

1. Inleiding

De maatschappelijke ontwikkelingen, waaronder digitalisering en decentralisatie van overheidstaken, gaan snel. De bibliotheek wil hier gelijke tred mee houden om in lijn met haar kernfunctie lokaal relevant te blijven.

Om mee te kunnen doen in onze kennissamenleving en te kunnen voldoen aan de eisen die gesteld worden door de overheid zijn vaardigheden als geletterdheid, digitale geletterdheid en informativaardigheden een vereiste. Het rapport 'Weten is nog geen doen' van de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) uit april 2017 geeft duiding aan de maatschappelijke vraagstukken die hieruit voortvloeien en het effect op het dagelijks leven van mensen.

Naast denkvermogen is 'doenvermogen' minstens zo belangrijk om aan de hoge eisen van de participatiesamenleving te kunnen voldoen. De overheid verwacht van burgers steeds vaker dat ze zelfredzaam zijn op het gebied van gezondheid, persoonlijke financiën en de arbeidsmarkt. De WRR vraagt met dit rapport aandacht voor het belang van niet-cognitieve vermogens, zoals een doel stellen, in actie komen, volhouden en om kunnen gaan met verleidingen en tegenslag. Kennis en intelligentie alleen zijn niet genoeg voor redzaamheid. Ook mensen met een goede opleiding en een goed inkomen kunnen in moeilijkheden komen omdat ze even niet opletten of zaken voor zich uit schuiven. Dat geldt zeker op momenten dat het leven tegenzit, zoals bij een echtscheiding, ontslag of faillissement. En soms is het juist de overheid die mensen minder redzaam maakt, omdat ze onvoldoende rekening houdt met verschillen in het doenvermogen van burgers.

Bron: Weten is nog geen doen: een realistisch perspectief op redzaamheid (2017)

2. Wettelijke context

In 2015 is de Wet stelsel openbare bibliotheken (Wsob) in werking getreden. Deze wet regelt de taakverdeling tussen Rijk, provincie en gemeente en geeft vorm aan een landelijk stelsel van bibliotheken alsmede de digitale bibliotheek. Er zijn 5 kernfuncties geformuleerd:

- Ter beschikking stellen van kennis en informatie
- Bieden van mogelijkheden tot ontwikkeling en educatie
- Bevorderen van lezen en laten kennismaken met literatuur
- Organiseren van ontmoeting en debat
- Laten kennis maken met kunst en cultuur

