
- Hosting en housing bibliotheekservers (Bicat en Vubis)
- Implementatiediensten
- Installaties patches en upgrades
- Helpdesk, storingsdienst, incidentenregistratie, incidentenafhandeling
- Abonnement centrale server + housing & hosting
- Centrale faciliteiten (functioneel beheer, catalogusonderhoud, standaardrapportages)
- Cataloguswerkzaamheden (doorleveren digitale bestanden)
- Contributie-inning (aanmaningskaarten, acceptgiroformulieren, enz.)
- Centrale logistiek (centraal inwerken en koppelen)
- Maatwerkrapportages

Kengetallen

- Beheer 450 werkplekken
- Verspreidingsgebied 600.000 inwoners

Netwerktaken

Medio 2006 is Cubiss voorzien van een 20Mbit glasvezel verbinding, waardoor breedbandige netwerkdiensten voor en door haar klanten kunnen worden aangeboden:

- Beheer ict infrastructuur (bovenlokaal)
- Beheer lokale netwerken
- Hosting websites

Kengetallen

- 70 VPN-verbindingen
- Beheer centrale Fire Wall
- Beheer centrale internet access

Kantoorautomatisering

- Levering, onderhoud & beheer PC's, thin clients en printers
- Levering van kantoorautomatisering op abonnementsbasis (Server Based Computing)
- Internet, e-mail en office faciliteiten

Kengetallen

- Onderhoud 800 werkplekken

4.3.2 Innovatie advies

Zowel op netwerk- als op lokaal bibliotheekniveau ontwikkelt Cubiss adviesdiensten:

ICT advies

Met betrekking tot specifieke ICT beleidsonderwerpen heeft Cubiss de volgende diensten in haar pakket:

- Advies zelfbedieningsoplossingen (Request for Proposals, selectietrajecten, project management)
- Informatiebeleid (beleidsplannen)
- Quick scan ICT infrastructuur

Advies Leesbevordering

De innovatie adviseurs adviseren en ondersteunen Brabantse bibliotheken bij het leesbevorderingsactiviteiten. Naast basis- en voortgezet onderwijs behoren ook instellingen die de vroeg- en voorschoolse educatie in het programma hebben (peuterspeelzalen, kinderopvang, consultatiebureaus) tot de doelgroep. Om het advies kracht bij te zetten worden concrete leesbevorderingsproducten ingezet:

- Voortouw (Vroeg- en voorschoolse educatie)
- Rode draad (Basisonderwijs)
- Elastiek (Voorgezet onderwijs, met name VMBO)

Advies collectiebeleid

In Brabant zijn de basisbibliotheken bezig met centraal collectioneren en met de afstemming van collecties in de verschillende vestigingen. Ook is er sprake van een toenemende noodzaak tot afstemming van collectiebeleid tussen de basisbibliotheken

onderling en dus binnen het Brabants bibliotheeknetwerk. Door hierin intensief samen te werken ontstaat een netwerkcollectie in de provincie. Cubiss ontwikkelt instrumenten voor collectiemanagement en voor het creëren van randvoorwaarden voor centraal collectioneren. Als er overeenstemming ontstaat over deze instrumenten kan dat bijdragen aan een provinciaal collectieplan.

5 Frictietaken

De conclusies uit de notitie 'Cubiss tussen Publiek en Privaat' is door het DOBB als handreiking opgepakt en doorgevoerd. Het resultaat is een eenduidige opsomming van de frictietaken:

- Bibliobussen (de collecties en de bibliotheekvoorziening)
- Collecties
- Consulentschapen
- IBL en achtergrondcollectie

Deze taken zijn in 2006 (en na onderhandeling ook nog een groot gedeelte van 2007) door Cubiss uitgevoerd, maar zijn onderwerp voor een warme overdracht naar de bibliotheken. De bibliobussen worden meegenomen in een vergelijking met Servicepunten. Collecties maakt onderdeel uit van het netwerkproject Brabants collectiebeleid. Consulentschapen zullen moeten evolueren naar een breder en hoger niveau van adviseurs. IBL en achtergrondcollectie zal geleidelijk vanzelf opgaan in Zoek & Boek.

Daarnaast zijn er nog frictietaken die te maken hebben met facilitaire taken die (nog) niet kostendekkend kunnen worden uitgevoerd. In de meeste gevallen heeft dit te maken met schaalgrootteproblematiek. Het aantal Brabantse bibliotheken dat facilitaire diensten afneemt is onvoldoende om op basis van een marktconforme prijs een kostendekkend aanbod te creëren. Hier ligt een uitdaging voor Cubiss om de overige bibliotheken in het netwerk te verleiden deze facilitaire taken toch af te nemen: dit frictiegeld komt daardoor direct ten goede aan het netwerk. Alternatieven worden gezocht binnen overige spelers in de culturele sector en binnen bibliotheken buiten Brabant, alhoewel op onderdelen een "gentlemen's agreement" bestaat tussen de PSO's, om elkaar niet te beconcurreren met gesubsidieerde taken.

