

# Koersdocument

Bibliotheek Zuid-Hollandse Delta en  
Bibliotheek de Boekenberg

**Voor je ligt het koersdocument. Een document dat richting geeft aan de koers van de nieuwe organisatie waarin vanaf 1 juli 2024 Bibliotheek Zuid-Hollandse Delta en Bibliotheek de Boekenberg opgaan.**

**We kiezen niet voor de geijkte manier om deze koers uit te zetten. Dat komt later wel. We beschrijven de koers door ons te verplaatsen in onze drie belangrijkste doelgroepen: klanten, medewerkers en partners.**

**We bouwen aan een nieuwe organisatie. Dat is verfrissend en dat biedt de mogelijkheid andere keuzes te maken en zaken anders aan te pakken. Tegelijkertijd zal dit document ook herkenbaar zijn, want we nemen uit beide organisaties het goede mee.**

**Nog één opmerking vooraf. Dit document is niet volledig en de inhoud staat niet in alles vast. Mogelijk komen we tijdens het fusietraject tot andere inzichten en stellen we bij of passen we aan. De basis is echter wel solide; een samenhangend geheel dat duidelijk maakt wat we belangrijk vinden en welke plek in de samenleving we beogen.**

**Maar voordat we dat doen schetsen we een beeld van de gedroomde organisatie in 2028. Onze stip aan de horizon.**

**Meer weten? Lees verder op de volgende pagina's als we inzoomen op onze klanten, medewerkers en partners.**

**Victor Thissen, directeur-bestuurder**

Bibliotheek Zuid-Hollandse Delta en Bibliotheek de Boekenberg

### **Onze stip...**

In 2028 zijn wij uitgegroeid tot een robuuste bibliotheekorganisatie die maatschappelijk relevant en stevig verankerd is op Goeree-Overflakkee en Voorne-Putten. Wendbaar en slagvaardig om adequaat in te spelen op de behoeften van het publiek, de wensen van subsidieverstrekkingen en de ontwikkelingen op technologische gebied. Weerbaar en financieel gezond om onder wisselende omstandigheden continuïteit te bieden.

Een organisatie waar deskundige en nieuwsgierige mensen werken, met de blik naar buiten. Dagelijks werken wij aan onze maatschappelijke opdracht. Met de vijf kernfuncties als leidraad is onze dienstverlening opgebouwd rondom drie centrale thema's: persoonlijke ontwikkeling, culturele ontspanning en doelgerichte zelfredzaamheid. Onze inzet en middelen zijn daar op gericht. Zo werken wij contentieus aan een stimulerende lees- en leercultuur in ons werkgebied. Voor jong en oud, voor praktisch en theoretisch opgeleiden, zeker ook voor mensen die een extra duwtje in de rug goed kunnen gebruiken.

Met onze hoogwaardige dienstverlening slagen wij er in maatschappelijke impact te bewerkstelligen, aantoonbaar en duurzaam. Niet onbelangrijk ook, als grote organisatie en aantrekkelijke werkgever weten wij de beste medewerkers te vinden en behouden en inspirerende samenwerkingsverbanden aan te gaan.

## Wetgeving WSOB: vijf functies

- het ter beschikking stellen van kennis en informatie
- het bieden van mogelijkheden tot ontwikkeling en educatie
- het bevorderen van lezen en het kennismaken met literatuur
- het organiseren van ontmoeting en debat
- het laten kennismaken met kunst en cultuur

## Klanten

Onder klanten verstaan we iedereen die nu gebruikmaakt van onze dienstverlening of dat in de toekomst mogelijk gaat doen. Dat zijn ruim 220.000 inwoners in ons werkgebied. Iedereen is welkom, van jong tot oud, praktisch of theoretisch opgeleid, met een concrete hulpvraag of op zoek naar inspiratie en ontspanning. Wij werken in ons hele doen en laten vanuit de vraag, behoefte en verwachtingen van de klant. Dat vraagt kennis van de klant en een veelvuldig gesprek met de klant. Klanten zijn onze inspiratiebron en onze dagelijkse drijfveer om het maximale uit ons werk te halen.

