

Nieuwsbrief Nieuw Bibliotheekwerk

nr. 5, jaargang 8, mei 2008

Uitgave: 8 PSO's en NvD. Redactie: Wim Keizer, tel. 023 – 5546387, e-mail wkeizer@soobbozh.nl

Van de redactie

Kan de VOB nog aan opsplitsing ontkomen? Die vraag dringt zich op nu blijkt dat de Raad voor Cultuur minister **Plasterk** volgt in zijn gedachten dat een onafhankelijk innovatieplatform (als voorloper van een onafhankelijk sectorinstituut) een goed idee is en dat splitsing van bestel- en branchetaken iets is dat hij zich goed kan voorstellen.

Kunnen IPO en VNG de VOB als branche- en besteltaken-instituut nog redden? Zij zijn het niet eens met de Stuurgroep (en nu ook de Raad) dat alle OCW-vernieuwingsgelden naar het landelijke innovatieplatform moeten gaan en hebben ook geen duidelijke uitspraken gedaan over wel of niet splitsen van de VOB.

Zij leggen de nadruk op lokale vernieuwing, terwijl de Raad juist de nadruk legt op centrale regie waar lokale en provinciale autonomie voor ingeleverd moet worden. Voor innovatie zien IPO en VNG liever het model van de Innovatie Stimulans Bibliotheekvernieuwing (ISB) dan van een innovatieplatform of sectorinstituut.

Moeten we blij zijn met het advies van de Raad voor Cultuur? In april schreef ik welke zaken de VOB succesvol en welke minder succesvol heeft aangepakt. Wie de minder succesvolle het zwaarst laat wegen, spreekt, zoals de Raad, over de bestuurlijke verlamming van de VOB. In het verlangen van de Raad naar focus, tempo en regie is een pleidooi voor opsplitsing van de VOB dan wel begrijpelijk, maar tegelijk dreigt het grote gevaar dat er weer veel tijd en energie gaat zitten in de "VOB-vernieuwing". De Raad zegt zelf dat de gevolgen van een scheiding in bestel- en branchetaken complex zijn en dat zo'n operatie zorgvuldig moet gebeuren. Gaat de aandacht daarvoor dan niet ten koste van de inhoudelijke bibliotheekvernieuwing op het lokale/regionale en provinciale niveau? Aan de andere kant stemt het door het VOB-bestuur gelanceerde VOB-commissiemodel ook niet

optimistisch: Adviseur Deloitte spreekt over een "moeilijke balanceeract".

Kortom, minister Plasterk staat voor lastige afwegingen en zal ongetwijfeld nog bestookt worden door lobbyïsten.

Naast nieuws in dit nummer een gastcolumn over **Uil, Pad, Kikker** en **Das**, alsmede vier opiniebijdragen.

Veel leesplezier en mediawijsheid gewenst!

Wim Keizer
19 mei 2008

Raad voor Cultuur: sectorinstituut naast branchevereniging

De Raad voor Cultuur adviseert minister **Plasterk** van OCW in het openbare bibliotheekwerk een organisatorische splitsing aan te brengen tussen bestel- en branchetaken. Dit betekent dat er naast een branchevereniging een onafhankelijk sectorinstituut moet komen. De Raad is er voor dat innovatiestimulering op termijn bij dat sectorinstituut wordt belegd. Voor de komende vier jaar wordt daartoe echter een innovatieplatform opgericht. Leidraad vormen drie kernfuncties: *informatie, educatie en lezen*. De Raad is met de Stuurgroep van mening dat alle OCW-vernieuwingsmiddelen naar het innovatieplatform moeten gaan en dat een deel van de lokale en provinciale autonomie moet worden ingeleverd om centrale regie door het sectorinstituut mogelijk te maken. De huidige netwerkenstructuur noemt de Raad eerder vertragend dan stimulerend voor het vernieuwende vermogen van de sector.

Het sectorinstituut moet in de ogen van de Raad *slagvaardig* en *flexibel* worden en *verbindend* en *richtinggevend* opereren. "Onafhankelijkheid en eenduidige

zeggenschap zijn daarbij essentiële factoren".

De Raad zegt dit in een op 19 mei 2008 verschenen [advies](#) als reactie op de adviesaanvraag over bibliotheekvernieuwing die minister Plasterk de Raad op 7 april zond (weergegeven in [de vorige Nieuwsbrief](#)).

Tendering met matching

De Raad wil de uitvoering van vernieuwingsprojecten laten lopen volgens een *tender-procedure*, die voor alle partijen (publiek en privaat) open staat. Vanuit de wens lokale, provinciale en landelijke gelden zo veel mogelijk geconcentreerd in te zetten, stelt de Raad hier echter bij voor om OCW-vernieuwingsgelden beschikbaar te stellen volgens het principe van *matching*: organisaties die vernieuwingsprojecten uitvoeren, dragen bij uit eigen budget. Deze methode genereert verhoogde betrokkenheid, met als bijkomend effect dat het totale budget voor vernieuwing stijgt. Voorwaarde is wel dat in het Bibliotheekcharter wordt opgenomen dat het bibliotheken en PSO's door de hun financierende overheden wordt toegestaan een deel van het reguliere budget te steken in innovatieprojecten. De Raad bepleit dat er helderheid komt over wat de PSO's binnen hun publiekrechtelijke ruimte kunnen ondernemen. Tussen provincies moet daar eenduidigheid over komen.

Zorgvuldig splitsen

De Raad motiveert de geadviseerde organisatorische splitsing in bestel- en branchetaken als volgt: "Het ledenaspect geeft de VOB als organisatie weliswaar draagkracht, maar daar staat bestuurlijke verlamming tegenover".

De Raad ziet wel in dat een scheiding in bestel- en branchetaken complexe bestuurlijk-organisatorische en financiële gevolgen zal hebben. Daarom moet het zorgvuldig gebeuren. Het geheel aan ondersteunende bestel- en branchetaken zal tegen het licht moeten worden gehouden. De besteltaken (uit te voeren door het sectorinstituut) moeten vooraf opnieuw worden gedefinieerd. De Raad adviseert hier nader onderzoek naar te laten doen. "Ook moet bij de inrichting van een sectorinstituut goed rekenschap worden gegeven van wat er al aan ondersteuning plaatsvindt in de sector, onder andere door de PSO's".

Over een nieuwe branchevereniging zegt de Raad dat OCW daar formeel geen rol in heeft, maar dat het in de gegeven situatie naar het oordeel van de Raad voorkeur verdient door het rijk eenmalig professionele ondersteuning beschikbaar te laten stellen.

Informatie, Educatie en Lezen

Wat de inhoud van het openbare bibliotheekwerk betreft, onderschrijft de Raad de door minister Plasterk genoemde concentratie op drie functies: Informatie, Educatie en Lezen.

Over *Informatie* zegt de Raad dat de digitale ontwikkelingen de bibliotheken dwingen keuzes te maken. De Raad denkt aan een basisaanbod van informatie en kennis dat voor mensen belangrijk is om zich maatschappelijk te redden, zoals materiaal ten behoeve van educatie en ontwikkeling, studiemateriaal en overheidsinformatie. Dit kan eventueel toegespitst worden op speciale doelgroepen zoals ouderen, leesgehandicapten, nieuwkomers en laaggeletterden. Verder hebben burgers in toenemende mate behoefte aan gidsen in het wereldomvattende informatieaanbod. De bibliotheken kunnen zo'n betrouwbare gidsfunctie vervullen. "De prioriteit in het aanbod zou moeten liggen op informatie waarvan de kosten voor individuele raadpleging verhoudingsgewijs hoog zijn, in relatie tot de frequentie van raadpleging".

Bij *Educatie* vindt de Raad dat de bibliotheken een belangrijke rol kunnen spelen in het aankweken van mediawijsheid.

En wat *Lezen* betreft, zegt de Raad dat het uitlenen van boeken minder dominant wordt, maar dat dit de bibliotheek wel haar unieke karakter geeft. "Momenteel is de mobiele generatie sterk in opkomst, maar het boek zal zeker nog enkele decennia meegaan". De Raad is het met het SCP-rapport eens dat het boek nog niet afgeschreven moet worden. De Raad vindt dat de minister het leesbevorderingsbeleid sterker zou kunnen aansturen (fusie letterenfonds en coördinatie met activiteiten van Stichting Lezen en VOB).

