



Werkplan Cubiss Limburg 2019

Samenwerken aan de bibliotheek voor nu!



Inhoudsopgave

1.	Voorwoord.....	3
2.	Inleiding.....	4
3.	Jeugd en onderwijs 0-23 jaar.....	6
3.1	De uitdaging.....	6
3.2	Voorkomen en bestrijden van laaggeletterdheid verbinden.....	6
3.3	Digitale geletterdheid 0-18 jaar (21st century skills).....	7
3.4	Professionalisering.....	7
3.5	Samenwerken met ouders: inspireren bij leesplezier, lees- en taalontwikkeling voor 0-18 jaar ...	7
3.6	Inspanningen.....	8
4.	Participatie en zelfredzaamheid.....	9
4.1	Een hoger bereik van de doelgroep NT1.....	9
4.2	Taal en gezin: het verbinden van het voorkomen en bestrijden van laaggeletterdheid.....	10
4.3	Profilering van de bibliotheek cq. het (Digi)Taalhuis.....	10
4.4	Themagerichte pilots laaggeletterdheid.....	10
4.5	Inspanningen.....	11
5.	Bibliotheek Innovatie Limburg.....	12
5.1	Uitdaging.....	12
5.2	Netwerken & Samenwerken.....	12
5.3	Organisatie in de toekomst.....	12
5.4	Aan de slag met innovatie.....	13
5.5	Inspanningen.....	13
6.	Organisatie en dienstverlening.....	14
6.1	A. Distributie.....	14
6.2	B. Digitale diensten & Veiligheid.....	16
6.3	C. Strategie & Communicatie.....	17
7.	Begroting werkplan.....	18
8.	Bronnen.....	19

1. Voorwoord

Hartelijk dank aan alle bibliotheekdirecteuren en medewerkers, partners en medewerkers van Cubiss die zich hebben ingezet om tot dit ambitieuze en gedragen plan te komen. Met dit plan zetten we een volgende stap in de samenwerking binnen de sector in Limburg en gaan zelfbewust aan de slag voor de Limburgse burgers.

Dit plan is grotendeels gemaakt aan de hand van de uitkomsten van een aantal werksessies. Op 6, 7 en 18 juni vonden deze plaats met een groot aantal van de Limburgse bibliotheken. In deze sessies waren zowel directeuren, specialisten als externen aan zet om samen met adviseurs van Cubiss te komen tot de juiste vragen en uitdagingen die in 2019 opgepakt moeten worden door Cubiss. De sessie over persoonlijke ontwikkeling kon door beperkte aanmeldingen geen doorgang vinden, maar met de aangemelde bibliotheken zijn over dit thema gesprekken gevoerd die verwerkt zijn in dit plan.

Dit plan bouwt daarnaast verder op het Cubiss werkplan van 2018 en een aantal notities en visies^[1], zowel landelijk als provinciaal en mijn gesprekken met alle Limburgse bibliotheekdirecteuren.

Structuur

De structuur van het werkplan wijkt af van het vorige werkplan. Als uitgangspunt geldt niet meer de innovatieagenda van SPN. Wij introduceren de nieuwe pijler bibliotheekinnovatie, waarbinnen wij als Cubiss samen met de bibliotheken en externe partners gaan werken aan innovaties, van klein tot groot.

Het programma Persoonlijke ontwikkeling is komen te vervallen als zelfstandige pijler, maar de onderwerpen komen natuurlijk terug in de andere pijlers. Jeugd en onderwijs, Participatie en zelfredzaamheid, Bibliotheekinnovatie en Organisatie en diensten. Deze laatste pijler is eveneens nieuw en omvat naast het programmaleiderschap, ons dienstenaanbod zoals logistiek, digitale dienstverlening, veiligheid en strategische communicatie.

De inhoud

Het werkplan blijft weg bij vergezichten voor de bibliotheeksector en de maatschappelijke ontwikkelingen gevangen in trends en statistische overzichten. Het is in die zin een echt 'werk'-plan. Wat is de uitdaging en wat gaan we doen? In 2020 willen we met als onderlegger een nieuw coalitieakkoord ook weer een meerjarenvisie schetsen. De werksessies en positieve samenwerking tussen de Limburgse bibliotheken leverde meer plannen op dan passen binnen de huidige subsidie. Daarom is er als addendum een overzicht gemaakt van een aantal optionele projecten (die nauw aansluiten bij dit werkplan), waarvoor wij in de loop van het jaar financiering zullen zoeken, bij fondsen, partners en overheden.

Egid van Houtem

Programmaleider Cubiss Limburg

20 september 2018

2. Inleiding

Op de invloedrijke website Forbes.com werd in een opinieartikel, van de econoom Panos Mourdoukoutas, gesteld dat de belastingbetaler ontzien zou kunnen worden als bibliotheken werden vervangen door Amazon boekwinkels. Een boeiende stelling. Niet zo opzienbarend in de ultra-liberale VS, toch? Het kwam echter tot een storm van kritiek^[2]. Want zelfs in de VS zijn bibliotheken een baken van beschaving en publieke waarde.

Door de bril van deze econoom zijn bibliotheken er slechts voor het uitlenen van boeken. Een aanname die natuurlijk in het geheel niet klopt. Niet in de VS en niet in Limburg. Bibliotheken houden zich in de basis bezig met kennis en informatie. Maar zijn ook een publieke plek, waar je heen gaat voor debat, het lezen van de krant of om gewoon even te zitten. De bibliotheek is een plek waar geleerd wordt. Taal, digitale vaardigheden, persoonlijke ontwikkeling of dat wat mensen uit de lokale gemeenschap er binnenbrengen; van erfgoed tot haken.

Helaas is deze brede functie van de bibliotheek ook niet voldoende bekend bij de Limburgers, dat is iets waar we duidelijk mee aan de slag moeten. Dat doen we door het verhaal breed uit te dragen en door te verbinden met elkaar en de 'buitenwereld'.

