VAKBLAD VOOR DE BIBLIOTHEEKSECTOR

Bibliotheekblad

Integrale klantbenadering
De buurtgerichte bibliotheek
Het einde van de Airport Library
Peter van Eijk gaat met pensioen

Nummer **2** | Jaargang 29
Februari 2025



Anne Eijnwachter, programmacoördinator ouderen bij Bibliotheek Velsen

Foto: Johannes Abeling



Educatiespecialisten opgelet!

Denk jij met ons mee?

Met onze nieuwe streamingdienst Biblioscoop kom je in de huiskamer bij je leden. Een mooie kans om ze ook te bereiken met een waardevol educatief aanbod. Jij kent als geen ander de behoeften van je bibliotheekleden.

Daarom organiseren we op **25 maart van 10.00 tot 11.00 een interactief webinar** waarin we graag met jou het gesprek aangaan over de invulling van Biblioscoop Educatief. We leggen je een aantal concepten voor, maar zijn uiteraard ook benieuwd naar jullie ideeën.

Schrijf je nu gratis in op **nbdbiblion.nl/webinar**

nbd biblion

vooruitgang boeken

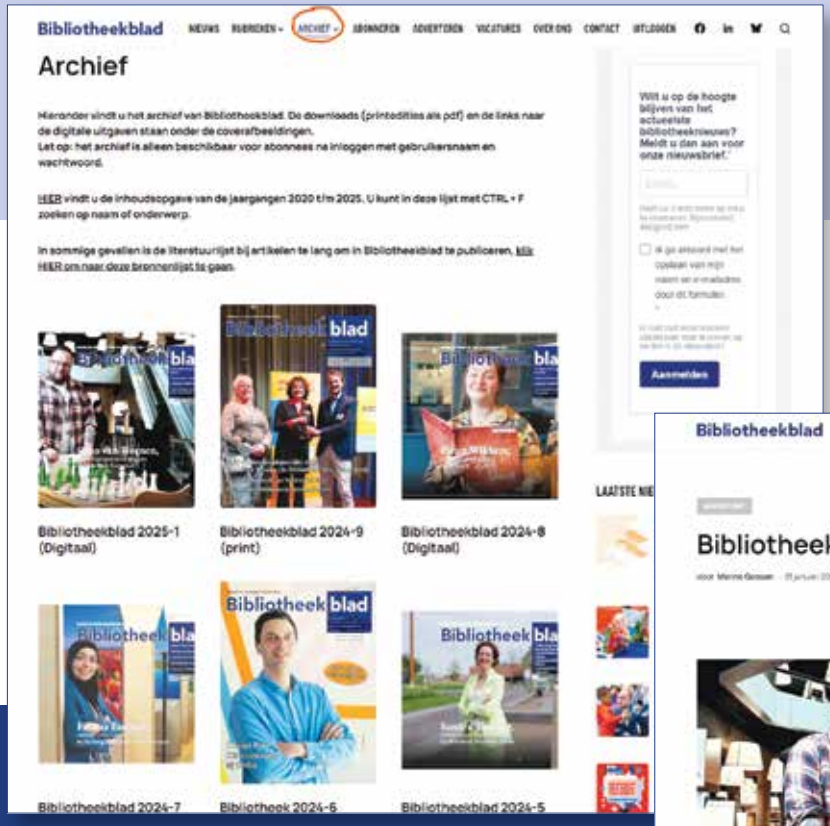
Belangrijke mededeling online archief

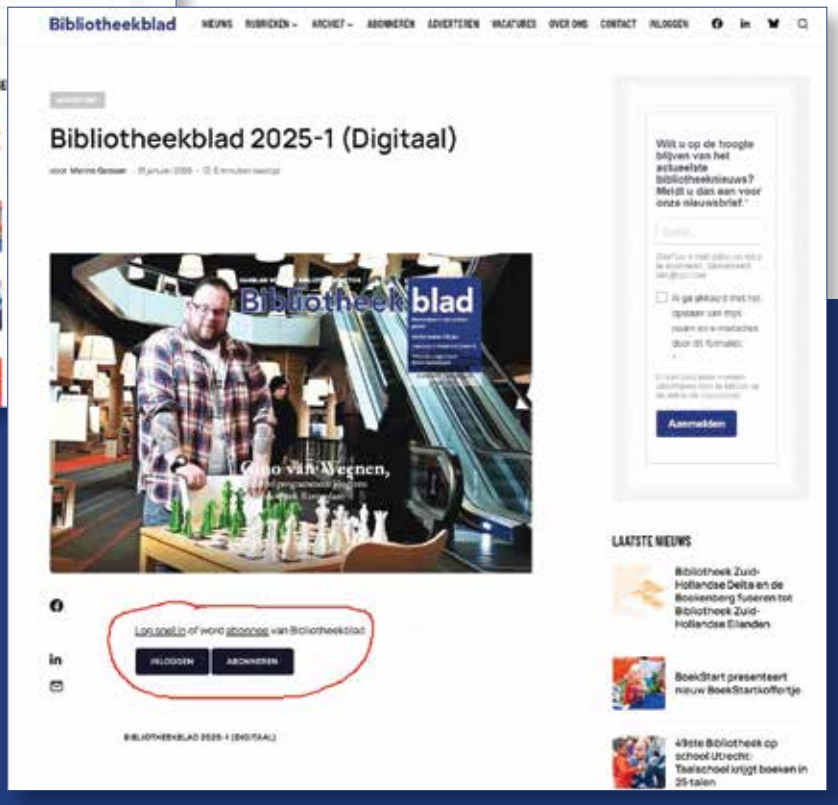
Abonnees van Bibliotheekblad hebben op 4 of 5 februari een e-mail ontvangen met de inloggegevens voor het digitale archief op onze website. (Onderwerp: Inloggegevens digitale archief Bibliotheekblad). Hiermee kunt u -na inloggen- de jaargangen vanaf 2020 t/m heden teruglezen. In het archief zitten ook de digitale edities die sinds 2024 verschenen zijn. Per 2024 komt Bibliotheekblad 5x per jaar als digitaal magazine en 4x per jaar als print magazine uit.

Heeft u de onderstaande mail niet ontvangen? Check uw spambox. Zit de e-mail daar niet in?
Neemt u dan s.v.p. contact op met redactieassistente Jasmijn Aldewereld: digitaal@bibliotheekblad.nl

NB: dit bericht heeft alleen betrekking op de betaalde abonnementen op ons magazine, en niet op de gratis nieuwsbrief.

Redactie Bibliotheekblad
Uitgeverij IP





Colofon

Bibliotheekblad is hét vakblad voor de bibliotheeksector en verschijnt per 2024 negen keer per jaar (vijf keer digitaal en vier keer in print). Hiervoor hebben wij uw e-mailadres nodig. Mail naar digitaal@bibliotheekblad.nl. Kijk ook op onze website: www.bibliotheekblad.nl en op onze sociale media-accounts op X (voormalig Twitter), Facebook en LinkedIn.

Uitgeverij
Uitgeverij IP
Charlotte van Pallandtlaan 12
2272 TR Voorburg

Hoofd-, eind- en webredactie
Menno Goosen
menno.goosen@bibliotheekblad.nl
+31 (0)6 2222 90 67

E-mailadres redactie
redactie@bibliotheekblad.nl

Digitale nummers
Voor vragen: mail redactieassistente Jasmijn Aldewereld:
digitaal@bibliotheekblad.nl

Tekstcorrectie
Marijn Mostart

Medewerkers
Johannes Abeling, Femke van den Berg, Annemiek van de Burgt, Paul van Capelleveen, Mark Deckers, Maarten Dessing, Elselien Dijkstra, Anne van den Dool, Esther van Gelder, Marianne Hermans, Jamea Kofi, Janneke Krommendijk, Arno Kuipers, Cindy Lammers, Marjolein Lolkema, Anneke de Maat, Rianne van Melik, Marjolein Oomes, Linda van Pelt, Anna Rademakers, Evi Savelkouls, Jeroen Vandommele, Stan Verhaag, Karin Vingerhoets, Eimer Wieldraaijer, Ivonne Zijp.

Ontwerp basisvormgeving
SNEP grafische dienstverlening

Lay-out
Thomson Digital

Opmaakbegeleiding
Hans Jansens (Impaginator.nl)

Druk
Damen Drukkers

Juryleden Beste Bibliotheek
Jeanine Deckers, Ilona Ebels, Gerard Meijer, Luc Pruijn, Erna Staal, Chris Wiersma (voorzitter)

Abonnementen Nederland
Abonnementenland, Postbus 20, 1910 AA Uitgeest. Tel. +31 (0)251-25 79 24. Site: www.bladenbox.nl voor abonneren of www. aboland.nl voor adreswijzigingen en opzeggingen. Abonnementenland is ook bereikbaar via Twitter. @Aboland_klanten. Beëindigen abonnement: opzeggingen dienen 12 weken voor afloop van de abonnementsperiode in ons bezit te zijn. Prijswijzigingen voorbehouden.

Abonnementen België
Abonnementenland, Ambachtenlaan 21 Unit 2A, 3001 Heverlee. Tel. +32 (0)28 08 55 23. Site: www.bladenbox.be voor abonneren of www.aboland.be voor adreswijzigingen en opzeggingen. Beëindigen abonnement: Opzeggingen dienen 12 weken voor afloop van de abonnementsperiode in ons bezit te zijn. Prijswijzigingen voorbehouden.

Abonnementsprijs
Op bibliotheekblad.nl/abonneren vindt u de tarievenstructuur en kunt u een abonnement afsluiten.

Adverteren
Uitgeverij Virtùmedia verzorgt in opdracht van Bibliotheekblad de acquisitie. Contact via Mariska Jankovits: +31 (0)30-693 11 77 of mjankovits@virtumedia.nl. Op bibliotheekblad.nl/adverteren vindt u de tariefkaart.

Overname van tekst
Niets uit deze uitgave mag zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Uitgeverij IP gebruikt of verveelvoudigd worden. Voor kopiëren is reprorecht verschuldigd aan de uitgever.

ISSN
1573-9597

Volg ons ook online

Op bibliotheekblad.nl vindt u het actueelste bibliotheeknieuws. Via de site kunt u zich gratis abonneren op onze nieuwsbrief. Ook zijn wij actief op sociale media:

- facebook.com/bibliotheekblad
- @bibliotheekblad.bsky.social
- linkedin.com/company/bibliotheekblad

INHOUD



6
Collega
Anne Eijnwachter is de enige programmacoördinator senioren bij Bibliotheek Velsen. Meestal maken ouderen onderdeel uit van de doelgroep volwassenen.



8
Erna Winters
Na 25 jaar leiding te hebben gegeven aan lokale en regionale bibliotheken stapte Erna Winters afgelopen september over naar de KB, de nationale bibliotheek.



13
Interieuradvies van includi
Hoe maak je van je bibliotheek een sociale ontmoetingsplek waar iedereen zich thuis voelt? In deze serie tips & tricks om van jouw bibliotheek een publiekstrekker te maken.



14
Buurtgerichte bibliotheek
Welke kennis, vaardigheden en hulpmiddelen hebben bibliotheekmedewerkers nodig om nóg inclusiever en buurtgerichter te werken? Het antwoord komt uit een tweejarig onderzoek.



18
Airport Library
De spraakmakendste Nederlandse bibliotheek van de 21e eeuw is niet meer. Afgelopen november werd Airport Library na veertien jaar ontmanteld.



24
De carrièreswitch
Als manager bij GO opleidingen staat Maureen Yvel aan de wieg van nieuwe opleidingstrajecten voor bibliotheekmedewerkers en leidinggevenden.



28
CRM
Een nieuwe methodiek in bibliotheekland: integrale klantbenadering. Cubiss en BiSC en lokale bibliotheken vertellen hoe ze hiermee aan de slag gaan.



32
Topstukken
Veel van de websites uit die begintijd van het internet zijn verloren gegaan, maar van *De Digitale Stad* zijn de oorspronkelijk bestanden bewaard gebleven.



34
IFLA
IFLA over de kansen en bedreigingen van AI, over het Trendrapport 2024 én over de niet onomstreden keuze voor Astana (Kazachstan) als locatie voor het WLIC in augustus 2025.



38
Maatschappelijke programmering
In de Bibliotheek Eemland komen sinds ruim een jaar iedere maand gelijkgestemden bijeen om te praten over het creatieve proces van het schrijven van teksten.



40
Digitale gezondheidskloof (Vlaanderen)
Als je weinig digitale vaardigheden hebt, kan je gezondheid daaronder lijden. Met (onder meer) het programma 'Naar een e-inclusieve zorg' probeert de Vlaamse bibliotheek ARhus die kloof te dichten.



44
Fotograaf des Vaderlands
Marwan Magroun vertelt over zijn werk en geeft aan wat volgens hem de betekenis is van de openbare bibliotheek.



46
Management
Met een bak aan ervaring op het gebied van samenwerken en veranderingen binnen publieke organisaties bleek Ellen van Hees de perfecte nieuwe directeur voor de Bibliotheek Veenendaal.



50
Onderzoek
In 2024 gingen de jaarlijkse metingen, waarmee de dienstverlening van bibliotheken in kaart wordt gebracht, op de schop. Een uitleg over deze nieuwe werkwijze.



52
Marcus Feigl
Het Büchereiverband Österreichs (BVÖ) is begonnen aan een ambitieuze inhaalslag: de landelijke bezoekcijfers verdubbelen. Directeur Markus Feigl geeft uitleg.



56
Peter van Eijk
Begin 2025 was het zover: toen deed Peter van Eijk, directeur van BiSC, na 25 jaar de deur van zijn kantoor voorgoed dicht.

Verschijning Bibliotheekblad 3-2025

Bibliotheekblad nummer 3-2025 verschijnt rond 21 maart.

Dit is een digitale editie. Abonnees ontvangen deze in hun mailbox.

Inschrijven voor de Beste Bibliotheek 2025

Afgelopen jaar won Bibliotheek Deurne de prijs voor de Beste Bibliotheek.

Wilt u ook kans maken om in 2025 deze prestigieuze prijs te winnen? Mail dan naar: menno.goosen@bibliotheekblad.nl



Beste lezer,

De bibliotheek is een plek van ontmoeting, leren en innovatie. Maar hoe zorgen we ervoor dat ze ook echt een afspiegeling is van de gemeenschap die ze wil bedienen? Die vraag staat centraal in een tweejarig onderzoek van het lectoraat *Inclusion and the Creative Industries* van Hogeschool Inholland. Zij doen onderzoek naar inclusiever en buurtgerichter werken. Redacteur Stan Verhaag sprak met twee onderzoekers over de rol van collecties, praktische voorzieningen en een respectvolle benadering van bezoekers.

Ondertussen werken bibliotheken onverminderd door aan ambitieuze doelen: van vier miljoen leden naar acht miljoen verbonden gebruikers. Cubiss en BiSC introduceren een nieuwe strategie, de *integrale klantbenadering*, waarin samenwerking en maatwerk sleutelwoorden zijn. Een aanpak waar verschillende bibliotheken al mooie ervaringen mee hebben opgedaan. In dit nummer vertellen ze er uitgebreid over.

Helaas verdwijnen er ook mooie dingen. Afgelopen november sloot de unieke Airport Library haar deuren. Voor Dick van Tol, die jarenlang betrokken was bij dit iconische project, blijft het een gemis. *Het was een plek waar zelfs de meest ongewone collecties diepe indruk maakten.*

Nog meer veranderingen: Peter van Eijk, jarenlang het gezicht van BiSC, ruimde begin 2025 zijn werkkamer op, om te gaan genieten van zijn pensionering. Onder zijn leiding ontwikkelden bibliotheken zich tot veelzijdige plekken waar de fysieke en digitale wereld samenkomen. Toch hoeven we niet bang te zijn dat we nooit meer iets van Peter zullen vernemen. *Ik blijf onder meer actief bij Stichting Digisterker en blijf ideeën aanreiken over de toekomst van het bibliotheekwerk via mijn blog. De toekomst van dit land gaat mij enorm aan het hart. Daarom vind ik het belangrijk een betrokken burger te blijven. Ik leg mijn hoofdfunctie weliswaar neer, maar vanaf de zijlijn zullen jullie zeker nog van mij horen.*

Tot slot: welke rol kan AI spelen in de toekomst van bibliotheken? We vragen het Vicki McDonald en Sharon Memis, die reflecteren op het IFLA-Trendrapport 2024 en de verdere ontwikkelingen bij IFLA. De keuze voor Astana, de hoofdstad van Kazachstan als locatie voor het WLIC 2025 roept zowel kansen als kritische vragen op. Hoe valt de keuze van een land, dat volgens *Human Rights Watch* nou niet bepaald uitblinkt in het naleven van mensenrechten, te rijmen met alles waar bibliotheken voorstaan? IFLA: *We moeten ons niet alleen in Europa, Noord-Amerika of Australië laten zien, nee, we moeten ook naar andere delen van de wereld gaan, zodat we daar veranderingen kunnen stimuleren…*

Menno Goosen
Hoofdredacteur Bibliotheekblad
menno.goosen@bibliotheekblad.nl





Anne Eijnwachter, programmacoördinator ouderen bij Bibliotheek Velsen

‘Ik heb altijd een fascinatie voor ouderen gehad’

Ze is de enige programmacoördinator senioren bij Bibliotheek Velsen. Misschien zelfs in de Nederlandse bibliotheekwereld, want meestal maken de ouderen bij de planning onderdeel uit van de doelgroep volwassenen. ‘En toch vereisen activiteiten voor zestigplussers op sommige gebieden een specifieke aanpak,’ stelt Anne Eijnwachter, die in 2017 een speciale opleiding deed tot seniorencoach. Als voorbeeld noemt ze dat mensen boven een bepaalde leeftijdsgrens ‘s avonds liever niet meer de deur uitgaan. Maar er valt nog meer te melden over ouderenprogrammering.

TEKST: LINDA VAN PELT • FOTO’S: (INCLUSIEF COVER): JOHANNES ABELING

Op de groei

Bij de term toekomstperspectief ben je waarschijnlijk geneigd te denken aan de jeugd. Die heet toch immers de toekomst te hebben. Maar als er één doelgroep is met een groeiend toekomstperspectief in aantal, zijn het wel de senioren! ‘Daar moet je als moderne, maatschappelijke organisatie – die de bibliotheken tegenwoordig zijn – wel op anticiperen,’ vindt Anne Eijnwachter. Kan zij zich als jong zestigjarige gevoelsmatig redelijk gemakkelijk inleven in deze doelgroep?

‘Dat heeft in mijn geval niet zoveel met leeftijd te maken,’ nuanceert ze. ‘Zolang ik me kan herinneren, heb ik een fascinatie voor ouderen gehad. Of nee, misschien is fascinatie een te sterke omschrijving, maar er was in ieder geval sprake van een zekere aantrekkingskracht. Tussen mijn dertigste en veertigste was ik lid van een leesclub met gemêleerde leeftijdsopbouw. De twee mensen met wie ik de grootste klik voelde, waren rond de 60. Misschien vanwege hun levenservaring, wijsheid en – ook niet onbelangrijk – rust. Ik ben van nature niet zo geduldig, dus de rust van de wat ouderen was voor mij een mooi voorbeeld.’

Blijven tot pensioen

Dat ze nu, in waarschijnlijk de laatste etappe van haar werkzame bestaan, als programmacoördinator senioren actief is, is iets waarmee Anne blij is. ‘Hier ligt mijn hart! Het werk is leuk en ik doe het met groot plezier. Zoals het er nu naar uitziet, blijf ik tot mijn pensioen, 67-plus.’

Dat ze in deze baan is beland, ging echter gepaard met een zekere dosis toeval. Vóór die tijd maakte ze verschillende moves,

zowel qua woonplaats als qua werk. In 2005 werd ze directeur van de toenmalige Bibliotheek Oosterschelde. 'Ik wist toen al van de fusieplannen tot Bibliotheek Oosterschelde en ben een paar jaar later van baan geswitcht. Als stafmedewerker marketing was ik zesenhalf jaar betrokken bij landelijke ontwikkelingen op het vlak van onder meer de huisstijlontwikkeling en andere interessante zaken. Bovendien houd ik van verandering en nieuwe uitdagingen.'

Ik denk wel dat ik het kan

Daarna volgden het werk als coördinator van een subtropische tuin en de opleiding tot natuurgids. Altijd was er op de achtergrond dat stemmetje dat opriep om iets met senioren te ondernemen. Via-via kwam ze in 2015 in contact met een oudere dame in Middelburg die 24-uurszorg nodig had.
'Tot die tijd had ik geen ervaring in de zorgsector, maar ik heb wel kinderen opgevoed en dat is ook zorg,' vond de Pippi Langkous in haar. Na een plezierig kennismakingsgesprek met de dochter en korte tijd later met de hulp vragende mevrouw zelf, was er tweemaal sprake van een wederzijdse klik. De afgesproken proefperiode van een maand mondde uit in een zorgcontract van een aantal jaren.
'De mevrouw was 92 en ik 52. Als een van de invallers voor het vaste team van vaste verzorgers bleef ik regelmatig twee nachten. Ik deed de complete verzorging: wassen, aankleden, koken en de mevrouw, die in een rolstoel zat, met de auto naar afspraken brengen en weer ophalen.' De Zeeuwse dame fungeerde ook als voorbeeld voor Anne. 'Hoewel haar fysieke conditie niet sterk was, was ze mentaal nog krachtig en had ze veel interesses, wat haar levensvreugde gaf. Bovendien kon ze het zich financieel veroorloven de regie over het eigen leven te behouden. Eigenlijk zou ik dat iedereen gunnen.' In die tijd leerde Anne voor seniorencoach. 'Tussen het verzorgen door, had ik tijd om aandacht te besteden aan het studiemateriaal.'
Toen ze in het begin van 2017 naar IJmuiden verhuisde, heeft Anne haar Zeeuwse zorgtaak eerst nog voortgezet. 'In mei 2018 ben ik uiteindelijk gestopt omdat ik me graag volledig wilde richten op een nieuw initiatief dat ik in mijn nieuwe woonomgeving wilde ontwikkelen: seniorencoach Kennemerland. Onder deze titel gaf ik senioren en mantelzorgers psychosociale steun bij een diversiteit aan problemen in verband met het ouder worden, bijvoorbeeld rond dementie.'

Van onderzoek naar praktijk

In het najaar van 2018 begon Anne ook als invaller bij Bibliotheek Velsen. Al in de beginperiode begon ze zich af te vragen wat de bibliotheek betekende voor senioren. Toen ze deze vraag een paar maal hardop had uitgesproken, kreeg ze de kans hier als ZZP'er een onderzoek naar te doen. Dat betekende onder andere het in kaart brengen van de samenstelling van het ledenbestand van de bibliotheek en het bestuderen van eerder uitgevoerde onderzoeken, door onder andere de Koninklijke Bibliotheek en Movisie *(landelijk kennisinstituut voor sociale vraagstukken – red.).*
Maar ook mensen in de doelgroep interviewen, zowel binnen als buiten de bibliotheek.
Na het vervolgens formuleren van een aantal aanbevelingen kreeg Anne de kans haar eigen suggesties in praktijk te brengen in de rol van parttime programmacoördinator senioren.
'Ik vond dat een unieke kans en de gegeven vrijheid zag ik als een grote basis van vertrouwen,' blikt ze terug. 'Het was in het voorjaar van 2020, dus in coronatijd, wat veel activiteiten bemoeilijkte. Dat gold ook voor mijn andere activiteiten, zoals het organiseren van wandelingen en natuurworkshops. In de covid-periode kwamen al deze activiteiten ook op een lager pitje te staan. Vooral ouderen waren in die periode, begrijpelijk, heel voorzichtig.'

Cultureel en creatief

Vier jaar later is het aantal oudere bezoekers aan Bibliotheek Velsen flink uitgedijd, dankzij een groei van het aantal activiteiten. "Zingeving kwam als een van de aanbevelingen uit mijn onderzoek naar voren. De meeste ouderen gaven aan graag een doel te hebben. Iets om handen hebben helpt hen zich beter te voelen.' In die context heeft Anne samenwerking gezocht met Stichting KunstForm Velsen, om senioren de kans te geven actief te zijn op het vlak van kunstparticipatie.
'Maar ik heb met veel meer organisaties contact gezocht: buurthuizen, seniorencentra en ook speciale seniorenprojecten in de wijken. Vooral om ook de mensen die niet "van nature" naar de bibliotheek kwamen te bereiken en te informeren over de mogelijkheden.'
Leesclubs, *silent reading* bijeenkomsten, samen gedichten lezen én bespreken ('vaak mooie inspiratie om een gesprek op gang te brengen, vooral voor mensen die normaal niet zoveel sociale contacten hebben.') en in de lente en herfst een zogeheten voorlees *high tea* (als variatie op de jaarlijkse, landelijke voorleeslunch).
'Hier heeft de laatste keer onze schouwburgdirecteur het verhaal "Ome Sjef en tante Greet" van Wim Daniëls voorgelezen en ook verteld over zijn eigen ervaringen met artiesten die kwamen optreden. De belangstelling was groot, met een opkomst van 55 zat ons theatertje vol.'

Twee voor één

'Er zijn hier in de bibliotheek diverse studiekringen. We hebben zang, dansworkshops en zelfs de mogelijkheid om de krachten te meten met een bokser die komend voorjaar naar onze bibliotheek komt,' somt Anne enthousiast op. Die verscheidenheid aan activiteiten doet volgens haar recht aan de al even grote variatie binnen de doelgroep ouderen. 'Zestigers hebben meestal behoefte aan andere zaken dan 80-plussers. In deze leeftijdscategorie zijn er meer kwetsbare ouderen met gebreken en eenzaamheid,' formuleert ze. 'Aandacht voor hen hoort ook bij de maatschappelijke taakstelling van de bibliotheek van nu. Zoals een geheugenkabinet met informatie (brochures, boeken, films) over dementie. En we hebben uiteraard het IDO, want bijblijven op digitaal gebied is ook belangrijk. Dit kan overigens ook consequenties hebben voor onze dienstverlening, want als het gebruik van tablet en e-reader groeit, wordt Boek aan Huis service misschien minder nodig?'
Als ze met pensioen gaat, kan Anne wat haar betreft gemakkelijk opgevolgd worden door iemand van een andere generatie. 'De belangrijkste voorwaarde is betrokkenheid en belangstelling. Maar misschien wel twee? Want de doelgroep ouderen groeit.'

Netwerkmanager Erna Winters over de vele uitdagingen

‘Ik ben van de beweging,

Na 25 jaar leiding te hebben gegeven aan lokale en regionale bibliotheken stapte Erna Winters op 1 september vorig jaar over naar de KB, de nationale bibliotheek. Wat ziet de nieuwe netwerkmanager als haar voornaamste taak? Hoe gaat ze aan de slag met het bibliotheekconvenant en wanneer mogen we de Netwerkagenda verwachten?

TEKST EN FOTO’S: EIMER WIELDRAAIJER



niet van de oplossing’



Je bent in 1986 afgestudeerd aan de Bibliotheek en Documentatie Academie. Heb je in je carrière als leidinggevende van een bibliotheek veel baat gehad bij die klassieke scholing?
Erna Winters: ‘Ik ben ooit begonnen als assistent-bibliothecaris. Daarna werd ik directeur van de bibliotheek in Zeewolde en later die van Alkmaar. Dankzij mijn opleiding heb ik kennis van het handwerk. Je weet wat er speelt op de werkvloer. Natuurlijk is de inhoud van het werk in de loop der jaren wel iets veranderd, maar de basis is gelijk gebleven. Het ging en gaat om de persoonlijke ontwikkeling van mensen, waarbij de collectie nog altijd een cruciale rol speelt.’