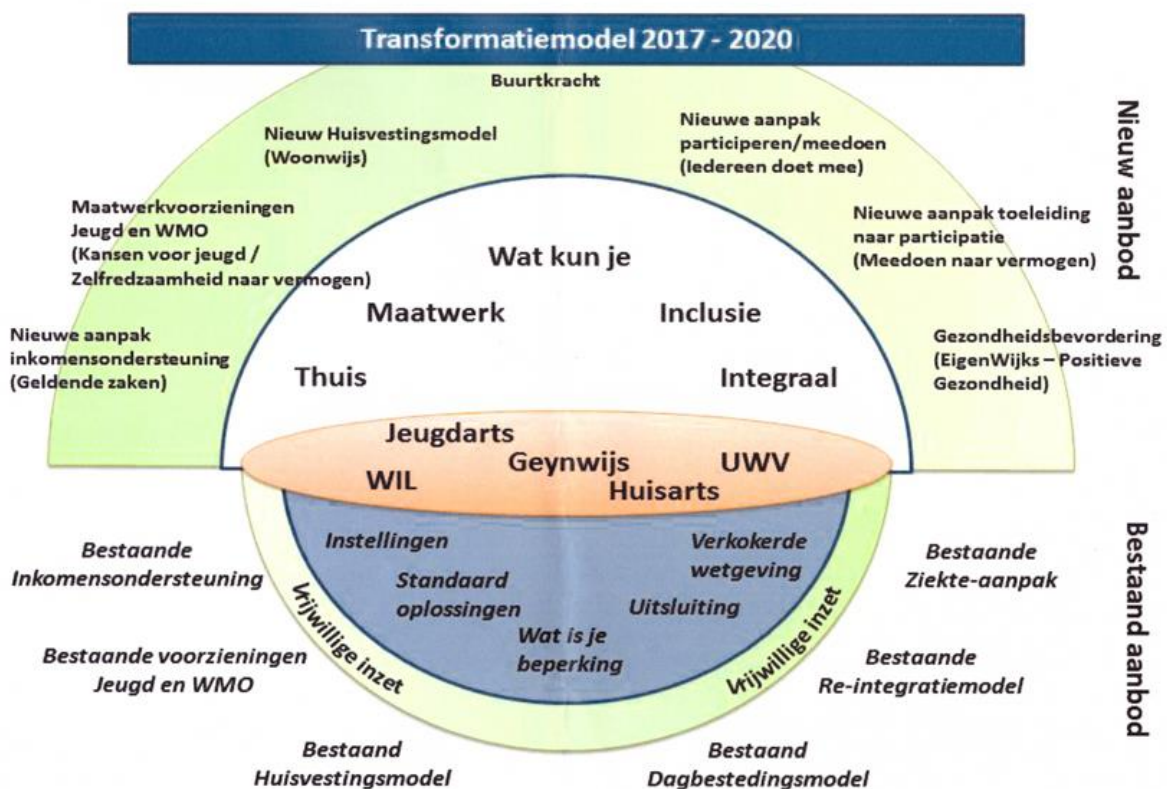
Binnen de wet heeft de Koninklijke Bibliotheek (KB) de opdracht om de digitale bibliotheek vorm en inhoud te geven. De rol van de provincie is marginaal benoemd. De provincie Utrecht ondersteunt het regionale netwerk waartoe ook De tweede verdieping behoort. In de nota 'Samen bouwen aan de maatschappelijke bibliotheek; Bibliotheekvisie provincie Utrecht 2017 en verder' (april 2017) beschrijft de provincie Utrecht haar visie voor de komende jaren. De tweede verdieping maakt deel uit van het provinciale samenwerkingsverband en ondersteunt deze nota daar waar deze visie aansluit bij de lokale behoefte van de stad Nieuwegein.

De provincie ziet de bibliotheek als een betrouwbare partner voor overheden en andere publieke spelers. De bibliotheek staat als geen ander dicht bij de burgers en dus in het hart van de maatschappij. Bibliotheken en gemeenten kunnen samen optrekken bij het aanpakken van maatschappelijke opgaven. Gemeenten die de bibliotheek op die manier positioneren kunnen nog meer plezier van de organisatie hebben en kunnen ook een hoger maatschappelijk rendement verwachten.

Bron: Samen bouwen aan de maatschappelijke bibliotheek (april 2017)

De kracht van de wet is dat de invulling van het lokale bibliotheekprogramma wordt overgelaten aan de lokale partners.

De gemeente Nieuwegein ziet zich gesteld voor grote sociaal-maatschappelijke opgaven en heeft haar ambities op dit terrein vastgesteld in de Transformatieagenda Sociaal Domein 2017 – 2020. In onderstaand model is de inhoud hiervan samengevat.



Transformatiemodel gemeente Nieuwegein 2017 - 2020

De tweede verdieping ziet reële mogelijkheden om een constructieve bijdrage te leveren aan lokale vraagstukken op een aantal levensdomeinen van de Transformatieagenda, met name:

- Gezondheid
- Zelfredzaamheid
- Participatie
- Opvoeden en opgroeien
- Inkomensondersteuning

Deze thema's worden in meer of mindere mate al bediend in het huidige aanbod van De tweede verdieping. Door deze thema's nadrukkelijker te verankeren in onze beleidskoers en logisch te ondersteunen vanuit onze bedrijfsprocessen wordt de synergie met de gemeentelijke transformatieagenda vergroot.