Het opinieartikel is inmiddels helaas verwijderd is aangezien de schrijver niet bekend genoeg was met de bibliotheeksector, waardoor er een storm van kritiek losbarstte op Forbes. Toch kunnen we veel leren van deze column.

"[Libraries] don't have the same value they used to," the article argued. The functions of the library, Mourdoukoutas said, have been replaced: community and wifi are now provided by Starbucks; video rentals by Netflix and Amazon Prime; and books by Amazon"^[3].

Wat opvalt aan deze quote is dat bovengenoemde bedrijven hun service op orde hebben en constant klantgericht verbeteren. Daar mogen we als bibliotheeksector zeker een voorbeeld aan nemen.



Fig. 1 - Een visie op de vele maatschappelijke functies van de bibliotheek door de California State Library gemaakt.

Als wij samen de maatschappelijke waarde met deze klant- en op constante verbetering gerichte technieken verbinden. Als we samen het verhaal vertellen van de publieke waarde van bibliotheken en hun brede maatschappelijke functie voor het voetlicht brengen, dan vinden meer mensen de weg naar de bibliotheek. Juist door niet een soort Bol.com of Amazon te worden, maar door eigenheid en onafhankelijkheid te bieden.

Wij als Cubiss willen met de Limbursse bibliotheken constant samen werken aan een betere bibliotheek, zodat de Limburgers kunnen meedoen in de maatschappij en zich blijven ontwikkelen.

NB. Wanneer er in de tekst over bibliotheken wordt gesproken gaat dit in eerste instantie om Limburgse bibliotheken.

3. Jeugd en onderwijs 0-23 jaar

In 2017 halen ook fors minder leerlingen het streefniveau lezen aan het einde van de basisschool (zie ook Inspectie van het Onderwijs, 2018. Het gaat om zo'n drieënhalf duizend leerlingen die het fundamentele niveau niet halen.

Staat van het onderwijs 2018[4]

3.1 De uitdaging

In het voorjaar van 2018 bleek, na het verschijnen van enkele rapporten zoals de *Staat van het Onderwijs*[4][5], dat het onderwijs wel een steuntje in de rug kan gebruiken op het vlak van leesvaardigheid. Ook op het vlak van 21^e-eeuwse vaardigheden moeten we de scholen niet alleen laten, zo roepen Kennisnet en het Rathenau instituut op[6].

Veel kleuters hebben bij aanvang van de basisschool een achterstand van 2.000 woorden. Bij het verlaten van de basisschool hebben veel leerlingen een taalachterstand van 2,5 jaar. Van de 15-jarigen is bijna 15% laaggeletterd en mist daardoor informatie- en mediavaardigheden. Een zorgelijke situatie, die noch gemeente, noch kinderopvang, noch de scholen alleen kunnen verbeteren. Gelukkig is de bibliotheek steeds vaker een partner in dit netwerk van experts[8].

Als één van de partners van het onderwijs slaan de bibliotheken een brug tussen het formele leren en het informele leren na school. De focus ligt daarbij op: leesbevordering (leeskilometers), leesplezier en digitale geletterdheid. Dit vindt soms wel en soms niet in een onderwijssetting plaats.

De afvallers van nu, zijn de laaggeletterden van de toekomst. Overheden en scholen zetten juist sterk in op jeugd en jongeren om problemen van de toekomst te voorkomen. Dit is voor bibliotheken niet anders, maar de jeugd vormt daarbij ook nog eens een toegangspoort naar een bredere groep laaggeletterden. Het is om beide kansen te kunnen benutten van groot belang om voorkomen en bestrijden van laaggeletterdheid (beter) te verbinden.

3.2 Voorkomen en bestrijden van laaggeletterdheid verbinden

Het maakt een groot verschil in het leven van kinderen en jongeren of ze lezen, plezier hebben in lezen of niet. Onderzoek toont aan dat lezers niet alleen hoger scoren op taalvaardigheid, maar ook op schoolsucces en intelligentie. Leren begint bij lezen. Wie kan lezen en teksten begrijpt, kan kennis verwerven en zich ontwikkelen. Een goede taalbeheersing zorgt ervoor dat kinderen betrokken zijn bij wat er om hen heen gebeurt[9].

Resultaten

Wij willen bevorderen dat bibliotheken effectief opereren in een netwerk van experts in voorschoolse instellingen, het onderwijs en de gemeente op verschillende niveaus: strategisch, beleidsmatig en uitvoerend. Het uitgangspunt bij onze ondersteuning is dat er sprake is van co-creatie bij het ontwikkelen van activiteiten en diensten rond de volgende thema's:

- 1) 1 initiatief, mede door laagtaalvaardige gezinnen zelf georganiseerd, is ingezet (bijvoorbeeld door het organiseren van activiteiten rondom *leesbevordering en cultuur, geschiedenis en verhalen uit de buurt*, aanwezig zijn bij een *foodtruck festival*).
- 2) We verbinden bestaande preventieve (leesbevordering)activiteiten Boekstart en Voorleesexpress met curatieve (taal)activiteiten uit het werkplanproject "Participatie en

zelfredzaamheid”; We verbinden adviseurs en leesconsulenten educatie met de consulenten basisvaardigheden van de Limburgse bibliotheken.

3.3 Digitale geletterdheid 0-18 jaar (21st century skills)

Kinderen van nu weten niet beter dan dat zij opgroeien met technologie. Maar dat wil niet zeggen dat kinderen ook mediawijs ofwel digitaal geletterd zijn. Het onderwijs en de bibliotheek zijn naast thuis dé plek om kinderen te leren omgaan met media en om leerlingen op te voeden tot mediawijze - en dus digitaal geletterde - burgers. Van scholen maar zeker ook van bibliotheken wordt daarom verlangd dat ze mediawijs zijn.