Eén informatiearchitectuur

De Raad is het ook met de minister eens dat zich voor meer centrale regie vooral lenen de digitale bibliotheek, marketing en collectiebeleid. De Raad vindt het van groot belang

dat er één informatiearchitectuur komt. Ook vindt de Raad samenwerking met derden (KB, UB'en, erfgoedsectoren, media, omroepen en letterensector) belangrijk.

Koplopers

De Raad is het eens met de Stuurgroep speciale aandacht te besteden aan koplopers. Bij digitale innovatie kunnen de resultaten eenvoudig over alle lagen worden uitgerold, mits die ene informatiearchitectuur er is.

Aandacht voor koplopers betekent volgens de Raad niet dat de geldelijke innovatiestimulans slechts bij een beperkte groep terecht komt. Overigens bepleit de Raad wel een differentiatie van de bibliotheken in dienstverlenings- en serviceniveaus. Van de bibliotheken kan niet langer verwacht worden dat zij als gelijksoortige basisbibliotheken alle op het hoogste niveau meedoen aan het innovatieproces.

Minimumeisen

De Raad bepleit dat de rijksoverheid minimumeisen voor het openbare bibliotheekwerk vaststelt, zowel op lokaal als provinciaal niveau. Die kunnen in het Bibliotheekcharter worden vastgelegd. De eisen kunnen gekoppeld worden aan de bepleite differentiatie in dienstverlening en service. De desbetreffende gemeente(n) is/zijn verantwoordelijk voor de concrete indeling op lokaal niveau, maar de spreiding over regio, provincie en land dient wel te worden afgestemd.

Helderheid PSO's

Over de PSO's zegt de Raad kwaliteits-toetsing (zoals de Stuurgroep bepleit) nog te vroeg te vinden. De Raad vindt dat de provincies eerst tot meer eenvormigheid moeten komen: welke ondersteuning moet een PSO ten minste bieden, allereerst binnen de publiekrechtelijke ruimte? (De Raad merkt op dat PSO's ook onderling concurreren in het kader van privaatrechtelijke dienstverlening). Ook is helderheid nodig over de relatie van het provinciale netwerk (PDO en PSO) met het sectorinstituut en het tijdelijke innovatieplatform.

Te rooskleurig

De Raad vindt SCP en Stuurgroep te rooskleurig over de vermindering van bibliotheekeenheden (basisbibliotheken).

Vooraf clusteringen van voormalige PBC-bibliotheken hebben vaak geen volwaardige backoffice. Ze kregen onvoldoende compensatie voor het wegvallen van de PBC-ondersteuning. Ook wordt een aantal op het minimumniveau (instapniveau) gesubsidieerd, waardoor innovatief beleid niet mogelijk is. De Raad herhaalt in dit verband het pleidooi voor differentiatie in service- en dienstverleningsniveaus, maar wil deze deel laten uitmaken van de certificering.

Commissiemodel VOB: moeilijke balanceeract

Hoe komen we voor de VOB tot een nieuwe, overzichtelijke en transparante bestuurs- en organisatiestructuur die tegemoet komt aan:

- de kritiek dat de VOB stroperig is;
- de kritiek dat de VOB in een spagaat zit (belangen leden behartigen en overheidsopdrachten uitvoeren);
- de wens van de VOB om *de branche* ("de sector") de regie over de bibliotheekvernieuwing te laten houden (en dus niet neer te leggen bij een door de Stuurgroep bepleit onafhankelijk Platform);
- de wens van de VOB om ook verder niet opgesplitst te worden (branche- en besteltaken)?

Zoals op 9 en 10 april (24-uurs-conferentie) al bleek, denkt het VOB-bestuur aan een *commissiemodel*. In een notitie *Bestuursnotitie VOB nieuwe stijl* (te vinden op de [VOB-website](#)) geeft het bestuur een uitwerking van dat model. De notitie staat geagendeerd voor een tussentijdse ledenpeiling op donderdag 22 mei.

Het is de bedoeling van het bestuur om de leden op 12 juni een besluit over het nieuwe model te laten nemen en dan vervolgens een statutenwijziging voor te bereiden die op 11 december aan de leden wordt voorgelegd.

Commissie Bibliotheekbelang

Het bestuur denkt aan een *Commissie Bibliotheekbelang* voor de branchetaken (de niet-gesubsidieerde taken voor de leden). In die commissie zou een *Commissie Arbeidszaken* kunnen worden ingevlochten – mogelijk als zelfstandige (sub)commissie, als wordt besloten tot samengaan van WOB en VOB. De Commissie Bibliotheekbelang krijgt

een eigen statuut, zodat het beeld van “een spagaat” kan verdwijnen.

Andere commissies, zoals *Spreiding en kwaliteit*, *HRM en cultureel ondernemerschap*, *Leren en lezen* en *Collecties, cultuur en informatie* houden zich bezig met door de overheid gefinancierde “sectortaken”, waarin de overheid in een opdrachtgevende rol meepraat en verantwoording vraagt.

De commissies opereren onder toezicht van het bestuur.

Er worden bij vaststelling en uitvoering van de *ationale* bibliotheekagenda (vast te stellen door de Algemene Ledenvergadering van de VOB én de overheden) vier fases onderscheiden (die herkenbaar en transparant moeten zijn):

- **Fase 1:** De commissies dragen op basis van ontwikkelingen (in bibliotheekwereld en bij overheid) ideeën aan voor de nationale bibliotheekagenda.
- **Fase 2:** Het VOB-bestuur toetst de ideeën en verzorgt de sectorinbreng bij de besprekingen over het Bibliotheekcharter (en legt het concept van dat Charter voor aan de Algemene Ledenvergadering).
- **Fase 3:** De commissies bereiden uitvoeringsprogramma's voor, die na goedkeuring door het bestuur van budget worden voorzien.
- **Fase 4:** De uitvoeringsprogramma's worden onder verantwoordelijkheid van het bestuur aanbesteed. De uitvoering van het programma wordt door de gemandateerde commissie aangestuurd.

Evaluatie Deloitte

Het bestuur heeft *Deloitte Consulting BV* naar het model laten kijken.

Deloitte zegt in conclusies en aanbevelingen in een evaluatierapport:

- In het model wordt op creatieve wijze getracht een goede balans te vinden tussen centrale regie enerzijds en lokale verankering anderzijds. Het succes van deze moeilijke balanceeract zal grotendeels in de, nog uit te werken, details liggen (zoals tevens het succes van de levering van diensten grotendeels zal afhangen van een adequaat gunningsproces).
- Om ondanks een sterke lokale verankering voldoende centrale regie te krijgen zullen er duidelijke afspraken moeten worden vastgelegd, waarbij in alle fases de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de verschillende

gremia worden vastgelegd (verduidelijking speelruimte gremia).

- Het bestuur moet sturing geven aan de organisatie als geheel en kunnen blijven bijsturen op gestelde doelen. Er kan een gevaar inzitten te veel bij de commissies te beleggen, waardoor het overzicht kan ontbreken en het bestuur aan het einde van een jaar voor een onaangename verrassing kan komen te staan.
- Er moet evenwicht gevonden worden tussen sturing geven en beheersmaatregelen treffen.

Tussenstand agenda

Bij de stukken voor 22 mei zit ook een *Tussenstand Agenda voor de Toekomst*. De tekst is grotendeels al vermeld in het op 16 april verschenen VOB-communiqué (zie meteen hierna).

Discussiepunten

Als resterende discussiepunten worden opgevoerd:

- Spanning tussen lokale identiteit en centrale regie. De meerwaarde van centrale regie zal duidelijk moeten zijn. Die is helder te formuleren bij de ontwikkeling van digitale diensten, bij de ontwikkeling van marketinginstrumenten en bij HRM.
- Een deel van de leden heeft moeite met het doorvoeren van een franchisemodel. Met name vanuit de grote bibliotheken wordt dit als een verschraling gezien. De kleinere bibliotheken hebben hier echter wel behoefte aan.