Begin deze eeuw heb je aan Nyenrode Business Universiteit je MBA Public Governance gehaald. Miste je bepaalde managementvaardigheden die je je eigen wilde maken?
‘Vanuit de branche wilde men graag dat een groepje talenten deze opleiding ging doen. Het is altijd leuk als iemand anders jou een talent vindt, maar zelf sprak die opleiding mij ook zeer aan. Soms weet je bepaalde dingen vanuit je buikgevoel al, maar op Nyenrode kreeg ik de theorie aangereikt om dat stevig te onderbouwen. Ik zat in die tijd in het managementoverleg van de gemeente Zeewolde. Was ik eerst “dat meisje van de bibliotheek”, na die opleiding werd ik serieuzer genomen door de andere gesprekspartners. De gemeentesecretaris liet zich eens ontvallen: “Je zei altijd al zinnige dingen, maar nu weet je het ook nog krachtig te verwoorden”. Mijn inbreng werd ineens meer op prijs gesteld.’

Je hebt achttien jaar in Alkmaar gewerkt. Wat zijn voor jou ijkpunten in die periode geweest?
‘In die tijd heb ik vijf fusies meegemaakt. In eerste instantie wilde de gemeente Alkmaar niet opschalen, maar ik heb steeds gezegd: “Als je dat niet doet, is het een gemiste kans. Op de lange termijn is Alkmaar met 90.000 inwoners niet groot genoeg om alle nodige veranderingen door te voeren”. Uiteindelijk ging men overstag en kwam de Bibliotheek Kennemerwaard tot stand. Wat het managementteam kenmerkte, was dat we alle vier -behalve ikzelf en een collega uit Alkmaar zaten de directeuren van de bibliotheken in Castricum en Heerhugowaard in dat team – een enorme *drive* hadden om te innoveren. Met elkaar hebben we de lat voor onze nieuwe organisatie telkens wat hoger gelegd.’

Je bent ook vier jaar voorzitter van de landelijke Innovatieraad geweest. Ging de vernieuwing in de bibliotheekbranche als geheel je niet voortvarend genoeg?
‘De titel van mijn afstudeerscriptie aan de MBA-opleiding was *Innovate or die*. In deze alsmaar veranderende samenleving kun je het jezelf niet permitteren om niet blijvend in te spelen op wat er om je heen aan wijzigingen in de samenleving plaatsvindt. De vraag

van de inwoners verandert steeds. Soms zit de oplossing in relatief simpele dingen, zoals het invoeren van zelfbedieningsapparatuur, soms zit het in complexere zaken, zoals programma's over informatievaardigheden, hoe kun je veilig gamen, wat is echt nieuws, wat is nepnieuws, et cetera. Die scriptie schreef ik overigens twintig jaar geleden. De situatie van toen is niet te vergelijken met de situatie van nu. Bibliotheken zijn daadkrachtig aan de slag gegaan met vernieuwing en daardoor staan we er nu veel beter voor dan in die tijd.'

Als directeur van een bibliotheekorganisatie heb je je altijd nadrukkelijk en bevlogen ingezet voor de landelijke zaak, herinner ik mij uit diverse ALV's van de VOB.
'Iets waar ik mij jarenlang hard voor heb gemaakt, is dat de VOB zou afstappen van het gewogen stemmen en overgaan tot het systeem van één lid één stem. Als bibliotheek sta je voor de democratie en in je eigen club hanteer je dan gewogen stemmen… Dat kan toch niet? *Put your money where your mouth is*. Als het over dat onderwerp ging, heb ik altijd mijn mondje geroerd, maar zonder succes.' (Lachend:) 'Nu ben ik als werknemer van de KB geen lid meer van de VOB, en raad eens wat: onlangs is het voorstel in de ALV van de VOB aangenomen om over te stappen op één organisatie één stem, behalve bij CAO-zaken.'

Vanwaar die inzet voor de gemene zaak?
'We staan met z'n allen voor een gezamenlijke klus. Dat vond en vind ik wezenlijk. Elke bibliotheek is een autonome instelling, maar je mag van elkaar wel verwachten dat alle spelers in het veld naar vermogen bijdragen aan de ontwikkeling van de branche als geheel. Dat geldt zowel voor de bibliotheek in Scherpenzeel, als voor die in Amsterdam. Of het daaraan schort? Los van de onderlinge financiële verschillen bespeur ik bij bibliotheken wel degelijk de intentie om bij te dragen aan de gemeenschappelijke taakstelling. Dat blijkt bijvoorbeeld uit de inzet om te komen tot honderd procent dekking van de Bibliotheek *op school* (dBos). Dit initiatief is pakweg vijftien jaar geleden mondjesmaat gestart in Overijssel, maar niet in het minst dankzij de inzet van Adriaan Langendonk, algemeen manager van de Stichting Lezen, gaan we nu met elkaar voor honderd procent bereik. Het is toch geweldig dat elke bibliotheek in Nederland straks een dBos-aanbod in huis heeft?'

Hebben initiatieven van onderaf meer kans van slagen dan top-down-projecten?
'Ongeveer vijf jaar geleden sloot de KB een deal met de Belastingdienst om te komen tot IDO's. Dat leidde tot hakken in het zand bij een flink aantal bibliotheken. Men had iets van: hoezo moeten wij dat probleem van de overheid gaan oplossen? Inmiddels staat de teller op circa achthonderd IDO's. Dit *top-down*-initiatief is dus succesvol. Ik vind het mooi om te constateren dat beide routes evenzeer tot een goed resultaat kunnen leiden.'

Sinds 1 september 2024 ben je netwerkmanager bij de KB, nationale bibliotheek. Wat deed je besluiten tot deze stap? Had je het na achttien jaar "Alkmaar" wel gezien?
'Anderhalf jaar geleden vertrok Astrid Kraal als netwerkmanager. Ik had toen al iets van: dat lijkt me een hartstikke leuke functie. Vervolgens heeft Tineke van Ham het werk een tijdje op interim-basis gedaan. In Noord-Holland hadden we net de fusie tussen de Bibliotheek Kennemerwaard en het Artiance Centrum voor de Kunsten tot het ABC Huis achter de rug, en dat was hét moment om mij te bezinnen op mijn toekomst. Ik was 25 jaar directeur geweest, en eerlijk gezegd was ik daar een beetje klaar mee. Ik was toe aan een andere rol.'

Welke erfenis trof je bij de KB aan?
'Tineke heeft er hard aan getrokken om het vernieuwde Bibliotheekconvenant (2024-2027) met de zes partners (ministerie van OCW, IPO, VNG, KB, VOB en SPN) over de streep te trekken. Tegelijkertijd besloot de directie van de KB de stafafdeling van 25 medewerkers terug te brengen tot vijf betaalde krachten. De twintig personeelsleden die niet meer tot mijn afdeling behoren zijn verdeeld over andere geledingen binnen de KB.'

Kun je met vijf mensen hetzelfde doen als met 25?
'Het stafteam is van de opgaves, niet van de uitvoering. Uiteraard zit er een deel programmamanagement in ons pakket, maar we zijn niet van de operationele uitvoering. Wat we doen, is sturen en afstemmen op hoofdlijnen. En voor alle duidelijkheid: de KB is weliswaar mijn werkgever – dat is ook logisch, gezien de regierol die ze bij wet kreeg toebedeeld – maar ik verwoord niet het standpunt van de KB. Ik ben niet de spreekbuis van de KB. Wat ik wel ben, is de verbinder tussen partijen. Ik breng mensen met elkaar in contact, en als men er niet uitkomt, hoor ik graag of ik in dat opzicht nog een rol kan spelen. Misschien kan ik het zo verduidelijken: ik ben van de beweging, niet van de oplossing.'

Het vernieuwde Bibliotheekconvenant* kent drie hoofdlijnen. Iedereen moet kunnen lezen, iedereen moet online z'n partijtje kunnen meeblazen en iedereen moet zich een leven lang kunnen ontwikkelen. Dat klinkt als: er is een groot maatschappelijk probleem en als overheid kieperen we het over de schutting van de bibliotheek. Een megaklus. Ga er maar aanstaan.
'Als je alleen al kijkt naar het vraagstuk van de geletterde samenleving, dan weet je: dat lukt enkel met het onderwijs. De bibliotheek is hooguit een deel van de oplossing. Om die reden opereren we echt vanuit de netwerkgedachte. We werken aan een nieuwe Netwerkagenda en die zal ook een manifest bevatten dat in grote lijnen hierop neerkomt: de opgave is groter dan ieder van ons. Het is zaak om telkens te kijken bij wie je kunt aanhaken. Dat kan de ene keer het UWV zijn en de andere keer de Stichting Lezen of de Alliantie Digitaal Samenleven. Je zei: ga er maar aanstaan. Ik zou zeggen: ga er vooral samen aanstaan.'

Wanneer mogen we de nieuwe Netwerkagenda verwachten?
'De bedoeling was om het document eind 2024 af te hebben, maar het wordt naar alle waarschijnlijkheid eind maart 2025. Die vertraging heeft ermee te maken dat we de afstemming tussen de drie koersgroepen goed willen positioneren. Veel thema's raken aan meerdere opgaves. Denk aan onderwerpen als de geletterde samenleving en een leven lang leren. Veel aspecten die daarmee te maken hebben grijpen in elkaar.'

Om de geletterdheid en het leesplezier te bevorderen wordt er onder meer naar gestreefd om alle kinderen tot achttien jaar een gratis bibliotheeklidmaatschap te geven.
'Het ministerie van OCW heeft het convenant medeondertekend, dus daar ligt eveneens een taak voor de overheid. Idealiter zou je zeggen: elk kind krijgt bij geboorte een burgerservicenummer (BSN) en dat nummer is meteen het nummer van zijn of haar bibliotheekpas. Nog mooier zou zijn als elke Nederlander gratis lid van de bibliotheek zou zijn, maar dat is in ons neoliberale land op dit moment sowieso een stap te ver.'

De convenantpartners stellen zich ook ten doel om de rol van bibliotheken op het gebied van het versterken van de democratie uit te bouwen en te bestendigen.
'Het bevorderen van de democratie is van oudsher een speerpunt van bibliotheekbeleid en dat wint in deze tijd nog eens aan betekenis. Ik heb enkele keren een praatje mogen houden over programmeren voor bibliotheken en houd de deelnemers dan voor: wil je een activistische instelling zijn of niet? Sommige bibliotheken past die houding, andere niet. In mijn ogen is het goed dat je als organisatie duidelijk maakt waar je voor staat. Tot onze waarden behoort dat we neutraal zijn – een mooi principe – maar we staan ook voor kansengelijkheid voor iedereen. Bepaalde groepen en politieke partijen vinden dat al niet meer neutraal. Zij vinden dat bijvoorbeeld asielzoekers die een verblijfsvergunning hebben gekregen achteraan in de rij moeten aansluiten. Als je daar als bibliotheek stelling tegen neemt, krijg je meer smoel, maar die opstelling moet wel bij je passen. Jezelf inzetten voor democratie betekent ook dat je mensen informatievaardigheden aanreikt, zodat ze kunnen vaststellen of informatie betrouwbaar is of niet. Is dit echt nieuws of nepnieuws? In deze tijd waar feiten worden aangezien voor meningen en meningen voor feiten is dat van gewicht.'

Over een leven lang leren meldt het convenant: de bibliotheekpartijen werken aan het opbouwen van een collectie en programmering rond educatieve content en informatiebronnen (fysiek en digitaal), die laagdrempelig toegankelijk worden gemaakt voor mensen die willen leren en hun begeleiders. Dat doen bibliotheken toch allang?
'Zeker, maar dat dat neemt niet weg dat er op dit gebied meer kansen liggen. Ik denk dan onder meer aan de *community library*-filosofie. Ga eens echt in gesprek met je inwoners. Volgens mij valt daar nog een wereld te ontdekken. In combinatie met centra voor de kunsten en andere partners kun je qua programmering nog zoveel meer bereiken.'

Als je het convenant leest, besef je dat cijfermateriaal en data steeds belangrijker worden.
'Zo kun je laten zien dat je waarde hebt voor de samenleving, iets wat de overheid ook in toenemende mate van je verlangt. De KB is al jaren bezig met de Wsob-gegevens. Sinds 2020 loopt het programma HaMUD (*Haal meer uit data*). Met die data kun je als bibliotheek de boer op gaan, je kunt er beleidsbeslissingen op baseren, je kunt je bereik onderbouwen, je kunt zien welke activiteit zinvol is en welke niet. Als bibliotheek zijn we er goed in om nieuwe dingen op te pakken, maar in het afscheid nemen van zaken zijn we minder bedreven. Uit ervaring weet ik dat sommige bibliotheken het aanleveren van gegevens zien als corvee richting KB, maar het verzamelen van die data doe je niet voor de KB, dat doe je voor jezelf. Als het gaat om het effect van bibliotheekwerk aan te tonen, geloof ik in de combinatie van *story telling* – mooie verhalen – en harde data. Veel wethouders zijn daar gevoelig voor.'

Het ministerie van OCW werkt aan een nieuwe Wsob. Daarin wordt vastgelegd dat elke gemeente minimaal één volwaardige openbare bibliotheek moet hebben. Om dat te bewerkstelligen wordt een aantal randvoorwaarden genoemd, zoals het opleiden van medewerkers en vrijwilligers, verplichte certificering en monitoring van dienstverlening en programma's. Een nobel streven, maar het legt tevens nog meer beslag op bibliotheken.
'De druk op lokale bibliotheken is inderdaad groot, maar met deze wettelijk eisen in de hand kun je ook op de gemeente afstappen. Niet voor niets lobbyt de VOB hard voor een normenkader. Je kunt niet voortdurend de bibliotheek opzadelen met allerlei maatschappelijke problemen, zonder daar een adequate financiering aan te koppelen.'

Veelzeggend citaat uit het vernieuwde bibliotheekconvenant: 'Er komen geen nieuwe financiële verplichtingen voort uit dit convenant voor betrokken partijen en er worden geen financiële middelen beschikbaar gesteld bij dit convenant'. Tel uit je winst.
'Er is wel al extra geld beschikbaar gesteld in de vorm van een decentralisatie-uitkering. Er is geld toegezegd ter versterking van het bibliotheekwerk. Er is geld vrijgemaakt voor het masterplan basisvaardigheden. Dankzij de SPUK-regeling konden we voor een deel herstellen wat er de afgelopen jaren was wegbezuinigd, dus als branche mogen we in zekere zin onze handjes dichtknijpen. Dat neemt niet weg dat ik hoop dat gemeenten over de brug komen om de ambitieuze doelstellingen van het convenant te kunnen realiseren. De VNG heeft voor dit convenant getekend, en dus ligt hier ook voor de gemeentes een verplichting.'

Je hebt een jaarcontract. Waar hoop je over een jaar te staan als netwerkmanager?
'Ik ga ervan uit dat de Netwerkagenda dan operationeel is en dat we met elkaar concretere gesprekken voeren over de vraag: wat pakken we lokaal op en wat landelijk? Plus: hoe zorgen we voor een goede borging van lopende projecten op het moment dat deze zich bewezen hebben. Ik hoop dat iedereen beseft: ik doe dit niet voor mezelf of mijn organisatie, maar voor de inwoners van Nederland. Dat besef is weliswaar al breed aanwezig, maar zodra het over de centjes gaat, wil het nog wel eens naar de achtergrond verdwijnen. Dat is niet erg – je mag uiteraard best opkomen voor je eigen belangen – maar uiteindelijk zijn je inspanningen hierop gericht: wat wil je bereiken voor de burgers van dit land? Ik hoop dat de energie die ik nu bespeur in de branche, ook volgend jaar nog aanwezig is, dat men allerwegen iets heeft van: *yes*, wij doen met z'n allen mooie dingen voor Nederland.'

Nawoord redactie
*In Bibliotheekblad 1-2025 kwam Erna Winters ook aan het woord over het vernieuwde bibliotheekconvenant.

Maak van jouw bibliotheek een uitnodigende publiekstrekker

Tuinstoelen in de bieb, hoe zit dat?

Hoe maak je van je bibliotheek een sociale ontmoetingsplek, een succesvolle derde plek, waar iedereen zich thuis voelt? Het Groningse advies- en ontwerpbureau includi, met meer dan dertig jaar ervaring, is hierin gespecialiseerd en deelt in deze serie tips & tricks om ook van jouw bibliotheek een uitnodigende publiekstrekker te maken.

TEKST: THIJS ALBERTS (INTERIOR DESIGNER BIJ INCLUDI)
FOTO'S: INCLUDI / MARCO HEYDA

In bibliotheken draait het allang niet meer alleen om boeken. Het gaat om de ervaring: een plek waar mensen zich welkom voelen, waar ontmoeting en rust samenkomen. Eén van de manieren om dit te realiseren is door goed na te denken over de zitplekken in de bibliotheek. Waar let je op bij het kiezen van zitmeubilair?

Een belangrijke vuistregel: variatie

Variatie in zitplekken creëert een levendige en uitnodigende sfeer. Zorg voor zitplekken op verschillende hoogtes, zoals hoge barkrukken voor snelle koffie, comfortabele fauteuils voor lezen en zitzakken om te chillen op de vloer. Dit geeft de ruimte een dynamische uitstraling. Houd rekening met diverse behoeften: stoelen met armleuningen zijn prettig voor ouderen, terwijl kinderen vaak genoeg hebben aan een poef of tweezitter om voorgelezen te worden.

Lang blijven? Zacht zitten!

Niet elke stoel past bij elke activiteit. Een stoel om snel een krant te lezen hoeft minder comfortabel te zijn dan eentje voor urenlang studeren. Stel daarom altijd de vraag: hoelang blijft iemand









hier zitten? Voor korte verblijven zijn stevige materialen, zoals hout of kunststof, ideaal – makkelijk schoon te maken bij een ongelukje. Voor langere verblijven zijn zachte, gestoffeerde meubels een must. De meest populaire zitplekken in de bibliotheek zijn vaak die met een beetje rugdekking, zoals tegen een muur of onder een 'afdakje'. Cocoons? Altijd bezet. Geborgenheid ten top!

De juiste stoel op de juiste plek

Creëer 'eilandjes, zoals een huiskamerhoek met comfortabele fauteuils die het oog trekken. Kies je op een plek voor één materiaaltype, bijvoorbeeld hout, varieer dan speels met vormen en stijlen. Stoelen voor een gemeenschapstafel? Wissel eventueel stoelen met en zonder leuningen af. Controleer of de stoelleuningen onder de tafel passen. Maak je een zitplek in de buurt van een looproute? Kies dan voor een zwaar meubel dat moeilijk te verplaatsen is. Zo blijft de bibliotheek toegankelijk voor minder mobiele bezoekers en ontstaat een ruimte waar iedereen zich thuis voelt.

Meubels met meerwaarde

Kies kwaliteit. Stoelen en tafels die lang meegaan, zijn niet alleen praktisch, maar ook een duurzame keuze. Veel meubels zijn tegenwoordig voorzien van keurmerken voor duurzaamheid en circulariteit. Cocoons zijn meestal uit degelijk timmerwerk vervaardigd en gaan jarenlang mee. En stoelen met stalen frames en vervangbare bekleding zijn eveneens een slimme investering. Vergeet tweedehands niet: een doorleefde Chesterfield bank geeft direct een warme, huiselijke sfeer. Koop deze bij voorkeur bij een gespecialiseerde retailer, zodat je een gecontroleerd en stevig exemplaar in de bibliotheek haalt. *Have a seat*! – in het Engels weet je direct wat er bedoeld wordt. En dat zou het motto moeten zijn bij het inrichten van jouw bibliotheek. Daar wil je naar binnen gaan, kort of lang verblijven en in ieder geval lekker kunnen zitten. Lukt dat ook met tuinstoelen of een picknicktafel? Dat is aan jou! Kijk naast functie en vorm naar de sfeer die je wilt neerzetten en houd rekening met de verstrekte tips. Maak dus slimme keuzes en transformeer met creatieve combinaties jouw bibliotheek tot een sociale ontmoetingsplek, waar iedereen zich welkom voelt en graag opnieuw plaatsneemt.



Thijs Alberts, interior designer bij includi.

Tips voor gezellige zitplekken

- Denk aan ergonomie: stoelen met armleuningen en goed zitcomfort zijn belangrijk.
- Combineer éénzitters met bijvoorbeeld driezitsbanken, zodat bezoekers makkelijk bij elkaar kunnen zitten.
- Gebruik verplaatsbare poefjes of krukjes voor flexibele zitplekken.
- Jonge Gen Z'ers maak je blij met zitzakken. Leg er een aantal bij elkaar, het liefst op een beetje afgeschermde plek. En, geen zorgen: zitzakken zijn steviger dan je denkt.
- Kussens in fauteuils geven kleur aan het interieur. Spelen met vorm en materiaal voegt warmte toe.







Onderzoek naar een inclusieve, buurtgerichte bibliotheek

‘Jezelf heruitvinden biedt een superkans’

Welke kennis, vaardigheden en hulpmiddelen hebben bibliotheekmedewerkers nodig om nóg inclusiever en buurtgerichter te werken? Het antwoord op die vraag komt uit een tweejarig onderzoek, dat halverwege is. Een gesprek met twee van de onderzoekers over bevoogdend optreden, een kast met mangaboeken en schone wc’s.

TEKST: STAN VERHAAG • FOTO’S: ZIE CREDITS LANGS ZIJKANT

Joke Hermes: ‘Ik ben publieksonderzoeker en Kim Spierenburg is onderzoeker in mijn team. We doen onderzoek naar inclusie in de creatieve industrie, daaronder vallen ook musea en bibliotheken. In 2024 waren we betrokken bij de eerste fase van tweejarig onderzoek naar de inclusieve en buurtgerichte bibliotheek. Het heet “Methodieken voor de Buurtgerichte bibliotheek”. De Hogeschool van Amsterdam heeft de leiding. We spreken bibliotheekmedewerkers over buurtgericht werken: Hoe kijken zij daarnaar? Hoe begrijpen zij de maatschappij? En wat betekent dat voor hun werk, hun eigen rol en die van de bibliotheek? Kortom, hoe geven ze in en door hun verhalen, betekenis en richting aan hun werk?’

Op hoeveel verhalen komen jullie tot nu toe uit?

‘Ik tel er vier. Eén verhaal gaat over het idealisme van bibliotheekmedewerkers. Een tweede verhaal gaat over dat ze vaak houden van boeken. Het derde verhaal gaat over het aanboren van nieuwe doelgroepen. Het laatste gaat over het intern functioneren van de bibliotheek, maar dat is nog het minst uitgekristalliseerd.’

Voordat we het over die verhalen gaan hebben, ben ik nog even nieuwsgierig naar jullie aanpak.

‘We hebben twintig bibliotheekmedewerkers in Friesland, Gelderland en Amsterdam geïnterviewd. Er volgen nog een stuk of vijf interviews. Daarmee hebben we een redelijk goed beeld van de achterliggende verhalen over de openbare bibliotheek.’

Hoe representatief wordt dit onderzoek daarmee?

‘Representativiteit is niet ons doel. Dit onderzoek is niet kwantitatief, maar kwalitatief. Ons doel is niet generaliseren, maar inzichten “overdraagbaar” maken. “Transferability” betekent dat je verhalen verzamelt tot er verzadiging optreedt. Als je geen nieuwe informatie meer ophaalt, dan weet je: nu hebben we de verhalen die ook bruikbaar zijn om bibliotheekprofessionals te gaan helpen in bijvoorbeeld Zeeland, Brabant en Zuid-Holland. Ik vermoed zelfs dat het verhalen zijn die voor bibliotheken op het hele noordelijk halfrond gelden. Als ik de discussies volg over de *community library*, als ik hoor waar de fantastische Brooklyn Public Library mee worstelt: daar hebben ze precies dezelfde uitdagingen. Soms met nog minder geld, soms met een nog lastiger mix van bezoekers. Maar de uitdagingen zijn identiek.’

Terug naar de verhalen. Laten we beginnen met dat van idealisme.

‘Dat is een heel breed gedragen verhaal: mensen die in bibliotheken werken, doen dat niet omdat ze “een baantje nodig hadden”, maar ze willen mensen helpen en zo de wereld een beetje beter maken.

‘Het tweede verhaal gaat over houden van boeken. Mensen die bij bibliotheken werken, zijn fan van kennis en cultuuroverdracht. Neil Postman publiceerde in 1985 *Amusing ourselves to death*. Hij betoogde dat door de komst van televisie alle informatie vermaak was geworden. Informatie was laagdrempelig geworden, er was geen plaats meer voor moeilijke abstracties en interpretaties. Zijn betoog is met de komst van sociale media en zoekmachines alleen maar sterker geworden: iedereen kan alles overal vinden. Wat mij verraste tijdens de interviews, is dat mensen die van boeken houden niet in paniek zijn geraakt nu het boek het lijkt af te leggen tegen audiovisuele media.’

U doelt op de wat oudere medewerker die al lang in de bieb werkt?

Lachend: ‘Inderdaad. Ik ben zelf 63 jaar. Mijn werkkamer, slaapkamer en woonkamer staan vol met boeken. Ik ben er dol op, dus als ik bibliotheekmedewerker was, zou ik ongetwijfeld hopen dat mensen kwamen voor de boeken.’



Foto: Shutterstock

Bibliotheekmedewerkers moeten zich op een of andere manier gaan inleven in andere groepen dan de mensen die komen om te lezen, te printen of een kopje koffie te drinken.

Het derde verhaal gaat over nieuwe doelgroepen?

'Bibliotheekmedewerkers moeten zich op een of andere manier gaan inleven in andere groepen dan de mensen die komen om te lezen, te printen of een kopje koffie te drinken. Wat doe je bijvoorbeeld met jongeren die ogenschijnlijk alleen maar komen rondhangen? Of jongeren die alleen naar de bibliotheek komen als die hun interesses volgt, en die interesses zijn muziek en videogames? Hoe ga je in hemelsnaam de toekomst in met jongeren die nul waardering hebben voor boeken?'
Kim Spierenburg: 'Wat ik uit de interviews opmaak, is dat bibliotheken volop bezig zijn met jongeren en hoe ze die kunnen bereiken. Er is bijvoorbeeld een vraag van jongeren uit de buurt naar mangaboeken. Vervolgens richt je als bieb een kast in met mangaboeken en dat loopt dan heel goed. Of een bibliotheek organiseert striptekenworkshops. Of jongeren geven aan dat ze graag in de bibliotheek willen kunnen studeren, maar hij gaat te vroeg dicht. Dan doet de bieb zijn best om daarin iets te veranderen. De medewerkers zetten zich daar echt voor in. Daarin zie je het idealisme terug dat Joke al noemde als eerste verhaal. Wat me ook opviel, is de grote diversiteit aan vragen en behoeften onder jongeren. Soms krijgt de luidste groep – die dan misschien ook overlast geeft – te veel aandacht.'

Hoe ga je als bibliotheek om met overlast gevende jongeren?