Resultaat

Een inhoudelijke product of aanpak van digitale geletterdheid is uitgewerkt en uitgevoerd:

- 1) 1 product/aanpak rondom Mediaopvoeding 0-4 jaar of 4-12 jaar
- 2) We gaan met Mediavalley de mediawijze-game 'Koppensnellers' introduceren bij de bibliotheken door bij minimaal 2 bibliotheken een pilot in te zetten.

Inspanningen

We zorgen voor meer aandacht rondom het thema digitale geletterdheid en mediawijzeheid. Door samen met de bibliotheken de media en mogelijke partners op te zoeken.

3.4 Professionalisering

Bibliotheken ontwikkelen zich snel tot dynamische kennisinstellingen die zich in het hart van de samenleving bevinden. Om deze veranderende functie te kunnen vervullen is het essentieel dat bibliotheekmedewerkers, van front- tot backoffice, met een professionaliseringsaanbod worden ondersteund. Dit aanbod biedt de bibliotheekmedewerkers de mogelijkheid eigen accenten te kunnen zetten én maatwerk te kunnen leveren aan de samenwerkingspartners. Dat vraagt om creatieve oplossingen rond thema's als 21e-eeuwse vaardigheden, leesplezier en leesbevordering, doorgaande lees-en leerlijn en digitale geletterdheid.

Resultaten

- 1) Er is een aanbod voor professionalisering ontwikkeld en uitgevoerd. In dit aanbod wordt onder andere het nieuwe leren verwerkt zoals het op afstand bijwonen van overleggen, webinars, e-learning en train-de-trainer. Het aanbod past bij actuele thema's en de behoefte van dat moment. Het aanbod bestaat uit minimaal vijf thema's:
 - a) Provinciale netwerkbijeenkomsten primair- en voortgezet onderwijs;
 - b) Kenniskaravaan: minimaal twee themabijeenkomsten. Er wordt een experiment uitgevoerd in een nieuwe vorm (bijvoorbeeld live-streamen) en met een nieuwe doelgroep (naast leesconsulenten van de bibliotheek ook voor onderwijs en vrijwilligers van de bibliotheek);
 - c) 2 thema's rondom actualiteiten op basis van vragen uit de bibliotheken of het onderwijs;
 - d) Vormen van een expertise- en talentenpool (0-4 jaar, 4-12 jaar, 12-18 jaar)(expertise en talenten medewerkers in kaart brengen).

3.5 Samenwerken met ouders: inspireren bij leesplezier, lees- en taalontwikkeling voor 0-18 jaar

Het inspireren van ouders bij leesplezier, lees- en taalontwikkeling (*ouderbetrokkenheid*) is een landelijk en provinciaal speerpunt. Het is van belang om juist nu samen met de gemeente, het onderwijs en de kinderopvang een bijdrage te leveren aan het bevorderen van het leesklimaat van kinderen thuis. We sluiten ons aan bij de ambitie van het Ministerie van OCW.

Resultaten

- 1) Als franchisehouder ondersteunen wij de bibliotheken met de implementatie van de VoorleesExpress (minimaal 2 locaties)

- 2) Inzet van Scoor een Boek! bij tenminste 2 bibliotheken (school- en thuiseditie) (groep 5 en 6).
- 3) Inzet van De Schoolschrijver op minimaal 2 locaties (tot 12 jaar).
- 4) Inzet landelijke voorleeswedstrijden (Nationale Voorleeswedstrijd, Read2Me, Pabo wedstrijd).
- 5) 1 succesvol product dat bij een Limburgse bibliotheek ontwikkeld is opschalen naar provinciaal niveau (grote dekking).

3.6 Inspanningen

Implementeren van de landelijke programmalijnen BoekStart in de Kinderopvang, de Bibliotheek op school primair- en voortgezet onderwijs van Stichting Lezen, Koninklijke Bibliotheek (KB) en de samenwerkende POI's Nederland (SPN).

De activiteiten bestaan per vernoemde doelgroep uit:

- 1) Bibliotheken stimuleren tot deelname aan de landelijke stimuleringsregelingen BoekStart, de Bibliotheek op school primair- en voortgezet onderwijs.
- 2) Stimuleren deelname aan het Bibliotheekonderzoeksplatform (BOP* en vve onderzoek).

**Het Bibliotheekonderzoeksplatform (BOP) is het platform voor onderzoek en gegevensverzameling onder de openbare bibliotheken in Nederland. BOP is de centrale plek waartoe iedere bibliotheek toegang heeft, waar bibliotheekonderzoeken worden uitgezet en resultaten worden gepubliceerd.*

- 3) Stimuleren deelname aan monitor vve, de Bibliotheek op school primair- en voortgezet onderwijs.
- 4) Stimuleren deelname aan Bibliomonitor (beleidsinstrument).
- 5) Training analyseren van de monitor.
- 6) Wij ondersteunen de bibliotheken bij de (verdere)implementatie en borging van BoekStart in de Kinderopvang, BoekStartcoach en de Bibliotheek op school primair- en voortgezet onderwijs.
- 7) Uitrol regioteams t.b.v. de Bibliotheek op school voortgezet onderwijs.
- 8) Het adviseren van bibliotheken in het uitoefenen van hun rollen en taken voor de doelgroepen 0-4 jaar, 4-12 jaar en 12-18/23 jaar in een samenhangende lijn.
- 9) Wij profileren de positie van de bibliotheken binnen de onderwijsnetwerken / leesbevorderingsnetwerken.

4. Participatie en zelfredzaamheid

“Het is belangrijk om mensen die niet lijken aan te haken, door middel van bijvoorbeeld scholing – volgens het principe 'Een Leven Lang Leren' – actief te betrekken.”