Externe uitspraken

Verder worden de volgende, opgetekende, externe uitspraken vermeld, waarmee in de *agenda voor de toekomst* rekening moet worden gehouden:

- Het vermogen om in verenigingsverband de vernieuwing stevig in te zetten en te coördineren wordt laag ingeschat.
- IPO en VNG plaatsen kanttekeningen bij de (institutionele) uitwerking van de centrale regie.
- Er is veel aandacht voor de “digitale bibliotheek”, nieuwe landelijke allianties met verwante sectoren, aandacht voor de “voorlopers/koplopers”, *tenderen* van projecten en aanzienlijke versterking van het netwerk (stelsel of bestel).
- De PSO's zijn weer in beeld als onmisbare partijen in het netwerk. De eerste

suggesties worden gedaan om de PSO's wat losser te maken van hun strikt provinciale biotoop (opschalen, fusies, landelijke betekenis).

- Bij de kernfuncties refereerde minister Plasterk aan drie functies, niet aan vijf. Dit betekent dat gedacht wordt aan meer focus.

VOB-bestuur: Sector moet regie in handen houden

"De sector moet de regie over de nieuwe ontwikkelingen wel zelf in handen houden. Om aan de sector leiding te geven bij het bereiken van deze doelstellingen behoeft de VOB een sterkere en meer daadkrachtige bestuursvorm. De VOB wil dan ook zulk een nieuwe bestuursvorm invoeren".

Dat schreef VOB-voorzitter **Erik Jurgens** op 16 april 2008 aan VNG, IPO, OCW en de Tweede-Kamercommissie OCW in een communiqué *Naar een toekomstbestendige bibliotheek!*

Jurgens doet namens het VOB-bestuur verslag van de 24-uurs-conferentie op 9 en 10 april in Lunteren.

Het VOB-bestuur constateert tot zijn vreugde op een aantal wezenlijke punten een grote mate van eensgezindheid:

- Er is veel ambitie om de kwaliteit van het bibliotheekwerk te verhogen. Men realiseert zich dat het de hoogste tijd is gericht en krachtig te opereren.
- Er is een grote bereidheid om op een aantal terreinen verdere samenwerking binnen de sector vorm te geven (Innovatie, ICT, HRM en Marketing).
- De bibliotheek doet er goed aan binnen de eigen doelstellingen in te spelen op de actuele behoefte, in plaats van zich steeds verder te verbreden. Met name het binden van jeugd en jongeren en samenwerking met het onderwijs zijn belangrijk. De bibliotheek heeft ook de groep burgers die de komende jaren door de vergrijzing meer vrije tijd krijgt veel te bieden.
- Inspelen op de behoefte van de klanten staat hoog op de agenda.
- Samenwerking in het gehele netwerk is van groot belang. "Sterke bibliotheken, provinciale serviceorganisaties en NBD/Biblion hebben aangegeven bereid te zijn hiervoor verantwoordelijkheid te dragen".

Advies Raad voor Cultuur basisinfrastructuur: VOB alleen subsidie in 2009

De VOB maakt onvoldoende duidelijk welke resultaten zij wil bereiken of welke doelen zij zich stelt in de uitvoering van de besteltaken.

Dat zegt de Raad voor Cultuur in het advies over het meerjarenbeleidsplan 2009-2012 van de VOB, in het kader van zijn algemene advisering over de basisinfrastructuur in de cultuursector (vierjaarlijkse cultuursubsidies voor instellingen, sectorinstituten en fondsen; verschenen op 15 mei 2008: zie [website Raad voor Cultuur](#)). De VOB is in dit jargon een sectorinstituut.

De Raad heeft de minister van OCW geadviseerd de VOB voor één jaar een subsidiebeschikking te verstrekken, voor hetzelfde bedrag als in 2008 (n.l. € 5.522.000). De reden is dat er nog besluitvorming moet plaatsvinden over de voortgang van de bibliotheekvernieuwing.

Lastig

De Raad stelt vast dat de positionering van de VOB in het veld momenteel lastig is door de bibliotheekvernieuwing. Toekomstige taken en organisatie van de bibliotheekvernieuwing moeten nog uitgekristalliseerd worden. "Ook de ontbrekende focus en prioritering in de beleidsvoornemens van de VOB, iets wat de Raad in 2006 ook al constateerde, kan ten dele verklaard worden uit de nog lopende strategiediscussie die door het bestuur is geëntameerd".

Het had beter gekund

De Raad zegt verder: "Desalniettemin had naar de mening van de Raad de VOB in haar beleidsplan beter dan zij nu doet invulling kunnen geven aan haar functioneren als landelijke ondersteuningsinstelling, dat wil zeggen als instelling die mede namens de rijksoverheid taken uitvoert die het bestel ondersteunen. Dit takenpakket kent immers als ondersteuning van het openbare bibliotheekwerk op lokaal niveau een zekere constante. Naar de mening van de Raad ontslaan de huidige onzekerheden het bestuur van de VOB niet van de verplichting om duidelijk aan te geven waarvoor zij zich als uitvoerder van besteltaken verantwoordelijk acht".

Opsomming

En: "Het hoofdstuk 'Bibliotheekagenda' en het bijbehorende prestatieoverzicht bevatten een opsomming van huidige activiteiten en programma's en verwijzen nauwelijks naar toekomstige, meetbare prestaties, hoewel het merendeels reeds langer bestaande programma's en activiteiten betreft. Ook mist de Raad een gedegen verantwoording van het gevoerde beleid van de afgelopen periode en wat tot nu toe is bereikt en gerealiseerd. De VOB geeft in haar evaluatie alleen drie algemene en externe redenen waarom 'we er nog niet zijn'."

VNG en IPO: 8 opmerkingen bij rapport Stuurgroep

"Directies van basisbibliotheken en hun financierende gemeentebestuur moeten op de bok; zij moeten de vernieuwing dragen". Dat zeggen VNG en IPO in vrijwel identieke, schriftelijke reacties op het rapport van de Stuurgroep Bibliotheken. De reacties, in brieven van 17 april 2008 aan minister Plasterk van OCW, zijn uitgebreidere versies van wat beide clubs op 3 april bij de presentatie van het rapport al meldden.

"Het verankeren van de bibliotheek-vernieuwing kan alleen door de verantwoordelijkheid op het lokale niveau neer te leggen. De gebruiker staat centraal en de wensen van de gebruiker moeten leidend zijn voor het proces van bibliotheekvernieuwing. Dit betekent dat er meer ruimte moet komen voor lokale vernieuwing en de ontwikkeling van lokale bibliotheken naar het niveau van de richtlijnen".

VNG en IPO vinden dat de kwaliteit van de lokale dienstverlening wordt gegarandeerd door benchmarking en certificering van basisbibliotheken. Voor hen vormt dit het kader van waaruit zij de voorstellen van de Stuurgroep beoordelen.

VNG en IPO komen met acht opmerkingen bij het Stuurgroep-rapport:

1. Vernieuwingsmiddelen niet alleen centraal inzetten

VNG en IPO zien niet in waarom het grootste deel van de OCW-vernieuwingsmiddelen niet beschikbaar kan blijven voor lokale vernieuwing. "Wij begrijpen de keuze van de

Stuurgroep voor de focus op centrale vernieuwingsprojecten niet. Er zou sprake moeten zijn van een driesporenbeleid dat én lokale vernieuwing mogelijk maakt én op provinciaal niveau (en waar nodig op centraal niveau) condities, infrastructuur en middelen ontwikkelt die de lokale vernieuwing ondersteunen, volgens het adagium "lokaal wat lokaal moet, bovenlokaal wat lokaal niet kan".

2. Rol provincies; aansluiten bij vorming basisbibliotheken

VNG en IPO vinden dat de rolverdeling tussen provincies en gemeenten kan veranderen, daar waar de vorming van basisbibliotheken is gerealiseerd.

Waar het nog nodig is, willen provincies het gemeentelijk opdrachtgeverschap ondersteunen bij het afronden van de vorming, en waar nodig, de verdere opschaling van gecertificeerde basisbibliotheken. "De provincies kunnen door hun schaalniveau een belangrijke kwalitatieve ondersteuning bieden op een aantal aspecten waarvoor basisbibliotheken te klein zijn. We denken daarbij o.m. aan collectievorming en marketing. Tegelijk kunnen provincies innovaties verder ontwikkelen en implementatie op lokaal niveau stimuleren. Bij provincies en provinciale organisaties is immers veel kennis aanwezig". IPO is het eens met de Stuurgroep dat voor deze taken (aanvullend) een budget van ca. € 6 miljoen bestemd dient te worden en de VNG heeft begrip voor dat IPO-standpunt.