3. Professionele context

Bovengenoemde ontwikkelingen laten haast vanzelf de nieuwe rol van een brede bibliotheek in het lokale sociaal domein zien. De tweede verdieping vindt deze ontwikkelingen wezenlijk bij het opstellen van haar nieuwe meerjarige beleidsplan (2018-2022). De publieke meerwaarde en kwaliteit van dienstverlening in de nieuwe rol van De tweede verdieping komen op basis van professionele uitgangspunten tot stand. In het Public Library Manifesto (Unesco, 1994) staan de professionele kernwaarden van de openbare bibliotheek verwoord. Deze kernwaarden zijn in onze kenniseconomie niet alleen actueel, maar haast urgent te noemen in de context van de huidige samenleving.

Freedom, prosperity and the development of society and of individuals are fundamental human values. They will only be attained through the ability of well-informed citizens to exercise their democratic rights and to play an active role in society. Constructive participation and the development of democracy depend on satisfactory education as well as on free and unlimited access to knowledge, thought, culture and information.

The public library, the local gateway to knowledge, provides a basic condition for lifelong learning, independent decision-making and cultural development of the individual and social groups.

Bron: Unesco Public Library Manifesto (1994)

De kern van de openbare bibliotheek is dus niet wezenlijk veranderd, maar de context waarbinnen zij opereert is geheel anders dan in 1994. De maatschappelijke transitie, de participatiesamenleving, de terugtrekkende overheid en daarmee de decentralisatie van (zorg)taken verlangen van gemeenten om op zoek te gaan naar nieuwe mogelijkheden, kansen en oplossingen voor hun inwoners.

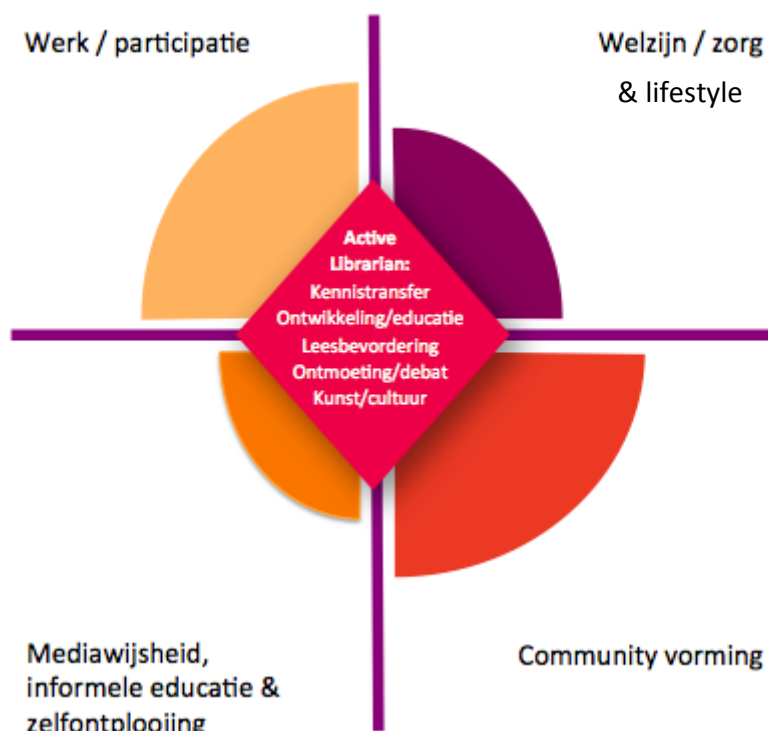
Voor De tweede verdieping zijn deze ontwikkelingen aanleiding om opnieuw scherp te stellen hoe zij optimaal haar rol in de lokale samenleving kan vervullen. We (her)positioneren ons steeds optimaal gelet op maatschappelijke veranderingen, maar met behoud van eigenheid en identiteit. Als De tweede verdieping omarmen we daarbij het gedachtegoed van de Bredebieb-

beweging en willen we rolvast een bijdrage leveren op een breed maatschappelijk terrein. Ook in het voorgaande beleidsplan 'Stap naar de toekomst; bibliotheek 3.0 - Beleidsvisie 2014 - 2017' waren de pijlers reeds gericht op stimuleren, versterken, verbinden van kennisverwerving, zelfredzaamheid en zelfontplooiing van de inwoners van Nieuwegein.