5.1 Bibliobussen

De bibliobussen zijn in de notitie 'Cubiss tussen Publiek en Privaat' aangemerkt als frictietaken. De 'inhoud' van de bussen is geormerkt als een eerstelijns taak en dus voorbehouden aan de bibliotheken. De logistiek (bussen) is een tweedelijns taak. In 2006 reden er nog vijf bibliobussen door Noord-Brabant, maar door een efficiëntere route-indeling per 2007 kan worden volstaan met 4 bibliobussen.

De vier bussen zullen in ieder geval nog de dienstverlening voortzetten tot medio 2008. In de komende anderhalf jaar zal samen met Provincie en bibliotheken bekeken worden hoe dit zo optimaal mogelijk gecontinueerd kan worden.

5.2 Collecties

Cubiss levert -inmiddels aangemerkt als frictietaak- collecties met name aan bibliotheken en het onderwijs (jeugdcollecties) en instellingen (met name ouderen - grootletterboeken). Deze onderdelen maken als samenwerkingscollecties deel uit van het provinciaal collectieplan dat in 2006 is opgesteld. De uitvoering van dit plan en de 'warme

overdracht' van de collecties van Cubiss naar de bibliotheken zal in 2007 zijn beslag krijgen. Momenteel houden zich nog 3 medewerkers van Cubiss met het vervaardigen en uitleveren van collecties bezig.

5.3 Consulenten

Uit de onderhandelingen met het DOBB is gebleken dat er minder behoefte is aan consulenten die de bibliotheekmedewerkers ondersteunen, maar meer aan breed georiënteerde adviseurs, die op directie en DOBB-niveau kunnen ondersteunen bij de wijze waarop ze deze taak willen invullen. Dit betekent dat het specialistische consulentenschap als frictietaak is aangemerkt. Door omscholing, afvloeiing en werving zal er geleidelijk aan een afdeling adviseurs ontstaan die in staat is op managementniveau te acteren en proactief adviesproducten te ontwikkelen.

5.4 InterBibliotheclair Leenverkeer (IBL)

Basisbibliotheken zullen er steeds meer toe overgaan de collecties van de eigen vestigingen voor alle inwoners van het werkgebied beschikbaar te stellen. Dit Onderling Bibliotheek Leenverkeer is aangevuld met een provinciale service: Interbibliotheclair Leenverkeer tussen de basisbibliotheken en de WSF-bibliotheken en de basisbibliotheken en de achtergrondbibliotheek van Cubiss. Met de komst van Zoek & Boek behoort deze functie voor Cubiss tot het verleden. De bijbehorende collectie zal deel gaan uitmaken van de warme overdracht die medio 2007 gaat plaatsvinden.

6 Raad van Toezicht, Raad van Bestuur en management

Samenstelling Raad van Toezicht

De heer J.M.M. Polman (voorzitter)	einde zittingsperiode 1-1-2010*
De heer J.M.J. Verbeeten (vice-voorzitter)	einde zittingsperiode 1-1-2010*
De heer O. van Munster	einde zittingsperiode 1-1-2010*
Mevrouw M.M. van Geenhuizen	einde zittingsperiode 1-1-2010*
De heer S.H. Prinsen	einde zittingsperiode 1-1-2010*
De heer J.G. Timmermans	einde zittingsperiode 1-1-2010*
Mevrouw A.J. van de Ven-de Jong	einde zittingsperiode 29-3-2010*

* De RvT-leden zijn herbenoembaar voor een aansluitende periode van 4 jaar.

Samenstelling Raad van Bestuur en managementteam

De heer J.W.M. Kok (directeur/bestuurder)

De heer J.H.B. Richters (manager Innovatie & Informatisering)

Mevrouw M. Casemier (manager Bedrijfsontwikkeling)

De heer J.J.P.M. Spijkers (manager Sales & Marketing)

7 Bijlage

Overzicht dienstverlening per bibliotheek/klant naar soort:

Bibliotheek	HRM	O&O	Jur.	Kwal.	Serv.D	FA	Log.	B.bus	ICT (BA)	ICT (KA)	Commu- nicatie	Marke- ting	Onder- zoek
1 Bibliotheek Altena		X	X		X		X		X		X	X	X
2 Bibliotheek Baarle Nassau	X		X		X	X	X				X	X	
3 Bibliotheek Best		X	X	X	X	X	X				X	X	
4 Basisbibliotheek BiblioPlus				X	X	X	X	X	X		X	X	X
5 OB Breda	X			X			X				X	X	
6 Basisbibliotheek Dommeldal	X		X	X	X	X	X	X	X		X	X	X
7 OB Eindhoven			X	X	X		X				X	X	
8 Bibliotheek Eitten-Leur				X	X	X	X	X			X	X	
9 Bibliotheek Helmond Peel	X				X		X				X	X	
10 Bibliotheek Den Bosch		X					X				X	X	X
11 Bibliotheek Heusden	X		X		X	X	X	X	X	X	X	X	
12 St. Bibliotheek De Kempen		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
13 Basisbibliotheek De Lage Beemden	X	X			X	X	X	X	X	X	X	X	X
14 Basisbibliotheek Maasland	X		X	X	X	X	X	X			X	X	X
15 Bibliotheek Het Markiezaat	X	X	X		X		X				X	X	
16 Bibliotheek De Meijerij			X		X	X	X	X	X	X	X	X	
17 OB Midden Brabant	X		X	X			X		X		X	X	
18 Basisbibliotheek Theek5	X	X	X				X				X	X	X
19 Bibliotheek Uden	X			X	X		X				X	X	
20 Bibliotheek VanNu		X	X				X	X			X	X	X