VNG en IPO onderkennen beide de noodzaak van uniformering van het provinciale bibliotheekbeleid waar het de facilitaire functie betreft (zoals vervoer en collectiebeleid), zodat alle bibliotheken op dezelfde basisondersteuning kunnen rekenen. De provincies willen hun taken afstemmen. "Herdefiniëring van de provinciale ondersteuningstaken en certificering van deze ondersteuning zijn daarbij aan de orde, waarbij het IPO compensatie vaagt voor de kosten die hier aan zijn verbonden".

3. Opschaling van provinciale ondersteuningsorganisaties

De provincies onderschrijven de gedachte om via opschaling van de huidige PSO's in twee jaar te komen tot mogelijkerwijs vijf PSO's. Zij willen aan de uitvoering daarvan hun bijdrage leveren. "Deze vijf PSO's moeten, samen met een vernieuwde VOB, in de toekomst dragers van de bibliotheek-vernieuwing zijn".

4. Bibliotheekcharter waarin overheden beleid afstemmen

VNG en IPO zijn bereid met OCW een bibliotheekcharter af te sluiten. "Daarbij is voor ons ruimte voor lokale vernieuwing een belangrijk uitgangspunt. Het charter zien wij ook als middel om de verantwoordelijkheden tussen de overheidslagen vast te leggen. Wij zijn er voorstander van dat het rijk zijn stelselverantwoordelijkheid omwille van het welslagen van het vernieuwingsproces krachtig voortzet".

5. Platform bibliotheekvernieuwing

De brievenrichters zien het Platform Bibliotheekvernieuwing in de door de Stuurgroep voorgestelde opzet niet zitten. "In onze ogen zou het Platform niet alleen sectorbrede vernieuwingsprojecten moeten ondersteunen, maar deze moeten combineren met inzet op lokale vernieuwing. Wij onderschrijven wel de noodzaak om binnen de sector, die naar onze mening niet alleen de openbare bibliotheken maar ook de andere in het stelsel/netwerk functionerende bibliotheken betreft, zoals de wetenschappelijke steunfunctiebibliotheken, de universiteitsbibliotheken en de Koninklijke Bibliotheek, een stimulans tot innovatie in te bouwen (vergelijkbaar met de Innovatie Stimulans Bibliotheekvernieuwing, ISB, in de afgelopen periode). Wij beschouwen de voorstellen van de Stuurgroep dan ook in dit licht".

6. Certificeringsnormen

De VNG kan zich het nut voorstellen van de periodieke herijking van richtlijnen en certificeringsnormen, maar maakt een nadrukkelijk voorbehoud ten aanzien van de kostenverhogende aspecten die dit voor gemeenten tot gevolg heeft. IPO heeft begrip voor dit voorbehoud.

Beide vinden dat er geen sprake kan zijn van "verhoging" van richtlijnen of certificeringsnormen zonder compensatie van de lokale kostenstijgingen.

7. Vaart maken bij collectiebeleid

VNG en IPO willen haast met het landelijk dekkend collectiebeleid (waaronder gerekend de zwaartepuntcollecties van de voormalige WSF-bibliotheken). Daar zijn sluitende afspraken over de verdeling van de verantwoordelijkheden en financiering voor nodig.

8. Verdere opschaling basisbibliotheken vereist maatwerk

De brievenrichters "denken genuanceerd" over de door de Stuurgroep gesignaleerde noodzaak een deel van de basisbibliotheken op te schalen. "Het is noodzakelijk nauwkeurig vast te stellen welke basisbibliotheken door onvoldoende schaalomvang niet aan de verwachtingen voldoen en hoe hiervoor oplossingen te vinden zijn. Dat zal per situatie verschillen; maatwerk is nodig".

Tot slot melden beide clubs dat extra investeringen van het rijk noodzakelijk blijven.

Column

Muizensoep en tranenthee

André Brouwer

*Uil pakte de ketel uit de kast.
'Vanavond ga ik tranenthee zetten,' zei hij.
Hij zette de ketel op zijn schoot.
'Zo,' zei Uil, 'ik ga beginnen.'
'Stoelen met kapotte poten,' zei Uil.
Zijn ogen werden al een beetje nat...*

Uit: Bij Uil thuis / A. Lobel

Uil vroeg zich af waar zijn vrienden Kikker en Pad bleven. Uil had dan wel de regiefunctie over de tranenthee, maar Kikker en Pad hadden het geld voor de theezakjes. Dit was een complicerende factor in het proces van tranenthee zetten. Uil schaamde zich meteen voor zijn gedachten. Voor zulke trendy managementverzinsels was hij als wijze vogel toch veel te verstandig? Als je zo ging denken kwam er nooit tranenthee. Dan kon je nog beter uilen naar Athene dragen. Snel dacht Uil aan andere dingen. Aan zonsopgangen die niemand zag omdat iedereen nog op bed lag. Aan potloden die zo kort geworden waren dat je er niet meer mee kon schrijven. Aan boeken die je niet meer kon lezen omdat er bladzijden uit gescheurd waren.

Uil hoorde gerommel bij de achterdeur. Zijn vriend Pad kwam binnen. Maar wat was dat nu? Pad had geen theezakjes bij zich. Achter Pad kwam Kikker binnen. Maar ook Kikker had geen theezakjes in zijn pootjes.

'Waar zijn de theezakjes?' vroeg Uil.

'Er is nu te veel bestuurlijke drukte in de winkel,' antwoordde Pad, 'het aankoopproces

van theezakjes kan beter georganiseerd worden, maar vernieuwen moet op lokaal niveau, het geld moet niet alleen maar naar de koplopers gaan.'

'Nee,' voegde Kikker toe, 'de kwaliteit van de interactie is bepalend voor de kwaliteit van de innovatie en die kan in onze branche veel beter.'

'Het is natuurlijk een spel,' zei Pad, die wel zag dat Uil een beetje moeilijk begon te kijken. 'En die scheiding van branche- en besteltaken, daar moet je iets mee. Dat moet je intern organisatorisch aanpakken, maar hoe dit soort onderhandelingen gaat, dat weet je nooit.'

'Dat hangt ook van het moment van de dag af,' zei Uil die een beetje moe begon te worden.

'Ik krijg er wel een warm gevoel van.'

Verbaasd keek Uil naar zijn vriend Das.

'Ik had je helemaal niet binnen horen komen.'

'Nee,' zei Das, 'maar ik heb een goed lopend bedrijf en hoop actief benaderd te worden om dingen te gaan doen, ik ben bereid over alles te praten wat jullie vooruit kan helpen.'

'Actief benaderd worden is een contradictio in terminis,' mompelde Uil.

'Bij een splitsing tussen branche- en besteltaken doen zich afbakeningsvragen voor' zei Pad die net deed of hij Uil niet had gehoord. 'Hoe verhouden de reguliere besteltaken zich tot de brancheactiviteiten en hoe verhouden beide taken zich tot een eventuele onafhankelijke innovatiestimulering door een platform?'

'We moeten een structuur hebben die tempo en daadkracht mogelijk maakt', zei Kikker.

'Precies,' zei Pad, 'om de bedreigingen om te zetten in kansen is er een krachtenbundeling door een meer centrale aanpak nodig, maar in welke mate die centralisatie nodig is en op welke deelreinen is nog niet concreet.'

'Er moet meer focus op effectiviteit en tempo komen,' zei Kikker.

'Ja, dat riep je net ook al,' zei Pad.

En zo gingen Kikker en Pad maar door. Ook Das deed af en toe een duit in het zakje. Tranentheë was te weinig vernieuwend. En kleine kernen zonder vast theezakjes-verkooppunt moesten maar alternatieven ontwikkelen, muizensoep bijvoorbeeld. Uil werd er een beetje moe van. Wat was er mis met tranentheë? Hij dronk het al meer dan vijftig jaar. Misschien kon de tranentheë maar beter onafhankelijk van het veld tot stand komen en worden aangestuurd worden door

een brede sectoroverstijgende scope, die zich bij uitstek zou moeten richten op de koplopers, dacht Uil. Maar Uil hield zijn snavel, straks ging hij nog net zo praten als Kikker en Pad.