Limburg Agenda 2030[11]

12,8% van de Limburgers, oftewel 92.000 mensen in de leeftijd van 16 tot 65 jaar, zijn gebaat bij het aanscherpen van hun basisvaardigheden[12]. Daarbij gaat het om: lezen en schrijven, digitale vaardigheden, rekenen, gezonds-, sociale -, financiële - en juridische vaardigheden.

Veel Limburgse bibliotheken faciliteren deze, maar ook andere, burgers met (een doorverwijzing naar) activiteiten op het gebied van non-formele en formele educatie rond basisvaardigheden. Zij doen dit onder meer met behulp van (Digi)Taalhuizen[13].

Deze uitdaging is taai. Laaggeletterden zijn niet makkelijk te vinden en te motiveren voor een taaltraining. Zij maken zichzelf veelal 'onzichtbaar' en ervaren de bibliotheek mogelijk als een boekentempel. Samenwerking van bibliotheken met partners in Taalhuizen en taalnetwerken is een effectieve praktijk gebleken om een effectieve infrastructuur, een goede doorverwijzing en wervende (camouflage)activiteiten te organiseren. Een positieve benadering, uitgaan van de (collectieve) kennis en de kracht van burgers, helpt hierbij. Een uitgangspunt is steeds een fasegerichte aanpak: vinden, bereiken, scholen en borgen. De focus ligt op de duurzame doorontwikkeling van de Taalhuizen en de taalnetwerken en de rol van de bibliotheken hierin.

4.1 Een hoger bereik van de doelgroep NT1

Eerste prioriteit is het bereiken van mensen met een Nederlandse achtergrond (NT1; Nederlands als eerste taal) is een landelijke en provinciale prioriteit. NT2-ers hebben minder schroom om gebruik te maken van de mogelijkheden.

Resultaten

- 1) Duiding en kennisdeling: de kennis over de groep(en) NT1 is vergroot.
- 2) De Limburgse bibliotheken zijn geïnformeerd over de landelijke aanpak naar aanleiding van de pilots 'Hoger bereik NT1'.
- 3) Er is een activiteit uitgevoerd rond de provinciale verkiezingen (met behulp van 'Stem je mee?': een spel gericht op de doelgroep NT1) om deelname aan de verkiezingen te stimuleren.
- 4) Er is een professionaliseringsaanbod op maat (door)ontwikkeld en uitgevoerd bij 7 bibliotheken. Dit aanbod bestaat onder meer uit de volgende trainingen:
 - a) Training Taal voor thuis;
 - b) Training Voor 't zelfde geld;
 - c) Training basisvaardigheden voor front-office-medewerkers;
 - d) Training voor taalhuisvrijwilligers
 - e) Training Makkelijk leren schrijven (op B1-niveau);
 - f) Training Herkennen laaggeletterdheid én verdiepingstraining Laaggeletterdheid signaleren en bespreekbaar maken;
 - g) Training De kunst van het samenwerken in netwerken;
 - h) Basistraining voor taalvrijwilligers;
 - i) Training Wegwijs in de collectie NT1 en NT2.

4.2 Taal en gezin: het verbinden van het voorkomen en bestrijden van laaggeletterdheid

Een tweede prioriteit is het bevorderen van een talige thuisomgeving en ouderbetrokkenheid in gezinnen. Ouders hebben de grootste invloed op de taalontwikkeling van kinderen. Meer talige ouders zorgen automatisch voor meer geletterde kinderen. Zo worden ontoereikende basisvaardigheden tegelijkertijd voorkomen (bij de kinderen) en bestreden (bij de ouders).

Resultaat

- 1) Vijf bibliotheken zijn ondersteund bij het uitvoeren van projecten gericht op ouders in taalarme gezinnen. Het verbinden van curatieve activiteiten met de preventieve activiteiten uit het werkplan project Jeugd en onderwijs vergt inspanningen van de consultants basisvaardigheden en de adviseurs en leesconsultanten educatie. De uitdaging ligt in het bewerkstelligen van productieve cross-overs. Zie ook hoofdstuk 2 Jeugd en onderwijs.

4.3 Profilering van de bibliotheek cq. het (Digi)Taalhuis

De bibliotheek staat nog te vaak te boek als een kennistempel voor geletterden. Zowel bij de directe doelgroep NT1, als bij de omgeving van laaggeletterden en stakeholders moet er aan dit beeld worden gewerkt.

Resultaten

- 1) Maatschappelijke meerwaarde: met behulp van storytelling is het verhaal van de bibliotheek/het (Digi)Taalhuis verteld. Dit in samenwerking met een drietal bibliotheken.
- 2) Er is samengewerkt met Limburgse taalambassadeurs om hun beeld van de bibliotheek te toetsen.

4.4 Themagerichte pilots laaggeletterdheid

Resultaten

Er worden ten minste drie pilots uitgevoerd met bibliotheken en partners (w.o. Burgerkracht Limburg). Daarbij wordt er gekozen uit onderstaande thema's:

- 1) Taal en gezondheid: (camouflage) activiteiten gericht op onderwerpen als vitaliteit, voeding en bewegen (en sluiten aan bij de Sociale Agenda Provincie Limburg).
- 2) Taal en arbeid: bijvoorbeeld een bijdrage leveren aan werkgeveersevenementen (verkennen in 2019).
- 3) Twee of meertaligheid: (camouflage) activiteiten rondom het Limburgs als streektaal.
- 4) NT2 en statushouders: hoe gaan bibliotheken een rol spelen in de betere inburgering van de statushouders nu deze rol terugkomt bij de gemeenten in 2020[\[14\]](#) .