In de afgelopen jaren waren de belangrijkste pijlers van het beleid van De tweede verdieping:

1. Het stimuleren van participatie door het beschikbaar stellen van informatie en kennis;
2. Het lezen leuker maken door het bieden van een aantrekkelijk activiteitenprogramma om Nieuwegeiners te betrekken bij boeken, lezen, taal en cultuur en hiermee in de wijken aanwezig te zijn;
3. Het bieden van gezondheidsinformatie, de samenwerking daarbij en het programma daar omheen.

In de komende jaren willen we invulling geven aan het bibliotheekwerk vanuit de Bredebieb-mix (zie onderstaand schema) en vanuit maatschappelijke en lokale vraagstukken. Op de meerjarige agenda staat niet alleen het komen tot duurzame communities, maar ook interactieve informatieverwerving door bijvoorbeeld activiteiten, vaardigheden, debat en discussies over actuele thema's. Het bibliotheekprogramma biedt daarnaast ondersteuning aan statushouders, vrijwilligersinitiatieven en inwoners die hun taal- en leesvaardigheden willen ontwikkelen.



Schema Bredebieb-mix

4. De tweede verdieping 2018 - 2022

Nieuwe maatschappelijke vraagstukken vragen om een check op de missie, visie en strategie van de organisatie. Enerzijds kan het niet zo zijn dat een andere beleidskoers tornt aan de identiteit of kernopdracht van de organisatie. Anderzijds kan het wel nodig zijn om de 'hoe' vraag met andere oplossingen of werkwijzen te beantwoorden.

De missie van De tweede verdieping is: “De bibliotheek bevordert vrij verkeer van informatie en is een centrum voor educatie, informatie, kennis en cultuur”. In onze visie wordt de missie gerealiseerd door telkens over de band van actuele maatschappelijke thema's ingang te vinden bij een zo breed mogelijk, lokaal publiek voor de waarden waar wij voor staan. In deze tijd van infobesitas wil de bibliotheek bijdragen aan de democratische waarden. Ons 'unique selling point' is een waardenvrije plek met betrouwbare, objectieve publieke informatie vanuit een onafhankelijke positie.

In het huidige tijdsgewricht spelen belangrijke thema's zich bij uitstek af binnen het sociaal domein. Cultuurbeleving, informatieverwerving, geletterdheid en leesplezier zijn hierbij fundamentele waarden voor maatschappelijk welzijn en succes.



De kernwaarden van De tweede verdieping

De bibliotheek staat, als geen ander, dicht bij de mensen in het hart van de samenleving. Het is een waardenvrije plaats, veilig en betrouwbaar. Samenwerking, netwerkvorming en partnerschap zijn onmisbaar. Horizontale samenwerking op het gebied van zorg, onderwijs, welzijn en de gemeentelijke organisatie is noodzakelijk om tot maximaal succes te komen. Dit uitgangspunt komt terug in de Transformatieagenda Sociaal Domein 2017 - 2020 en de cultuurvisie van de gemeente.

Om relevant te zijn in een branche overstijgend beleidsterrein als het sociaal domein zien wij samenwerking en netwerkvorming als een van de belangrijkste succesfactoren. Geïnspireerd door de genoemde gemeentelijke visies ontwikkelen we drie nieuwe pijlers voor de programmering:

1. Persoonlijke ontwikkeling en zelfredzaamheid (Een leven lang leren)
2. Lezen en cultuur (Taal, media en leesplezier)
3. Informatie en meningsvorming (Debat en ontmoeting)

Om deze kernopdracht te kunnen uitvoeren zijn een aantal uitgangspunten van belang:

1. Een solide ankerpunt als uitgangspunt;
2. Voldoende financiële middelen voor het in stand houden van de basis van de bibliotheek, bestaande uit goede huisvesting, basiscollectie materialen, ICT infrastructuur en het kernteam van 13,7 fte met haar unieke competenties;
3. Bereidheid tot samenwerking van de partners in het sociaal domein;
4. Duidelijke afbakening van trajecten en projecten, helder opdrachtgeverschap, middelen en concrete doelen;
5. Afgestemd op de lokale behoefte van de inwoners en stakeholders.