Bibliotheek	HRM	O&O	Jur.	Kwal.	Serv.D	FA	Log.	B.bus	ICT (BA)	ICT (KA)	Commu- nicatie	Marke- ting	Onder- zoek
21 Bibliotheek Veghel					x	x	x		x	x	x	x	x
22 Bibliotheek Veldhoven							x				x	x	
23 Bibliotheek Waalwijk				x	x	x	x	x	x	x	x	x	
24 Bibliotheek Zundert-Rucphen		x	x	x	x	x	x		x	x	x	x	
Aantal bibliotheken/dienstverlening	11	9	14	12	18	13	24	7	10	9	24	24	8
25 OB Huijbergen						x							
26 OB Venray					x	x							
27 St. Bibliotheek Maas & Peel	x												
28 Bibliotheek Weert	x												
29 OB Horst aan de Maas			x		x	x							
30 BiblioNova											x		
31 Bibliotheek Zeeuws-Vlaanderen					x	x							
32 St. Muzelinck Centrum v.d. Kunsten					x	x							
33 Gelderland Zuid		x											
34 Bibliotheek Leudal Thorerkwartier		x											
35 BiblioService Gelderland			x								x	x	x
36 Bibliotheekhuis Limburg	x		x	x							x		x
Dienstverlening div. klanten	3	3	3	1	4	5					2	1	2
Cubiss	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

8 Bijlage

Kwantitatieve gegevens dienstverlening Cubiss 2006

Marketing, Sales & Communicatie	2006	prognose	2005
		2006	
Netwerktaken			
Aantal platformbijeenkomsten	5	4	4
Aantal digitale nieuwsbrieven	7	6	4
Studiedagen Marketing	1	1	-
Klanttevredenheidsonderzoek	7	-	-
BMO deelname basisbibliotheken	11	9	-
Deelname DOBB projecten vernieuwingsproject	2	-	-
Deelname DOBB netwerkproject	1	-	-
Facilitaire taken			
Onderzoeken bibliotheken	8	8	5
Onderzoek overigen	2	-	7
Communicatie advisering bibliotheken	6	6	4
Bedrijfsontwikkeling			
Netwerktaken			
HRM advisering - aantal basisbibliotheken	23	18	-
Juridische advisering - aantal basisbibliotheken	23	18	-
Aantal bibliobussen	5	5	6
Halte-uren bibliobussen per week - ultimo	101	110	116
Opleiding - studium generale	1	2	2
Opleiding - aantal studiedagen	3	4	-
Opleiding - aantal deelnemers studiedagen	199	150	-
Vervoer & logistiek vestigingen	162	165	158
Deelname DOBB projecten vernieuwingsproject	1	-	-
Deelname DOBB netwerkproject	2	-	-
Facilitaire taken			
Financiële administratie - administratie	18	14	-
Financiële administratie - advisering	20	18	18
Vervoer & logistiek naar servicepunten	4	-	-
Servicedesk aantal werkgevers	19	18	18
Servicedesk verloningen per maand	1.100	1.000	950
Opleiding - aantal themabijeenkomsten	61	65	85
Opleiding - aantal deelnemers themabijeenkomsten	1.151	1.300	1.295

Informatie & Innovatie	2006	prognose	2005
Netwerktaken			
ICT - bibliotheekautomatisering			
Verzorging bibliotheekstelsel:			
Sisis-bibliotheken (vestigingen)	20	-	61
Bicat-bibliotheken	6	6	1
Bicat -bibliotheken (vestigingen)	53	50	19
Verzorging aantal werkplekken	450	450	400
ICT - netwerksystemen			
VPN Brabant aansluitingen	64	70	27
Aantal werkplekken	800	750	650
Leesbevordering			
Aanvragen achtergrondcollectie	8.000	10.000	9.950
Deelname DOBB projecten vernieuwingsproject	2	-	-
Deelname DOBB netwerkproject	4	-	-
Facilitaire taken			
ICT automatisering			
Levering hw en sw aantal vestigingen	73	70	80
SBC bibliotheken	19	20	-
Helpdeskabbonementen	56	50	62
Inzet zelfbedieningssystemen - vestigingen	4	-	2
Leesbevordering			
Wisselcollecties aantal banden	23.525	23.000	25.422
Projectcollecties aantal collecties	765	900	879
Leesclubcollecties	6.981	9.000	6.000
Deelnemende bibliotheken Rode Draad	220	200	172
Deelnemende bibliotheken Voortouw	65	70	58
Educat B / V licenties	99	128	89