4.5 Inspanningen

De ontwikkeling en implementatie van de landelijke programmalijn de Bibliotheek en Basisvaardigheden van de Koninklijke Bibliotheek (KB) en de samenwerkende POI's Nederland (SPN)¹. Deze activiteiten bestaan onder andere uit:

- 1) Deelname aan landelijke werk- en projectgroepen;
- 2) Provinciale uitrol van de landelijke samenwerking tussen de Bibliotheek en de Belastingdienst (op vrijwillige basis);
- 3) Medeorganisator van landelijke kennis- en netwerkdagen;
- 4) Stimuleren deelname BOP-meting en Monitors KB.
- 5) Cubiss heeft ook oog voor *good practices* in Limburg en maakt deze – waar wenselijk en mogelijk – overdraagbaar voor de andere Limburgse bibliotheken. Cubiss vervult hierbij een belangrijke brugfunctie.

- 6) PR-inspanningen: met behulp van diverse kanalen en uitingen is het beeld van de bibliotheek als 'hulp om de hoek' versterkt (in lijn met KB-beleid, positief, met humor), denk aan een pop-up letterloket;
- 7) Profileren bibliotheken: de positie van bibliotheken binnen de taalnetwerken is benadrukt;
- 8) Er is samen met bibliotheken naar nieuwe partners gezocht op het gebied van participatie en laaggeletterdheid.

5. Bibliotheek Innovatie Limburg

5.1 Uitdaging

De Limburgse bibliotheken ontwikkelen zich in meerdere richtingen: onder meer als open leercentrum, als bibliotheek om de hoek (het sociale domein), als bieb in het cultuurhuis. Allemaal innoveren ze voortdurend.

Meer dan voorheen wordt er bij het tackelen van de maatschappelijke uitdagingen samenwerking in netwerken gezocht. Ook voor het verbeteren en innoveren van bestaande dienstverlening worden de krachten gebundeld.

Bibliotheken kunnen zich daarbij zeker laten inspireren door partijen als Bol.com of Coolblue en een inhaalslag maken als het gaat om service, gebruiksvriendelijkheid en vormgeving van diensten en producten.

In dit project denkt en werkt Cubiss mee aan thema's als de bibliotheek van de toekomst, duurzame inzetbaarheid, innovatie, vaardigheden en methodieken. In pilots en proeftuinen werken we met elkaar en met externe partijen aan de bibliotheek van morgen.

5.2 Netwerken & Samenwerken

Het doel is bibliotheken bekend te maken met interessante samenwerkingsmogelijkheden in Limburg en hen te faciliteren bij het aangaan van betekenisvolle samenwerkingsrelaties. Denk bijvoorbeeld aan Brightlands campus, Mediavalley en MAMDT (Maastricht Academy of Media Design and Technology). Bijzonder is daarbij de positie van de bibliotheken die onderdeel zijn van een bredere organisatie of het gebouw delen met andere organisaties, zoals HUB, Burgerhoes, Domijnen, Centre Ceramique en Schunck*.

Resultaten

- 1) Er vindt een uitwisseling plaats van ideeën en ervaringen van bibliotheken als onderdeel van een grotere organisatie of multifunctionele accommodatie. Hierbij worden nadrukkelijk ook de ervaringen in Brabant en het ons omringende buitenland onderzocht.
- 2) Er is een pilot/proeftuin opgezet met externe samenwerkingspartners met de bibliotheek rondom het thema big data.
- 3) Met ten minste 1 bibliotheek is een ontwikkeltraject uitgevoerd om de samenwerking te bevorderen in het (gezamenlijke) gebouw en organisatie, waarin de bibliotheek leidend is in de samenwerking. De *lessons learned* worden in het netwerk gedeeld.

5.3 Organisatie in de toekomst

De belangrijkste succesfactor van elke organisatie zijn de mensen. Van medewerkers tot aan bestuurders. De uitdaging voor de bibliotheken is de mensen mee te nemen in de ontwikkelingen en toe te rusten met de vereiste vaardigheden.

Doel is om met kwalitatief goed en kwantitatief voldoende (betaalde en onbetaalde) medewerkers de bibliotheek als professionele netwerkorganisatie te bemensen (duurzame inzetbaarheid). Vraag is wat de bibliotheek nodig heeft om zich te kunnen door ontwikkelen naar een netwerkorganisatie en wat de medewerkers (van medewerkers tot bestuurders) nodig hebben om goed te kunnen functioneren in deze organisatie. Duurzame inzetbaarheid en het inspelen op vergrijzing zijn aandachtspunten hierbij.

Resultaten

- 1) Er is een leiderschapstraject ontwikkeld en gerealiseerd voor managers en leidinggevendenden met aandacht voor (anders) organiseren en leidinggeven in een netwerkorganisatie. 8 bibliotheken hebben hieraan deelgenomen.

- 2) Er is een rapportage opgesteld omtrent de mobiliteit in de Limburgse bibliotheken. Op basis van de analyse wordt bekeken welke acties nodig zijn om voldoende nieuwe talenten en gekwalificeerd personeel aan te trekken en te behouden. Denk aan personeelsbeleid (Goed werkgeverschap), mobiliteitscentrum of gezamenlijke werving.
- 3) Er is een ontwikkeltraject voor medewerkers ontworpen en uitgevoerd. Hierin doen medewerkers kennis en vaardigheden op die van belang zijn in de organisatie van vandaag en in de toekomst. Denk bijvoorbeeld aan: het vertellen van het nieuwe verhaal van de bibliotheek, het ontwikkelen van netwerkvaardigheden, het vergroten van kennis van technologische en digitale ontwikkelingen en het aanscherpen van digitale vaardigheden, het samenwerken van betaalde en onbetaalde medewerkers.

5.4 Aan de slag met innovatie

Innovatie is een term die sterk aan inflatie onderhevig is. Congressen worden er mee volgepraat en visies mee volgeschreven. In dit werkplan ligt de nadruk op doen, aan de slag met het oog op verbetering, doelgroepen bereiken effectief klantenvragen beantwoorden. Het gaat in tegenstelling tot het werkplan 2018 verder dan digitale innovatie. Immers de scheidslijn digitaal en fysiek bestaat voor vele burgers al niet meer.

