

## PleisterPlaatsOntmoeting over 'Alles onder één dak' "Je werkt vanuit de inhoud, daarna komen de stenen."

18 APRIL 2017 – CULTURA IN EDE



### "We beginnen steeds vrolijk opnieuw"

Alsof we geen geheugen hebben, er geen kennis en ervaring is in onze branche, het wiel steeds uitgevonden moet worden, iedere bibliotheek zo uniek is dat kennisdelen kansloos is, ...

Het kan ook anders.

Als je het stadium voorbij bent dat je a) uit 'stoerigheid' lekker veel op je eigen bord laadt, b) het idee hebt, dat je altijd alles zelf moet oplossen.  
En als je van doorpakken houdt.

### 1. Zie dat dezelfde vraagstukken overal spelen

"50 kilometer verder speelt precies hetzelfde."

#### Exploitatie

"In de exploitatievragen komt alles samen."

- In welke rol(len) zit je als bibliotheek? Eigenaar van het pand, partner, programmeur, ...? En welke vragen brengen die met zich mee? Bijvoorbeeld: is eigenaar zijn wel een bibliotheektaak? En als je eigenaar bent, hoe zit het dan met het leegstandsrisico?
- Hoe houden we de gemeente(n) betrokken? Hoe kunnen we hen medeverantwoordelijk maken voor problemen?
- Wat is onze kijk op het onderhouden van ruimte. Hoe bereken je de kosten? Hoe commercieel wil en kan je zijn? Wat zijn de consequenties van losse en vaste huurders?
- Wat betekent het om de functies van kindcentrum en/of dagbesteding te koppelen?
- Hoe realiseren we synergie, bereiken we dat  $1 + 1 > 2$  is?
- Hoe krijgen we meer kennis over vastgoed?!

## Netwerken

*"Je moet van elkaar houden."*

- Welke afspraken maken we met de gemeente? Kunnen gemeenten bijvoorbeeld kiezen uit een breed basispakket?
- Wat betekent het als de gemeente bepaalt waar je als bibliotheek zit en met wie je dus geacht wordt samen te werken?
- Als je zelf kunt kiezen met wie je wel en niet samenwerkt, wat zijn dan je criteria? Bijvoorbeeld een kerkgenootschap, of een zorginstelling?
- Welke samenwerkingsafspraken maken we?
- Kiezen we voor samen in één pand, of virtuele samenwerking?
- Hoe breng je verschillende culturen bij elkaar en houd je het flexibel?
- Wie wordt de baas; wie draagt de eindverantwoordelijkheid?
- Hoe werken vrijwilligers en professionals met elkaar samen?
- Hoe werken we samen in regionale netwerken?
- Hoe investeren we in chemie, een houding van 'elkaar wat gunnen'?

## Organisatie

*"Waarom lukt het op de ene plek wel en op de andere niet?"*

- Wat doen we wel en niet met en voor elkaar? Bijvoorbeeld de gemeenschappelijke balie met de gemeente.
- Hoe werken we samen als het gaat om:
  - o Receptie
  - o vrijwilligers (gezamenlijke coördinator)
  - o programmering
  - o veiligheid + BHV
  - o public relations
  - o positionering (herkenbaarheid van de bibliotheek)
  - o beheer / gebouw
- Hoe ontstaat er een gezamenlijk gevoel van verantwoordelijkheid?
- Hoe werken we aan en vanuit een gezamenlijke visie? Hoe zorgen we ervoor dat er partners in het gebouw zitten die de gemeenschappelijkheid óók willen (en niet op de rem gaan staan)?



## Klant

*"Ik wil iedereen een gastvrij gevoel geven. Dus ook de dak- en thuislozen."*

- Welke visie heeft de gemeente?
- Hoe gaan we om met verschillende doelgroepen?
- Hoe gaan we om met de verschillende bibliotheekfuncties?
- Welke gezamenlijke openingstijden hanteren we, (on)bemand?
- Hoe garanderen we privacy voor onze klanten?
- Hoe voorkomen we 'signing verwarring'?
- Hoe zorgen we voor kennis over het volledige aanbod (cross-selling)?
- Hoe leggen we verantwoording af (P&C)?
- Hoe houden we het toegankelijk ("sfeer")?
- Hoe gaan we om met mensen die voor overlast zorgen?

## **2. Zit erin met ziel en zakelijkheid**

*"We zijn als bibliotheken geneigd om dingen op te lossen."*

De vraag die we vaker moeten stellen is: is het ook ons probleem? Tot waar is het onze verantwoordelijkheid? We moeten een stuk zakelijker worden en problemen helder neerleggen bij wie ze horen.

### 3. Werk in driehoekjes

*"Kwaliteit zit in mensen."*

Een collega heeft een vraag. Een andere collega kan helpen. Door ervaring – in positieve en negatieve zin. Een derde collega jaagt aan. Vragers, helpers en aanjagers houden elkaar scherp. Zij brengen elkaar verder in het denken over mogelijkheden/oplossingen/scenario's door problemen te ontrafelen.



**Dit is zo'n driehoekje: vragers Lianne Busser van Bibliotheek Veluwezoom, helper Gerry Poelert van Cultura en aanjager Gert-Jan ten Hoor van Adviesboog.**

### 4. Vorm een pool van vastgoedadviseurs

*"Waar zijn de adviseurs binnen de bibliotheekwereld?!"*

SPN, de POI's zouden hier een helpende hand kunnen bieden. Niet om het over te pakken, maar om de rol van aanjager te vervullen binnen driehoekjes. De bibliotheken in kleinere MFA's kunnen extra support gebruiken als het gaat om het maken van goede financiële afspraken.

### 5. Waardeer wat er is

*"Alles is er."*

Innovatiebieb.nl is bedoeld om innovaties te delen en te vinden. Het is de funda voor de openbare bibliotheken. Met biebtobieb.nl als facebook. Alles wat Route 2020 heeft opgeleverd krijgt hier eind 2017 z'n plek: ervaringen, materialen, evaluaties vanuit de verschillende proeftuinen en parels. Selectiecriteria: het moet van waarde zijn voor collega's.

Heb ook feiten en cijfers paraat. Ze vormen een solide basis voor gesprek.

## 6. Vul met elkaar een gereedschapskist

Met onder meer:

- een roadmap voor exploitatie om op een overzichtelijke manier te navigeren, alle aspecten langs te laten komen (vanuit exploitatie gebouw en vanuit partnership)
- Een lijst met adviseurs (zie 4)
- Handvatten voor een visiedocument
- Soorten samenwerkingsvormen (zoals een coöperatie)
- Voorbeelden van financiële overeenkomsten
- Voorbeeld convenant met de gemeente

Tijdens het slotevent van Route 2020 is een MFA-toolkit beschikbaar.

## 7. Sluit aan bij de proeftuin en laat je matchen door Joost Zijderveld & Co

[j.zijderveld@Bibliotheekeemland.nl](mailto:j.zijderveld@Bibliotheekeemland.nl)