Joke: 'Wat ik in onze gesprekken hoor, is dat veel bibliotheken slecht zijn ingericht. Ze zijn namelijk heel open. Zo kan een zo klein mogelijk aantal mensen overzicht houden over zoveel mogelijk bezoekers. De kasten zijn zo opgesteld dat er zichtlijnen zijn voor de bibliothecarissen. En de tafels staan zo dat ze oogcontact kunnen maken met wie vervelend doet. Als mensen zich bekeken voelen, zullen ze zich gedragen, is de gedachte. Die gaat uit van wantrouwen. Bovendien is het lastig om als bezoekers met elkaar te praten, want om je heen zitten mensen de krant te lezen en die hebben daar last van. Of stel je voor dat je even een muziekvideo wilt delen met je vrienden: dat kan helemaal niet. Wil je buurtgericht werken, dan zal daarin iets moeten veranderen. Beveiliging inhuren gaat uiteindelijk niet helpen. Ik durf er gif op in te nemen dat bibliotheken binnen tien jaar studioruimtes hebben – die je prima *vandaalproof* kunt maken.'

Hoe gaat uw onderzoek verder als de interviews achter de rug zijn?

'Wij doen natuurlijk maar een deel van het onderzoek. Onze collega-onderzoekers gaan met medewerkers samen creatieve methoden ontwerpen om bibliotheken buurtgericht te maken. Op basis van deze eerste set interviews stellen wij de vraag: Als het een bibliotheek niet lukt om buurtgericht te werken, waar ligt dat dan aan? En waar lukt het wel? We zullen daarbij ook oog hebben voor de manier waarop bibliotheken hun functiehuis hebben ingericht. Een speciale kast neerzetten met mangaboeken en aanverwante materialen: dat lukt nog wel. Maar stel je voor dat je als bibliotheek een feestje wilt organiseren inclusief eten. Dat is

een *no go*. Wat we graag willen weten is waar dat dan precies op stuit. Wie kan daar iets over beslissen? Op papier hebben bibliotheken een hele brede, niet-hiërarchische werkvloer. Maar als het om zo'n feestje met eten gaat, dan wordt de besluitvorming wél hiërarchisch en naar functie verdeeld. Dat is heel gek. Ik vermoed dat daarin iets zal moeten veranderen.'
Kim: 'Of er zijn bijvoorbeeld goede ideeën die uit de buurt zelf komen en die door medewerkers worden opgepikt. Prima! Alleen moeten die medewerkers daarvoor bijvoorbeeld publiciteit regelen met een veraf gelegen centrale afdeling en daardoor verzandt zo'n idee weer.'
Joke: 'Dat is wat ik bedoel met functiehuizen die nog niet helemaal zijn ingericht op het ideaal van buurtgericht werken: medewerkers hebben meer handelingsmogelijkheden nodig.'

Over 'buurtgericht' gesproken. De nieuwe bibliotheek in Venray is in het centrum gevestigd. Hoe bereik je vanaf die plek de inwoners van Brukske, een wijk waar mensen met tientallen verschillende etnische achtergronden wonen, maar die een eind buiten het centrum ligt?
'Allereerst is het aanbod van belang. Dat zou over al die nationaliteiten heen moeten gaan. Zo kan de bibliotheek activiteiten aanbieden in talen die deze mensen machtig zijn. Verder kunnen ze een satellietplek oprichten in Brukske. Of je probeert mensen naar de stad te krijgen. Als er goedkope winkels in de buurt zitten, dan komen er veel mensen.'

De Action zit er schuin tegenover.
'Precies. De Action en Primark behoren tot die categorie winkels. Vervolgens zijn er nóg twee dingen nodig. Het eerste is koek en zopie.'

Dat is het eerste waar je tegenaan loopt als je binnenkomt.
'Prima. En twee: schone wc's. '

Die zijn er ook.
'Heel goed. Want een plek waar schone wc 's zijn, is een bewezen veilige plek. Er zijn namelijk altijd mensen die smerigheid willen uithalen en wc's zijn daarvoor aantrekkelijk vanwege de gesloten deuren. Weet je die smerigheid buiten de deur te houden, dan heb je een bewezen veilige plek. En dan komen er heel veel verschillende mensen.'
Kim: 'Een schone wc lijkt iets heel banaals, maar steden kennen heel weinig plekken waar je gewoon kunt zijn zonder geld uit te geven of waar je naar de wc kunt. Dit thema kwam ook steeds terug in onze gesprekken. Dus als wij het hebben over "transferability" van de verhalen, dan is dit er eentje: zorg voor schone wc 's, want daarmee vergroot je je toegankelijkheid en veiligheid.'

Jullie onderzoeken wat er nodig is voor een buurtgerichte en inclusieve bibliotheek. Worden ook mensen met een beperking genoemd in de verhalen?
Joke: 'Ongetwijfeld te weinig. Maar formeel is dat onderdeel van het bibliotheekbeleid.'
Kim: 'Wat we terug horen, is dat de medewerkers het belangrijk vinden dat mensen met een beperking de bibliotheek kunnen bezoeken. De bieb moet inclusief en toegankelijk zijn. Maar als het gaat om vrijwilligers, dan zit daar nog wel een dingetje qua toegankelijkheid. Want wat mag en kun je verwachten van een vrijwilliger met een beperking? Kan dat ook iemand zijn die niet in staat is een boek op te tillen, maar wel andere dingen kan die de bibliotheek goed kan gebruiken? Hoe toegankelijk ben je als bibliotheek?'

Tot slot. Kim, wat is voor jou het leuke om mee te doen aan dit onderzoek?
Kim: 'Ten eerste de enorme bevlogenheid van de mensen die ik spreek. Ik vind het ook altijd leuk om uit te vinden wat mensen fijn vinden in hun werk en wat niet: Wat maken ze mee? Wat zijn hun ervaringen? Verder hou ik heel erg van de bibliotheek. Bovendien herken ik het feit dat de bibliotheek nog steeds belangrijk is voor mensen. Ook voor jongere mensen kan de buurtgerichte bibliotheek een plek zijn waar ze net als oudere



Foto: Hogeschool Inholland

Joke Hermes is sinds 2004 lector *Inclusion and the Creative Industries* bij het kenniscentrum *Applied Research x Creativity*. (Hogeschool Inholland).



Foto: LinkedIn

Kim Spierenburg is onderzoeker bij het lectoraat *Inclusion and the Creative Industries* (Hogeschool Inholland).



Foto: NOBB / Thomas Segers

Noord Oost Brabantse Bibliotheken (NOBB) heeft een jongerenpanel. Een groep jongeren die samen met de professionals van de bibliotheek evenementen bedenken en organiseren. Ook denken zij mee over de collectie.

mensen gewoon kunnen zijn. Ze kunnen er dingen uitproberen, onderzoeken waar ze interesse in hebben en misschien ook toegang vinden tot nieuwe kennis. Misschien vinden ze het niks, dat kan natuurlijk, maar dan hebben ze het wel kunnen uitproberen. Die functie van de bibliotheek vind ik heel mooi.'

Joke, waarom is het voor jou leuk?

Joke: 'Ik heb een missie. Die heeft alles te maken met mijn dubbele gevoel over wat ik "de grote twintigste-eeuwse instellingen voor cultuur" noem: musea, archieven, bibliotheken en het (hoger) onderwijs. Aan de ene kant zijn dat cruciale plekken voor onze democratie. Tegelijkertijd zijn ze door die twintigste eeuw heen vaak enorm bevoogdend opgetreden. Ze wisten het altijd beter dan de gewone mensen. Omroepen programmeerden volgens de sandwichformule: een "zwaar", informatief televisieprogramma tussen luchtige programma's om zo voor de zwaardere kost ook kijkers te trekken. En het bibliotheekaanbod bestond heel lang vooral uit verantwoorde literatuur. Pas heel laat is daar één van mijn favoriete leesgenres aan toegevoegd: de boeketreeks. En dat gebeurde dan ook nog langs een seksistische route: de goedkope misdaadroman werd veel eerder toegevoegd. Het zijn deze grote instellingen waar ik zoveel van hou én die zoveel slecht hebben gedaan, die nu voor een waanzinnige uitdaging staan. De omroep, de krant, de bibliotheek: ze moeten zichzelf heruitvinden. Dat is ook een superkans! Ze hebben zóveel moois, die kans moeten ze grijpen. Het kan echt nog veel beter dan het eerder is gedaan.'

Wat moeten ze vooral beter doen? Moeten ze zich breder richten?

'Niet eens zozeer breder, want ze zijn nu niet smal gericht. Ze moeten wel ophouden met denken in doelgroepen. Want wie denkt in doelgroepen, trekt definitiemacht naar zich toe, ofwel: je bepaalt de maatschappelijke agenda in plaats van dat je mensen in hun kracht zet. De bibliotheek van de toekomst gaat, hoop ik, co-creatief werken. Die gaat niet collectioneren, zoals dat tot voor kort gebeurde. En die gaat zeker niet bepalen wat goed is voor jou, voor mij of voor Kim. De bibliotheek van de toekomst vraagt mensen zelf wie ze zijn, waar ze voor staan, wat ze willen. Die gaat zorgen dat daar een gesprek over kan zijn, die gaat zorgen voor verbinding.'

Naschrift redactie

Het onderzoek van Joke Hermes en Kim Spierenburg maakt deel uit van het project 'Methodieken voor de Buurtgerichte Bibliotheek'. Meer informatie is te vinden via de verkorte link: tinyurl.com/5n7n7p3u

‘Etalage van de Nederlandse cultuur én het visitekaartje van de bibliotheken’

Een requiem voor

De spraakmakendste Nederlandse bibliotheek van de 21e eeuw is niet meer. Afgelopen november werd Airport Library na veertien jaar ontmanteld. Heel jammer, vindt Dick van Tol, die van begin tot eind bij het project was betrokken. ‘Het is bizar hoe geïnteresseerd mensen zijn. Zelfs de meeste diepgravende materialen werden er intensief gelezen.’

TEKST: MAARTEN DESSING • FOTO’S: ZIE CREDITS LANGS ZIJKANT



Airport Library

Wie bedenkt tegenwoordig nieuwe formules voor bibliotheekwerk? Toevallig had Dick van Tol, netwerkadviseur van Probiblio, onlangs de architecten van Invorm op zijn kantoor in Hoofddorp op bezoek. De creativiteit in de sector, zeiden ze, is niet meer wat het geweest is. 'Het idee is weer: één centrale plus filialen. Terwijl er best aanleiding toe is om andere mogelijkheden te onderzoeken. Bibliotheken bereiken lang niet iedereen voor wie de dienstverlening is bedoeld. Juist voor mensen voor wie het opdoen van basisvaardigheden zo belangrijk is, is de drempel tot de traditionele vestigingen te hoog.'
Toen hij in 2006 bij de PSO Probiblio aan de slag ging als Adviseur Flexibele Bibliotheek was dat wel anders. De uitleenfunctie, toen nog de kerntaak van de bibliotheek, stond onder druk. Het aantal leden en uitleningen nam ieder jaar af. Deze crisis dwong organisaties als Probiblio na te denken over nieuwe voorzieningen om het bibliotheekaanbod te presenteren. Dat leidde tot strandbibliotheken, stationsbibliotheken, plug-inbibliotheken, een antikraakbibliotheek. En natuurlijk de luchthavenbibliotheek. Met het sluiten van Airport Library per 11 november vorig jaar zijn ze inmiddels bijna allemaal weer verdwenen. Maar succesvol waren ze wél.
'De promotionele kracht van zulke creatieve projecten is niet te onderschatten', zegt Van Tol. 'Neem de stationsbibliotheek. Het stelde treinreizigers in de gelegenheid in die paar minuten voor vertrek een boek te lenen, maar deed vooral veel voor het imago van de bibliotheek. Voor de bibliotheek op Schiphol gold hetzelfde. Omdat Prinses Laurentien hem opende, stond het helemaal vol met pers. Het haalde zelfs de *New York Times* en National Public Radio. Ik ben toen nog gebeld door een redacteur van een Amerikaans marketingvakblad: hoe het me was gelukt met zoiets kleins zoveel aandacht te genereren?'

Een plek van bezinning

Dit succes begon met de simpele constatering dat veel passagiers vlak voor hun vlucht snel iets te lezen zoeken. Waarom zouden ze in dat geval uitsluitend een boek moeten kopen? Waarom konden ze die niet lenen en dat bij terugkeer inleveren? 'Op dat moment presenteerde Schiphol zich als Airport City. Alle voorzieningen van een gewone stad zou je ook op Schiphol moeten vinden, droeg het bedrijf uit. Daar hoort dus vanzelfsprekend een bibliotheek bij, vonden wij. Ik stuurde een mailtje, gewoon naar info@schiphol.nl, en kreeg nog dezelfde dag een reactie: hoeveel vierkante meter we wilden huren?'
Uiteindelijk vonden Probiblio en Schiphol elkaar in een gedeeld belang. De werkgroep met onder anderen Rammy Speyer, Hans van Velzen, Eppo van Nispen en Jeanine Deckers, met wie hij het concept ontwikkelde, besloot al snel dat een uitleenfunctie toch geen zin had. 'Het is logistiek te onhandig. Het was beter om van de bibliotheek een plek van bezinning te maken, waar mensen in alle rust kunnen lezen, totdat hun vlucht vertrekt. En: een plek om al die internationale reizigers kennis te laten maken met de Nederlandse cultuur.'
Dat bleek perfect aan te sluiten bij de wens van Schiphol om de wachttijd van reizigers zinvoller in te vullen. 'Het vliegveld heeft door zijn hub-functie veel reizigers die vaak uren moeten wachten op een aansluitende vlucht. Soms loopt het op tot meer dan twintig uur, dat is helemaal niet zeldzaam. Zij moesten meer mogelijkheden krijgen om zich te ontspannen. Met een casino, een babylounge, maar óók een dependance van het Rijksmuseum. Dus toen we – na twee jaar – eindelijk een gesprek konden krijgen met iemand van de directie, zei die man binnen tien minuten: oké, regel het maar met deze dame.'

Zakelijker opgesteld

Alle geformuleerde doelstellingen maakte Airport Library waar, vindt Van Tol. Ten eerste trok de bibliotheek veel publiek. 'Veel meer dan gedacht.' Ook al was het er niet altijd even druk, 24 uur per dag kwamen er reizigers lezen, een presentatie bekijken, tekenen, hun kinderen voorlezen of werken op een iPad. In 2010, bij de eerste inrichting, was de bibliotheek de eerste openbare plek in Europa waar je iPads kon gebruiken. 'Die had architect Jan David Hanrath speciaal voor ons uit Amerika geïmporteerd. Die technische noviteit trok uiteraard veel belangstelling, maar de bezoekcijfers zijn na de start nooit ingezakt.'
Ook Schiphol was er tevreden over. Dat de meeste reizigers nu eenmaal het liefst slapen, deed er niet toe – reden waarom de bibliotheek, zeker bij de tweede inrichting vanaf 2017, niet té comfortabele stoelen mocht hebben; mensen gebruikten daarvoor soms toch een stapel boeken als kussen. 'Voor de mensen die waarschijnlijk ook thuis hun bibliotheek prettig vonden, had Airport Library een buitengewoon hoge aantrekkingskracht. De waarderingscijfers bleven tot het einde hoog. Je kunt het ook zien aan het gastenboek dat we vanaf het begin hadden neergelegd. Bladzijde na bladzijde uitten ze hun lof.'
Achteraf betreurt Van Tol het daarom dat Probiblio – en in de jaren 2017-2019 CPNB – als beheerder van de bibliotheek zich niet zakelijker tegenover de luchthaven heeft opgesteld. 'We hadden altijd een verhuurder-huurderrelatie. Schiphol berekende

Foto: Thijs Wolzak









Foto: Probiblio

Dick van Tol, netwerkadviseur bij Probiblio.

bijvoorbeeld jaarlijks 60.000 euro aan ons door voor schoonmaak en beveiliging. Ik ben teleurgesteld dat we hen nooit zover gekregen hebben om ons te beschouwden als partner – en dus die kosten te schrappen. Nu heeft Schiphol relatief veel van ons geprofiteerd. Airport Library kostte hen niets, behalve de volledige, ambitieuze inrichting bij de start, terwijl ze vooral dankzij ons en het Rijks werden geroemd als *best airport ever*.'

Hele boeken gefotografeerd

Ook de promotie van de Nederlandse cultuur is "absoluut" gelukt. De ruim vijfduizend banden tellende collectie bevatte voor ongeveer de helft fictie voor kinderen en volwassenen in veertig verschillende talen, tot aan Sanskriet en Farsi, en voor de helft non-fictie, over alle mogelijke onderwerpen: van Nederlandse dj's tot monografieën over kunstenaars. Dat werd ondersteund door wisselende fysieke exposities en digitale presentaties. Ook in de kleurplaten voor kinderen kwam deze invalshoek terug. Dat waren figuren uit Nederlandse kinderboeken en typisch Nederlandse onderwerpen als molens.

'Het is bizar hoe geïnteresseerd mensen zijn', zegt Van Tol. 'Zelfs de meeste diepgravende materialen werden intensief gelezen. Soms werden hele boeken gefotografeerd. We hebben daarom regelmatig boeken moeten vervangen die waren stukgelezen. Meer dan gedacht, terwijl het aantal gestolen boeken juist opvallend laag was. De bibliotheek was – bewust – een open ruimte, de boeken waren niet beveiligd, maar alleen de in het Engels vertaalde Nederlandse fictie moesten we voortdurend aanvullen. Het is zelfs weleens voorgekomen dat iemand een boek meenam, omdat hij het wilde uitlezen en dan later terugstuurde uit, zeg, Italië. Met een tientje erin.'

Alleen bij het derde doel kun je vraagtekens zetten: de promotie van de Nederlandse bibliotheek. De landelijke huisstijl werd wel gebruikt, maar bij welke buitenlandse reiziger gaat er een belletje rinkelen? 'Ongetwijfeld waren er ook Nederlanders aangenaam verrast om Airport Library aan te treffen op de Holland Boulevard, maar je kunt het effect bij deze groep niet meten.' Hooguit is er anekdotisch bewijs voor een positieve impact. 'Bij het begin zei Marian Koren van de VOB dat een opvallend, innovatief project kon helpen bij internationale contacten en het binnenslepen van een IFLA-congres. Uiteindelijk is dat vorig jaar ook in Rotterdam georganiseerd. Wie weet hád het effect.'

Zakelijker wind

Dat Airport Library ondanks het succes moest sluiten, is – hoe kan het ook anders – een kwestie van geld. De luchthavenbibliotheek werd volledig overeind gehouden met subsidie van het ministerie van OCW. Aanvankelijk was dat twee ton, na de verbouwing 150.000 euro per jaar. 'Maar het ministerie wilde af van zulke projectsubsidies. En de focus verschoof richting het bevorde-













ren van de basisvaardigheden in Nederland. Het bestrijden van laaggeletterdheid, zeg maar. Nu kun je wel volhouden dat Airport Library aan leesbevordering doet, maar niet in de eerste plaats voor Nederlanders.'
Een zoektocht naar alternatieve financiers leverde niets op. Cultuurfondsen geven bijvoorbeeld geen exploitatiesubsidies zoals Airport Library nodig heeft. Of ze subsidiëren geen organisaties die al subsidie krijgen, zoals beheerder Probiblio. 'Schiphol wilde het ook niet betalen. Volgens hen omdat ze enkele tegenvallers hadden binnen het domein waarin deze bibliotheek valt. Maar je merkt ook dat er een zakelijker wind waait. De huidige CEO wil de vierkante meters waarschijnlijk lucratiever inzetten. Niet voor niets is het Rijks tegelijk van Schiphol verdwenen.'
Dat er nooit een goede eigenaar is gevonden, hielp niet voor het creëren van een duurzaam perspectief. 'Airport Library is in eerste instantie opgezet door Probiblio, OBA en Bibliotheek Haarlemmermeer. Die wilden toen al een landelijke eigenaar binnen de bibliotheeksector. De VOB wilde vanwege de beperkte capaciteit niet. Niet bij de start, niet na de verbouwing in 2017. De KB hield ook af. De CPNB meldde zich toen gelukkig, maar zodra een nieuwe directie van die organisatie er weer vanaf wilde, kwam het bij Probiblio terug. Daarbij liep de financiering sinds 2017 via het Nederlands Letterenfonds. Die wilde vorig jaar óók van deze intermediaire taak af. Alles bij elkaar niet ideaal dus.'

Gastenboeken als monument

En dus werd sluiten onvermijdelijk. 'Misschien hadden we nog het ministerie van Buitenlandse Zaken kunnen proberen', peinst Van Tol. 'Maar nu het Rijks óók weg moest, heb ik er vrede mee.' Wat resteert zijn de gastenboeken. Alle andere spullen hebben een andere bestemming gekregen. Het meubilair, gemaakt van afgeschreven boeken, is voor een deel naar een schoolbibliotheek in Groningen gegaan. De meertalige collectie is weggegeven aan reizigers of overgenomen door de bibliotheken Haarlemmermeer en Waterland en door Probiblio zelf. En voor de apparatuur zoekt het bedrijf dat altijd voor het onderhoud heeft gezorgd, nog nieuwe eigenaren.
Maar de gastenboeken zal Van Tol zo lang mogelijk koesteren als een monument voor 14 jaar Airport Library. 'Daarin zie je pas echt wat de betekenis is geweest. Een *Home away from home*, schreef er een. *Een hoogtepunt van beschaving*, een ander. Dat er juist op zo'n koude, anonieme plek, waar je je door alle commercie al snel vervreemd voelt, een bibliotheek is – dát vond deze man een hoogtepunt. *The Dutch have their priorities straight*, schreef hij. Het blijft waarschijnlijk nog heel lang mooi om daarin terug te bladeren.'

Opnieuw nieuwe concepten

En wie weet dienen de gastenboeken, als tastbare herinnering, de komende jaren als inspiratiebron om weer nieuwe bibliotheekconcepten te bedenken. 'Ik zie ze wel voor me. De straathoekbibliotheek bijvoorbeeld: een heel klein filiaal midden in een zwakke wijk, waar de medewerkers de bewoners op precies het goede moment precies dát kunnen aanreiken om hun vaardigheden te verbeteren – een boek, een training of wat dan ook. Gewoon omdat zij de doelgroep elke dag spreken. Een filiaal dus dat bijvoorbeeld helemaal geen 40.000 banden nodig heeft, maar alleen die boeken die deze mensen nodig hebben. Dat is bijna buurtwerk.'
Of nog een voorbeeld: de studentenbibliotheek. 'Hoe vol zitten bibliotheken tegenwoordig niet met scholieren en studenten. Tijdens de examenperiode – de maanden tussen maart en juni – kun je daarom extra werkplekken neerzetten in een tijdelijke locatie die speciaal voor deze doelgroep is ingericht, met goede koffie en uitstekende wifi. Er gaan zoveel winkelketens failliet, nu weer de Blokker, dat er genoeg leegstand is die hiervoor beschikbaar is. Zo kun je ook de bibliotheek profileren in de winkelstraat, nog altijd de drukste straat van een stad.'









Foto: Probiblio / Karen Bertrams

De voormalige Airport Librarians. Van links naar rechts: Carla Kwant, Ria Smith, Manda van der Haring, Edda Rekers-Hazelhoff en Tineke Meesters

Edda Rekers-Hazelhoff (voormalig Airport Librarian)



Foto: privécollectie Edda Rekers-Hazelhoff

‘Het is vooral jammer voor de passagiers dat Airport Library sluit. Uren en uren moeten ze wachten op hun aansluitende vlucht. Heel vaak kwamen ze bij ons terecht, omdat het de enige plek is waar je rustig wat kan doen zonder te moeten betalen. Maar zelf vind ik het uiteraard ook jammer. Ik heb er twaalf jaar gewerkt nadat ik bij Probiblio met pensioen ging en hiervoor werd gevraagd. Eén dag in de week was ik er twee uur, ik mocht zelf bepalen wanneer op de dag – ‘s ochtends, ‘s middags, desnoods ‘s avonds. Die flexibiliteit was wel zo prettig. Donderdag was mijn vaste dag. Ik begon altijd met een rondje over de Holland Boulevard om boeken te zoeken. Mensen gaan ergens zitten met een boek, maar ruimen het niet op. Verder zorgde ik er bijvoorbeeld voor dat de schermen werden gestart waarop presentaties waren te zien – die vielen nogal eens uit. Superinhoudelijk was het allemaal niet. Al moest ik in de loop van de tijd steeds meer moeite doen om kinderen naar een boek te leiden. Anders dan twaalf jaar geleden zitten alle ouders op hun telefoon en dus moet je hen echt laten zien wat wij hadden staan. Het was heel bevredigend als ze daarna daadwerkelijk hun kinderen voorlazen. Het meest ga ik de aanschaf van de boeken missen. Samen met Dick van der Lans van Probiblio ging ik twee keer per jaar naar Scheltema, om kinderboeken in alle talen uit te zoeken, en naar Scriptum Art Books, een soort groothandel voor kunstboeken. Heel leuke uitjes. En natuurlijk alle gesprekjes met passagiers over waar ze vandaan komen, waar ze heen gaan, wat hen interesseert. Het is echt ongelooflijk wat er op Schiphol allemaal langskomt. Zó divers. Al die ontmoetingen maakte dat ik het elke dag met plezier heb gedaan.’

Jeanine Deckers (directeur Bibliorura)



Foto: Kim Roufs

‘Ga jij het maar doen, zeiden ze tegen mij. Ik was hoofd van de afdeling Flexibele Bibliotheek bij Probiblio. Daar vielen alle nieuwe bibliotheken onder die we toen bedachten, maar óók de bibliobussen. En juist toen Schiphol akkoord gaf en binnen een paar maanden een operationele Airport Library wilde, waren die net afgeschaft. Ik had dus opeens toch veel tijd over. Bovendien ben ik kunsthistoricus. Dat sloot mooi aan bij het doel van deze bibliotheek: het promoten van de Nederlandse kunst en cultuur.
Er kwam meer bij kijken dan ik dacht. Ik woonde in Amsterdam, dus ik zou langs een aantal boekhandels fietsen om boeken in te kopen. Maar zoveel geschikte boeken hadden die niet. Ik belde toen in het wilde weg organisaties met de vraag of ze konden helpen. Musea, het Gemeentearchief, onder andere. Gelukkig bleek het Nederlands Letterenfonds soms hele dozen te krijgen met Nederlandse literatuur uit het buitenland, waarvan zij de vertaling hadden gesubsidieerd. Hun bibliothecaris stond die graag aan ons af. Ook bleken er, toen Airport Library was opgeleverd, vitrines te staan en moest ik er exposities gaan organiseren. Zo heb ik ontzettend veel gedaan. Activiteiten tijdens de Boekenweek bijvoorbeeld.
Toen Airport Library werd verbouwd, ging ik aan de slag in Roermond. De nieuwe versie heb ik nooit gezien, vanaf hier is het vliegveld van Düsseldorf dichterbij. Maar het is heel jammer dat hij weg is. Hij had echt meerwaarde. Voor de bezoekers, maar ook voor de sector. Het bibliotheekwerk heeft er misschien niets aan – ik kan er niet de wethouder van hier rondleiden om te laten zien hoe innovatief wij zijn. Maar het straalde wél op ons af. Je moest eens weten hoeveel selfies ik van over de hele wereld heb gezien vol bewondering over de Nederlandse bibliotheken.
Het zou superleuk zijn als er binnenkort toch een opvolger komt. Airport Library is gestopt omdat OCW geen subsidie meer gaf. Maar Schiphol kreeg altijd alle credits. Nadat ze eerst wat sceptisch waren, reageerden ze zeer verrast over de positieve ontvangst van de bibliotheek. Tot in de *New York Times* aan toe! Ook veel personeel leende er boeken, de enige mensen die er regelmatig zijn. Waarom zou Schiphol het dus niet zo erg missen, dat ze binnenkort zélf een bibliotheek neerzetten? Al is het natuurlijk in de eerste plaats een commercieel bedrijf. Heel snel zal het daarom niet gebeuren.’