Zoveel als mogelijk werken we aan één op één relaties, fysiek en digitaal. Wij willen weten wie Kevin van 14 en mevrouw Alberts van 67 zijn en wat hun motieven zijn of zouden kunnen zijn om van onze dienstverlening gebruik te maken. We verzamelen (gedrags)data en zetten die AVG-proof in voor het opbouwen en onderhouden van klantrelaties. Daar doen we nu al de eerste ervaringen mee op, maar de leercurve wordt steiler. En dat is nodig, want de klant in Spijkenisse is anders dan de klant in Oude-Tonghe.

De samenleving bevat veel kennis, ervaringen en verhalen. Klanten hebben ideeën, ambities en vrije tijd. Wij willen dit onderdeel maken van onze dienstverlening. Gericht nodigen wij inwoners in ons werkgebied uit mee te denken en mee te doen. Dat zorgt voor betrokkenheid, meer bereik en meer deelname aan onze programma's en activiteiten.

Onze klanten ervaren dienstverlening die is opgebouwd rondom de vijf kernfuncties. Van een gedegen leesadvies, een workshop of cursus, spreekuur, een opvoedcafé, taalles, studieondersteuning tot een fijne lunch, film of lezing. Die kernfuncties bieden ons houvast en voorkomen zwalkend beleid. We werken dagelijks aan onze maatschappelijke waarde, we weten waarvoor het doen. En die maatschappelijke waarde maken we meetbaar en dragen we uit. Tegelijkertijd proberen we dingen uit, activiteiten en programma's mogen ook mislukken. En soms kleuren we buiten de lijntjes. Liever spraakmakend dan meelopen.

Steeds meer zullen de klanten onze dienstverlening dichtbij ervaren, ook letterlijk. Waar mogelijk en wenselijk gaan wij met onze programma's en spreekuren de dorpen en wijken in, veelal in samenwerking met partners. Op deze manier geven wij invulling aan de laagdrempelige en toegankelijke Bibliotheek die we willen zijn. En ook de financiële drempels nemen we weg. We werken als eerste Bibliotheek van Nederland toe naar een gratis basisabonnement voor alle inwoners in ons werkgebied.

## Medewerkers

Van onze medewerkers vragen wij onveranderd veel. De lat ligt hoog om bij ons te kunnen werken. Voor huidige en toekomstige medewerkers. We weten waar we goed in zijn en wat van ons wordt verwacht. Net zo goed weten we waar we (nog) niet goed in zijn, wat beter kan en moet. We zijn een lerende organisatie, wat zoveel wil zeggen dat we iedere dag willen leren. Met de ogen en oren open en de blik naar binnen en naar buiten gericht. Ideeën en suggesties uit de buitenwereld zijn niet bedreigend maar een kans. Want we hebben dan wel een duidelijke koers, maar de wijsheid niet in pacht. Meedenken en hulp van buiten is welkom.

Wij groeien toe naar een fysieke en digitale netwerkorganisatie. Samenwerken en verbinden zit in onze genen. De nieuwe organisatie staat midden in de samenleving. Daar zit voor ons als grote culturele, educatieve en maatschappelijke werkgever ook een belangrijke aantrekkingskracht op de arbeidsmarkt. En dat is nodig, want we zoeken steeds meer specialistische kennis en vaardigheden. Eigen initiatief en ondernemerschap wordt gewaardeerd, verantwoordelijkheidsgevoel en eigenaarschap verwachten we van

iedereen, van hoog tot laag. We vinden het belangrijk dat we ook echt dingen voor elkaar krijgen en dat we een herkenbare en zichtbare bijdrage leveren aan een fijne samenleving.

Onze dienstverlening draait voor een aanzienlijk deel op de vrijwillige inzet van honderden inwoners in ons werkgebied. Wij kunnen niet genoeg uitdragen hoe belangrijk zij zijn. Zij horen bij ons. Voor de regio zijn wij een voorbeeld in het samenwerken met vrijwilligers.