Uil probeerde weer aan droevige dingen te denken:

- aan theezakjescontent die slecht vindbaar is;
- aan theezakjescollecties die niet hybride zijn;
- aan verkooppunten van theezakjes die zijn verworpen tot onherkenbare inloopcentra;
- aan gediversifieerde dienstverlening van fysieke theezakjesverkooppunten;
- aan theezakjesdienstverlening op landelijk niveau die gebonden is aan lokale omstandigheden;
- aan regierollen bij functionele verbreding van theezakjes waarvan draaiboeken ontbreken;
- aan modellen waarbij vanuit een centrale regie via een tendersysteem innovatie-opdrachten bij lokale theezakjes-verkooppunten worden ondergebracht;
- aan mensen die zich gegriefd voelen door columns met een duidelijk satirische inslag.

En ondanks al deze droeve dingen werden de ogen van Uil steeds droger. Achter hem waren Kikker en Pad nog steeds aan het discussiëren over de theezakjesvernieuwing. Uil liet ze maar praten. Hij luisterde er lang niet meer naar, maar hij begreep wel dat er voorlopig van tranentheë niets meer zou komen. Weinig vernieuwend allemaal, dacht Uil.

Auteur heeft een eigen tekst- en verslagbureau (www.brouwervanteksten.com). Van 1989 tot 2002 werkte hij bij een PSO waar hij tot 1997 chauffeur-bibliothecaris in een bibliobus was. 'Bij Uil thuis' was zijn favoriete boek om voor te lezen aan bezoekende kleuters.

De 'managementwijsheden' van Uil, Kikker, Pad en Das zijn citaten van 'bibliotheek-vernieuwers' uit Nieuwsbrief Nieuw Bibliotheekwerk nr. 4 jaargang 8, april 2008.

Reactie op Bruijnzeels/Sternheim (1) Ambiance wekt bevreemding

Chris Wiersma

Beste Joyce en Rob,
Jullie artikel met de kop 'Nieuwsbrief grievend'¹ is wat onduidelijk geadresseerd, maar ik voel me voldoende aangesproken om te reageren. Ik heb immers in Bibliotheekblad geschreven over 'Anders bekeken'² en in de Nieuwsbrief van maart jongstleden hebben Han de Vries en ik in onze bijdrage 'Verblind door schittering' enige kritische opmerkingen gemaakt over dit VOB-project. Omdat ik niet onnodig wil grieven, beperk ik me tot een zakelijke weergave van mijn kritiek.

1. de verpakking

Voor iemand die zoals ik door opvoeding noch latere bekering is opgenomen in de katholieke levenssfeer, wekt de ambiance waarin anders wordt gekeken bevreemding. Ik associeer kloosters, kerken en pelgrimsplaatsen niet met de openbare bibliotheek. Sterker, ik ervaar een spanning met de wortels van de openbare bibliotheek in de Verlichting en met de maatschappelijke rol op het terrein van de 'volksverheffing'. Om het enigszins paradoxaal te formuleren: de zoektocht naar de ziel van de openbare bibliotheek waar *Anders bekeken* voor wil staan acht ik in strijd met de ziel van de openbare bibliotheek.

Veel van de soms schampere opmerkingen over *Anders bekeken* van mij en anderen hebben op het bovenstaande betrekking. Ik meen op enig begrip voor de gevoelens van bevreemding te mogen rekenen en vind het jammer dat jullie pas reageren nu je je persoonlijk gegriefd voelt. Ik meende op een grotere responsiviteit te mogen rekenen, het gaat hier immers om een activiteit van ook mijn brancheorganisatie.

2. de inhoud

Ik vind *Anders bekeken 2* niet bruikbaar voor de strategieontwikkeling. Informatie, analyses en opvattingen lopen te veel door elkaar en er wordt te veel naar binnen en te weinig naar buiten gekeken. Ik vind het daarom jammer dat de lijnen naar een nieuw HRM-beleid (Leren schitteren) mede op het

wankele fundament van *Anders bekeken* zijn gebouwd.

Voor de deelnemers aan de verschillende activiteiten is dit alles ongetwijfeld inspirerend, maar ik ben van mening dat ook de meer rationeel, analytisch en sceptisch ingestelde collega's zich in een dergelijk project moeten kunnen herkennen en er hun bijdrage aan moeten kunnen leveren.

3. het effect

De VOB zou naar mijn mening het voortouw moeten hebben in de ontwikkeling van de strategie van de openbare bibliotheekvoorziening. Dan draait het vooral om de vraag wat de positie en betekenis is van de openbare bibliotheek in de zich ontwikkelende informatiesamenleving. Ik stel vast dat die rol is overgenomen door het Sociaal Cultureel Planbureau, het Procesbureau Bibliotheekvernieuwing en door de Raad voor Cultuur. Dat is zorgelijk voor de positie van de VOB en dus ook voor de branche. Ik vind dat we ons lot en onze toekomst in eigen hand moeten nemen. *Anders bekeken* is in dit verband een gemiste kans.

Auteur is directeur van Bibliotheek Almere.

Reactie op Bruijnzeels/Sternheim (2) Goede rechten

Wim Keizer

In [een brochure over de Cammino](#) doet de VOB een uitnodiging aan leidinggevenden om in september na te denken over "de ziel van de bibliotheek", wandelend over "Romeinse wegen, middeleeuwse muilezel-paden, witte wegen en geitenpaadjes" in het Umbrische dal van de Nera (Valnerina) "waar de tijd vertraagd lijkt en men leeft met aandacht, men het ritme van de natuur volgt en waar kluizenaars, monniken, herders en boeren wonen".

"Al wandelend langs de Nera bespreken we het Benedictus-gehalte van de bibliotheek en reflecteren we op waar we nu staan in relatie tot de richting waarheen we koersen".

Zie voor dit soort teksten ook de website van [Giotto Cultuurprojecten](#), waar de VOB mee samenwerkt.

Ziel van de bibliotheek

Vorig jaar ging een aantal personen op uitnodiging van de VOB naar een Benedic-

¹ Nieuwsbrief Nieuw Bibliotheekwerk, april 2008

² Roomse heisa; Bibliotheekblad 2007, nummer 18.

tijns klooster in Norcia (Umbrië, Italië) om daar "te zoeken naar antwoorden van de bibliotheek op de nieuwe vragen in de samenleving, vanuit een diep besef dat de ziel van de openbare bibliotheek levend is en betekenis heeft in onze samenleving".

In de Michaëlskapel onder de Domtoren in Utrecht werd bij kaarslicht de brochure *De bibliotheek ANDERS BEKEKEN 2* gepresenteerd, mede gemaakt n.a.v. het verblijf in genoemd klooster. Ook dit jaar gingen er weer mensen op uitnodiging van de VOB in Umbrië met hulp van de Regel van Benedictus nadenken over de openbare bibliotheek (zie op <http://zbdigitaal.blogspot.com/> wat [een deelnemer er over schreef, met het lijstje andere deelnemers erbij](#)).

Pluriformiteit

Het is een goed recht van mensen om bij dit soort activiteiten *warme en positieve gevoelens* te krijgen, om de Regel van Benedictus toe te passen en om er geïnspireerd door te raken, zoals het ook een goed recht is om hier *vragen over te stellen*, om de ermee gepaard gaande publicaties te recenseren, om ze *Roomse heisa* te noemen of te zeggen dat er onder leiding van de *librarian in spiritus sancti* blijmoedig gezweefd wordt.

En het is uiteraard ieders goed recht om het daar weer niet mee eens te zijn. De Nieuwsbrief staat open voor alle soorten reacties, zowel qua inhoud als toon (mits niet in strijd met de wet). Dit geldt ook voor spontane bijdragen, zoals bijvoorbeeld het artikel van **Han de Vries** en **Chris Wiersma** in de Nieuwsbrief van maart of de bijdrage van **Rob Bruijnzeels** en **Joyce Sternheim** in [de vorige Nieuwsbrief](#) (niet een *concrete* reactie op dit artikel, maar er waarschijnlijk wel mede door *geïnspireerd*).

Opinies

Rob en Joyce lieten weten de opinies te hebben dat bijdragen in deze Nieuwsbrief over *Anders bekeken* grievend zijn, dat er in toenemende mate op de persoon gespeeld wordt en dat bijdragen cynisch en sarcastisch zijn.