Eppo van Nispen (directeur Beeld & Geluid)



Foto: Theo van Ballegooijen

‘Door mijn werk moet ik best veel vliegen. Iedere keer dat ik op Schiphol kwam, stapte ik even langs om te zien hoe Airport Library erbij stond. Als ik mensen bij me had, liet ik ze altijd die plek zien. Heel jammer dat dat niet meer kan nu de luchthaven een grotere verdiencapaciteit op hun vierkante meters wil – al begrijp ik de noodzaak van het economisch denken van Schiphol óók. In de toekomst zal ik dan maar een boek kopen bij de Bruna en dat neerleggen op de plek waar de bibliotheek stond, in de hoop dat iemand het meeneemt.
Ik vond het in ieder geval leuk om bij de opzet betrokken te zijn geweest. Door Rammy Speyer werd ik gevraagd erover mee te denken omdat ik als directeur van DOK Delft precies hetzelfde idee aanhing als Probiblio. Het *library on the run*-principe noemden we dat: wacht niet tot de consument naar jou toekomt, zorg ervoor dat de consument jou overal tegenkomt. Alleen dan kan het boek een goede plek in de samenleving veroveren. Ook Schiphol is een geweldige plek waar je mensen het beste kon laten zien wat de bibliotheek te bieden heeft.
Toen ik later bij de CPNB zat en Dick van Tol zijn zorgen uitsprak over de toekomst van Airport Library, ben ik dan ook meteen naar het ministerie gestapt. Als niemand in de bibliotheekwereld het gat wilde opvullen, dan wij. Het was heel mooi om een nieuw concept op te zetten voor na de verbouwing. Daar zat onder meer een programmering bij. Als al die internationale schrijvers via Schiphol reizen, moest het toch mogelijk zijn iedere week een lezing te organiseren? Helaas was de praktijk weerbarstiger. Terwijl zoiets nodig was om het echt tot leven te wekken.
Achteraf was het misschien toekomstbestendiger geweest als een bibliotheekorganisatie het beheer van Airport Library had overgenomen. Toen de CPNB moest inkrimpen, was dit natuurlijk geen core-business. Maar ja, wie dan? De VOB doet aan belangenbehartiging, niet aan het zelf runnen van een bibliotheek. Dan kom je eerder uit bij een uitvoeringsorganisatie zoals Dutch Culture. Dan was het meer geworden dan alleen een bibliotheek, maar dat was niet erg geweest.’

Van de bibliotheek naar een opleidingsinstituut

Vroedvrouw van bibliotheekopleidingen



Ooit wilde Maureen Yvel verloskundige worden. Dat is niet gelukt, maar in zekere zin kun je haar wel degelijk vroedvrouw noemen. Als manager bij GO Opleidingen staat ze immers aan de wieg van nieuwe opleidingstrajecten voor bibliotheekmedewerkers en leidinggevenden.

TEKST EN FOTO'S: EIMER WIELDRAAIJER

‘Ik ben geboren in Suriname’, zegt Maureen Yvel over haar achtergrond. ‘Op mijn vierde ben ik met mijn moeder naar Nederland gekomen. Mijn vader is nog twee jaar in Suriname gebleven om wat extra geld te verdienen en is ons toen gevolgd naar Den Haag. Na de basisschool en de middelbare school heb ik op de Haagse Hogeschool culturele en maatschappelijke vorming (CMV) gestudeerd. Aanvankelijk wilde ik verloskundige worden, maar dat is helaas niet gelukt. Als een van de weinige leerlingen wist ik al op de middelbare school waar mijn roeping lag, maar het liep anders. Achteraf misschien maar beter ook, want de opleiding tot verloskundige die ik volgde was heel schools, terwijl je bij culturele en maatschappelijke vorming juist leerde om op eigen benen te staan. Niettemin is er nog altijd een stemmetje in mijn hoofd dat zachtjes zegt: toch jammer.’

Antenne

‘Bij culturele en maatschappelijke vorming heb ik gekozen voor de specialisatie educatie. Na afronding van mijn studie ben ik in Rotterdam gaan werken voor een organisatie die zich inzet voor de emancipatie van vrouwen. In die tijd heb ik geleerd om echt voor groepen te staan, cursussen te ontwikkelen en uit te voeren, en met projectmanagement aan de slag te gaan. De groepen die ik begeleidde, waren veelal mensen die wat ondersteuning kunnen gebruiken om zelfredzamer te worden in de maatschappij. Bijvoorbeeld allochtone vrouwen op weg helpen of nieuwkomers taalvaardiger maken. Ook stond ik thuis- en dakloze jongeren bij om meer kans te maken op de arbeidsmarkt door middel van een sollicitatietraining. Dat deed ik in samenwerking met Pension Maaszicht in Rotterdam, dat die jongeren onderdak en begeleiding bood. Wat die jaren me hebben geleerd, is dat het minder gemakkelijk is om je draai te vinden in Nederland dan menigeen denkt. Ook al ben je hier geboren, dan nog kunnen er omstandigheden zijn die maken dat je een duwtje in de rug verdient. Het heeft mij een bredere kijk op mensen gegeven. Ik ben goed geworden in het observeren, in non-verbale communicatie. Wat mensen zeggen strookt niet altijd met wat ze denken. Die antenne om iemand te doorgronden komt van pas in de gesprekken die ik voer.’

Afspraken

‘In 2006 besloot ik zelfstandig ondernemer te worden en meer de commerciële kant op te gaan, maar wel nog steeds in het ontwikkelen en geven van cursussen en projectmanagement. In die hoedanigheid ben ik bijvoorbeeld aangetrokken om de opening van Maakplaats 010 van de Bibliotheek Rotterdam samen met het projectteam vlot te trekken. Men was al heel lang met dit project bezig en het lukte maar niet om het in gebruik te nemen. Mijn opdracht was om dat in drie maanden tijd wel voor elkaar te krijgen, zodat het publiek aan de slag kon met 3d-printers, laser- en vinylsnijders, borduurmachines, et cetera. Een reden waarom het alsmaar niet van de grond kwam, was bijvoorbeeld dat partners die hadden toegezegd, alsnog afhaakten. Door die onvoorziene omstandigheden nam de motivatie van de betrokken medewerkers af. Uiteindelijk is het gelukt om Maakplaats 010 te openen. Hoe ik dat deed? Door draagvlak te creëren, door kennis van projectmatig werken en door enthousiasme. Of ik een verbinder ben? Dat denk ik wel. Ik kan een fijne sfeer creëren, maar ik ben ook van de afspraken. Als iemand verzaakt, ben ik heel consequent en duidelijk. Dat is mijn zakelijke kant, laten weten waar je aan toe bent.’

Verbaasd

‘Als jong meisje kwam ik in de bibliotheek Den Haag om boeken te halen of om te spijbelen van pianoles, maar door Maakplaats 010 leerde ik de bibliotheek pas echt goed kennen. Wat me verbaasde, is wat de bibliotheek allemaal doet, en dat is veel meer dan boeken uitlenen. Voordien had ik het beeld van een saaie instelling, dus ik was aangenaam verrast. De bibliotheek bleek een echte transitie te hebben doorgemaakt. Ze was veranderd in een plek voor iedereen. Wat je ook zoekt, in principe kun je het in de bibliotheek vinden. Een stille plek om te studeren, hulp bij digitale zaken, contact met de overheid, een optreden vol reuring, ontmoeting met anderen, dit en nog veel meer, het is er allemaal. Om die veelzijdigheid beter aan de man te brengen, zou de bibliotheek zich naar buiten toe steviger kunnen profileren. Momenteel loopt er weliswaar een landelijke tv-campagne, maar ook door in gesprek te gaan met diverse doelgroepen, organisaties en sleutelfiguren in de wijken, kun je duidelijk maken dat de bibliotheek meer is dan boeken.’

Rust

‘Tijdens de klus voor Maakplaats 010 vroeg de bibliotheek Rotterdam mij of ik teammanager voor district Oost wilde worden. Dat ging om een groep van zes bibliotheekvestigingen en een team van 25 medewerkers. De organisatie wilde experimenteren met de organisatiestructuur. Op interim-basis heb ik toen rust in het team proberen te brengen. Mensen gelijke kansen geven, het vertrouwen herstellen, veel gesprekken voeren, zo zagen mijn inspanningen er voornamelijk uit. Daarnaast betroffen mijn werkzaamheden het terug begeleiden van een aantal langdurig zieke medewerkers naar de werkvloer of het vinden van een passender werkplek buiten de bibliotheek. Ik moest afspraken maken met een school en andere partners. Kortom, een dynamische klus, waar ik in 2019 aan begon en waar ik in september 2020 – deels in coronatijd – een punt achter zette.’

Verwachting

Maureens volgende uitdaging lag in Almere, waar ze – opnieuw op interim-basis – als manager bij De Nieuwe Bibliotheek verantwoordelijk werd voor de doorontwikkeling van de afdeling Bibliotheken en leiding gaf aan 55 medewerkers in de stadsdelen Buiten, Haven, Poort en Stad. ‘Men had moeite om de planning rond te krijgen en een van mijn taken was om voor een bredere inzet van de medewerkers te zorgen, zodat zij op meerdere vestigingen werkzaam waren. Dat traject moest *bottom-up* gebeuren, dus met inspraak van de medewerkers. Wat me ook in Almere weer opviel, is de mate waarin sommige - met name



oudere - bibliotheekmedewerkers verknocht zijn aan de collectie. Als die collectie krimpt, zijn ze oprecht verdrietig. Die boeken zijn de reden waarom ze ooit in de bibliotheek zijn gaan werken. Aan de andere kant zijn er ook nieuwe medewerkers met een heel andere achtergrond en heel andere ideeën, mensen die hun drang tot vernieuwing niet altijd kwijt kunnen. Dat geeft soms spanning in een organisatie. Mijn taak was om iedereen te enthousiasmeren, maar hen ook duidelijk te maken dat er aan hun functie een verwachting hing, en die verwachting moet je wel waarmaken.'

Veranderen

'Al met al heb ik tweeënhalf jaar in Almere gewerkt. Waar ik met de meeste voldoening op terugkijk, is dat een groep medewerkers de kansen die hen werden geboden, met beide handen aangreep. Mensen die de schouders eronder hebben gezet en die er het beste van hebben gemaakt qua doorgroeien binnen de bibliotheek. Waar ik minder blij van werd, is de conservatieve houding van een andere groep. Mensen die zeiden: we hebben het altijd zo gedaan, dus waarom zouden we veranderen? In de wandelgangen gebeurde een hele hoop wat het proces niet bevorderde. Dat is best frustrerend. Er heeft af en toe het een en ander geschuurd, maar daar staat tegenover dat er ook heel veel goed is gegaan.'

Leerbehoefte

'Om te toetsen of de medewerkers het niveau hebben om te doen waarvoor ze zijn aangesteld, had ik in Almere bij GO Opleidingen het cursustraject Basisopleiding Bibliotheken ingekocht. Dat traject is onder mijn leiding ook van start gegaan, maar op een gegeven moment kon ik mij niet meer verenigen met de uitvoering van de gekozen richting en besloot ik een sabbatical van een jaar te nemen. In dat jaar werd ik benaderd door manager Marketing & Communicatie Eric Kokke van GO met de vraag of ik als docent de cursus Projectmatig werken zou willen uitvoeren. In het gesprek vertelde hij dat GO op zoek is naar een nieuwe opleidingsmanager voor bibliotheken en mediatheken. Dat had meteen mijn interesse, en die functie bleek mij op het lijf geschreven. Ik kon er mijn ervaring in kwijt om voor groepen te staan, cursussen te ontwikkelen, plus mijn ervaring binnen een bibliotheekorganisatie.

Senang

Sinds 1 maart 2024 ben ik werkzaam bij GO. Ik voel me echt senang bij wat ik nu doe. Nog steeds leer ik veel. Ik ben flink aan het netwerken en verdiep me verder in de ontwikkelingen bij bibliotheken en mediatheken. Daarnaast peil ik wat de leerbehoefte is. Wat je overal ziet, is dat men de omslag wil maken naar *community* gedreven werk. Ook is er vraag naar cursussen voor leidinggevenden. Ik bezoek veel bibliotheken, haal op wat de doelgroep nodig heeft. Ik toets of mijn ideeën stroken met de wensen in het land. In 2025 bestaat GO 75 jaar. Elke oudere bibliotheekmedewerker en leidinggevende kent ons. Het is zaak dat we ook bij alle jongere krachten op het netvlies komen te staan. Dat zie ik als mijn stip op de horizon.'

CURSUSAGENDA

GO opleidingen

2025

GO opleidingen viert dit jaar haar 75e verjaardag. Dat doen we o.a. met 75 online korte cursussen voor € 75,-. Deze actuele, verrassende en interactieve cursussen vinden gedurende heel 2025 plaats. We voegen dan ook geregeld nieuwe titels toe. Houd de website in de gaten voor de volledige agenda en de andere feestelijke activiteiten:

FEBRUARI-JUNI

20/02	INNOVEREN MET IMPACT
28/02	MARIE KONDO MEETS JE DIGITALE LEVEN
06/03	CREATIEVE VERGADERINGEN
11/03	AAN DE SLAG MET TAXONOMIE EN ONTOLOGIE MANAGEMENT TOOLS
17/03	LEREN OVERTUIGEN
20/03	INFORMATIEDIENSTVERLENING OP DE KAART
31/03	INTRODUCTIE PROMPT ENGINEERING'
02/04	OMGAAN MET WEERSTAND BIJ INNOVATIE
14/04	CREATIEVE ONLINE BRAINSTORMTECHNIEKEN
22/04	STOOMCURSUS AVG
23/05	INNOVATIEF & CREATIEF DENKEN
28/05	AUTISME OP DE WERKVLOER
05/06	DE PERFECTE PITCH

GO OPLEIDINGEN
SCHOOL VOOR INFORMATIE

75 YEARS
GO | WWW.GOOPLEIDINGEN.NL

Meer informatie:
goopleidingen.nl/agenda
of 070-3512380

Cubiss en BiSC gaan aan de slag met integrale klantbenadering

De klant centraal

Bibliotheken hebben de ambitie te groeien van vier miljoen leden naar acht miljoen verbonden gebruikers. Hoe krijg je dat voor elkaar? Cubiss en BiSC denken een troef in handen te hebben: integrale klantbenadering. De POI's van Limburg, Utrecht en Brabant en lokale bibliotheken vertellen hoe ze hiermee aan de slag gaan.

TEKST: ANNE VAN DEN DOOL • FOTO'S: BIBLIOTHEEK VENLO



Een mooi voorbeeld van *integrale klantbenadering*: tijdens de introductie van eerstejaarsstudenten, organiseerde Bibliotheek Venlo diverse ludieke activiteiten om deze studenten kennis te laten maken met de verschillende diensten van de bibliotheek.

In de Netwerkagenda, opgesteld in 2021, stelde de sector zichzelf een grote ambitie ten doel: groeien van vier miljoen lidmaatschappen naar acht miljoen verbonden gebruikers. Een mooie ambitie, maar of het haalbaar is, moet nog blijken, aldus Ilse Pullens, adviseur integrale klantbenadering bij Cubiss en BiSC. 'Dat betekent dat bibliotheken in verbinding moeten staan met 45% van hun werkgebied. Ook rijst natuurlijk de vraag wat *verbonden* in deze context betekent. Te denken valt bijvoorbeeld aan mensen die lezingen bezoeken zonder lid te zijn van de bibliotheek, deelnemers aan cursussen, studenten die gebruikmaken van de werkplekken of abonnees op de nieuwsbrief.'

Dat ambitieuze doel uit de Netwerkagenda biedt wel een mooie ingang om met bibliotheken in gesprek te gaan, ziet Pullens. 'We vragen ze: hoe gaan jullie die groei bewerkstelligen? Daarvoor is kennis van de klantgroepen, waar potentiële groei zit, belangrijk. Bibliotheken zijn gewend activiteiten te ontplooien omdat ze vermoeden dat die aanslaan. Ze hebben niet altijd een heldere doelgroep voor ogen, terwijl ze hun tijd, geld en energie maar één keer kunnen besteden. Wanneer je richting acht miljoen gebruikers wilt groeien, is zo'n helder beeld van je werkgebied en kansrijke doelgroepen daarbinnen essentieel.'

Op zoek naar groeikansen

POI's in het hele land staan bibliotheken graag bij in deze zoektocht. Zo ook Cubiss en BiSC. 'We zijn in 2022 gestart met het Samen groeien-project, waarbij we samen met Brabantse bibliotheken kijken naar de Whize-segmentatiemodellen, waaraan ze kunnen aflezen wat de samenstelling van hun werkgebied is,' vertelt Pullens. 'Hoe verschillen de doelgroepen die ze bereiken van de klantgroepen die voorhanden zijn? Die observaties vormen de aanleiding voor het ontplooien van nieuwe activiteiten. Daarmee ontstaan ook direct toetsingskaders: wanneer is een programma geslaagd?'

Bibliotheekmedewerkers zijn gewend meteen te gaan doen, is Pullens' ervaring. 'Met de methodiek van *design thinking* ondersteunen we bibliotheken bij een nieuwe manier van doelgroepgericht werken. We raden ze aan een prototype te maken, bijvoorbeeld in de vorm van een poster, en er gewoon de straat mee op te gaan. Bibliotheken doen vaak interessante ontdekkingen. Mensen vermoeden bijvoorbeeld dat de kwaliteit van een activiteit niet hoog genoeg is, als die gratis is, of vinden de bibliotheek simpelweg doodeng.'
Een ambitieus doel, zoals dat in de Netwerkagenda gesteld is, roept bij sommige bibliotheken de gedachte op, dat het slimmer is te focussen op doelgroepen die juist makkelijker te bereiken zijn. Toch is dat juist niet de bedoeling, benadrukt Pullens. 'Niet het aantal is het belangrijkst, maar de rol die we willen spelen in het leven van een zo breed mogelijke groep Nederlanders. We willen waarde toevoegen aan hun leven en met ons aanbod inspelen op hun behoeften.'
De Samen groeien-aanpak is een interactief proces, dat samen met bibliotheken doorlopen wordt. Het is zo succesvol gebleken dat steeds meer bibliotheken uit het totale werkgebied van Cubiss en BiSC – uit de provincies Brabant, Limburg en Utrecht – inmiddels meedoen. Intussen begeleiden beide POI's al zo'n achttien bibliotheken.

Belang van data

Door deze werkwijze zien bibliotheken het belang van data meer in, is Pullens' ervaring. 'Ze moeten bijhouden hoe hun nieuwsbrief gelezen wordt, welke informatie op hun website het vaakst wordt opgezocht en wanneer werkplekken het populairst zijn. Alleen zo krijgen ze een goed beeld van de wensen en behoeften van hun klant en ontstaat de integrale klantbenadering waarnaar we streven. Bovendien kunnen ze stakeholders, zoals gemeenten, op die manier een breder beeld geven van de activiteiten die ze ontplooien. Die begrijpen daardoor nog beter dat de bibliotheek meer is dan alleen een boekenuitleen.'

Nadat nieuwe doelgroepen geïnteresseerd zijn geraakt in de bibliotheek, is het van belang om ze beter te leren kennen en ze te behouden. Ook hiervoor is het belang van data groot. 'Door klanten te kennen en herkennen kun je als bibliotheek relevanter en persoonlijker in contact treden. In de provincie Utrecht zijn de bibliotheken gestart met een gezamenlijke CRM-aanpak, die ondertussen ook door een aantal Brabantse en Limburgse bibliotheken gebruikt wordt.'
Een CRM-systeem wordt gebruikt om alle interacties met klanten en bezoekers te beheren, maar ook om te vragen naar persoonlijke interesses. 'Op basis van gedrag en van persoonlijke informatie kunnen bibliotheken nu veel relevanter communiceren met hun klanten en bezoekers dan voorheen. Zo worden er geen generieke nieuwsbrieven meer gestuurd, maar krijg je als nieuwsbrieflezer informatie afgestemd op jouw eigen interesses en gedrag. En het mooie is dat van alle onlinecommunicatie die verstuurd wordt, de effecten gemeten kunnen worden, tot aan de individuele feedback van klanten aan toe.'

Zorgen voor kennisdeling

Nog elke dag zijn de POI's bezig de bibliotheken van kennis over deze integrale klantbenadering te voorzien. 'Dat doen we als Cubiss en BiSC vooral door organisaties met elkaar te verbinden,' benadrukt Margriet Meussen, innovatieadviseur bij BiSC. 'We zorgen ervoor dat bibliotheken hun ervaringen met elkaar kunnen delen. Vaak vinden zij de stappen die zij zelf zetten niet zo bijzonder, terwijl collega's van andere organisaties er juist veel van kunnen leren. Dat doen we bijvoorbeeld door bijeenkomsten te organiseren en een platform op te zetten, waarop bibliotheken bestanden kunnen delen of vragen aan elkaar kunnen stellen. We willen dat niemand het wiel opnieuw hoeft uit te vinden.'

Het mooie van de intensieve samenwerking tussen Cubiss en BiSC is dat de kennisdeling nu ook over de provinciegrenzen heen gaat: er is veelvuldig contact tussen Brabantse, Limburgse en Utrechtse bibliotheken. Zo kunnen de expertises van beide POI's met elkaar gedeeld worden, zodat de bibliotheken in het





hele werkgebied hiervan gebruik kunnen maken. Meussen ziet welk enthousiasme door deze kennisdeling bij bibliotheken ontstaat. 'Ze steken veel op van alle ervaringsverhalen en willen ze graag zelf in praktijk brengen. De bibliotheken delen hun verhalen heel open met elkaar: ook wat minder goed werkt, komt aan bod.'

Een volgende stap is het landelijk opschalen van deze manier van werken. 'We hebben nog relatief weinig contact met andere POI's over deze vorm van klanten benaderen,' geeft Meussen toe. 'Deze aanpak met drie provincies op poten te zetten en te introduceren bleek al behoorlijk ingewikkeld. Wel verwachten we op dit vlak in de toekomst ook op landelijk niveau meer kennis met elkaar uit te wisselen. We werken tenslotte allemaal aan dezelfde ambitie om te groeien van vier miljoen leden naar acht miljoen verbonden gebruikers.'

Eemland: groeien met werkplekken

Een van de organisaties die al actief met de integrale klantbenadering aan de slag is, is de Bibliotheek Eemland in Amersfoort. 'Tijdens de coronaperiode stonden scholieren, studenten en zelfstandigen in de rij voor een werkplek, vertelt marketing- en communicatieadviseur Kim Bos. 'Er was een duidelijke behoefte aan de garantie van een beschikbare werkplek. Daarvoor is Bieb Werkt geïntroduceerd, een online reserveringssysteem voor werkplekken, dat geïntegreerd is in het CRM-systeem.'
Nog steeds wordt het reserveringssysteem dat toen werd opgestart, in alle zeven vestigingen volop gebruikt. Ondertussen maken al bijna achtduizend nieuwe leden gebruik van de werkplekreservering. Met name het Eemhuis, de hoofdvestiging in het centrum van Amersfoort, is een populaire plek om te studeren of werken.
'Voorheen kenden we deze bezoekers niet,' benadrukt Bos. 'Nu is het ook mogelijk om online contact met hen te hebben. Als je een werkplek reserveert, krijg je per mail een aantal simpele vragen. Ben je scholier, student of zzp'er? Wat zijn je interesses? Zo hopen we duidelijk te krijgen welke andere vormen van aanbod van de bieb nog meer waardevol voor deze persoon zouden kunnen zijn.' Wanneer iemand vijf keer een werkplek heeft gereserveerd, krijgt die een langere enquête toegemaild. Daarin wordt verder ingegaan op behoeften van de gebruiker en feedback op de reserveringsdienst. 'Uit deze uitvraag blijkt dat men vaak meerdere keren bij ons komt werken of studeren,' weet Bos. 'Daarbij maakt men ook graag gebruik van de espressobar – voor ons een reden om werkplekreserveerders korting te bieden op koffie en thee. Verder krijgen we vaak te horen dat we de toiletten gratis beschikbaar zouden moeten stellen – feedback waarmee we uiteraard aan de slag gaan.'

Ook een interessant gegeven: een kwart van de gebruikers van de reserveerdienst leest weleens een boek in de bibliotheek. 'Daarom brengen we bij deze groep nu de BiebApp actief onder de aandacht: een gratis abonnement waarmee je per materiaal betaalt. Eerder wilden we voor deze groep graag specifieke programmering opzetten, maar uit de enquête bleek juist dat het overgrote deel daar geen behoefte aan heeft. Onze reguliere programmering voldoet om de bestaande vragen op te vangen. Met onze gepersonaliseerde nieuwsbrief brengen we geïnteresseerden daarvan op de hoogte.'
In de toekomst zou de Bibliotheek Eemland graag een nog nauwere verbinding leggen tussen leden en bezoekers van activiteiten. 'We willen mensen motiveren om boeken bij ons te komen lenen én gebruik te maken van onze programmering. Nu lijken dat nog te veel twee gescheiden werelden. Daarvoor zouden geavanceerde aanbevelingssystemen, zoals Bol.com die bijvoorbeeld heeft, ons helpen: als je dit leuk vindt, heb je hier misschien ook interesse in. Dat kunnen we echter niet als individuele bieb opzetten: daarvoor is landelijke innovatie nodig.'

Venlo: persoonlijk contact blijft belangrijk

Ook in Venlo is de bibliotheek druk bezig het aantal





verbonden gebruikers te laten groeien. Ook de informatiepunten en cursussen spelen daarbij een grote rol, benadrukt communicatieadviseur Yvonne Linssen. ‘Met digivaardigheidscursussen als Klik & Tik en Digisterker laten we zien dat je niet per se lid hoeft te zijn van de bibliotheek om gebruik te maken van onze diensten. Dat geldt ook voor onze infopunten: wij hebben niet alleen een Informatiepunt Digitale Overheid, maar ook een bankinformatiepunt en een adviespunt van de gemeente, waarvan iedereen die de bibliotheek bezoekt, gebruik kan maken.’
Daarnaast werkt ook Venlo al een aantal jaar met een registratiesysteem voor studieplekken. ‘De gemeente was daarin een belangrijke aanjager: die heeft als belangrijke doelstelling om jongeren na hun studietijd in Venlo te laten blijven. Een prettige verblijfsplek als de bibliotheek is daarvoor van groot belang. De coronaperiode gaf deze dienst vervolgens een duwtje in de rug: jongeren zochten naar een plek waar ze konden studeren, maar ook waar ze elkaar konden blijven ontmoeten.’