5. Concretisering van beleid

Met deze strategie is De tweede verdieping een toolkit voor de Nieuwegeiners waaruit alle inwoners een keuze kunnen maken om hun dagelijks leven te ondersteunen, inspireren en/of verrijken. De diensten en producten in de toolkit worden bij voorkeur gerealiseerd in samenwerking met derden, in co-creatie met bewoners en voorzien in een behoefte. Daarnaast zijn de activiteiten leuk, leerzaam, inspirerend en gericht op het verbinden en verrijken van het dagelijks leven.

Onze ambitie is om hierbij te streven naar het vormen van duurzame communities. De bibliotheek als 'Third Place': een plek waar alle inwoners zich welkom voelen, waar altijd iets te doen is en waar je andere mensen ontmoet. De koppeling van digitale dienstverlening en excellente klantcommunicatie in combinatie met fysieke activiteiten is hierbij een kritische succesfactor.

Voorbeelden van programma's in deze toolkit voor Nieuwegeiners zijn:

1. Programma Positieve gezondheid
2. Programma Geldwijs
3. Programma Opvoeden en opgroeien
4. Programma Taal- en mediavaardigheden
5. Programma (Laag)geletterdheid en leesplezier
6. Programma Mediawijsheid en gamification
7. Programma Cultuur en literatuur

Bij het uitwerken van de nieuwe beleidskoers is een aantal gesprekken gevoerd met adviserende beleidsambtenaren uit verschillende beleidsterreinen en levensdomeinen van de gemeente. Uit deze gesprekken blijkt dat De tweede verdieping gezien wordt als een flexibele en deskundige

organisatie. Niet altijd werd duidelijk wat de bibliotheek aan professionele diensten kan leveren. De gesprekken hebben beter zicht gegeven op de potentiële meerwaarde van De tweede verdieping in partnerschap met de gemeente binnen het sociaal domein. De uitkomsten van deze gesprekken liggen mede ten grondslag aan de nieuwe visie en de invulling van nieuwe programma's en activiteiten.

Binnen elke programmalijn zijn er dan ook belangrijke thema's uit het sociaal domein terug te vinden waar De tweede verdieping een bijdrage aan kan leveren. Programma's als Brede Toegang, kansen voor de jeugd, gezondheid, participatie & zelfredzaamheid en persoonlijke ontwikkeling zijn leidend in de gezamenlijke programmering. Om de horizontale samenhang te verbeelden wordt een matrix opgesteld die zichtbaar maakt aan welke programma's gewerkt wordt.

6. Andere rol; anders organiseren

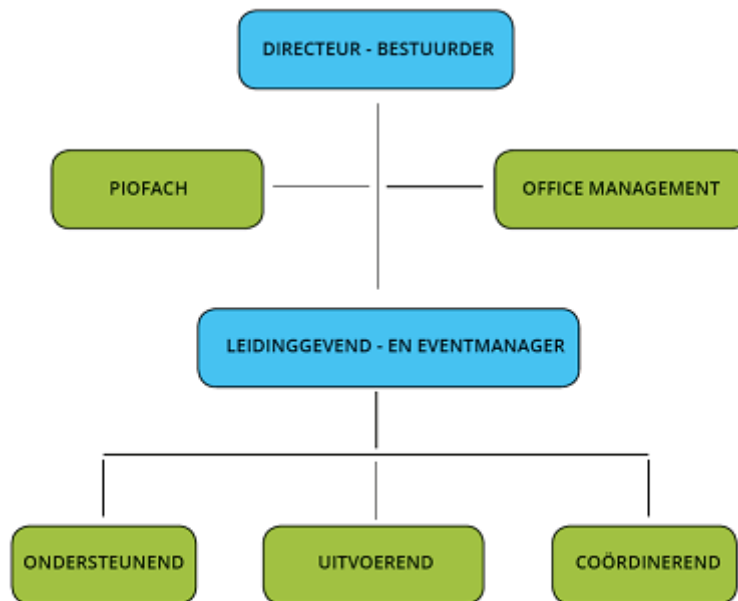
Een andere, maatschappelijke rol voor De tweede verdieping vereist een slagvaardige, deskundige en flexibele organisatie, zodat horizontale samenwerkingsvormen tot stand komen. Nieuwe werkvormen als co-creatie geven de bibliotheek een breed draagvlak en zorgen voor het bereiken van nieuwe doelgroepen. In de bibliotheek van de toekomst zijn vrijwilligers een onontbeerlijke factor. De beste dienstverlening komt tot stand in co-creatie met vrijwilligers.