Het is ieders goed recht om zich door artikelen in deze Nieuwsbrief of welk ander medium dan ook gegriefd te voelen, te vinden dat er in toenemende mate op de persoon gespeeld wordt en dat bijdragen cynisch en sarcastisch zijn. Het is zelfs het goed recht van mensen om het plezierig te

vinden zich gegriefd te voelen. Ik herinner mij een cartoon van een man, zittend voor de televisie, die roept: "*Mien, kom gauw kijken, er wordt weer gekwetst*".

Anders kijken

Door deze goede rechten te erkennen, vanuit een diep besef dat de absolute waarheid niet bestaat, maar opinies wel waardevoller zijn naarmate ze meer op feiten berusten, kun je steeds weer *anders kijken*.

Als anders kijken niet leidt tot de gedachte het monopolie op *werkelijke dialogen* te hebben en wel tot de erkenning dat dialoog en debat op verschillende plekken gevoerd worden, zou zelfs "*Anders kijken*" kunnen evolueren tot *beter kijken*.

Opinie n.a.v. SCP-rapport (1)

Kiezen

Chris Wiersma

Het rapport van het Sociaal en Cultureel Planbureau (De openbare bibliotheek 10 jaar van nu, **Frank Huysmans** en **Carlien Hillebrink**, april 2008) geeft uitstekend materiaal om tot een strategie voor de openbare bibliotheekvoorziening te komen. In dit artikel geef ik mijn voorzet.

De core business

Waar ligt bij het doorzetten van de in het rapport gesignaleerde trends het publieke belang van de openbare bibliotheek? Huysmans en Hillebrink geven de volgende opsomming van wat de samenleving mist als de bibliotheek er niet zou zijn:

- a) Bij het leren lezen – in de informatiesamenleving van 2018 misschien van groter belang dan ooit – mist vooral het primaire onderwijs een belangrijke ondersteuning (een brede collectie kinderen jeugdboeken, deels gericht op het leren lezen zelf) dicht bij huis. Hetzelfde geldt voor het onderwijs aan volwassenen in Nederlands als tweede taal.
- b) De overheid mist een belangrijk instrument voor de spreiding van de Nederlandstalige literaire cultuur. De ontwikkelingen worden maar ten dele gecompenseerd door de licht stijgende boekenverkoop (ter indicatie: jaarlijks

worden nu nog bijna drie keer zo veel boeken geleend als gekocht).

- c) Mensen missen een plaats waar zij met vragen terecht kunnen over de relevantie, de onafhankelijkheid en de betrouwbaarheid van kennis en informatie.
- d) Dorpen raken een van de laatst overgebleven voorzieningen voor lokale informatie en maatschappelijke ondersteuning kwijt. Het gaat dan zowel om de lokale informatievoorziening als om maatschappelijke ondersteuning. In de buitenwijken van grote steden valt voor gemeenten een belangrijk instrument van welzijnsbeleid weg.
- e) Er ontbreekt een instantie die ontwikkelingen in de openbare informatievoorziening volgt en zonodig bijstuurt. Hoewel internet gemakkelijker niches biedt voor kleinere interessegroepen is er geen garantie dat in een vrije markt voor alle burgers een onafhankelijk, betrouwbaar en pluriform aanbod aan content beschikbaar is.

Lezen, informatie en educatie

Vanuit deze optiek liggen onze belangrijkste bijdragen aan de publieke zaak op het gebied van lezen, informatie en educatie. Dat is onze 'core-business' – Minister Plasterk gaf dat ook al aan op 3 april in Amsterdam. Deze drie functies komen wat mij betreft in de plaats van de nu gebruikte vijfslag (kennis en informatie, ontwikkeling en educatie, kunst en cultuur, lezen en literatuur, ontmoeting en debat).

Plusfuncties

Lezen, informatie en educatie zijn de kernfuncties. Plusfuncties bieden een toevoeging of versterking, bijvoorbeeld:

- ontmoeting
- debat
- gaming
- culturele evenementen
- culturele informatie
- maatschappelijke informatie.

Plusfuncties zijn ondersteunend voor de kernfuncties (ontmoeting), voegen daaraan iets extra's toe (debat, gaming, culturele evenementen), of geven een toespitsing van basisfuncties voor specifieke doelgroepen (culturele informatie, maatschappelijke

informatie). De basisfuncties blijven, de keuze voor de plusfuncties is meer aan verandering onderhevig – deze hangt af van de lokale markt, van de wensen en opvattingen van de gemeente als opdrachtgever en van de wensen en opvattingen van de lokale bibliotheek.

Sterkten/zwakten, kansen/bedreigingen

Huysmans en Hillebrink vatten hun bevindingen samen in een SWOT-analyse (pagina 157 van het rapport). Om te zien hoe de kansen en bedreigingen inwerken op de sterkten en zwakten heb ik deze analyse, (maar alleen voor de kernfuncties lezen, informatie en educatie) opgenomen in een zogenaamde confrontatiematrix: ¹

(zie verder pagina 12 →)

¹ Strategische planning voor de moderne non-profitorganisatie van Prof. dr. ir. C.A.M. Mouwen (Koninklijke van Gorcum, 2004)

	KANS			BEDREIGING		
	<i>algemeen</i> : vergrijzing, long-tail, immigratie, belang kennis en informatie; het belang om mensen daarin hun weg te leren	<i>lezen en literatuur</i> goede uitgangspositie voor ontwikkeling tot expertisecentrum	<i>ontwikkeling en educatie</i> een leven lang leren, Lissabon-doelstelling	<i>algemeen</i> : individualisering, hoog verwachtingsniveau klant, teruglopende gebruikers-aantallen, vergrijzing personeel,	<i>kennis en informatie</i> internet als informatiebron; uitgevers niet bereid tot doorlevering van digitale content	<i>lezen en literatuur</i> : stijging in kopen van boeken, groter belang van actuele titels, jongere generaties lezen minder, e-boek,
STERK	I			II		
<i>algemeen</i> groot bereik, bekend, laag-drempelig, het gebouw als plaats;	X	X	X	X		X
<i>kennis en informatie</i> traditionele expertise in informatie leveren	X		X		X	
<i>lezen en literatuur</i> leesplezier is de voornaamste reden voor bibliotheekbezoek; de grote aantallen bezoekers	X	X		X		X
<i>ontwikkeling en educatie</i> intensief gebruik onder basisscholieren; goede contacten met basisscholen	X	X			X	
ZWAK	III			IV		
<i>algemeen</i> teruglopend gebruik, afhaken jeugd, beperkte openingstijden, boekig imago	X	X		X	X	
<i>kennis en informatie</i> beperkt gebruik digitale aanbod	X		X		X	
<i>lezen en literatuur</i> beperkte beschikbaarheid van 'sprinters'						
<i>ontwikkeling en educatie</i> beperkt gebruik middelbare scholieren, moeilijker contacten met middelbare scholen	X			X	X	

Kwadrant I (gebruik sterkten om kansen te benutten) levert de volgende thema's op:

- behoud en versterking marktpositie
- optimalisatie dienstverlening m.b.t. kernfuncties (lezen, informatie, educatie)
- samenwerking met en dienstverlening aan onderwijs
- media-educatie

Kwadrant II (gebruik sterkten om bedreigingen af te wenden):

- behoud en versterking marktpositie
- optimalisatie kernfuncties (met name lezen – leesplezier)
- onderwijs
- media-educatie

Kwadrant III (gebruik kansen om zwakten te overwinnen):

- optimalisatie kernfuncties
- digitalisering
- onderwijs
- media-educatie

Kwadrant IV (minimaliseer zwakten en wendt bedreigingen af):

- behoud en versterking marktpositie
- digitalisering
- onderwijs
- media-educatie

En zo zijn we tot vijf strategische thema's gekomen, waaraan we een zesde toevoegen dat voorwaardenscheppend is voor de andere:

- 1) marktbeleid
- 2) digitalisering
- 3) onderwijs
- 4) media-educatie
- 5) optimalisatie
- 6) organisatie en HRM.

De strategische thema's

Ik geef hieronder een korte uitwerking van de thema's.