Gebruikers ertoe bewegen om zich te registreren is in Venlo minder makkelijk dan in Utrecht of Tilburg, geeft Linssen toe. ‘Wij hebben niet vaak last van ruimtegebrek, dus gebruikers voelen zich minder snel gemotiveerd. Toch blijven wij ons best doen om ze voor ons te winnen, ook met de activiteiten die we voor deze doelgroep organiseren, zoals manga-workshops en game-avonden. Daarin speelt onze community librarian een belangrijke rol: die legt het contact en bepaalt in samenspraak wat er op het programma komt te staan.’
Het resultaat is een nauwe verbintenis tussen Venlose jongeren en de bibliotheek. ‘Het is een uitdagende doelgroep, die je telkens weer voor je moet blijven winnen. Bij de start van ieder studiejaar leveren we weer inspanningen om onszelf bij jongeren en studenten op de kaart te zetten. Het helpt daarbij dat we veel jonge medewerkers hebben, die dicht bij de doelgroep staan.’ De verbinding met dit type gebruikers is zelfs zo stevig dat zij steeds vaker bij de bibliotheek solliciteren, ziet Linssen.
‘Ze zien de bibliotheek niet meer als een saaie plek, maar als een betrouwbare werkgever die zichzelf continu probeert te vernieuwen. De kunst is om al deze typen verbonden gebruikers bij ons te houden.’

CultuurPuntAltena: van kansen naar successen

Ook Bibliotheek CultuurPuntAltena wil graag een slag slaan in het bereiken van nieuwe doelgroepen. Samen met Cubiss stelde de organisatie een analyse op van de delen van het werkgebied die nog minder worden bereikt, om te kunnen vaststellen welk aanvullend aanbod nodig is om deze groepen te trekken. Dat bleken de Whize-segmentaties Volks & Uitgesproken en Rennen & Plannen, passend bij het plattelandskarakter van de omgeving.
Om die eerste doelgroep te bereiken, hebben bibliotheekmedewerkers hen opgezocht op een plek waar ze veel te vinden zijn: de supermarkt en de jaarlijkse markt. Op die laatste plek gaven ruim veertig bewoners hun mening. Daarnaast namen stagiairs diepte-interviews af.
Om de tweede doelgroep haar input te laten geven, werd een andere aanpak gekozen: daarvoor werd een creatieve proeverij georganiseerd, met hapjes en drankjes, waarbij aanwezigen tussentijds werden ondervraagd over hun wensen met betrekking tot het aanbod van de bibliotheek. De uitkomsten werden omgezet in analyses.
‘We zijn blij dat inwoners bereid zijn antwoord te geven op onze vragen,’ aldus Geeralda Pols, coördinator communicatie, marketing & events bij Bibliotheek CultuurPuntAltena. ‘Tegelijkertijd merken we dat dit moeilijke doelgroepen zijn om naar de bibliotheek te krijgen. Voortaan willen we onze ideeën voor activiteiten van tevoren toetsen, zodat we zeker weten dat we aan een vraag voldoen.
Ook vragen we alle bezoekers van onze programma’s een evaluatieformulier in te vullen, waarbij we ook ophalen wat men nog meer in ons aanbod zou willen terugzien.
De volgende stap is het implementeren van deze wensen, binnen de mogelijkheden die we hebben.’

Opgravingen van het vroegste internet

De Digitale Stad

Het is nu moeilijk voor te stellen, maar 30 jaar geleden hadden nog maar een paar honderd mensen in Nederland thuis toegang tot het internet. Veel van de websites uit die begintijd van het internet zijn verloren gegaan, maar van een van de belangrijkste en meest toonaangevende platforms uit de jaren negentig - De Digitale Stad - zijn de oorspronkelijke bestanden bewaard gebleven. De webarcheologische overblijfselen van De Digitale Stad worden sinds vorig jaar duurzaam opgeslagen door de KB.

TEKST: SOPHIE HAM (CONSERVATOR DIGITALE COLLECTIES) EN DANIEL STEINMEIER (DIGITAL PRESERVATION OFFICER) • BEELD: KB

Unesco-werelderfgoed

In 2023 werd een bijzondere collectie overgedragen aan de KB: De Digitale Stad. Niet zomaar een website, maar het enige voorbeeld van *digital born* erfgoed dat tot Unesco-werelderfgoed is uitgeroepen. Het is toegevoegd aan het internationale register *Memory of the World*. Dit is een lijst van culturele en historische documenten en collecties, die wereldwijd van belang zijn. Maar wat is De Digitale Stad, of 'DDS' zoals het vaak wordt genoemd?

DDS werd in 1994 opgericht als eerste online gemeenschap van Nederland. Daarvoor was toegang tot internet voorbehouden aan bedrijven en universiteiten. Met de lancering van DDS konden voor het eerst ook particulieren op eenvoudige wijze toegang krijgen tot dit nieuwe medium. DDS had als doel om mensen kennis te laten maken met de mogelijkheden van het internet. Gebruikers konden gratis een account aanmaken en kregen daarmee ook de mogelijkheid om een eigen 'huis', een homepage te bouwen in DDS. Omdat het internet nieuw was en ze de toegang zo laagdrempelig mogelijk wilden maken, kozen de oprichters ervoor om zo min mogelijk technische termen te gebruiken. In plaats daarvan gebruikten ze metaforen gebaseerd op de fysieke stad. Het concept sloeg zo goed aan, dat er vele andere digitale steden volgden, zowel in Nederland als in de rest van de wereld. In 2001 is DDS uiteindelijk gestopt omdat het niet langer mogelijk was om op te bieden tegen marktpartijen die internet aanboden.

Hoe is DDS in de KB-collectie terecht gekomen?

De oprichters van DDS realiseerden zich al gauw dat ze echt iets bijzonders hadden neergezet en maakten een zogenaamde *freeze* in 1996. De *data tapes* met de website zoals die er in 1996 uitzag, verdwenen een aantal jaar uit beeld. Maar vanaf 2011 startte het Amsterdam Museum met een project om DDS te laten herleven – en kwam niet alleen de *freeze* tevoorschijn, maar ook delen van de inmiddels al zwaar verouderde hard- en software die nodig was om de bestanden te kunnen draaien. Na afloop van het project bleek het lastig de duurzame opslag van de bestanden te organiseren. Omdat de KB veel ervaring heeft met webarcheologie en digitale duurzaamheid zijn de data – in goed overleg met de Stichting DDS Erfgoed - toen bij de KB terecht gekomen.

Wat is er zo bijzonder aan?

Ten eerste moet natuurlijk genoemd worden dat het de eerste publieke toegang tot het internet was voor Nederland. Het is daarmee ook een van de oudste platforms van ons webarchief. Maar het is ook interessant omdat het zo'n zichtbaar platform was. In de collectie van de KB is er dan ook veel informatie te vinden, die de collectie in context plaatst.

In Delpher bijvoorbeeld kan je krantenartikelen vinden over DDS met daarin interviews met de oprichters, de ervaringen van eerste gebruikers en ook commentaar van mensen, die een minder positieve ervaring hadden met DDS. Bijvoorbeeld omdat de telefoonlijn bezet was.

Ook de manier waarop de collectie tot stand is gekomen, is bijzonder te noemen: tijdens zogenaamde *Gravediggers parties* hebben oud-gebruikers materiaal rondom DDS, dat ze nog thuis hadden liggen, gedeeld met de stichting. Dit is ook in de collectie terecht gekomen. Behalve de website zelf hebben we dus ook bijvoorbeeld foto's van het DDS-kantoor en oude ontwerpen van de website die nooit zijn gebruikt.

Wat was het gedachtegoed achter DDS?

Het zijn niet alleen de materiële artefacten van de website die van historisch belang zijn. DDS is ook van groot cultureel belang, vanwege het gedachtegoed dat erachter zat. De oprichters van DDS vonden het belangrijk dat internet een publiek karakter zou hebben en dat het dus niet gecontroleerd zou worden door de politiek of het bedrijfsleven. Ze geloofden bijvoorbeeld sterk in regulatie door de gebruikersgemeenschap zelf en waren dan ook zeer terughoudend in het modereren van content binnen nieuwsgroepen. Internet in de jaren '90 werd gekenmerkt door een groot optimisme over de mogelijkheden van de techniek en de veranderingen, die dit teweeg zou brengen. Het idee van de virtuele gemeenschap was nieuw en werd gezien als de oplossing voor bepaalde sociale problemen.

Het interessante is dat we dergelijke verwachtingen rondom techniek steeds weer terug zien komen. Het idee dat bepaalde technologie de maatschappij geheel zal veranderen zien we nu weer terug bij AI, maar ditzelfde werd bijvoorbeeld ook gedacht bij de introductie van kabeltelevisie in de jaren '70. DDS geeft ons de kans om te kijken welke van deze verwachtingen uiteindelijk uit zijn gekomen en welke een

illusie zijn gebleken. Dit geeft ons misschien ook inzicht in wat wel en niet realistisch is om te verwachten van toekomstige technologische ontwikkelingen.

Hoe kunnen we dit het best bewaren?

Om DDS voor de lange termijn duurzaam toegankelijk te houden, is het nodig dat we de materiële aspecten van DDS technisch preserveren, maar dat we daarnaast ook het gedachtegoed rondom DDS als context-informatie beschikbaar maken. Technisch zit DDS gecompliceerd in elkaar omdat het oorspronkelijke materiaal bestaat uit bestanden die gemaakt waren voor een heel specifieke en inmiddels verouderde hardware-architectuur bestaande uit meerdere servers. Groepen studenten zijn hier een aantal jaar geleden mee aan de slag gegaan en hebben twee versies van DDS gemaakt, die weer werken op moderne hardware. De ene versie is gebaseerd op de originele code, terwijl de andere versie deels is gebaseerd op nieuwere code. Welke versie is nu de 'echte'? Welke is toegankelijker? Vinden we authenticiteit het belangrijkst of toegankelijkheid? Deze vragen moeten we gaan uitzoeken de komende tijd. We willen DDS uiteindelijk beschikbaar kunnen maken voor onderzoekers in het KB Data-lab maar er moeten ook goede afspraken gemaakt worden, omdat er privacy-gevoelige informatie aanwezig kan zijn in de data.

Oral history

Het mooie is dat DDS relatief recent historisch materiaal is. Er zijn dus nog veel oorspronkelijke makers die we kunnen benaderen om ons meer inzicht te geven in de ideeën achter DDS en het ontwerp ervan. Of gebruikers die ons kunnen vertellen over hun eerste ervaringen met DDS. We zijn dan ook van plan deels op basis van *oral history* context-informatie over DDS als collectiebeschrijving beschikbaar te maken. Op deze manier kunnen ook gebruikers die het vroege internet niet (bewust) hebben meegemaakt, zich een beeld vormen van de tijdgeest, de oprichters en de gebruikers van DDS zoals het was.



Screenschot van de plattegrond van De Digitale Stad in 1995 in een Netscape browser.



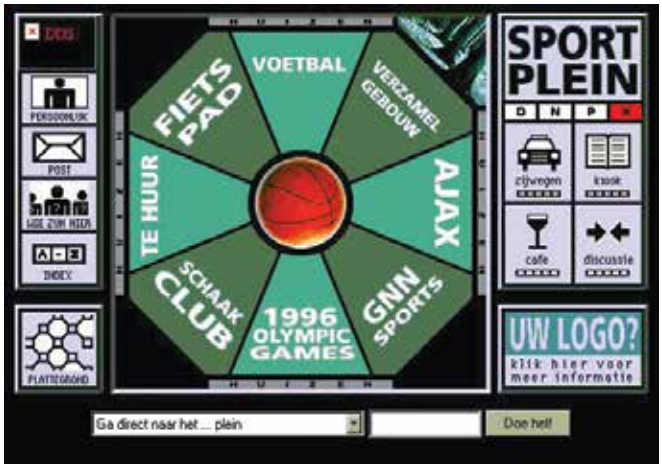
Het centrale plein van de De Digitale Stad, getoond in het KB Datalab.



Het 'homoplein' van De Digitale Stad, getoond in het KB Datalab.



De Digitale Stad werd op 18 mei 2023 uitgeroepen tot UNESCO werelderfgoed in De Waag, Amsterdam.



Het sportplein van de Digitale Stad.



Het centrale plein van de Digitale Stad.

In gesprek met Vicki McDonald en Sharon Memis

‘IFLA wil verandering



Het IFLA-WLIC congres 2025 wordt van 18 tot en met 22 augustus gehouden in Astana, de hoofdstad van Kazachstan.

teweegbrengen’



Foto: Shutterstock

Bibliotheekblad spreekt met Vicki McDonald en Sharon Memis over de kansen en bedreigingen van AI, over het Trendrapport 2024 én over IFLA’s niet-onomstreden keuze voor Astana (Kazachstan) als locatie voor het WLIC in augustus 2025.

TEKST: STAN VERHAAG • FOTO’S: ZIE CREDITS LANGS ZIJKANT

We spreken president Vicki McDonald en secretary general Sharon Memis van IFLA (International Federation of Library Associations) via Teams. Zij bevinden zich in Athene, nadat ze eerder nog in Tilburg waren voor de inspiratiemiddag rondom AI ofwel artificial intelligence. Het bezoek sloot aan bij de IFLA-bestuursvergadering in Den Haag.

Ik ben allereerst benieuwd waarom u op dit moment in Athene bent.
Vicki McDonald: ‘Wij zijn in de Griekse Nationale Bibliotheek voor een eendaags seminar over de ontwikkelingen rondom e-books. Het is een gezamenlijk seminar georganiseerd door IFLA en KR21. We hebben net de eerste sessie afgerond en het was interessant om te horen met welke uitdagingen de Grieken te maken hebben als het gaat om het toegankelijk maken van e-books. Toegang tot e-books kan een positieve invloed hebben op digitale inclusie en geletterdheid. Dat zien we in de context waar ik zelf vandaan kom.’

Wat is uw context?
‘Ik woon en werk in Australië. En omdat we daar Engels lezen, hebben we toegang tot alle e-books die in Australië, Engeland en de Verenigde Staten zijn gepubliceerd. De markt voor e-books in de Griekse taal is veel beperkter. Ik vond het ook interessant dat de enige bibliotheek die e-books uitleent de Nationale Bibliotheek is. Andere openbare bibliotheken in Griekenland lenen geen e-books uit.’

Hoe relevant zijn e-books voor bibliotheken?
‘Eigenlijk gaat het dan om het toegankelijk maken van informatie. En wat we zojuist hebben geleerd, is dat de mate waarin iemand leest, voor een belangrijk deel wordt beïnvloed door sociaaleconomische achtergronden. Het is de midden- en hogere klasse die toegang heeft tot e-books. Dat betekent dus dat een groot deel van de gemeenschap buiten de boot valt. Dit zijn

belangrijke punten voor bibliotheken om zich bewust van te zijn.'

Tijdens de Information Futures Summit in oktober in Brisbane werd het IFLA Trendrapport 2024 gelanceerd. U noemt het 'een belangrijk hulpmiddel voor bibliotheken wereldwijd om te helpen plannen voor de toekomst'. Hoe kan de bibliotheek in pakweg een kleine Nederlandse gemeente dat rapport gebruiken?

'Het IFLA Trendrapport kan een belangrijke bron zijn voor bibliotheken en bibliothecarissen wereldwijd. Het helpt je na te denken over hoe je jezelf als bibliotheek in de toekomst kunt positioneren, mede met het oog op trends als AI, desinformatie, afnemend vertrouwen in organisaties, enzovoort. In mijn eigen organisatie in Australië – de State Library of Queensland – gebruiken we het trendrapport voor onze strategische planning. We organiseerden als bibliotheekbestuur bijvoorbeeld een workshop en het rapport beïnvloedde ons denken over wat onze strategische risico's en kansen zijn. Maar onze teams gebruiken het rapport ook tijdens hun vergaderingen over operationele en strategische planning. Het helpt discussies verbreden en verdiepen: hoe kijk je bijvoorbeeld aan tegen digitale inclusie? Je moet het rapport zien als een gesprekstarter. Het gaat erom dat je gaat nadenken over de vraag: wat kunnen wij lokaal doen om invloed uit te oefenen? Mijn bibliotheek heeft bijvoorbeeld concreet afgesproken dat we een bijdrage willen leveren aan het versterken van de democratie, mensen een stem geven en hun vaardigheden verbeteren om deel te nemen aan besluit- en beleidsvorming. Zo kan elke bibliotheek zelf kiezen hoe ze het trendrapport gebruiken. Ik denk dan ook dat het rapport een lange levensduur heeft en veel discussies binnen bibliotheken kan beïnvloeden.'

Sharon Memis: 'Wereldwijde trends hebben invloed op het dagelijks leven in de kleinste bibliotheken en de kleinste steden en dorpen. Het rapport is opgesteld door academici in Australië, maar het is een wereldwijde, zeer rigoureuze literatuurstudie met praktische toepassingen. Voor mij is bijvoorbeeld zoiets als de digitale kloof overal van belang: dat kan een probleem zijn in Sub-Sahara-Afrika, waar op sommige plekken simpelweg geen internet is, maar het kan ook een sociaaleconomische realiteit zijn in de rijkste landen.'



Foto's: IFLA

Vicki McDonald, president van de IFLA.



Sharon Memis, secretaris-generaal van de IFLA.

Het fenomeen *artificial intelligence* ofwel AI grijpt snel om zich heen. Welke voordelen kan AI hebben voor de bibliotheeksector?

Vicki McDonald: 'In mijn bibliotheek gebruiken we AI om onze collecties op nieuwe en interessante manieren toegankelijk te maken. Een nieuwe dienst is bijvoorbeeld Virtual Veterans, die helemaal gericht is op het toegankelijk maken van informatie over de Eerste Wereldoorlog. Zo krijgen scholieren toegang tot al onze originele materialen, zoals brieven en dagboeken van soldaten en onze krantenverzameling. We stellen ze dus in staat om met onze originele materialen uit de Eerste Wereldoorlog te werken. Ook hebben we een avatar in de vorm van een soldaat die je vragen kunt stellen over elk onderwerp. Dat is een heel waardevol project.

'Een van onze andere projecten draait om het gebruik van AI om films toegankelijker te maken. Een van de sterke punten van onze collectie is dat we de geschiedenis van Queensland in huis hebben, met bijvoorbeeld allerlei filmpjes die mensen in de loop der decennia zelf thuis maakten en die een perspectief bieden op het leven van twintig, dertig, veertig jaar geleden. Op dit moment ontwikkelen we een AI-tool waarmee bezoekers naar specifieke elementen in filmpjes kunnen zoeken in plaats van de hele film te moeten kijken.'

Ziet u ook bedreigingen in AI?

'Ik denk dat er vooral kansen zijn, maar we moeten wel zorgen dat we de juiste principes en de juiste ethiek hanteren als het gaat om het gebruik van AI. We moeten heel duidelijk zijn over hoe we AI gebruiken, en waarborgen stellen om ervoor te zorgen dat de informatie op een verantwoorde manier wordt gebruikt. Mijn organisatie heeft bijvoorbeeld principes ontwikkeld voor hoe onze eigen medewerkers generatieve AI moeten gebruiken. Veel andere organisaties hebben hetzelfde gedaan.'

Wat zijn de risico's als je ethiek niet op orde is?

'Mensen kunnen verkeerde informatie krijgen. Of informatie kan op een onjuiste manier gebruikt worden. Denk ook aan privacyrisico's. Vandaar dat het ethisch kader heel belangrijk is. Het punt met AI is dat het er nu eenmaal is en het gaat groeien. En als experts in informatietoegang en het herkennen van desinformatie en misinformatie, kunnen bibliothecarissen hierin een cruciale rol vervullen. Ze oefenen een beroep uit dat zeer veel vertrouwen geniet. Ze hebben een kader van ethiek. En mijn ervaring bij IFLA in de achttien maanden dat ik nu president ben, is dat bibliothecarissen helemaal niet bang zijn voor AI en dat ze het omarmen. En dat is eigenlijk de beste benadering, want ik zie liever dat vertrouwde informatieleveranciers AI omarmen dan dat andere actoren dat doen. Dus AI biedt onze sector een enorme kans.'

Iets anders. Waarom koos u voor Nederland en specifiek voor de LocHal als locatie voor de AI-inspiratiemiddag afgelopen december?
'Als IFLA-bestuur zochten we naar mogelijkheden om in contact te komen met Nederlandse bibliothecarissen. In mijn eerdere periode als bestuurslid vloog ik naar Den Haag, vergaderde drie dagen in de KB en vertrok daarna zonder met iemand uit de sector of van onze leden gesproken te hebben. Dat willen we nu anders doen, vandaar dat we bewust zochten naar mogelijkheden om met onze leden in contact te komen. Tilburg bood die mogelijkheid. Ik was daar erg enthousiast over. Toen ik daar enkele jaren geleden voor het eerst was, was ik zeer onder de indruk. Het is een van de beste bibliotheken ter wereld, die ik heb bezocht. Dus ik was echt enthousiast om andere bestuursleden daarmee naartoe te nemen. En onze Nederlandse collega's waren erg enthousiast om ons te ontvangen. Directeur Peter Kok is fantastisch in het verwelkomen van mensen. Hij is erg trots op zijn gebouw, en terecht. Rondom onze volgende bestuursvergadering zullen we weer een andere plek zoeken om met onze leden in gesprek te gaan.'

Over locaties gesproken. Wat waren uw overwegingen toen u Astana in Kazachstan koos als gaststad voor het WLIC (World Library and Information Congress) van 18 tot en met 22 augustus 2025?
Sharon Memis: 'De Kazachse *bid* droeg goede argumenten aan om juist Astana te bezoeken. Het is een regio waar we nog niet eerder zijn geweest, en we zijn erg geïnteresseerd om zulke regio's te bezoeken. We weten namelijk dat, als we een land bezoeken en er een congres organiseren, dat positieve effecten heeft voor de inwoners en voor de bibliothecarissen. Het verbetert echt het imago van bibliotheken in dat land, vooral bij politici. We hebben dat gezien in andere landen waar we geweest zijn: het samenbrengen van mensen van over de hele wereld naar die specifieke plek heeft een langdurige impact. Dat geldt bij uitstek als inwoners de kans krijgen om zo'n congres bij te wonen, wat ze anders misschien niet zouden kunnen.
'Het is ook belangrijk op te merken dat we heel zorgvuldig zijn geweest. Een van onze voorwaarden was dat het gastland zich niet zou bemoeien met het programma. Er is ook geen enkele discriminatie in wie het congres mag bezoeken. Homoseksuele huwelijken en homoseksuele relaties zijn legaal in Kazachstan. We hebben garanties voor veiligheid. En Astana is een fascinerende plek, zowel historisch als cultureel.'

'Ik vond het ook bemoedigend om te zien hoe de directeuren en voorzitters van de Nordic Library Association reageerden, die schreven dat ze deze bestemming steunden. Maar het gaat ook om de rol van IFLA als een wereldwijde bibliotheekorganisatie: we moeten ons niet alleen in Europa, Noord-Amerika of Australië laten zien, nee, we moeten ook naar andere delen van de wereld gaan, zodat we daar veranderingen kunnen stimuleren. Want zoals gezegd hoor ik verhalen uit landen waar we in het verleden zijn geweest, waar de impact vijf of tien jaar later nog steeds voelbaar is. Het idee is dat we als wereldorganisatie internationale denkwijzen, ideeën, samenwerking en partnerschap kunnen promoten op plaatsen, waar mensen anders nooit de kans zouden hebben om deel te nemen. We hopen met onze locatiekeuze ook die mensen aan te trekken.'

Wat is uw reactie op mensen die hun wenkbrauwen fronsden bij de keuze voor Astana vanwege de vrij recente mensenrechtenschendingen in Kazachstan, zoals gerapporteerd door Human Rights Watch in 2024?
'Geen enkel land is perfect. En ik denk dat we onszelf kunnen geruststellen: Kazachstan is een democratie in ontwikkeling, ons programma wordt niet beïnvloed, homoseksuele relaties zijn legaal en er is een echte openheid en bereidheid om te luisteren en te veranderen. IFLA gaat daar naartoe als een organisatie die verandering teweegbrengt en nieuwe denkwijzen bevordert. We gaan er niet heen – en het is niet onze rol – om een land of natie te bekritiseren. Ik denk dat we bij veel mensen – inclusief politici, bibliothecarissen en media – nieuwe ideeën en het belang van de missie van IFLA onder de aandacht kunnen brengen. Onze missie is gericht op de bibliotheek- en informatiesector. Wij werken voor universele toegang tot informatie, voor vrijheid van toegang tot informatie. Dat is waar IFLA voor staat. We zijn geen politieke organisatie. Dus ik hoop dat we daar een beetje verandering kunnen bewerkstelligen, dat mensen nieuwe ideeën horen, nieuwe manieren van denken, en dat het een impact zal hebben op het bibliotheekveld. Want bibliotheken zijn in mijn opinie *special agents of change* (letterlijk: speciale gezanten van verandering, SV). Het vergroten van de bekendheid van bibliotheken en het begrijpen van het belang van informatie helpt om de volgende generatie op te leiden. Het gaat dus heel erg om het idee van betere bibliotheken, betere levens, een betere wereld. Als ik kijk naar onze criteria, dan kunnen we niet elk aspect van elke samenleving beoordelen. Wat we wél kunnen meenemen is: Kunnen we zelf het programma opstellen? Ja. Kunnen al onze leden erheen gaan en zich veilig voelen? Ja. En is er honger naar internationale samenwerking die op lange termijn kan leiden tot verdere veranderingen? Ik denk dat het antwoord ook daarop ja is.'

Dus deze keuze leidde ook tijdens de bijeenkomst in Tilburg met uw leden niet tot enige discussie?
'Nee. En we weten zeker dat een aantal van onze Nederlandse leden ook naar Astana zullen komen.'

Dank voor dit interview. Ik zal ervoor zorgen dat u het nog kunt checken op feitelijke onjuistheden. Ik weet nog niet hoe we dat gaan doen, want ik schrijf het uiteraard in het Nederlands.
'Misschien via AI?'

Goed idee! Dank voor de tip.
'Graag gedaan.'

Write Watchers bij Bibliotheek Eemland

Wie samen schrijft, blijft gemotiveerd

In de Bibliotheek Eemland (locatie Het Eemhuis) in Amersfoort komen sinds ruim een jaar iedere maand gelijkgestemden bijeen. Nee, ze maken geen muziek met elkaar, maar hebben toch iets wat je kunt beschrijven als "gedeelde harmonie" en dat is de productie van teksten om trots op te zijn. Of het nu gaat om een filmscenario, historische roman, fictie of fantasy; de liefde voor schrijven voert de boventoon.

TEKST: LINDA VAN PELT • IDEE: FATIMA ESSABANI • FOTO: ADRIËNNE NIJSSEN

Gewicht in de schaal

Wie zijn Oudgrieks een beetje heeft bijgehouden, weet waarschijnlijk wel dat "bibliotheek" letterlijk betekent: bewaarplaats van boeken. En die staan er dan ook, honderden of zelfs duizenden boeken, keurig netjes zij aan zij in de bibliotheekkasten. Maar wat gaat er vooraf aan het schrijven van zo'n boek? Slapeloze nachten? Writers blocks? Eenzame uren aan de computer of met schrijfblok en papier? Hopelijk ook blije momenten om het bedenken van treffende woorden of de vondst van die ene mooie zin!
Hoe inspirerend zou het zijn om al die emoties met elkaar te kunnen delen bedacht Karin Horst (specialist leesplezier volwassenen en coördinator Eemlandse schrijvers) ruim een jaar geleden. Zij heeft zelf ook schrijfervaring.
Over de vorm waarin dit initiatief vorm moest krijgen, hoefde ze ook niet lang te piekeren: een maandelijkse bijeenkomst binnen de bibliotheek. De gekozen naam – Write Watchers – is een kwinkslag naar de bekende afvalclub – Weight Watchers – waar ook mensen met een gemeenschappelijk doel bijeen komen, namelijk kilo's verliezen. Bij Write Watchers draait het om deelnemers die bereid zijn flink wat creatief gewicht in de schaal te leggen voor de beoogde tekstproductie en ook oog hebben voor elkaars prestaties en problemen. Iedereen is welkom, van mensen met jarenlange schrijfervaring tot beginnende schrijvers. Die diversiteit was direct duidelijk bij de eerste bijeenkomst in het najaar van 2023 op bibliotheeklocatie Het Eemhuis in Amersfoort.