Daarnaast is het samen aan de slag gaan gericht op samen leren, van mislukkingen en de kennis van experts, Cubiss en elkaar. We gaan op zoek naar een geschikte digitale plek waar kennis rondom innovaties gedeeld kan worden.

Bibliotheken worden met een voucher gefaciliteerd om zelf een innovatieve activiteit te ontplooiën op basis van eigen vragen van klanten en medewerkers. Dit kan deels het vervolg zijn op pilots uit 2018.

Resultaten

- 1) Ten minste 5 bibliotheken nemen een innovatievoucher af, vrij te besteden aan een innovatieve activiteit, waarvoor deze bibliotheek 16 uur support + € 1.000,- Out of pocket kosten krijgt. Alle Limburgse bibliotheken kunnen deelnemen aan een startbijeenkomst en de training 'Lean Startup & Design Thinking'.
- 2) Er is een innovatie-toolkit ontwikkeld voor bibliotheken en medewerkers (met onder andere innovatiemethoden en e-learning aanbod).
- 3) Er is een pilot opgestart om een laagdrempelig online middel te ontwikkelen waar medewerkers en gebruikers kennis en ervaringen over thema's binnen de bibliotheek kunnen publiceren (naar voorbeeld van bibliotheek Almere).

5.5 Inspanningen

- 1) Om de belasting voor bibliotheken door de hoeveelheid activiteiten te verminderen, wordt er vanaf de tweede helft van 2018 ingezet op aanvullende ondersteuning van webinars en e-learning. Ook in 2019 zal hieraan verder worden gewerkt met een nieuwe online leeromgeving, die ook landelijk wordt omarmd (Moodle).
- 2) Projecten uit het werkplan van 2018 rond het uitvoeren van een customer-journey en het ontwikkelen van e-learning producten voor de bibliotheek als open-leercentrum worden in 2019 voortgezet.
- 3) De beste bestaande innovaties (onderling bepaald door de Limburgse Bibliotheken) worden opgeschaald en bij minimaal 3 Limburgse bibliotheken geïmplementeerd.
- 4) Er is onderzocht of er een pilot kan worden opgestart rond gebruik van data in de Bibliotheek. Hiervoor is samenwerking gezocht met een externe partij, bijvoorbeeld de Brightlands Smart Services Campus.
- 5) Deelname aan het online magazine Durf over innovatie in brede zin. Bibliotheken gaan hier mede zelf de inhoud van bepalen als 'medemakers'.

6. Organisatie en dienstverlening

Om bibliotheken zo goed mogelijk te ondersteunen nemen wij onze wettelijke taak als logistieke serviceverlener zeer serieus. Het grootste gedeelte van dit project bestaat dan ook uit deze functie van Cubiss. Daarnaast is voor het functioneren van de Limburgse bibliotheken een aantal digitale diensten van groot belang, deze dienstverlening is eveneens onderdeel van dit project. Tot slot is er 'het grote plaatje', om de ambities op het vlak van samenwerking, communicatie en innovatie die in de inleiding worden genoemd in te gaan vullen. Hiervoor is nu een apart deelproject opgenomen dat direct bij de programmaleider ligt om de lijnen kort te houden met de directies.

6.1 A. Distributie

De uitdaging

De logistieke sector is sterk in beweging. Nieuwe technologieën zorgen voor veranderingen in het logistieke model en de logistieke systemen. Ook de klantvraag transformeert door veranderende wensen en behoeften, maar ook door nieuwe ontwikkelingen en mogelijkheden. Dit geldt voor de aanbodkant en voor de vraagkant in deze markt. Voor Cubiss en voor de bibliotheken vertegenwoordigd door de provincie.

De uitdaging Wsob:

De wettelijke taak omvat twee opdrachten:

- 1) De distributie van fysieke werken door middel van het interbibliothecaire leenverkeer (IBL) binnen de provincie en tussen de provincies.
- 2) Ontwikkeling van innovaties ten behoeve van de lokale bibliotheken in overeenstemming met de KB.

IBL

Cubiss verzorgt het IBL in Limburg en is verantwoordelijk voor het organiseren, plannen en uitvoeren van de fysieke distributie en de ondersteunende processen. De uitdaging is om ervoor te zorgen dat de bibliotheken in Limburg de juiste materialen, op de juiste tijd, op de juiste plaats en in de juiste hoeveelheid ontvangen. Hierbij ligt de focus op klantgerichtheid, flexibiliteit en kostenbewustzijn met als resultaat een betrouwbare en efficiënte logistieke dienstverlening.

Logistiek plus

Naast het reguliere IBL wil Cubiss graag aanvullende logistieke diensten aanbieden: logistiek plus. Bibliotheken organiseren veel events waarbij materiaal nodig is dat onderling uitgeleend wordt. Hierbij valt te denken aan apparatuur, tentoonstellingen, meubilair etc. Het organiseren en plannen van de logistiek die daarbij hoort, sluit aan bij de expertise van Cubiss.

Duurzaam ondernemen

In Nederland neemt het goederenvervoer in flink tempo toe en met deze ontwikkeling ook de CO₂ uitstoot. Om duurzaam te ondernemen en de concurrentiepositie te kunnen versterken moet er aandacht komen voor alternatieve transportmiddelen en -methoden zoals rijden op groene stroom of waterstof.

Waar transport is, is milieuvervuiling. Er wordt met een steeds kritischer blik naar dit aspect van de logistiek gekeken. Logistieke organisaties innoveren dan ook steeds meer in de richting van duurzaamheid. De uitdaging is om voorop te lopen in het ontwikkelen en toepassen van innovatieve technologie en software met als resultaat minder vervoersbewegingen en emissieloos vervoer. Zodra dat technisch haalbaar (en betaalbaar) is en stimuleert en ondersteunt de ontwikkeling daarvan bij partners, brandstofleveranciers en voertuigleveranciers

voor zover dat binnen ons bescheiden vermogen ligt. We willen niet passief afwachten tot het er is. Planningsondersteuning helpt bij het optimaliseren van de ritten en bezoekfrequenties.