1) *marktbeleid*

De bibliotheek richt zich op het behoud en de versterking van de marktpositie. Daarbij gaat het om het bereik (aantal leners) en hun gebruik (bezoek, uitleningen, etc.). Instrumenten zijn dienstverleningsconcepten gebaseerd op de segmentatie van dienstverlening en communicatie, een actief marketingbeleid, allianties met CPNB, kranten en omroepen, etc. en natuurlijk de klantgerichte kwaliteit van de dienstverlening.

2) *digitalisering*

De verdere digitalisering van de dienstverlening, een veel sterkere aanwezigheid op het internet, de ontwikkeling van informatiearrangementen voor specifieke doelgroepen en individuele klanten, de ontwikkeling naar een multi-mediale en ICT-heavy bibliotheek, een slim gebruik van technologieën als RFID. Een aantal van de beleidsmatige handreikingen van het SCP is hiervoor bijzonder relevant: 'maak content beter vindbaar, maak de collectie hybride, ga op de gebruiker af, personaliseer de dienstverlening en doe hiertoe marktonderzoek, diversifieer de toegang tot digitale content, maak keuzes in de gidsfunctie'.

3) *onderwijs*

De maatschappelijke ontwikkelingen vragen om een intensievere samenwerking met en dienstverlening aan het onderwijs. Daarbij gaat het om de meer traditionele dienstverlening in de vorm van collecties en ondersteuning van leesbevordering, maar vooral ook om informatiearrangementen, veelal in digitale vorm voor de elektronische leeromgeving van de instellingen voor alle vormen van onderwijs: basis, voortgezet, MBO, HBO en wetenschappelijk.

4) *media-educatie*

Media-educatie heeft als klanten scholieren, studenten en andere burgers die ondersteund worden in het vragen, zoeken, vinden en waarderen van informatie. Burgers ontwikkelen hierdoor vaardigheden om een betere aansluiting te vinden op de gemedialiseerde samenleving. Hiertoe wordt de content van bibliotheken gecombineerd met de inzet van mediacoaches en elektronische leeromgevingen. Bibliotheken werken hiertoe samen met onderwijsinstellingen en instellingen op sociaal, cultureel en maatschappelijk gebied.

5) *optimalisatie*

De optimalisatie van de dienstverlening wordt ingericht als een continu proces dat altijd is gefocust op de verhoging van de klantwaarde: de uitkomst van de breuk met als teller de kosten voor de klant (tarieven, bijkomende kosten en inspanningen) en als noemer de (gepercipieerde) opbrengst voor de klant. *Operational excellence* leidt tot beter, sneller en goedkoper. Zoek & Boek, uniformering van tarieven, de Collectie Nederland, integrale kwaliteitszorg zijn hier voorbeelden van.

6) *organisatie en HRM*

'*Structure follows strategy*': de strategische keuzes worden vertaald in de vormgeving en besturing van de organisaties en van de branche (of het stelsel) en in de competenties waarover de medewerkers moeten beschikken. De strategische thema's vragen om de versterking van de innovatiekracht en van de klant- en resultaatgerichtheid, alsmede van specifieke competenties op gebieden als marketing, programmering, onderwijs, etc.

Deze strategische thema's vormen wat mij betreft de basis voor de strategie van de branche. De lokale bibliotheek moet het doen, maar er is een gezamenlijke inspanning nodig van overheden, bibliotheken, PSO's, VOB en NBD/Biblion.

Een vernieuwd samenspel tussen VOB-leden, -bureau en -bestuur is noodzakelijk, vooral ook een geconcentreerde inzet van middelen -- op platforms die geld rondstrooien zitten we niet te wachten. Aan de slag!

Opinie n.a.v. SCP-rapport (2) **Heeft de bibliotheek nog een beschavingsideaal?**

Wim Keizer

“Een zekere paternalistische attitude is en blijft vanuit de maatschappelijke opdracht van de bibliotheek wenselijk en nodig”, zegt het SCP-rapport van Frank Huysmans en Carlien Hillebrink op pagina 192.

Maar verder horen we erg weinig over die paternalistische attitude, integendeel, niet alleen bij de SCP-onderzoekers, maar ook bij VNG, IPO en VOB lezen wij tot in den treure het nu al jaren durende refrein dat de gebruiker centraal moet staan, dat de bibliotheek niet aanbodgericht maar vraaggericht moet zijn.

Maar moet “de gebruiker” eigenlijk wel centraal staan? Staat “de gebruiker” in Nederland eigenlijk niet veel te veel centraal? Wordt het niet de hoogste tijd voor gesubsidieerde instituten als de openbare bibliotheek om eens niet *de gebruiker*, maar *een beschavingsideaal* voorop te stellen?

Het leek me goed hier een drietal mij aansprekende voorbeelden van paternalistisch denken te vergaren.

“Hoed u voor onderzoekers!”

“Hoed u voor onderzoekers!”, zegt **Kees Hamann**, directeur Bibliotheek Vlissingen, in *BibliotheekBlad nr. 9/2008 (2 mei 2008)*. Kees wijst er op dat types als onderzoeker en opiniepeiler **Maurice de Hond** het meediscussiëren over allerlei vraagstukken via internet een goede manier vinden om deskundigheid van de kiezers te benutten. “Duidelijk is dat De Hond geen informatievaardigheden heeft opgedaan bij een openbare bibliotheek”, zegt Hamann. “Betrouwbaarheid van bronnen kunnen beoordelen, pluriformiteit van argumenten stimuleren en relevante aspecten weten te verzamelen, zijn stappen die hij in zijn

informatiegedrag blijkbaar niet zet. Weet hij niet dat bijna 40% van de bevolking laaggeletterd is en de grootste moeite heeft schriftelijke informatie te begrijpen? Zij kunnen amper geïnformeerd worden en dat leidt er toe dat emoties in discussies vaak sterker een rol spelen dan goed is voor het besluitvormingsproces”.

Hamann wijst op de waarschuwingen van **Andrew Keen** in zijn boek *De @-cultuur* (vertaling van “*The cult of the amateur*”) voor te optimistisch denken over het effect van internet op onze democratische samenleving. “ ‘Iedereen kan meedoen’, lijkt een zegen voor de democratie, maar als de wereld daarmee geregeerd wordt door amateurs zonder enige autoriteit, dan schuilt hierin volgens Keen een groot gevaar. En hij kan het weten. Wonend in de buurt van San Francisco ervaart hij de werking van de Amerikaanse directe democratie. In geen staat is de directe beïnvloeding van het politieke proces zo ver doorgevoerd als in Californië en nergens lijkt de chaos groter dan daar”.

Kees zegt verder: “Bibliotheken willen ervoor zorgen dat burgers constructief kunnen deelnemen aan het maatschappelijk leven en meewerken aan het vormgeven van de democratie, maar dat kan alleen als zij voldoende opleiding hebben genoten, niet gemanipuleerd worden door onderzoekers en opiniemeters en vrije en onbeperkte toegang hebben tot begrijpelijke kennis, wetenschap, cultuur en informatie. Bibliotheken hebben nog heel veel te doen!”

“Mens zonder context”

De jurist **Egbert Dommering**, hoogleraar informatierecht, signaleert in [een interview](#) in de *Zaterdagbijlage van NRC Handelsblad van 10 mei 2008* dezelfde problemen als Hamann.

Ik geef dit stuk van het interview helemaal weer:

Bent u als voorvechter van vrije communicatie blij met de komst van internet?

“Met de makkelijke toegang ben ik blij. Maar niet als die er toe leidt dat consumenten niet meer voor informatie willen betalen. Dan staat alles rijp en groen op het internet, terwijl krantenredacties gaan bezuinigen. Omdat alleen nog betaald wordt voor reclame, verdwijnt het intellectuele eigendom. Die ‘squeeze’ is heel gevaarlijk. Politici gaan zich

dan alleen nog maar laten leiden door de oprispingen van burgers op websites, terwijl de overheid voort banjert met de opslag van gegevens van burgers en het verzorgen van nieuws via voorlichters. Dan heb je een crisis van de elites”.

Wat bedoelt u?

“Ik heb pas *In de schaduwen van morgen* weer gelezen van Johan Huizinga. In mijn studententijd vond ik dat een tamelijk reactionair verhaal, maar nu herken ik de noodzaak van een ‘beschavingsideaal’, zoals Huizinga dat noemde. Algemene maatschappelijke frustraties zonder enige samenhang, worden door bewegingen als TON verheven tot politiek. We zijn boos, want we staan in de file. In plaats van dat serieus wordt nagedacht over hoe we verder gaan met Europa, of hoe we de islam in onze samenleving integreren”.