Aangenaam verrast

Annet de Klerk is een van de schrijvers die vanaf het begin aanwezig zijn bij deze maandelijkse bijeenkomsten. Ze brengt een dosis schrijfervaring mee, want voor haar werk schrijft ze beleidsadviezen. Maar dat is wel een ander genre dan waar ze in haar vrije tijd mee bezig is, namelijk haar familiegeschiedenis. 'Ik heb al vaker deelgenomen aan schrijfclubjes, vaak betaalde initiatieven. Write Watchers is gratis en ook volledig vrijblijvend. Ik herinner me niet precies of ik een aankondiging las op de website



van de bibliotheek of via social media, maar weet nog wel dat ik vrijwel meteen enthousiast raakte. Overigens zonder concrete verwachtingen, maar vanaf de start werd ik aangenaam verrast door de enorme diversiteit. Bijvoorbeeld qua leeftijd: van 17 tot zo halverwege de 70. Ook de schrijfgenres zijn gevarieerd: van fictie en fantasy tot scenarioschrijven, van psychologische roman tot terugblik op het (eigen) leven, van algemene historische roman tot familiegeschiedenis.'
Na een kringgesprek met de deelnemers aan het begin van de avond heeft iedereen de vrije keuze, óf rustig individueel werken met laptop of schrijfblok op een plekje in de bibliotheek, óf met één of meer collega-schrijvers verder brainstormen. Annet vindt het interessant om, over en weer, wat ervaringen uit te wisselen. 'Bij de start leek het me een beetje lastig omdat we elkaar nog niet goed kenden. Inmiddels, ruim een jaar later, heeft de vaste kern van zo'n twintig schrijvers veel bekende gezichten en is er een onderlinge band ontstaan. Ook nieuwe deelnemers voelen zich hier snel thuis.'

Niets voorschrijven

'Die vrijblijvendheid was vanaf de start van Write Watchers een bewuste keuze,' vertelt Jan van Houten (parttime bibliotheekmedewerker bij de Bibliotheek Eemland en ook professioneel journalist/tekstschrijver). Vrijwel vanaf de beginfase heeft hij de rol van initiatiefneemster Karin overgenomen, en is hij de maandelijkse moderator en begeleider van deze bijeenkomsten voor schrijvers.
'De hoofddoelstelling van Write Watchers is een ontmoetingsplek voor het delen van schrijfplezier, voor het wederzijds inspireren, ervaringen uitwisselen en elkaar zo nodig motiveren. Vooral voor beginnende schrijvers is het soms lastig een balans te vinden tussen hun schrijfactiviteiten en andere zaken,' weet Jan uit ervaring. 'Als je soms even je oor te luisteren kan leggen bij iemand die dit van binnenuit snapt, kan dit een stevige stap voorwaarts betekenen. Maar dat doet iedereen, begrijpelijk, het liefst op zijn eigen manier. Het is niet de bedoeling om vanuit Write Watchers iets voor te schrijven, want werken aan poëzie, proza of een scenario is immers een individueel creatief proces. Daarbij kan het wel plezierig zijn om zo nu en dan te brainstormen met mensen die uit ervaring begrijpen waar je tegenaan loopt.'

Hoop en wanhoop

Bij de Write Watchers-avonden is Jan vooral aanwezig in zijn rol als coördinator. 'Daarbij draait het om de praktische zaken: voelt iedereen zich thuis, is er voldoende koffie en thee en zijn de toiletten schoon en toegankelijk,' meldt hij met een glimlach. Maar als professioneel schrijver wordt hem soms ook inhoudelijk advies gevraagd. 'Bijvoorbeeld wat je moet doen als je te kampen hebt met een stevig writers block. Mijn raad in dat geval? Ga lekker even helemaal wat anders doen! Je blijven blindstaren op een tekst levert vaak niet de broodnodige inspiratie op. Als je jezelf wat afleidt, komt die na verloop van tijd meestal vanzelf.'
Ook technische vragen passeren de revue. Hoe zorg je ervoor dat jouw manuscript wordt opgepakt bij een uitgever? Waar loop je tegenaan als je besluit om in eigen beheer een boek uit te brengen?
'Het is lastig om een verhaal gepubliceerd te krijgen. Vaak is het een zaak van lange adem en balanceren tussen hoop en wanhoop,' stelt Jan. Hij moedigt de aanwezigen weleens aan een stukje voor te lezen uit eigen werk. 'Voor sommigen een hele stap, want dit is misschien de eerste keer dat je je verhaal deelt met mensen van buiten je eigen hechte kring én van hen feedback krijgt.'

Feiten en fictie

Annet heeft bij Write Watchers ook een paar keer voorgelezen uit de historische roman waaraan ze werkt. 'Eng? Nee, niet echt. Je kunt uiteraard zelf bepalen wat en hoeveel je deelt en het is nuttig om daarna reacties te krijgen. Bovendien zijn we bij deze bijeenkomsten lief voor elkaar en geven we weinig harde kritiek.' Wel is ze naar eigen zeggen attent gemaakt op nuttige aandachtspunten, zoals het zoeken naar een goede mix tussen fictie en feiten. 'Ik schrijf mijn familiegeschiedenis, vooral om de gereformeerde keuzes van mijn voorouders beter te kunnen begrijpen in de maatschappelijke context en tijdgeest van toen. Hiervoor duik ik regelmatig in archieven en vervolgens probeer ik de puzzelstukjes aan informatie op elkaar te laten aansluiten. Daarbij is het soms nodig om te filosoferen over praktische zaken, zoals: wat aten ze toen? Hoe laat stonden ze op? Dit is een kwestie van interpretatie en voorstellingsvermogen. Dit vind ik belangrijk, want ik streef ernaar mijn persoonlijke verhaal wat breder en algemener te maken, zodat het ook voor anderen interessant kan zijn. Voor mijn beleidswerk ben ik wel gewend om uit een grote brij aan informatie het juiste te halen, maar een boek schrijven is uiteraard geheel iets anders. De adviezen vanuit Write Watchers houden me hierbij "bij de les". Verder kan ik in zo'n onderzoeksfase weleens een beetje uit de schrijfflow raken, maar ook die pik ik vaak weer gemakkelijker op na zo'n maandelijkse ontmoeting met mede-schrijvers.'

In de kast

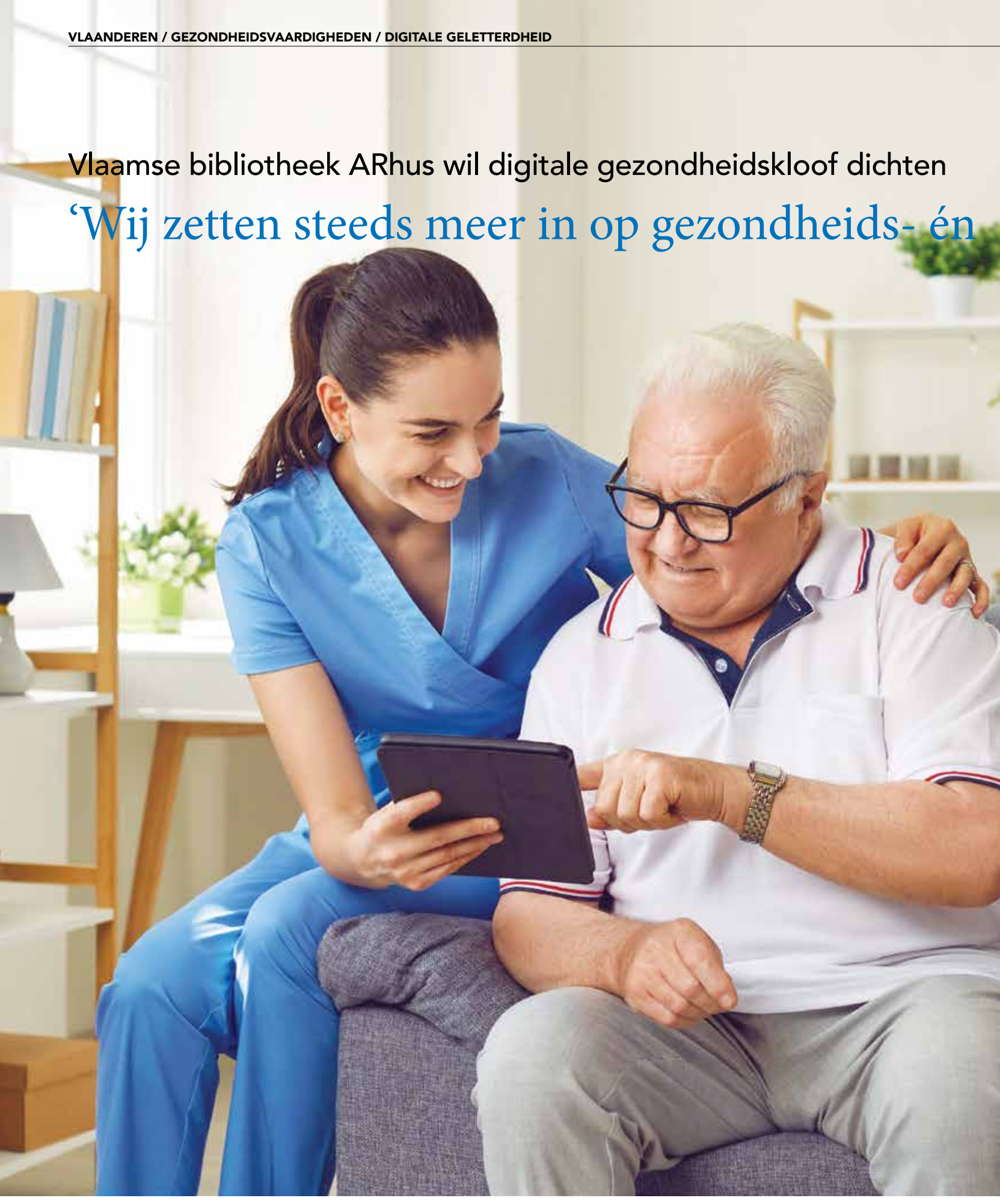
Van tijd tot tijd nodigt Jan een gastspreker uit voor een bijeenkomst van Write Watchers.
'Iemand die uit eigen ervaring kan vertellen hoe het voelt om te publiceren, is vaak een inspirerend voorbeeld. Verder hebben wij in onze bibliotheek een speciale boekenkast met Eemlandse schrijvers.'
Naast samen spreken over schrijfvaardigheid en hopen op het maken van een beststeller is het vast óók een wens van de Write Watchers om in die kast te geraken.

Nawoord redactie

Deze artikelenreeks is tot stand gekomen in samenwerking met Fatima Essabani, lid van de SPN-werkgroep Leven Lang Ontwikkelen. Zij zet zich namens SPN in om cultureel-maatschappelijke activiteiten meer aandacht te geven en zo bibliotheken door het hele land te inspireren. Fatima: 'Deze community van lokale schrijvers sluit perfect aan bij de kernwaarden van de Bibliotheek als de plek voor verhalen, leren en elkaar ontmoeten. Ik denk dat opzet van Write Watchers andere bibliotheken kan inspireren om schrijvers samen te brengen om het creatieve proces te versterken.'

Vlaamse bibliotheek ARhus wil digitale gezondheidskloof dichten

‘Wij zetten steeds meer in op gezondheids- én



digitale vaardigheden’

Digitale vaardigheden en gezondheidsvaardigheden kunnen elkaar versterken. Maar andersom geldt dat ook: als je weinig digitale vaardigheden hebt, kan je gezondheid daaronder lijden. Met (onder meer) het programma ‘Naar een e-inclusieve zorg’ probeert de Vlaamse bibliotheek ARhus die kloof te dichten.

TEKST: ELSELIEN DIJKSTRA • FOTO’S: ZIE CREDITS LANGS ZIJKANT



Foto: Shutterstock

Als je betrouwbare informatie over gezondheidsonderwerpen kunt vinden en je digitaal vaardig bent, dan kun je daar je voordeel mee doen en een gezonde leefstijl ontwikkelen. Maar als je je online niet goed kunt redden, staat dat het aanwerven van goede gezondheidsvaardigheden in de weg.
Steeds meer artsen, ziekenhuizen en zorginstellingen bieden vormen van e-health en m-health aan. e-health omvat alle online communicatie tussen de patiënt en de zorgverstrekker, of tussen de cliënt en de hulpverlener. M-health verwijst naar het gebruik van toestellen en toepassingen om gezondheidsgegevens te meten en te delen tussen patiënten en zorgverleners. Er bestaan legio online platforms om zorgafspraken te maken, je medische dossier in te zien, of te zien welke medicijnen je kunt ophalen bij de apotheek. Daarnaast bestaat ervoor bijna elke kwaal die je kunt bedenken wel een app. En natuurlijk kun je je eigen gezondheid monitoren via fitwatches, andere wearables en je smartphone.

Digitale achterstand

Mensen die niet zo digitaal behendig zijn, missen veel informatie (en kritische vaardigheden), die hun gezondheid ten goede zouden komen. De digitale kloof betekent daarom ook een kloof in gezondheidsvaardigheden. Het aantal mensen met digitale basisvaardigheden stijgt in Vlaanderen, maar er zijn nog steeds groepen die achter blijven. In 2024 publiceerde Statistiek Vlaanderen cijfers over de digitale vaardigheden. In België beschikt 59 % over minstens de basisvaardigheden, daarmee horen ze bij de middenmoot van Europa. Ter vergelijking: in Nederland beschikt 83 % over digitale basisvaardigheden. Verder blijkt uit het rapport: ‘Het aandeel burgers dat meer gevorderde digitale vaardigheden heeft, lag in 2023 in het Vlaamse Gewest op 29%. In Nederland en Finland heeft meer dan de helft van de burgers meer gevorderde digitale vaardigheden.’
Oudere mensen, laagopgeleide mensen, anderstaligen, en mensen met een laag inkomen, of mensen die leven in armoede, hebben vaak niet de digitale basiskennis en bijbehorende digitale middelen om hun gezondheid te verbeteren. Er is dus nog veel werk om mensen digitale basisvaardigheden bij te brengen met het oog op gezondheidsvaardigheden. Maar ook voor mensen, die wél handig zijn in het raadplegen van dokter Google en die snel overweg zijn met digitale gadgets, kan een mediawijze gids op het gebied van gezondheid handig zijn.

Gezondheidsbibliotheek

Kenniscentrum ARhus in Roeselare is de eerste Vlaamse bibliotheek die zich intensief met gezondheidsvaardigheden bezighoudt en het versterken ervan expliciet in haar doelstellingen opneemt. De bibliotheek ontstond in 2014 uit een fusie. De naam ARhus is ontleend aan ‘Albrecht Rodenbach’ en ‘hus’, een verwijzing naar het sterfhuis van de Vlaamse dichter op de plaats waar de bibliotheek nu staat. Tegelijk is de naam een knipoog naar Aarhus, de vestigingsplaats van het Deense Dokk1. ARhus profileert zich in haar visie als een open kenniscentrum, een bibliotheek ‘die inzet op geletterdheid in de brede zin van het woord, en die daardoor mee mogelijk maakt dat elke



Foto: ARhus

Bruno Daems (verantwoordelijke beleidsontwikkeling & innovatie bij ARhus) en Margot Baes (coördinator zorginnovatie bij het AZ Delta).

burger permanent participeert aan een constant evoluerende maatschappij.
Sinds 2014 werkt ARhus onder meer samen met het lokale ziekenhuis AZ Delta en andere zorgpartners en het thema is opgenomen in het beleidsplan voor 2022-2026. De 'gezondheidsbibliotheek' is volgens het beleidsplan een van de zeven beleidsprioriteiten boven op de traditionele bibliotheekfunctie: 'ARhus schrijft mee aan het gezondheidsbeleidsplan van de Stad en geeft er mee uitvoering aan'.

Gezondheidsscan

Naast de programmering in de bibliotheek hielp ARhus op verschillende plaatsen in de stad mee om informatiepunten in te richten. Zoals het Digipunt in ziekenhuis AZ Delta, de samenwerking met palliatief centrum De Mantel en een infopunt over dementie in een woonzorgcentrum. Daar is de collectie gedeeltelijk aan gezondheidsvaardigheden gewijd: er is een grote afdeling met films, boeken, muziek en andere materialen over dementie. Ook bundelt ARhus in samenwerking met andere partners informatie over bepaalde onderwerpen. Zo stelde het kenniscentrum in samenwerking met Eerstelijnszone Midden West-Vlaanderen een webpagina samen met informatie over kauw- en slikproblemen. Je vindt er leestips, weblinks en filmpjes met uitleg over het gevaar van niet goed kunnen kauwen en slikken (dat niet alleen bij oudere mensen voorkomt).
Ook de programmering van ARhus is toegespitst op mentale en fysieke gezondheid: de bibliotheek organiseert jaarlijks met verschillende lokale partners het Stresstival tijdens *De 10-daagse van de geestelijke gezondheid*. Er is een aanbod speciaal voor de mentale gezondheid van jongeren. De bibliotheek doet mee aan de Week van de Beweging, en ook tijdens de Digitale Week is er aandacht voor gezondheid. Zo kun je tijdens de *Tournée digitale* in de bibliotheek je lichaam laten analyseren tijdens een *innovatieve gezondheidsscan*, dankzij samenwerking met AZ Delta.

E-inclusie

'Inmiddels zet ARhus steeds meer in op de combinatie van gezondheidsvaardigheden en digitale vaardigheden', vertelt Bruno Daems, verantwoordelijke beleidsontwikkeling & innovatie bij ARhus. 'We zetten onze middelen efficiënt in. Dat kan onder meer door in onze projecten een link te leggen tussen e-inclusie en gezondheid.'
Zo is er het project *Naar een e-inclusieve zorg* om de digitale kloof te verkleinen. Het project bestaat uit drie programma's die gericht zijn op verschillende doelgroepen. Ten eerste worden er in samenwerking met experts van ziekenhuis AZ Delta en het leer- en innovatiecentrum RADar publiekslezingen georganiseerd over innovaties in e-health en m-health.
Het tweede programma richt zich op thuiszorgmedewerkers en dienstenchequebedrijven (in België kun je via zogenaamde 'dienstencheques' fiscaal voordelig huishoudelijke hulp aankopen). Thuiszorgmedewerkers en poetshulpen worden opgeleid om digitale behoeften te detecteren, te ondersteunen en door te verwijzen. Een nazorgtraject met gratis digitale hulp aan huis wordt ook uitgerold. 'Tot nu toe werden er al 150 medewerkers opgeleid', aldus Bruno Daems van ARhus.
Het derde programma is een pilot, waarbij ARhus samenwerkt met de woonzorgcentra van Motena om op maat gemaakte programma's en ondersteuning te bieden aan bewoners en zorgverleners. Dit omvat een opleidingsaanbod en de nodige apparatuur, met betrokkenheid van medewerkers om duurzame implementatie na afloop van het project te waarborgen.

AI in de zorg

ARhus richt zich niet alleen op mensen die digitaal moeilijk meekomen. De bibliotheek faciliteert ook innovatieve samenwerkingen op het gebied van gezondheidszorg. Zo organiseert het netwerk TRansformers (een regionaal netwerk van professionals uit de bedrijfswereld, de overheid, het onderwijs, de gezondheidszorg en de culturele sector) regelmatig inspirerende themabijeenkomsten. Afgelopen voorjaar was dat bijvoorbeeld een lezing over *De impact van AI op gezond leven & werken in de 21e eeuw* door professor Pieter Abbeel, een Belgische AI-topwetenschapper aan de Amerikaanse universiteit van Berkeley. 'Dat is echt een topspeler als het gaat om AI in

de zorg,' vertelt Bruno Daems enthousiast. 'Volgens hem is de gezondheidszorg dé sector waar de komende periode heel veel efficiëntie zal worden behaald met AI.'
Ook bij het innovatiecentrum RADar, waar ARhus intensief mee samenwerkt, wordt er veel ingezet op digitalisering en AI, vertelt Bruno Daems: 'Er zijn verschillende projecten, waaronder een project waarbij op basis van stemgeluid een diagnose kan worden gesteld en bepaalde ziektes of aandoeningen kunnen worden herkend. En er wordt AI in- gezet op het gebied van hartchirurgie of voor het detecteren van tumoren.'

Zorgportaal

Voor gewone burgers werkt ARhus in het project *Naar een e-inclusieve zorg* nauw samen met AZ Delta. Margot Baes, coördinator zorginnovatie bij het AZ Delta, licht het programma nog eens toe. 'Het is de bedoeling dat er met ARhus drie campagnes opgezet worden, nu in het najaar, en dan in het voorjaar volgend jaar en in het najaar volgend jaar. Met de eerste campagne gaat het eigenlijk vooral om die digitale vaardigheden en dat we zorgen dat zoveel mogelijk mensen daar toegang toe hebben.'
'AZ Delta maakt steeds meer gebruik van het zorgportaal', vertelt ze. 'Onder andere om vragenlijstjes uit te sturen naar patiënten en daardoor voorafgaand aan het ziekenhuisbezoek reeds over bepaalde informatie te beschikken. En we bieden ook de mogelijkheid aan patiënten om digitaal een afspraak vast te leggen bij een arts.'
Het verhaal van Margot Baes bevestigt dat de digitale ontwikkelingen in de zorg voelbaar zijn voor patiënten. 'We werken in het ziekenhuis met het elektronisch patiëntendossier, waarbij er koppelingen worden gemaakt met online platformen, waardoor de patiënten hun resultaten digitaal kunnen terugvinden. Dat is ook waar we steeds meer naartoe gaan. Daardoor merk je ook wel vanuit Digipunt dat er meer vragen komen over hoe dat in elkaar zit.'

Digipunt

Voor praktische vragen kunnen mensen terecht bij het Digipunt in het ziekenhuis, dat onder andere dankzij de hulp van ARhus is opgericht. Margot Baes merkt dat er veel aanloop is bij het Digipunt, dat vanuit het ziekenhuis bemand wordt. Bij het Digipunt is er veel aandacht voor de ad hoc-vragen van patiënten op het moment dat ze zich bij het Digipunt aanmelden. 'Het kan gaan over het vastleggen van nieuwe afspraken. En mensen vragen waar ze bijvoorbeeld hun voorschriften kunnen terugvinden, omdat dat ook vaker op de identiteitskaart gezet wordt en minder op papier wordt meegegeven. Dat zijn zaken die toch belangrijker worden en waaraan we merken, dat mensen niet gewend zijn om met een computer te werken, of met een smartphone. Als ze er al een hebben.'
De vragen die bij het Digipunt voorbijkomen hoeven niet altijd over de zorg te gaan, blijkt uit het verhaal van Sarah Vandoorne, zij is zorgmanager bij AZ Delta. 'We willen die digitale geletterdheid wat vergroten. We maken mensen wegwijs over hoe een afspraak digitaal kan vastgelegd worden, over hoe ze digitaal een lijst moeten invullen, preoperatief bijvoorbeeld. En vaak gaat het er niet enkel alleen om hoe de afspraak zelf te zoeken en te vinden, maar ook om andere vragen. Ja, dat kan heel ver gaan, bijvoorbeeld over "Ik heb een smartphone aangekocht, welke apps heb ik nu nodig daarvoor?" of "Hoe installeer ik iets?" of "Hoe moet ik ermee werken?"'

Digitale platforms

De eerste campagne *Naar een e-inclusieve zorg* richt zich op het wegwijs maken van mensen in de digitale platforms, licht Margot Baes verder toe. 'ARhus is educatiemateriaal aan het opmaken om dat te kunnen verspreiden. Onder andere ook in het ziekenhuis, maar ook binnen hun eigen organisatie, om mensen stapje voor stapje te kunnen begeleiden bij de noden die ze hebben.'
Over de volgende campagne wordt nog gebrainstormd, laat Margot Baes weten. 'Dat kan een applicatie zijn die we kunnen voorstellen aan de mensen, waarvoor ze bijvoorbeeld een voucher krijgen om de app zelf een keer uit te testen. Dat kan een medische applicatie zijn binnen cardio, maar dat zou evengoed ook een applicatie kunnen zijn ter voorbereiding van een consult. Daar zijn we nog niet helemaal uit. Omdat we het stapje voor stapje bekijken en ook de publieksdag willen afwachten. We willen de mening en de noden van de mensen die daar komen, ook nog in kaart brengen. Als zij daar zelf ook topics aangeven, dan is dat zeker nog iets dat besproken kan worden en wat we kunnen meenemen in de volgende campagne.'

Regie van de patiënt

Net als in Nederland wordt er ook in de zorg in België steeds meer gekeken naar het netwerk van patiënten. 'Het ziekenhuis, maar ook de stad Roeselare, wil heel veel inzetten op het betrekken van het netwerk van de patiënt, de mantelzorger. Maar ook het netwerk in bredere zin', vertelt zorgmanager Sarah Vandoorne van AZ Delta. 'Het is de bedoeling dat als een patiënt bijvoorbeeld vragen heeft over een medicatieschema, dat een collega van Familiehulp die dagelijks gaat helpen om boodschappen te doen of een maaltijd komt bereiden, zo mee kan kijken met de patiënt. Zodat mensen de mogelijkheid krijgen om daarin vaardig te zijn, te blijven of te worden.'
Ook al wordt er een beroep gedaan op het netwerk, de regie van de patiënt blijft belangrijk, stelt Sarah Vandoorne. 'Dat is waar we echt wel in op inzetten: dat we de patiënt zelf digitaal vaardig genoeg krijgen om eigenaar te zijn van zijn eigen gezondheidsdossier.'
Alhoewel er veel wordt ingezet op het digitaal vaardig maken van zoveel mogelijk mensen, toch zullen er mensen zijn die het om welke reden dan ook niet lukt of die er bewust voor kiezen om zo min mogelijk digitaal te doen. Zeker voor de oudere generaties is het niet altijd makkelijk om een nieuwe vaardigheid onder de knie te krijgen. Ook daar houden ze rekening mee bij AZ Delta. Sarah Vandoorne: 'Als het niet lukt, zorgen we dat we het voor elkaar krijgen dat de patiënt optimaal kan ondersteund worden. Dat we de patiënt niet in de kou laten staan en dat er op een of andere manier altijd wel hulp beschikbaar is.'

Marwan Magroun, fotograaf des Vaderlands

‘Ik probeer te herdefiniëren wat het betekent om Nederlander te zijn’

Na de Filosoof des Vaderlands, de Theoloog des Vaderlands, de Stripmaker des Vaderlands en de Componist des Vaderlands zorgt Fotograaf des Vaderlands Marwan Magroun voor het slotakkoord van deze vijfdelige serie waarin ambassadeurs van hun vak vertellen over hun werk en aangeven wat volgens hen de betekenis is van de openbare bibliotheek.

TEKST EN FOTO: EIMER WIELDRAAIJER

Marwan Magroun heeft een Nederlands-Tunesische achtergrond. Sinds 2017 werkt hij fulltime als fotograaf en filmmaker. Met zijn projecten sleepte hij diverse prijzen in de wacht. Zo won hij met het multimediaproject *The Life of Fathers* de Zilveren Camera Paul Peters Fotoprijs 2020 en de Dutch Photographers SO Award 2021. In 2022 werd hij benoemd tot Fotograaf des Vaderlands. Marwan werd in 1985 geboren in de schaduw van de centrale vestiging van de Bibliotheek Rotterdam. Geen logischer plek dus dan deze om hem uit te nodigen voor een gesprek over zijn ambities als fotograaf en zijn kijk op de bibliotheek.