Vitaliteit

Bij duurzaam ondernemen hoort ook de zorg voor de vitaliteit van de medewerkers, zowel intern als extern. Ook al werken de chauffeurs en bibliotheekmedewerkers met de juiste tiltechniek, de boeken (kratten) zijn zwaar en worden nog handmatig in- en uitgeladen.

Uitdaging is om overbelasting te voorkomen door afwisseling in werkzaamheden, deeltijd werken, voorlichting, training en het ontwikkelen van de juiste hulpmiddelen met als resultaat een laag ziekteverzuim en medewerkers die vitaal hun pensioen halen.

De chauffeurs komen bij alle bibliotheekvestigingen en zijn daar het gezicht en de ambassadeurs van Cubiss. De uitdaging is hoe we de zichtbaarheid van de chauffeurs kunnen vergroten met als resultaat dat de chauffeur het eerstelijnsaanspreekpunt is voor bibliotheekmedewerkers en -vrijwilligers op het vlak van logistiek.

Communicatietoolkit

De wettelijke taak voeren de chauffeurs zeer goed uit. Dit blijkt ook uit de klantonderzoeken. De chauffeurs geven ook extra service zoals het sorteren van boeken op alfabetische volgorde en het rangschikken in de kast op onbemande servicepunten.

Resultaten

Wettelijke taak:

- 1) Het lokale, provinciale en landelijke leenverkeer zijn geïntegreerd in een efficiënt en betrouwbaar distributiesysteem.
- 2) De bibliotheken in Limburg ontvangen de juiste materialen, op de juiste tijd, op de juiste plaats en in de juiste hoeveelheid.
- 3) Er zijn niet meer dan 5 klantgerelateerde klachten op jaarbasis.
- 4) Op basis van zendinggrootte en urgentie wordt gekozen voor de best passende vervoerswijze.

Communicatie & Marketing

Wij willen bibliotheken beter betrekken bij de werkzaamheden van logistiek om zo de werkwijze voor chauffeurs en bibliotheken te optimaliseren.

Inspanningen

- 1) Tips van de chauffeurs inpakken in een document en delen binnen het Limburgse netwerk.
- 2) Communicatietoolkit ontwikkelen voor Logistiek (Infographic over de route, werkzaamheden en planning. Bibliotheken beschikken hierdoor over kennis van de 'dagelijkse' werkwijze van de chauffeur).

Onderzoek/ Analyse

Resultaten

- 1) Klantenwensen geanalyseerd op basis van diepte-interviews;
- 2) Een compleet beeld van de huidige en mogelijk toekomstige logistiek voor de Limburgse Netwerkbibliotheek (quick-wins, scenarioplanning);
- 3) Behoeftes en wensen van de Limburgse bibliotheken in kaart gebracht over vervoer van additionele materialen voor events bijvoorbeeld;

Inspanningen

- 1) Duurzame vervoersalternatieven onderzocht en de impact ervan op de fysieke bibliotheek in kaart gebracht;
- 2) Onderzocht of het collectiebeleid (centraal en lokaal) effect heeft op de keten;

- 3) Ontwikkelingen in de hulpmiddelen onderzocht (Robotica);
- 4) De chauffeurs zijn vitaal en gezond (werken tot aan hun pensioen);
- 5) Kennis vergaard over de innovatieve hulpmiddelen.

6.2 B. Digitale diensten & Veiligheid

Innovatie is essentieel, maar alleen mogelijk als de onderliggende digitale infrastructuur op orde is en blijft. De kennis bij de bibliotheken van de digitale infrastructuur dient op peil te zijn en waar/indien nodig moeten zij voor hulp terecht kunnen bij Cubiss Service Desk. Dit betreft het doorzetten van de huidige dienstverlening van Cubiss. Uit de afstemming met de bibliotheken is gebleken dat het accent meer moet komen te liggen op kennisoverdracht, informatieverstrekking vooraf – bijvoorbeeld over storingsen - en een actievere inbreng bij de innovatie en doorontwikkeling van de landelijke diensten.

Bibliotheken beschikken over de noodzakelijke kennis van de digitale infrastructuur en waar/indien nodig kunnen zij terugvallen op de Service Desk van Cubiss.

Resultaten

- 1) Bibliotheken hebben kennis van de digitale infrastructuur en zijn op de hoogte van de (landelijke) ontwikkelingen via nieuwsbrieven, berichten op sociale media, een webpagina met overzicht van de dienstverlening en informatiebijeenkomsten.
- 2) De bestaande toolkit met instructies voor bibliotheekmedewerkers over het gebruik van digitale diensten wordt omgevormd tot een wiki-format of knowledge base en continu aangepast.
- 3) Een geborgde en beheerde dienstverlening ten behoeve van gebruik door de bibliotheken van de digitale infrastructuur. Functioneel en technisch beheer zijn uitgevoerd voor alle bibliotheken en er is voor de bibliotheken een professionele servicedesk beschikbaar.
- 4) Er is actief bijgedragen aan de doorontwikkeling en innovatie van landelijke diensten door deelname aan en inbreng in landelijke overleggen en andere samenwerkingsverbanden.
- 5) Voor alle Wise-bibliotheken, aangesloten op het Cubiss-platform, is het catalogusbeheer verzorgd.
- 6) Gegevens ten behoeve van het landelijk datawarehouse (LDWH) zijn geleverd conform de eisen van de KB.