Heeft u met het openen van al die communicatiekanalen voor deze crisis niet zelf de basis gelegd?

“Ik heb geijverd voor een grotere participatie. Maar dat het internet zo’n vlucht kon nemen, kon niemand voorspellen. Achttien jaar geleden schreven ik en twee collega’s een rapport over de toekomst van het elektronische communicatiebeleid. Daar staat van alles in, maar niet dat internet zo belangrijk zou worden. Terwijl dat de echte revolutie is geweest. De komst van internet versnipperd ons wereldbeeld: we zien van alles, maar we kennen de verbanden niet”.

Bent u alleen maar pessimistisch over de gevolgen van die revolutie?

“Ik denk dat er vanzelf een marktcorrectie komt, dat de behoefte aan redactie, duiding en selectie zal toenemen. Dat er nieuwe poortwachters komen. Maar ik zie intussen wel een mens ontstaan zonder context. Een openbare persoonlijkheid die zijn intellectuele bagage ontleent aan wat *Google* te voorschijn tovert. Die stemt op de partij die de stemmachine op basis van een vragenlijstje voor hem selecteert. Die weet hoe je ergens moet komen dankzij de tomtom, maar niet weet wáár hij is. Omdat alle vakantieoordelen er hetzelfde uit zien. Die mens zonder wereldbeeld doet mij denken aan de *Mann ohne Eigenschaften* van Robert Musil”.

We kennen onszelf in het ‘ik-tijdperk’ toch beter dan ooit?

“Onder eigenschappen versta ik meer dan alleen met jezelf bezig zijn. Het gaat ook om

de vraag hoe een mens zich verhoudt tot zijn omgeving. Als ik reis, wil ik weten wat voor mensen daar wonen en wat daar politiek en historisch aan de hand is. Ik houd van de manier waarop Slauerhoff landschappen beschrijft: waar begint het, waar houdt het op, wat zijn de bijzondere kenmerken? Ik verzamel kunst om in gesprek te zijn met wereldbeelden die mijn eigen beperkte wereld overstijgen, maar waar ik toch iets mee gemeen heb. Om je te verhouden tot je omgeving is intellectuele inspanning nodig”.

De meeste mensen vinden zichzelf belangrijker dan hun omgeving.

“Ja, die hebben geen beschavingsideaal. En dus zijn ze ontevreden over alles. Vinden ze Europa te groot, te ver weg en lastig. Narcisme, vind ik dat”.

"Menschen"

In [zijn colum](#) in *Cultureel Supplement van NRC Handelsblad* van 21 maart 2008 haakt **H.J.A. Hofland** in op het feit dat mensen voor 1934 werd gespeld als *menschen*.

Ik citeer hier wat hij erover zegt in relatie tot literatuur en internetgebruik:

"Volgens de nu geldende maatstaven zijn mensen een soort mensen die het niet meer kunnen bijsloffen, achter een rollator lopen, misschien met een tomtom, op een schrijfmachine tikken, een inlegkruisje dragen en nog aan literatuur doen. Gekker kun je je het niet voorstellen. Boeken lezen! Van Stendhal, Elsschot, Hermans, Voltaire, om maar een paar mensen te noemen. Ouwe zinnenbakkers. Verkalkt taalgebruik.

‘Literatuur is een relik uit een vervlogen tijd,’ schrijft Daniël Lechner, Bildungsfilosof en senior docent Mediapedagogiek in Zwolle, in de Volkskrant. Ik citeer zijn mooiste zinnen. ‘Tegenwoordig hapt de taal naar lucht en durf op forums, blogs en inboxen van mobiele telefoons. Evenzo heeft de literaire elite niet langer het monopolie op de duiding van de mens en het leven. Die duiding vindt nu democratisch interactief en op veel verschillende plaatsen, door miljoenen gezamenlijk plaats.’

De taal hapt naar lucht. Mooi uitgedrukt. Weg met de gemeenplaatsen, de versleten wijsheden van generaties die hun tijd hebben gehad. Ik neem de proef op de som, iedere dag. Ik ben een digimensch, begonnen met WordPerfect 3.1, geëvolueerd tot Windows XP, en vroeger via IBM Globalnet, nu met een vodafone datacard hartstikke online. Ik

ken de zegeningen van internet, email, google, de wikipedia en iedere dag kijk ik even naar wat de bloggers ervan terecht hebben gebracht. Geachte heer Lechner, dat valt niet altijd mee. Nergens kom je zoveel platheid, ondeskundigheid, verongelijkheid en krompraat tegen als onder de bloggers. Iedere revolutionaire uitvinding heeft haar eigen profeten die er de definitieve dageraad van verwachten, en zwartkijkers die het laatste oordeel zien dagen. Toen de stoomtrein verscheen, dachten de boeren dat hun koeien geen melk meer zouden geven. Het vliegtuig heeft ons wel sneller gemaakt, maar beter of slechter? Daar zou ik geen antwoord op weten. Door de computer hebben we nieuwe vaardigheden geleerd, maar is het 'democratisch interactief van de miljoenen' ermee bevorderd? Vraag het eens aan de Nederlandse soldaten in Afghanistan, of steek je licht op bij de AIVD. Internet gebruiken als een argument om de literatuur af te schaffen lijkt mij je reinste flauwekul. De taal verandert, literatuur verandert en dat is maar goed ook. Het alternatief is verstarring. Maar als je tegen de verstarring bent, hoeft dat nog niet te betekenen dat je je door internet op sleeptouw laat nemen. Cultuur, om het zo maar eens te noemen, bestaat niet alleen uit vernieuwing; ook uit besef van continuïteit. Die vind je o.a. in de literatuur. En wie niet helder schrijft, heeft niet helder gedacht, zei Johan Andreas Dèr Mouw (1863-1919). Nog altijd waar".

Tot zover drie paternalistische visies op mens, informatie en cultuur.

Aanbod en vraag

Duidelijk weten wat je aanbod is en waarom je speciaal dat aanbod wilt hebben.

Dat is voor een non-profit-instelling met een ideaal (waar je subsidie voor verlangt) de eerste eis.

Vervolgens het aanbod met enthousiasme en met behulp van de best mogelijke middelen aan de man brengen. Dat is de tweede eis. Niet andersom.

Al jaren bestaat in de informatiesector het begrip "sandwichformule" (de moeilijke boodschap in een luchtige verpakking stoppen).

Maar als de verpakking de inhoud doet verbleken of verdwijnen, is er iets grondig mis.

Er is niets tegen "het centraal stellen van de gebruiker", als maar *voorop staat* dat je goed weet wat je hem wilt bieden en om welke reden je dat wilt, kortom: welk ideaal je nastreeft.

Colofon

De Nieuwsbrief Nieuw Bibliotheekwerk is een uitgave van de volgende 9 organisaties: Biblionet Drenthe, Biblioservice Gelderland, Servicecentrum Flevolandse Bibliotheken (SFB), BibliotheekService Centrum Utrecht (BiSC), ProBiblio (Noord- en Zuid-Holland), Zeeuwse Bibliotheek, Cubiss (Noord-Brabant), Bibliotheekhuis Limburg en Vereniging Netwerk van Directeuren (NVD)

De relatie tussen deze 9 organisaties en de redacteur is geregeld in een redactiestatuut.

De Nieuwsbrieven zijn digitaal ontsloten op de website van de Vereniging Netwerk van Directeuren, www.directeuren.net.

Feiten en opinies

"Comment is free, but facts are sacred".

De feiten zijn de feiten. Die behoren zo correct mogelijk te worden weergegeven. Daar mag u mij op aanspreken.

Opinies, van wie dan ook, zijn maar opinies, maar wel beter naarmate ze meer op feiten steunen of althans niet met de bekende feiten in tegenspraak zijn.

Opinies mag u aanvechten. Graag zelfs. De bibliotheekvernieuwing verdient meer discussie in het openbaar. Reacties worden geplaatst als voornaam, achternaam en (indien aanwezig) functie vermeld worden. Ze kunnen worden gemaild aan wkeizer@soobbozh.nl.