Cruciale rol

'Hier om de hoek ben ik geboren, in de Bredestraat,' vertelt Marwan Magroun in het bekende gebouw nabij Blaak. 'Vlakbij zat ik op de Willibrordschool, achter de huidige Markthal. Deze buurt was mijn speeltuin. Ik kwam heel vaak in de bibliotheek. Daar bewaar ik bijzonder warme herinneringen aan. Als kind las ik er mijn eerste boekjes. Ook later, in mijn studietijd, heb ik vele uren doorgebracht in de bieb. Nog steeds spendeer ik veel tijd in de bibliotheek. Ik ben adviseur voor verschillende fondsen en de enige plek waar ik tot rust kom en de dossiers goed kan bestuderen, is hier in deze bibliotheek. In alle fases van mijn leven speelde de bibliotheek een cruciale rol als het gaat om het opdoen van kennis. Ik was een leergierig jongetje, daarna een periode niet, en vervolgens weer wel. In mijn puberjaren was ik meestal op straat te vinden en aan het voetballen. Of ik de bieb ook erg heb zien veranderen in de loop de jaren? Eigenlijk niet. Terwijl we hier zitten te praten, op de zesde verdieping van het gebouw, valt mijn oog toevallig op een boek van Henry Mintzberg over organisatiestructuren. Dat boek heb ik gelezen toen ik organisatiekunde studeerde.'

Verhalen

Hoe wordt een organisatiedeskundige fotograaf? 'Ik ben echt een stadsjongen, heb met eigen ogen gezien hoezeer Rotterdam een stad in verandering is. Al heel vroeg kreeg ik het idee om dat vast te leggen, maar ik had niet de middelen om het te doen. Ik wist dat er iets gaande was, maar de camera om dat te registreren ontbrak. Naarmate je ouder wordt besef je dat die transitie niet zozeer te maken heeft met gebouwen maar vooral met mensen. Mensen die komen en gaan, want de samenstelling van Rotterdam is in de loop der jaren sterk gewijzigd en komt tot uitdrukking in beeldvorming. Ik begon er boeken over te lezen in deze bieb, en realiseerde mij dat ik aan dat veranderingsproces via mijn beelden een narratief zou kunnen toevoegen. Zo is fotografie op mijn pad gekomen. Eerst uit interesse, als hobby, en later als medium om verhalen te vertellen die dichtbij mij staan. De bibliotheek is een huis vol verhalen en door middel van de fotografie kan ik zelf ook verhalen vertellen'

Instrument

'Ik ben echt een autodidact. Mijn stiefvader vond ooit een camera op straat. Thuisgekomen legde hij dat toestel op tafel en als nieuwsgierige knaap pakte ik dat ding en begon uit te vogelen hoe het werkte. Je koopt een fotorolletje, maakt wat foto's, laat die ontwikkelen, en denkt: wow, wat mooi. Wat bijzonder dat je dit ermee kan. Er ging een wereld voor me open. Een wereld waar ik op mijn eigen manier naar keek. Terugblikkend besef ik: toen ik die camera eenmaal in mijn handen had, wist ik meteen wat ik ermee moest doen. Ik had het instrument gevonden om mijn verhaal te vertellen. Ik ben altijd wel creatief geweest, heb altijd muziek gemaakt, ik heb gedeejayd, en ben in die zin altijd bezig geweest met het uiten van mezelf, maar met fotografie kon ik net een ander deel van mijn zijn vertellen.'

Identiteit

Wil hij een boodschap overbrengen met zijn fotografie? 'Zeker als Fotograaf des Vaderlands wil ik mijn verbeelding van wat Nederland is en kan zijn verbreden, zodat meer mensen erbij gaan horen. Ik wil overbrengen dat ons land meer gezichten heeft dan menigeen zich realiseert. Ik wil meer mensen in beeld brengen en houden. Daar zit ook een ideologische component in. Ik wil de jonge Marwan die nu opgroeit, het idee geven dat ook hij erbij hoort, dat hij zich niet de hele tijd hoeft af te vragen wat zijn identiteit is. Laat staan dat hij in een identiteitscrisis belandt en zich niet goed kan verhouden tot dit kleine stukje aarde.'

'Mijn projecten getuigen van een maatschappelijke betrokkenheid, ook met mensen aan de rand van de samenleving. Zij zijn de dupe van de manier hoe we deze maatschappij hebben ingericht. Ik kan mij goed verhouden tot hen, omdat ook ik het gevoel heb gehad dat ik aan de rand van de samenleving stond. Ik herken dat helemaal, maar gun het niemand.'

Podium

'Op mijn werk krijg ik veel reacties. Niet zelden van mensen die iets zien in mijn beelden waaraan ze zichzelf kunnen relateren. Dat men mij koos als Fotograaf des Vaderlands vind ik een grote eer. Het is een blijk van respect voor wat je al hebt gedaan, en is tegelijkertijd een prachtig podium om dat nog breder te delen. In principe ben je twee jaar ambassadeur van je beroepsgroep, maar mijn termijn wordt nog eens met twee jaar verlengd. In die vier jaar probeer ik te herdefiniëren wat het betekent om Nederlander te zijn. Daar probeer ik een vinger achter te krijgen, maar wat ik nu al weet, is dat het Nederlanderschap doorlopend transformeert. In het begrip Nederlanderschap zit een element van uitsluiting – de een hoort er wel bij, de ander niet – maar in mijn ogen gaat het erom dat we niemand uitsluiten. Het zou mooi zijn als ik eind 2026 een expositie kan houden waarin je dat terugziet. Die eindtentoonstelling zal te zien zijn in het voormalige Pakhuis Santos aan de Rotterdamse Rijnhaven, dat wordt omgebouwd tot nieuw Nederlands Fotomuseum, maar ik kan me goed voorstellen dat andere dingen die ik maak, te zien zullen zijn in een bibliotheek. Dat is immers een plek waar iedereen komt. Ik sta er echt voor open om een kant van mijn werk te laten zien in dit gebouw waar ikzelf, mijn vader en moeder, en zoveel anderen kwamen en komen.'

Naschrift redactie

Fotograaf des Vaderlands is een initiatief van het Nederlands Fotomuseum in Rotterdam en FOAM in Amsterdam. Insteek van de verkiezing: een ambassadeur benoemen die de fotografie op een aantrekkelijke of juist prikkelende manier bij een breed publiek onder de aandacht brengt. Eerdere Fotografen des Vaderlands waren Ahmet Polat, Robin de Puy, Koen Hauser en Ilvy Njiokiktjien. Sinds 2022 valt de eer te beurt aan Marwan Magroun.

Ellen van Hees, directeur-bestuurder bij Bibliotheek Veenendaal

‘Ik vind het een eer op deze plek te mogen werken’

Met een bak aan ervaring op het gebied van samenwerken en veranderingen binnen publieke organisaties bleek Ellen van Hees de perfecte nieuwe directeur voor de Bibliotheek Veenendaal. In mei 2023 volgde zij haar voorganger Mieke van Dijk op. Haar wens: een bibliotheek die nog sterker verankerd is in de gemeenschap.

TEKST: ANNE VAN DEN DOOL

FOTO’S: ZIE CREDITS LANGS ZIJKANT

Was je altijd al een lezer?
‘Ik ben geboren in Schijndel, een dorp tussen Den Bosch en Eindhoven. In het centrum zat de bibliotheek; daar ging ik graag met mijn moeder en broer naartoe. Ik voel in gedachten nog steeds het zachte rode tapijt in de kinderhoek, waarop ik ter plekke meteen in de door mij uitgezochte boeken begon te lezen. Ik herinner me vooral dat ik fan was van Wipneus en Pim: wanneer ik de bibliotheek binnenkwam, rende ik meteen naar het rek waar mogelijk nieuwe nummers konden staan. Mijn oma woonde precies tussen ons huis en de bibliotheek in. Toen ik ouder werd en zelf naar het centrum mocht fietsen, ging ik op weg van de bibliotheek naar huis vaak even bij haar langs en kreeg ik thee en koekjes van haar. Mijn herinneringen aan de bibliotheek zijn dus ook sterk met haar verbonden. Sommige kinderen koesteren vandaag de dag nog steeds zulke warme gedachten over de bibliotheek, maar dat geldt lang niet voor iedereen, bijvoorbeeld omdat de bieb niet zo’n onlosmakelijk onderdeel uitmaakt van het dagelijks leven, zoals dat bij mij het geval was. Met onze bibliotheekprogramma’s, zoals BoekStart in de kinderopvang en de Bibliotheek , hoop ik dat alsnog te bewerkstelligen.’

Hoe klonk jouw liefde voor het boek door in je studiekeuze?
‘Ik bleef veel lezen, ook tijdens mijn middelbareschoolperiode. Toen las ik niet langer alleen in het Nederlands, maar ook in alle andere talen die ik had gekozen, waaronder Engels, Frans en Duits. Ik vond het heel tof dat we niet alleen de boeken lazen, maar ook verfilmingen en toneelbewerkingen tot ons namen. Ik herinner me nog dat we in de klas *Trainspotting*, *Clockwork Orange* en *Romeo & Juliet* keken en samen het boek lazen. Dat maakte voor mij de aantrekkingskracht van boeken alleen maar groter.
Vervolgens vertrok ik naar Amsterdam om organisatieantropologie te studeren: wat gebeurt er wanneer je naar een bedrijf kijkt als een culturele groep? Hoe werken mensen samen en zetten ze veranderingen in gang? Dat was een heel brede studie, met ook een plek voor sociologie, bedrijfskunde en veranderkunde. Daarvoor moest ik veel lezen, maar meer op wetenschappelijk niveau. Lezen voor mijn plezier had vooral een stevige plek in mijn privéleven, in de vorm van een grote boekenkast en standaard een boek op het nachtkastje.
In mijn studie was ik veel bezig geweest met culturele verschillen en netwerksamenwerking. Ik had een semester in Berlijn doorgebracht en wilde graag afstuderen op samenwerkingen tussen Nederland en Duitsland. Dat mondde uit in een scriptie over de samenwerking tussen brandweerkorpsen tussen Nijmegen en Kleef. Ik vond het fantastisch met mensen in gesprek te gaan over het succes van die samenwerking, maar ook over de onderlinge verschillen. In mijn huidige werk denk ik nog regelmatig terug aan die tijd: net als bij bibliotheken is bij de brandweer sprake van een sterke sectorcultuur, met een grote liefde voor het vak.’

Hoe is je loopbaan vervolgens verlopen?
‘Na mijn afstudeeropdracht heb ik twee jaar bij de brandweer gewerkt om de aanbevelingen van mijn scriptie in de praktijk te brengen en zo de onderlinge samenwerking te versterken. Ik had het er erg naar mijn zin, maar vond het jammer dat ik relatief weinig met de kennis deed, die ik binnen mijn studie had opgedaan. Daarom maakte ik de overstap naar een adviesbureau, waar ik ruim vijf jaar ben blijven werken. Ik begeleidde verandertrajecten en bracht werkprocessen in kaart, onder andere bij de politie.



Foto: Ahmed Bahra

Ellen van Hees: 'Ik wil ruimte creëren voor medewerkers om vanuit hun eigen kennis en kunde te handelen.'





Ellen van Hees rondde naast een studie organisatieantropologie ook de Fotoacademie af. Deze foto's komen uit haar afstudeerproject: de serie *Adriana & I*. Dit project gaat over de sporen die we als mens achterlaten, en de vraag wat die sporen over ons zeggen. Al van jongs af aan hoorde Ellen dat ze veel lijkt op haar oma Adriana. *'Ik ben op zoek gegaan naar sporen van haar bestaan. Wat vertellen de bezittingen, documenten, foto's en herinneringen over haar? In hoeverre zeggen ze iets over mij? Welke sporen zal ik achterlaten?'*

Door een samenloop van omstandigheden besloot ik voor mezelf te beginnen. Ik deed vooral opdrachten op het gebied van communicatie. Daarnaast was fotograferen altijd al een hobby van me geweest; daarom besloot ik ook tijdens een interview vaker de camera ter hand te nemen. Verschillende fotografiecursussen maakten me zo enthousiast dat ik uiteindelijk besloot de Fotoacademie te gaan doen. Dat vond ik een geweldige verrijking om verhalen op verschillende manieren te kunnen vertellen. Bovendien is fotograferen wat mij betreft echt een ambacht, veel concreter dan een adviestraject. Daarnaast was het een mooie manier om mezelf beter te leren kennen: hoe kijk ik naar de wereld?
Ik vond de combinatie tussen tekst en beeld heel leuk, maar merkte ook dat ik veel klanten bij elkaar moest sprokkelen en hard moest werken om rond te kunnen komen. In mijn communicatiewerk merkte ik daarnaast dat je als freelancer vaak wordt ingehuurd voor iets wat je al gedaan hebt en minder voor iets wat je nog niet in de praktijk hebt gebracht, waardoor je soms in je persoonlijke groei wordt belemmerd. Toen ik een mooie opdracht kreeg voor de GGD Gelderland-Midden, besloot ik daarom daar in dienst te gaan. Uiteindelijk werd ik de rechterhand van de directeur en kreeg ik zelfs de leiding over mijn eigen afdeling. Ik vond het heel fijn nu eindelijk eens zelf de touwtjes in handen te hebben, in plaats van langs de zijlijn advies te geven.'

Hoe kwam je uiteindelijk bij de bibliotheek terecht?
Ik heb altijd veel affiniteit met kunst en cultuur gehad: niet alleen via de fotografie, maar ook als bezoeker van theaterfestivals, concerten en musea. Ik heb me dus vaak afgevraagd of ik niet in de culturele sector wilde werken, maar steeds kwam er toch een andere opdracht op mijn pad. In mijn tijd bij de GGD kwam de bibliotheek voor mijn gevoel wel heel dichtbij: beide zijn basisvoorzieningen waar inwoners altijd terecht zouden moeten kunnen, met de behoefte om het aanbod af te stemmen op de wensen van de gemeenschap. Daarnaast is er bij beide partijen een sterke relatie met de gemeente, of het nu als uitvoeringsorganisatie is, zoals bij de GGD, of als zelfstandige stichting, zoals dat vaak bij de bibliotheek het geval is. In beide gevallen betekent dat dat je goed moet inspelen op je omgeving. Het is dan ook niet zo gek dat GGD's en bibliotheken samenwerken.
Net voor de kerstvakantie van 2022 zag ik de vacature voor directeur-bestuurder van de Bibliotheek Veenendaal langskomen. In de vakantie ben ik naar Veenendaal gereden om te kijken wat ik voelde, en toen was ik meteen overtuigd: de Cultuurfabriek is een prachtige plek, midden in het centrum, waar je je meteen welkom voelt. Het is een grote, open, lichte ruimte, en tegelijkertijd is het er heel warm: een hechte huiskamer van de stad. Nog steeds loop ik elke dag met datzelfde gevoel door de bibliotheek. Ik vind het echt een eer om op deze plek te mogen werken.'



Foto's: Ellen van Hees

Wat was je eerste indruk van de bieb als organisatie?
'Ik vind het heel knap dat bibliotheken het momentum van de coronaperiode zo goed hebben weten te benutten: toen misten mensen bij uitstek een plek waar ze elkaar konden ontmoeten. Daarnaast heb ik er veel bewondering voor hoe bibliotheken met relatief beperkte middelen de beweging richting de maatschappelijke bibliotheek hebben weten te maken en telkens weer meer rollen vervullen. Ik vind het bovendien mooi om te zien hoeveel onderling contact er is in de sector: met de VOB, maar ook met verschillende koersgroepen. Die landelijke, regionale en lokale samenwerkingsverbanden ben ik gewend vanuit mijn eerdere werkplekken, evenals de variatie aan taken die je als organisatie te vervullen hebt.'

Wat zijn je ambities binnen het directeurschap?
'De bibliotheek heeft in Veenendaal al een sterke brede maatschappelijke functie; dat hoop ik de komende jaren nog verder te verstevigen. Daarvoor zijn de SPUK-middelen die we toegekend hebben gekregen voor een wijkhuiskamer, die we samen met partners willen creëren, heel welkom. De ervaring van een locatie die staat als een huis, hebben we al; ik ben dus heel benieuwd of we in de wijk vanaf nul opnieuw zo'n mooie plek kunnen opbouwen. Als dat goed bevalt, kunnen we dit concept eventueel zelfs op andere plekken in ons werkgebied uitrollen. Daarnaast zie ik veel mogelijkheden om nog meer samen te werken: niet alleen met andere bibliotheken, maar ook met het sociaal domein en met culturele partners. Voor sommige projecten zijn we als individuele bibliotheek net te klein; dan kan het fijn zijn samen op te trekken. Sinds kort delen we bijvoorbeeld een medewerker met Cultura Ede. Ook in het Utrechtse bibliotheeknetwerk kijken we geregeld of we zaken efficiënter kunnen regelen; rondom collectie doen we dat bijvoorbeeld al, in de vorm van centrale inkoop via het provinciaal collectieteam.'

Hoe zou je je leiderschapsstijl typeren?
'Ik vind het heel belangrijk om het met elkaar te doen. Ik wil ruimte creëren voor medewerkers om vanuit hun eigen kennis en kunde te handelen. Als directeur schep ik de voorwaarden om anderen hun werk goed te laten doen, onder meer door het goede voorbeeld te geven in hoe we met elkaar samenwerken. Ik wil mensen vertrouwen geven en hoop dat mensen naar me toe stappen wanneer ze met iets zitten.'

Op welke prestatie ben je trots?
'Ik ben er trots op dat ik naast mijn werk de fotografieacademie heb gedaan. Soms was het hard werken, zeker als binnen het werk en op de opleiding deadlines door elkaar liepen, maar ik ben blij dat ik het heb afgerond. Daarnaast kijk ik met trots terug op de coronaperiode, toen de GGD waar ik werkte razendsnel moest schakelen. Mijn afdeling groeide van honderdvijftig naar tweeduizend man, in een tijd waarin veel medewerkers zelf ook ziek werden. In het MT hebben we ons toen voorgenomen om met elkaar te eindstreep te halen, en dat is gelukt.
Verder hebben mijn partner en ik een paar jaar geleden samen een oude boerderij gekocht, die we zelf hebben opgeknapt. Dat was een flinke klus, maar het resultaat mag er zijn. Hoewel: zo'n oud huis is nooit af, en stiekem ben ik inmiddels wel een beetje klusmoe.'

Heb je hobby's?
'Sinds we hier wonen, heb ik mijn eigen moestuin, waarin ik graag werk. Ik vind het heerlijk om buiten te zijn en de natuur om me heen te zien groeien. Verder probeer ik weer vaker hard te lopen. Als ik wat langer vrij ben, pak ik mijn camera er ook weer bij, maar daar vind ik helaas niet altijd de tijd voor. Hopelijk komt daar de komende periode, nu ik wat meer geland ben in mijn werk, weer meer ruimte voor. Als ik meer tijd had willen besteden aan mijn hobby's, had ik een andere baan moeten kiezen; er zitten toch echt maar 24 uur in een dag.'

Wat is je lievelingsboek, -film of -theaterstuk?
'Gelukkig vind ik wel ruimte om er zo nu en dan een boek bij te pakken. Mijn smaak is heel breed; alleen van thrillers en fantasy ben ik minder fan. Op dit moment ligt *Het lied van ooievaar en dromedaris* van Anjet Daanje op mijn nachtkastje. Lange tijd was Milan Kundera mijn favoriete schrijver, maar inmiddels heb ik zoveel mooie dingen gelezen dat ik niet meer zo'n eenduidige keuze kan maken.'

Wat je is je favoriete vakantiebestemming?
'Mijn partner en ik vinden het fijn om een combinatie van stad en natuur op te zoeken. Afgelopen zomer hebben we bijvoorbeeld Noord-Spanje bezocht, met de Picos de Europa, Pamplona en Bilbao op de route. Van het Guggenheim Museum waren we diep onder de indruk.'

Nieuwe vorm jaarlijkse metingen

Elk jaar worden met verschillende tools en vragenlijsten veel onderzoeksgegevens over openbare bibliotheken verzameld. Bijvoorbeeld via de Bibliotheekmonitor, dé centrale plek voor onderzoek naar het aanbod, de opbrengsten en impact van bibliotheken. In 2024 gingen de jaarlijkse metingen waarmee de dienstverlening van bibliotheken in kaart wordt gebracht op de schop. Onderzoeksadviseurs Mirjam Klaren en Hester Warnaar van de KB, blikken in deze rubriek terug op de nieuwe werkwijze en het resultaat en kijken vooruit naar de komende metingen.

TEKST: MIRJAM KLAREN EN HESTER WARNAAR, ADVISEURS ONDERZOEK BIJ DE KB, DE NATIONALE BIBLIOTHEEK

INFOGRAPHIC: CARLIEN KEILHOLTZ

Driejaarlijkse metingen

Rondom de jaarlijkse onderzoeken naar de dienstverlening van bibliotheken heeft vorig jaar een belangrijke wijziging plaatsgevonden. Het aantal vragenlijsten is teruggebracht van acht naar drie overkoepelende metingen, waarmee jaarlijks de dienstverlening van bibliotheken in kaart wordt gebracht. Dit zijn de Gegevenslevering Wsob, Dienstverlening voor jeugd en Dienstverlening voor volwassenen. Met het grootschalige onderzoek Gegevenslevering Wsob wordt een algemeen inzicht geboden in de status van het openbare bibliotheekstelsel. De nieuwe metingen Dienstverlening voor volwassenen en jeugd zijn hier een verdieping op.

Van programma-gericht naar opgave-gericht

Via de oude Bibliotheekmonitor werden gegevens rondom verschillende programma's via afzonderlijke vragenlijsten verzameld: Basisvaardigheden, Belastingdienst, Digitaal Burgerschap, Voorschoolse educatie, Samenwerking met het Primair- en Voortgezet onderwijs. In 2024 zijn deze lijsten herzien en teruggebracht naar twee overkoepelende metingen: Dienstverlening voor volwassenen en jeugd. De opzet van deze vragenlijsten is niet meer programma-gericht, maar opgave-gericht, waardoor nu inzicht in de inzet van het netwerk op de drie maatschappelijke opgaven geboden kan worden. Dat is nodig, want het beeld, dat we konden schetsen op basis van de oude programma-monitoring, was niet compleet. Hierin misten bijvoorbeeld belangrijke onderdelen of elementen van (de inzet op) de maatschappelijke opgaven. Zo zijn lezen en leesbevordering en persoonlijke ontwikkeling als nieuwe thema's toegevoegd aan de lijsten. De resultaten van de nieuwe verdiepende jaarlijkse metingen zijn daarmee van groot belang voor de koersgroepen rondom de drie opgaven: zo monitoren we de koers.

Lengte en structuur vragenlijsten

De nieuwe vragenlijsten rondom volwassenen en jeugd lijken op het eerste gezicht lang, maar zijn korter vergeleken met de losse vragenlijsten. Je besteedt voor je bibliotheekorganisatie uiteindelijk dus minder tijd aan het invullen. Met deze wijziging hopen we dan ook de enquête-druk voor bibliotheken te beperken. Bovendien voorkomen we zo overlap tussen vragenlijsten, verbeteren we de data-kwaliteit en kunnen we beter aansluiten bij de techniek van de vernieuwde Bibliotheekmonitor. Zo zijn de vragenlijsten rondom de dienstverlening voor volwassenen en jeugd opgeknipt in themablokken die samenhangen met de drie maatschappelijke opgaven. De themablokken kunnen door verschillende personen binnen de bibliotheekorganisatie met de inhoudelijke expertise ingevuld worden.

De vragenlijsten worden jaarlijks geëvalueerd, onder andere tijdens een evaluatiesessie met bibliotheken. Deze feedback helpt om de vragenlijsten te verbeteren. Ook tijdens het invullen van de vragenlijsten delen bibliotheken verbeterpunten en suggesties. Zo bleken de vragen over de procentuele verdeling van financieringsbronnen en de opgave van het aantal fte per thema te lastig om in te vullen. In de vragenlijst rondom jeugd zijn deze vragen daarom geschrapt. Begin maart staat de evaluatiesessie voor de dienstverlening voor volwassenen gepland. Onder het kopje vooruitblik lees je hoe je hiervoor kunt aanmelden.

Resultaten dienstverlening voor volwassenen 2023

Onlangs zijn de resultaten van de eerste vernieuwde verdiepende meting gepubliceerd: Dienstverlening voor volwassenen 2023. Hieruit blijkt dat bibliotheken volop inzetten op de drie maatschappelijke opgaven: geletterde samenleving, participatie in de informatiesamenleving en leven lang ontwikkelen. Door in te zetten op lezen en leesbevordering, dragen alle bibliotheekorganisaties (100%) bij aan de eerste maatschappelijke opgave 'geletterde samenleving'. Onder andere door het organiseren

Bibliotheekmonitor

van bijeenkomsten van leesclubs, schrijversbezoeken en boekpresentaties. Bovendien is in 2023 een grotere inzet in vergelijking met 2022 te zien op het aanbod rondom de gezinsaanpak met activiteiten, zoals voorleesprogramma's voor ouders/verzorgers en kinderen.

De bijdrage die bibliotheken leveren aan de tweede maatschappelijke opgave 'participatie in de informatiesamenleving' is tweeledig. Allereerst kunnen mensen in alle bibliotheekorganisaties (100%) terecht voor informatie, advies en doorverwijzing. Bijvoorbeeld bij de Informatiepunten Digitale Overheid (IDO's), formulierenhulp, hulp bij Belasting en Toeslagen en doorverwijzing naar taalcursussen. Daarnaast biedt 71% van de bibliotheekorganisaties programmering aan rondom Digitaal Burgerschap. Dit is een relatief nieuw programma en werd in 2023 daarom nog niet in alle bibliotheken aangeboden.

Tenslotte dragen alle bibliotheken (100%) bij aan de derde maatschappelijke opgave 'leven lang ontwikkelen', onder andere door middel van hun aanbod rondom het leren van basisvaardigheden (rondom taal, digitaal en gecijferdheid). Bijvoorbeeld door cursussen, workshops, oefenprogramma's en activiteiten zoals taalcoaching, taalcafé's en digivaardigheidscursussen als Klik & Tik (Oefenen.nl) en Werken met de digitale overheid (Digisterker). Tegelijkertijd draagt 94% van de bibliotheekorganisaties bij aan 'leven lang ontwikkelen' door hun aanbod gericht op persoonlijke ontwikkeling: leren en nieuwe inzichten opdoen, ontdekken en verdiepen van passies en talenten. De dienstverlening die bibliotheken aanbieden vanuit de pijler persoonlijke ontwikkeling, krijgt vaak vorm en invulling rondom de thema's vrije tijd (79%), zoals een cursus rondom muziek, kunst, talen of tuinieren. Kortom, de dienstverlening voor volwassenen in de openbare bibliotheek was in 2023 zeer divers en droeg op verschillende manieren bij aan de maatschappelijke opgaven.