De lat ligt dus hoog. Tegelijkertijd bieden we een veilige werkomgeving, met oog en oor voor elkaar. Kun je niet mee? Dan spijkeren we je bij. Een werkomgeving waar iedere collega de ruimte krijgt en wordt gestimuleerd kansen te pakken en te leren. Een cultuur waarin je fouten mag maken, omdat we daar van leren. En zit je even in de knel, dan zijn we er voor je.

Onze leiderschapsstijl past daar bij. Open deuren en korte lijntjes. Duidelijk vooral, en integer. We leggen de verantwoordelijkheid graag zo laag mogelijk in de organisatie. En we weten als geen ander dat goed voorbeeld nog altijd doet volgen.

De professionele bedrijfsvoering staat (straks) als een huis. Daar gaat echt heel veel meer aandacht naar uit. Bijvoorbeeld op het terrein van cyberveiligheid. Dat moet ook, want de organisatie wordt digitaler en complexer en de samenleving verwacht steeds meer van ons. We werken met heldere processen en procedures, met een doelmatige overlegstructuur en met een strak georganiseerde financiële huishouding. Dat zorgt voor duidelijkheid en rust en daar varen we allemaal wel bij.

De medezeggenschap is professioneel georganiseerd met een ondernemingsraad. De OR-leden worden goed gefaciliteerd. De honderden vrijwilligers zijn vertegenwoordigd door de vrijwilligersadviesraad. De Raad van Toezicht ziet toe, op afstand en dichtbij als het nodig is. Met de code Cultural Governance in de hand is zij een stevige gesprekspartner voor directie en organisatie.

## Partners

Samenwerken zit in ons bloed. Daar zijn we sterk in, op Goeree-Overflakkee en Voorne-Putten. Daar hebben we ook een zekere naam in opgebouwd. Wij zoeken partners op en partners weten ons te vinden. De vorm en complexiteit van samenwerken wisselt sterk, afgestemd op het beoogde resultaat. Van een éénmalige samenwerking tot langdurige partnerships. Dat zal niet veranderen. Wat wel verandert is dat we de samenwerking regelmatig tegen het licht zullen houden. Stoppen met een samenwerking is geen doodzonde. Dat kan ook weer ruimte bieden voor nieuwe ontwikkelingen.

Onze belangrijkste partners? Dat zijn de gemeenten. Daar hoeven we niet lang over na te denken. Goeree-Overflakkee, Nissewaard en Voorne aan Zee zijn onze financiers, opdrachtgevers en samenwerkingspartners. De band is hecht, met een duidelijke rolverdeling. De lijntjes zijn kort. Dat past bij de cultuur in ons werkgebied. Met de drie gemeenten maken we heldere meerjaren financierings- en verantwoordingsafspraken (in ontwikkeling). Zoveel als mogelijk zijn deze afspraken ook tussen de gemeenten met elkaar afgestemd. Zeker ook waar het de financiering en bijbehorende dienstverlening van de lokale Bibliotheek betreft. We maken afspraken, die komen we na. Geen verrassingen over en weer. We zien en ervaren dat de verwachtingen van de samenleving, de gemeenten en partners toenemen. Dat is natuurlijk mooi, tegelijkertijd moeten we daar alert op zijn. Want onze Bibliotheek kan veel, maar niet alles. Eén organisatie, gastvrij en daadkrachtig, deskundig en innovatief. Dit zijn herkenbare kernwaarden en drijfveren van onze nieuwe organisatie. Die passen ons als een oude jas. Maar daar voegen we met stip een kernwaarde aan toe: lokale binding. In onze dienstverlening en in de positionering en branding van onze nieuwe organisatie staat lokaal maatwerk hoog op de agenda. Bij alles wat we doen, stellen we ons de vraag: past dit bij de lokale identiteit en sluit dit aan bij de wensen en behoeften van de inwoners?

En dan zijn we terug bij om wie het vooral gaat: onze 220.000 klanten. Want of de fusie een succes wordt zal vooral afhangen van de dienstverlening en de meerwaarde die zij ervaren.