Digitale veiligheid

Door veranderende wetgeving zijn privacy en informatiebeveiliging een actueel en belangrijk thema. In de EU werd voor alle organisaties die persoonsgegevens verwerken, waartoe ook de bibliotheken behoren, per 25 mei 2018 de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van kracht. Ook na dit eerste jaar blijft privacy en informatiebeveiliging permanente aandacht vragen (en waar nodig verbetering) van alle organisaties die persoonsgegevens verwerken. De bibliotheek blijft daarmee een (digitaal) veilige plaats voor bezoekers en de kans op het lekken van persoonsgegevens wordt sterk verkleind, persoonsgegevens worden goed beschermd.

Resultaten

- 1) Bibliotheken blijven geïnformeerd over ontwikkelingen op het gebied van digitale veiligheid en opvolging van de AVG (Informatiefunctie). Door middel van een periodieke nieuwsbrief worden zij op de hoogte gehouden van veranderingen of wetenswaardigheden over deze wet. Bewustwording speelt hierbij ook een heel belangrijke rol, het privacy goed moet worden geborgd in de bibliotheekorganisatie. Door middel van het aanbieden van online content in de vorm van e-learning, een FAQ of een AVG-landingspagina zal de medewerker hierbij helpen.
- 2) Bibliotheken kunnen met vragen rondom de privacy terecht bij de privacy servicedesk. Hierbij gaan wij uit van een belasting van maximaal 8 uur per bibliotheek op jaarbasis.
- 3) Er wordt gezorgd voor de gezamenlijke inkoop van een Functionaris Gegevensbescherming (FG) voor de deelnemende bibliotheken.

- 4) Er worden een tweetal ronde-tafel gesprekken gevoerd om kennis en ervaringen uit te wisselen met betrekking tot de Algemene Verordening Gegevensbescherming (privacy) en de Functionaris Gegevensbescherming. Oogmerk is dat de deskundigheid van de betrokkenen wordt vergroot en de kwaliteit van het werk verbetert.

6.3 C. Strategie & Communicatie

Om de gezamenlijke uitdaging van de bibliotheeksector en het beeld van bibliotheken op te pakken heeft dit een aparte plek gekregen in het programma. Het beeld van de bibliotheek is een overkoepelende uitdaging die een brede aanpak behoeft, maar in alle programma's terug zal komen.

Tot slot willen de bibliotheken actief een rol spelen in de digitale samenleving. De visieontwikkeling en strategische inzichten worden in vervolg op het traject in 2018 verder doorgezet met directeuren. De nadruk ligt daarbij op regionale verbinding en het aansluiten bij de provinciale agenda op dit vlak.

Resultaten

- 1) Er komt een communicatie- en marketinginspanning om de hernieuwde rol en functie van de bibliotheek bekend te maken. Hierbij wordt voortgebouwd op de experimenten uit 2018, dit krijgt uitwerking binnen de verschillende werkplanprojecten. Indien mogelijk worden landelijke initiatieven gekoppeld of naar de Limburgse situatie vertaald.
- 2) Er is een gezamenlijke (toekomst)visie op de digitale samenleving en digitale innovatie ontwikkeld met de bibliotheken.

Inspanningen

- 1) Cubiss zoekt actief de dialoog op met de VLB en de afzonderlijke bibliotheken.
- 2) Cubiss levert maatwerk binnen de mogelijkheden van het werkplan.
- 3) Cubiss vervult een verbindende rol tussen de KB en de bibliotheken in de doorontwikkeling van de landelijke digitale diensten.

7. Begroting werkplan

Begroting 2019 Limburg

Ontvangsten		
Subsidie Provincie	1.341.000	
Overige inkomsten	<u>50.200</u>	
Totale inkomsten		1.391.200
Uitgaven		
doorberekend personeel		1.083.200
Overig personeel	18.000	
Organisatie kosten	227.000	
Huisvesting	15.000	
Transport	18.000	
Automatisering	30.000	
Overige kosten	<u> </u>	<u>308.000</u>
totale uitgaven		1.391.200
Saldo inkomsten en uitgaven		0

8. Bronnen

- [1] Raad voor Cultuur – Advies Letteren, Onderwijs Inspectierapport, Sociale Agenda Limburg, Limburg Agenda 2030, Digitale Agenda NL, Onderzoek Jeroen en Inge, KB Trendrapport, Midtermreview WSOB, verkenning Talen voor Nederland, LeesTijd
- [2] <https://www.vox.com/first-person/2018/7/26/17616516/amazon-silicon-valley-libraries-forbes>
- [3] <https://qz.com/1334123/forbes-deleted-an-op-ed-arguing-that-amazon-should-replace-libraries/>
- [4] <https://www.onderwijsinspectie.nl/onderwerpen/staat-van-het-onderwijs>
- [5] <https://www.volkskrant.nl/nieuws-achtergrond/aleid-truijens-het-gaat-beroerd-met-de-leesvaardigheid-van-onze-jongeren-~b5c07875/>
- [6] <https://www.rathenau.nl/nl/digitale-samenleving/kennisnet-laait-scholen-strijd-om-digitale-geletterdheid-niet-alleen-voeren>
- [9] <https://www.lezen.nl/nl/publicaties/leesmonitor-het-magazine-2017> (pagina 4 en 5)
- [10] <https://www.kennisnet.nl/artikel/monitor-jeugd-en-media-2017-minder-digitaal-vaardig-dan-gedacht/>
- [11] <http://magazine.limburg.nl/limburg-agenda-2030-01#!/thema-4-agenda>
- [12] Regionale Spreiding van geletterdheid in Nederland . - ROA (Researchcentrum voor Onderwijs en Arbeidsmarkt) : Maastricht, 2016, p.14
- [13] https://www.taalvoorhetleven.nl/uploads/bestanden/Factsheet_Bouwstenen_Taalhuis_%28nov_2015%29.pdf
- [14] <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2018/07/02/kamerbrief-hoofdlijnen-verandering-opgave-inburgering>
- [15] <http://magazine.limburg.nl/limburg-agenda-2030-01#!/thema-4>