Resultaten dienstverlening volwassenen 2023

De resultaten van het onderzoek bieden nog veel meer inzichten, bijvoorbeeld in het brede aanbod, de financiering van de dienstverlening, de behaalde successen en de ervaren knelpunten. Deze resultaten bieden voor het bibliotheeknetwerk diverse aanknopingspunten om het gesprek aan te gaan, bijvoorbeeld voor de koersgroepen, intern in de bibliotheek, in gesprek met de gemeente en andere lokale, regionale en landelijke samenwerkingspartners. Alle resultaten van het onderzoek Dienstverlening voor volwassenen 2023 zijn te bekijken op bibliotheeknetwerk.nl/onderzoek/resultaten. Hier vind je de landelijke rapportage en het dashboard om zelf aan de slag te gaan met de data. Ook zijn hier het volledige databestand en de landelijke infographic te downloaden. Via Bibliotheekmonitor.nl kunnen bibliotheken en provinciale ondersteuningsinstellingen (POI's) daarnaast zelf een infographic met hun eigen kernstatistieken downloaden.

Vooruitblik

Heb je feedback over het onlangs gepubliceerde onderzoek Dienstverlening voor volwassenen, of opmerkingen die je graag kwijt wilt, over bijvoorbeeld de vragenlijst? Sluit dan aan bij de online evaluatiesessie op dinsdag 4 maart. Tussen 10:30 en 11:30 uur gaan we in gesprek over het onderzoek en horen we graag jullie ervaringen over de meting van 2023. Hoe ging het invullen van de vragenlijst bijvoorbeeld? En welke suggesties heb je voor de meting over 2024, die begin april van start gaat? Jullie feedback is erg waardevol en die nemen we mee bij het afstemmen van de vragenlijst over 2024. Je kunt je aanmelden voor de sessie via bibliotheeknetwerk.nl. Daar staat de sessie bij 'Agenda'.



Markus Feigl, directeur Oostenrijkse bibliotheekvereniging (BVÖ).

Foto: Arman Rastegar

Markus Feigl, directeur Oostenrijkse bibliotheekvereniging

‘We moeten ons dieper nestelen in de lokale gemeenschap’

Het Büchereiverband Österreichs (BVÖ) is begonnen aan een ambitieuze inhaalslag: de landelijke bezoekcijfers verdubbelen. Directeur Markus Feigl: ‘Het is een schande hoe weinig mensen er nu bij onze bibliotheken over de vloer komen. Een tekortkoming, die ik ook mezelf aanreken.’ Om het schip vlot te trekken, wordt onder meer de Nederlandse expert Rob Bruijnzeels ingezet als inspirator voor de collega’s in het Alpenland.

TEKST: EIMER WIELDRAAIJER • FOTO’S: ZIE CREDITS LANGS ZIJKANT

Op de vraag wat zijn grootste passie is: muziek of lezen, valt het even stil. Dan zegt Markus Feigl: ‘Momenteel is dat toch lezen. Ik ben weliswaar als fagottist afgestudeerd aan het conservatorium en heb in 1987 zelfs met een jeugdorkest in het Amsterdamse Concertgebouw mogen optreden, maar dat is inmiddels lang geleden. Eerlijk gezegd, was ik niet goed genoeg om in een toporkest te spelen. Toen die droom in duigen viel, ben ik overgestapt naar de studie geschiedenis. Vervolgens kwam ik vrij snel terecht in de wereld van de wetenschappelijke bibliotheken. Nu speel ik helemaal geen muziek meer. Als je niet constant oefent, klinkt het vreselijk. Dat wil ik mezelf en anderen niet aandoen.’

Heeft de bibliotheek altijd een rol in uw leven gespeeld?
‘Vroeger niet. Als kind had ik het voorrecht op te groeien in een gezin met veel boeken. Eén van de weinige wensen die mijn ouders altijd vervulden, was eraan toegeven als ik om een nieuw boek vroeg. Bovendien was de schoolbibliotheek in de plaats waar ik ben opgegroeid armetierig. Later, tijdens mijn studietijd, verwierf de bibliotheek wel een prominente plek.’

In 1999 trad u in dienst van een wetenschappelijke bibliotheek, de Wiener Stadt- und Landesbibliothek. Daar heeft u tot 2008 gewerkt. Hoe kijkt u terug op die periode?
‘Zeer positief. Mijn werkzaamheden bestonden voor een groot deel uit het beheren van de postercollectie. Niet alleen in Wenen en andere delen van Oostenrijk, maar ook in landen als Amerika en Japan en in steden als Moskou en Sint-Petersburg verzorgde ik exposities over de Oostenrijkse posterkunst. In die tijd begon ik als noviteit posters uit de Weense *underground-scene* te verzamelen. Posters over alternatieve muziek en zo. Dat deed ik met veel plezier, maar na een poosje sloeg de verveling toe. Daarom ging ik in 2008 van de wetenschappelijke bibliotheek van Wenen naar de openbare bibliotheek. Als directeur van de Büchereien der Stadt Wien belandde ik in een totaal andere wereld. Waar de focus bij de eerste instelling puur op wetenschap en onderzoek ligt, richt de tweede organisatie zich op het brede publiek. De openbare bibliotheek Wenen heeft 38 filialen, enkele kinderbibliotheken en organiseert veel evenementen voor de bevolking. Wat mij vanaf het begin frappeerde, was de positieve invloed van ons werk op de mensen. Ik dacht: wat ik hier doe, is belangrijker dan het verzamelen van posters. Ook dat mag dan best aantrekkelijk zijn om te doen, maar als ik het niet had gedaan, zou er geen haan naar hebben gekraaid.’

Was de openbare bibliotheek van Wenen in transitie toen u daar aantrad?
‘Inmiddels ben ik er alweer negen jaar weg. In de acht jaar dat ik er aan de leiding stond, deed men in grote lijnen zo goed mogelijk wat men altijd al deed. Niet echt vernieuwend, dus. Eerder het bestaande verbeteren. Eerlijk gezegd, ben ik er om die reden weggegaan. Vergeet niet dat de Weense openbare bibliotheek onder het stadsbestuur valt. Mijn werk was in die zin behoorlijk politiek geladen, zal ik maar zeggen. Of ik daardoor wat gefrustreerd raakte? Ja, dat klopt wel. Waar ik met aanzienlijk meer genoegen op terugkijk, is het feit dat ik daar heb begrepen hoe belangrijk kleine wijkbibliotheken voor de bevolking zijn.’

Sinds 2012 bent u directeur van het Büchereiverband Österreichs (BVÖ).
‘Ook in die functie heb ik de waarde van kleine bibliotheken leren kennen. Na een tijdje besefte ik: die kleine bibliotheken zijn nóg belangrijker voor de mensen dan hun tegenhangers in de grote steden, omdat er in veel dorpen geen enkele ontmoetingsplek meer is behalve de bibliotheek. Vaak is er geen enkele andere culturele instelling te vinden, en dat maakt de bibliotheek zo uniek als bindende factor in het gemeenschapsleven.’

Met welke uitdagingen werd u als directeur van de BVÖ geconfronteerd?
‘De andere Geschäftsführer van de BVÖ, Gerald Leitner, en ik zaten niet op één lijn. Ik zag het Büchereiverband vooral als dienstverlenende instantie, als organisatie die kleine bibliothe-



Foto: Clemens Ascher

Stadtbibliothek Innsbruck.

ken terzijde staat, terwijl de heer Leitner een andere opvatting was toegedaan. Hij zag het Büchereiverband vooral als duw in de rug voor zijn eigen carrière, als ik het ietwat vilein mag verwoorden. Ik was dan ook niet rouwig om zijn vertrek in 2016 naar de IFLA.'
(Inmiddels is Gerald Leitner, drie jaar geleden, op verdenking van intimiderend en grensoverschrijdend gedrag tegenover het personeel, aan de kant gezet als secretaris-generaal van de International Federation of Library Associations and Instituitions, red.)

Maakt u eens een sterkte-zwakte-analyse van het Oostenrijke bibliotheekwerk.
'De kracht van de Oostenrijkse bibliotheken zijn de bezoekers. Naar voorbeeld van de Deense bibliotheek in Roskilde hebben we een groot publieksonderzoek gedaan. Een representatieve studie waaruit bleek dat degenen die ons bezoeken, persoonlijk veel baat zeggen te hebben bij de bibliotheek. De zwakte is dat dit slechts geldt voor negen procent van de Oostenrijkse bevolking. De rest van de mensen, 91 procent, bereiken we niet. In Nederland bezoekt ruim een vijfde van de bevolking de bibliotheek. Een enorm verschil. Hoe ik dat verklaar? We moeten onze bibliotheken letterlijk beter openstellen. Het gaat er niet om dat we het bestaande verbeteren, het gaat erom dat we datgene doen, waardoor meer mensen ons gaan bezoeken. Om die reden hebben we Rob Bruijnzeels van het Ministerie van Verbeelding ingeschakeld. Ik ben ervan overtuigd dat het door hem en zijn team ontwikkelde *Büchereienentwicklungsplan des Bundes 2024*, getiteld *Die Bibliothek für alle*, ons verder kan helpen. Een van zijn belangrijke aanbevelingen is dat bibliotheekmedewerkers moeten leren breder te denken. Zij moeten meer oog hebben voor de behoeften en wensen in de lokale gemeenschap. Wat daar aan thema's speelt, dient zich te weerspiegelen in de programmering van de bibliotheek. Plus dat het besef moet doordringen dat de collectie het meest wezenlijke onderdeel van de openbare bibliotheek is. Iets wat veel collega's vergeten zijn. Ik denk dan bijvoorbeeld aan bibliotheken die boormachines uitlenen. Wat een onzin.'

U ziet de bibliotheek niet als medicijn tegen elke maatschappelijke kwaal?
'De basisopgaven van de bibliotheek zijn op zich al zo belangrijk, dat je je niet ook nog eens met allerlei aanpalende kwesties – hoe relevant ook – moet inlaten. Hoeveel plekken zijn er nog waar je elke mening – zo lang die niet verboden is – kunt horen? Hoeveel instanties werpen zich op als hoeder van de democratische beginselen, behalve de bibliotheek? Hoeveel laagdrempelige organisaties maken zich sterk voor het promoten van literatuur?'

Zijn de basisopgaven van de bibliotheek in wezen dezelfde als honderd jaar geleden?
'De bibliotheek anno 2025 is nog altijd wat zij honderd jaar geleden ook al was: een voor iedereen beschikbare toegang tot de wereld van de literatuur. Daarnaast zijn we de plek waar iemand zich een mening kan vormen. Daarom is het zo belangrijk dat de bibliotheek de mensen in staat stelt om zich langs diverse wegen en middelen te informeren over zaken die nu spelen in de lokale gemeenschap, de regio, het land, Europa of zelfs de ganse wereld. Ook als het gaat om controversiële onderwerpen moet de bezoeker zich breed kunnen oriënteren. Niet alleen de mening die ik deel, maar ook de mening waarmee ik het hartgrondig oneens ben. Verder vind ik het belangrijk dat iedereen in de bibliotheek een inspirerende middag kan doorbrengen, dat hij of zij de fantasie daar de vrije loop kan laten.'

U ziet de collectie als primair bestanddeel van de bibliotheek. Wat verstaat u daaronder?
'Boeken, digitale media, mondelinge informatie, alles wat

bijdraagt aan het uitwisselen van ideeën, meningen en feiten. Waarbij ik beken dat ik persoonlijk het gedrukte boek nog altijd als belangrijkste medium beschouw. En nogmaals: het uitlenen van een staafmixer of het ter beschikking stellen van een naaimachine zie ik als klinkklare onzin.'

Voor uw onderzoek heeft u zich georiënteerd bij een aantal best practices in het buitenland.
'Inderdaad. Wat ons bij de Nederlandse bibliotheken trof, zijn de lange openingstijden en de uitnodigende programmering. Ook viel ons op dat nieuwe bibliotheken soms te vinden zijn in bestaande gebouwen, deze opnieuw tot leven wekken en daarmee een stadscentrum weten te revitaliseren. Dat is belangrijk in een tijd waarin veel winkels dichtgaan en supermarkten aan de stadsranden opduiken. Wat de Scandinavische bibliotheken ons hebben geleerd, is dat forse investeringen – vaak in nieuwe gebouwen – zich terugbetalen in de vorm van grootschalig gebruik. Om u een indruk te geven: in Oostenrijk investeert de overheid € 7,50 per inwoner aan de bibliotheek. In Finland is dat €59,70Een gigantisch verschil.'

Wat zijn de voornaamste kenmerken van Die Bibliothek für alle en hoe gaat u die realiseren?
'Na het analyseren van de *best practices*, zijn we gaan kijken: hoe verhoudt Oostenrijk zich ten opzichte van die voorbeelden? Daar is een aantal aanbevelingen uit voortgekomen. Voor bibliotheken die hiermee aan de slag gaan is er geld vrijgekomen. Een van de speerpunten in onze aanpak is dat bibliotheken zichtbaarder moeten worden. De Oostenrijkse bibliotheken moeten interessanter worden voor het publiek, en verschillende wegen leiden naar dat doel. Je kunt dan denken aan beter programmeren en langere openingstijden, maar bovenal is het zaak dat bibliotheken zich dieper nestelen in de lokale gemeenschap. Er zijn nu bijvoorbeeld bibliotheken die slechts twee uur in de week open zijn tijdens de zondagmis. Dan kun je hooguit een paar boeken halen en terugbrengen, en niet zelden zijn het ook nog gedateerde boeken. Vind je het gek dat er dan zo weinig mensen bij ons over de vloer komen?'

Oostenrijk heeft geen bibliotheekwet. Vindt u dat jammer?
'Nee. Kijk naar Engeland. Dat land heeft wel een bibliotheekwet. Wat is de winst, als je ziet hoe zwaar er daar wordt bezuinigd, hoeveel bibliotheekvestigingen er verdwijnen? In Oostenrijk zijn de *Bundesländer* (deelstaten) verantwoordelijk voor de bibliotheek. Om in ons land een bibliotheekwet in te voeren, zou je derhalve de *Bundesverfassung* (federale grondwet) moeten veranderen. Laat ik mezelf corrigeren: natuurlijk zou ik willen dat wij een bibliotheekwet hadden, maar vanwege de gekozen staatsinrichting is dat niet aan de orde.'

Hoe belangrijk is ruimte voor experimenten?
'Dat is zeer belangrijk. Om die reden zijn we nu begonnen met het project *maker spaces* voor kleine bibliotheken. Een expert uit Nordrhein-Westfalen laat zien hoe je met weinig geld en weinig ruimte toch op dit vlak aan het experimenteren kunt slaan. Het signaal dat we hiermee ook afgeven is: het mag leuk zijn in de bieb. Sterker: het moet leuk zijn in de bieb.'

Wat betekenen volgens u de jongste verkiezingsuitslagen in Oostenrijk? Net als in andere landen vond er bij u een ruk naar rechts plaats. Is dat zorgelijk voor de bibliotheken?
'De *Bundesländer* die het minste geld uittrekken voor bibliotheken zijn de sociaal-democratische deelstaten. Anderzijds is er een grote stad in Oostenrijk met een FPÖ-burgemeester (*in grote lijnen te vergelijken met de Nederlandse PVV, red.*), waar men een nieuwe bibliotheek heeft gebouwd. Ik wil er geen politiek oordeel mee uitspreken, maar dit soort zaken hangt niet zozeer aan partijen als wel aan individuele personen. En om misverstanden te voorkomen: hoe ik er privé over denk, is een andere zaak.'

U bent begin zestig. Over een paar jaar gaat u met pensioen. Wat wilt u dan bereikt hebben?
'Als directeur van de BVÖ is mijn streven erop gericht dat veel meer mensen de bibliotheek bezoeken tegen die tijd. Ik wil de bibliotheken in ons land helpen het huidige aantal bezoekers te verdubbelen. Het is een schande hoe weinig mensen er nu bij ons over de vloer komen. Dat is een fout, die ik ook mezelf aanreken. De bibliotheek moet een plek worden waar je met plezier naartoe gaat, waar je verrast wordt. Dat is mijn stip op de horizon.'

Kengetallen

In *Die Bibliothek für alle* werden onderstaande kengetallen uit vier landen (peiljaar 2019) ter vergelijking op een rijtje gezet.

Aantal inwoners in miljoenen
Oostenrijk 8,86
Beieren 13,12
Nederland 17,28
Finland 5,52

Aantal bibliotheekvestigingen
Oostenrijk 1391
Beieren 1767
Nederland 1207
Finland 717

Aantal bezoekers
Oostenrijk 826.746 (9,33%)
Beieren 1.454.190 (11,6%)
Nederland 3.620.000 (20,9%)
Finland 1.996.869 (36,4%)

Uitgaven per inwoner in euro's
Oostenrijk 7,50
Beieren 12
Nederland 24,20
Finland 59,70





Peter van Eijk neemt afscheid van de bibliotheeksector

‘Ik kijk met voldoening terug op mijn werk’

Begin 2025 was het zover: toen deed Peter van Eijk, directeur van BiSC, na 25 jaar de deur van zijn kantoor voorgoed dicht. In die jaren maakte hij zich hard voor een sterke fysieke én digitale bibliotheek, die in die kwarteeuw spectaculaire veranderingen heeft doorgemaakt..

TEKST: ANNE VAN DEN DOOL • FOTO: VICTOR SCHUIJTSER / FOTOFILMVICTOR.NL

Het is een van de laatste werkdagen van Peter van Eijk: hij is druk bezig zijn bureau op te ruimen en overdrachtsdocumenten te schrijven voor de opvolgers van zijn verschillende functies. Dat laatste is nog niet zo makkelijk: hoe neem je iemand mee in de ontwikkelingen die de bibliotheeksector heeft doorgemaakt, zeker wanneer diegene van buiten de branche komt? ‘Het is ons als netwerkpartners gezamenlijk gelukt om het tij van de bibliotheek te keren,’ zegt Van Eijk met voldoening. . ‘Vijftien jaar geleden dachten gemeenten nog dat alles digitaal zou worden. Inmiddels zijn we een essentiële voorziening met relevantie voor miljoenen inwoners.’

Die erkenning kwam er niet zomaar, dat heeft Van Eijk met eigen ogen gezien. ‘Ik ben van huis uit een planner, maar de rol van toeval en pech blijkt altijd groter dan een mens op jonge leeftijd kan vermoeden. Zo ging het ook met mijn toetreden tot de bibliotheekbranche, toen ik werd gevraagd voor het bestuur van Stichting Laurens, die zich bezighoudt met innovatie in de bibliotheekbranche. De mensen die ik daar ben tegenkomen, zoals toenmalig-Laurens directeur Jos Debeij, Bibliotheek Rotterdam-directeur Frans Meijer en architect Jan-David Hanrath, zijn nog steeds belangrijk voor mij.’

Opkomst van het internet

Het was de tijd waarin het internet definitief haar intrede deed. Als antwoord daarop lanceerde deze club Bibliotheek.nl. Toen de stichting in 2007 werd opgeheven, kwam er een nieuwe vraag op tafel: er moest een Agenda voor de Toekomst komen voor de bibliotheekbranche, waarvan de digitale bibliotheek onderdeel moest worden. Van Eijk werd als zelfstandig organisatieadviseur gevraagd mee te schrijven aan deze Agenda en vervolgens ook leiding te geven aan de VOB-afdeling Bibliotheek.nl. Vervolgens was hij als kwartiermaker nauw betrokken bij de verzelfstandiging van deze afdeling tot een stichting. Onder zijn vleugels ontving die een subsidie van negen miljoen euro van het Rijk. Enkele jaren na Van Eijks vertrek in 2011 werd Bibliotheek.nl onderdeel van het wettelijke takenpakket van de KB.

Na het landelijk werk voor Bibliotheek.nl bleef Van Eijk een jaar of vijf als zelfstandig adviseur in de branche rondlopen om bibliotheken te helpen bij organisatievraagstukken, waarbij met regelmaat fikse bezuinigingen op de planning stonden. Daarbij stelde hij steeds de vraag: wat maakt de openbare bibliotheek uniek en daarmee van toegevoegde waarde? ‘Wat mij betreft is dat de laagdrempelige toegang tot kennis en informatie voor iedereen,’ aldus Van Eijk. ‘Dat is meer dan een openbare locatie waar iedereen zomaar kan binnenlopen en gaan zitten: het gaat om die inhoud.’

Lange adem

In 2016 ontstond de mogelijkheid interim-directeur te worden bij BiSC, de POI van de provincie Utrecht. ‘Ik realiseerde me gaandeweg de jaren dat ik, om effectiever bij te kunnen dragen aan veranderingen in onze branche , beter vanuit een vaste positie kon gaan doorwerken. Die mogelijkheid was er bij BiSC, waar ik vervolgens bijna negen jaar kon meewerken aan het verstevigen van de positie van de fysieke én de digitale bibliotheek.’

Dat betekent niet dat Van Eijk altijd enthousiast was over de online wereld. ‘In de beginjaren leek het internet de oplossing voor meer participatie en emancipatie van het algemene publiek. Inmiddels weten we wel beter: een kleine groep techgiganten heeft de heerschappij over het medialandschap , dat ook onze individuele belevingswereld enorm beïnvloedt. Alles in mij verzet zich daartegen. Daarom heb ik me de afgelopen jaren via verschillende nevenfuncties, onder meer bij de landelijke Inkoopcommssie en recentelijk als toezichthouder bij Stichting Digisterker, hard gemaakt voor het belang van digitale inclusie en digitaal burgerschap: Nederlanders moeten vaardig en weerbaar zijn in hun deelname aan de digitale samenleving, de bibliotheek is de uitgelezen plek om burgers daarbij te helpen, onder meer via cursussen en informatiepunten. Toegegeven, we zijn er nog lang niet: heel veel mensen weten nog niet dat ze hiervoor ook bij de bibliotheek terechtkunnen. Toch geloof ik in die lange adem.’

Van Eijk kijkt met voldoening terug op de afgelopen 25 jaar. ‘We hebben prachtige collectieve diensten opgezet, waarvan miljoenen mensen gebruikmaken. Denk bijvoorbeeld aan de Taalhuizen, de Informatiepunten Digitale Overheid, BoekStart, de Bibliotheek *op school* en de landelijke online Bibliotheek. Hetzelfde geldt voor de stappen die we nu zetten richting één gezamenlijk bibliotheeksysteem. Als je ziet vanuit welke versnipperde situatie we komen, is dat fantastisch. Het doet me goed dat ik daaraan heb kunnen bijdragen.’

Bottom-up

Het roept de vraag op wat de bibliotheekbranche de komende tientallen jaren te wachten staat. ‘De samenleving wordt zonder twijfel alleen maar digitaler en het bibliotheeknetwerk moet zich daartoe verhouden, wil het zijn meerwaarde behouden. Ik ben benieuwd of we in 2040 wel een publiek internet hebben, dat door de gebruiker mede wordt bestuurd en niet door Silicon Valley. Ook kijk ik met jaloezie naar andere landen, waar het lidmaatschap van de openbare bibliotheek al jaren voor iedereen gratis is. Ik hoop van harte dat we de komende jaren in Nederland gaan inzien welke enorme impact we op die manier zouden kunnen hebben. We vertellen nu terecht een heel positief verhaal over de bibliotheek, maar als het gaat om publieksbereik is er nog veel werk te doen. Dat publieksbereik moet omhoog. We moeten vasthouden aan het netwerkdoel om te groeien van vier miljoen leden naar acht miljoen verbonden gebruikers, die een nauwe band hebben met de bibliotheek.’

Dat doel bereiken we ongetwijfeld niet via een makkelijke route. ‘Als ik iets in de bibliotheekbranche heb gezien, is dat veel initiatieven *bottom-up* het netwerk in geholpen worden. Dat geldt ook voor mijn eigen rol in het proces richting een sterkere digitale bibliotheek: ik heb me sinds mijn tijd bij Bibiotheek.nl gerealiseerd dat je vervolgens gezamenlijk de vervolgstappen moet zetten. Het gaat tenslotte om een sterke landelijke online aanwezigheid van de bibliotheek. Soms heb ik me dwars door alle gelederen heen hard gemaakt voor de broodnodige ontwikkelingen. Dat is me niet altijd in dank afgenomen, maar hoe dichter ik bij mijn afscheid als bestuurder kwam, hoe meer ik dacht: het gaat er niet om dat mensen Peter van Eijk aardig vinden, het gaat erom wat we met elkaar bereiken.’

Leven lang ontwikkelen

Een van zijn wensen voor de nabije toekomst is ook dat burgers de bibliotheek nog beter weten te vinden als het gaat om een leven lang leren en ontwikkelen. ‘Het liefst zou ik zien dat we iedere Nederlander bij geboorte niet alleen een BoekStartkoffertje geven, maar ook een voucher voor cursussen en trainingen bij de bibliotheek, zodat je ook na je reguliere opleiding jezelf kan blijven verrijken zonder hoge kosten te moeten maken.’

Verder ziet Van Eijk nog aanzienlijke mogelijkheden in het verbeteren van de zogeheten klantreis van bibliotheekgebruikers. ‘Ons aanbod is nog onvoldoende zichtbaar voor leden en gebruikers. Je zou via één app en en drie klikken moeten kunnen zien welke digitale en fysieke cursussen je in de buurt kunt volgen en welke bronnen voor jou beschikbaar zijn. Nu moet je veel doorklikken en via verschillende platforms doorzoeken om die informatie bij elkaar te sprokkelen. Daarin wordt weilswaar nu al onmisbaar pionierswerk gedaan, maar dat moet nog flink worden opgeschaald. Ik hoop dat mijn opvolgers daarin verbeterstappen gaan zetten.’

De volgende stap

Die opvolger is in Utrecht Henk Snier, die al directeur-bestuurder bij Cubiss was. Met de steeds verdere samenvoeging van die twee POI’s is dat een volgende logische stap. Bij de coöperatie Samen Digitaal Innoveren neemt Jesse Burkunk in februari het stokje over. Toch hoeven we niet bang te zijn dat we nooit meer van Van Eijk zullen horen. ‘Ik blijf onder meer actief bij Stichting Digisterker en blijf ideeën aanreiken over de toekomst van het bibliotheekwerk via mijn blog. Verder heeft PublicSpaces mijn belangtelling. Een optie is om moderator te worden van een lokale publieke hub van, voor en door inwoners zelf. De toekomst van dit land gaat mij enorm aan het hart. Daarom vind ik het belangrijk een betrokken burger te blijven. Ik leg mijn hoofdfunctie weliswaar neer, maar vanaf de zijlijn zullen jullie zeker nog van mij horen.’

Daarnaast hoopt Van Eijk terug te keren naar een oude sportliefde: het tennis. In zijn jonge jaren verkeerde hij in de top honderd van Nederland. ‘Mijn schouder is na vijftig jaar tennis helaas versleten, maar ik blijf de sport op de voet volgen. Verder train ik voor een lange wandelvakantie door de Italiaanse bergen. En ik ga natuurlijk hartstochtelijk door met lezen, in de hoop de wereld om mij heen nog steeds een stukje beter te gaan begrijpen.’

Bedankt voor jullie vertrouwen in Wise

We kijken er naar uit samen te werken aan een toekomstbestendige digitale infrastructuur voor openbare bibliotheken. Wise vormt daarvoor een stabiele bouwsteen.



Alle OCLC Wise collega's

Wise®

OCLC



Deze advertentie is gewist.

Belangrijke data kunnen op manieren worden gestolen die je niet verwacht.
Bescherm je bibliotheek en IT-systemen. Neem contact op met Justspark voor betrouwbare IT-oplossingen.

info@justspark.com
088 – 472 34 26

justspark