Behoeftte gestuurde dienstverlening heeft pas echt draagvlak als de gebruikers nauw betrokken zijn bij de totstandkoming van diensten. Het verbinden van mensen met kennis en met elkaar leidt tot (publieke) meerwaarde. Gezamenlijk over de eigen grenzen heen kijken, waarbij het niet meer over de individuele identiteit gaat, maar om de vraag wat je gezamenlijk kan bijdragen aan de lokale samenleving.

We vinden een beperkte herschikking van de organisatie en werkwijze nodig om optimaal onze samenwerkende rol te vervullen binnen het sociaal domein. De eerste aanzet hiervoor is gegeven in de analyse van de bedrijfsprocessen (juni 2016). Met deze aanbevelingen in de hand is de reorganisatie organisch gestart. Tevens willen we vrijwillige inzet vast onderdeel laten uitmaken van ons dienstenaanbod. Dit vergt een aanpassing van de plaats van vrijwilligers in de organisatie. Door bovendien thema's uit de gemeentelijke Transformatieagenda (gezondheid, zelfredzaamheid, participatie, opvoeden/opgroeien) logisch te ondersteunen vanuit onze bedrijfsprocessen wordt de synergie met de gemeentelijke organisatie vergroot.

In 2017 krijgt dit alles zijn beslag in een kleine, platte, vakkundige, slagvaardige en innovatieve bibliotheek. In plaats van met taakomschrijvingen werken we met rollen die goed teruggrijpen op de talenten van personeel. Het werken met rollen past beter bij een flexibele organisatie.

Behoud van slagkracht en flexibiliteit van de organisatie is essentieel in deze tijd van snelle (digitale) ontwikkelingen, rondom thema's als Internet of Things, 21st century skills en gamification. In plaats van taakgerichte inzet van vrijwilligers gaan we naar horizontale samenwerking en kennisdeling. Een compact reorganisatieplan met deze strekking is inmiddels opgesteld.



Nieuwe organisatiestructuur met rollen

De keuze voor werken in partnerschap betekent dat je niet in je eentje kunt bepalen langs welke weg je je doelstellingen behaalt. Immers, de resultaten zullen een product vanuit samenwerking zijn. Soms zelfs zal een voor De tweede verdieping suboptimale keuze toch worden gemaakt omdat het voor het gezamenlijke resultaat beter is. Dat is prima, maar mag er niet toe leiden dat je vervreemdt van je kernwaarden en kernopdracht. Bij deze benadering past dat we de 'stip aan de horizon' (concrete eindproducten waar je naartoe werkt) inruilen voor een 'anker': werken vanuit je identiteit en kernopdracht.



Werken vanuit eigen identiteit en kernopdracht

7. Toekomstbestendig: innovatie en ontwikkeling

De tweede verdieping heeft in de afgelopen jaren een succesvolle innovatieve transformatie ondergaan. De lokale maatschappelijke vraagstukken geven nu aan dat De tweede verdieping de volgende slag maakt naar een nieuwe rol in het sociale domein. Hierdoor wordt de bibliotheek niet alleen relevanter, maar ook sterker en toekomstbestendig.

De tweede verdieping staat middenin de lokale samenleving en is - met haar functies in de buurtpleinen en samenwerking met scholen - dicht bij de mensen in de buurt. De nieuwe rol van De tweede verdieping in een breed maatschappelijk perspectief maakt dat er in de toekomst nieuwe doelgroepen bereikt kunnen worden door behoefte gestuurde programmering te ontwikkelen in de buurtpleinen.

De bibliotheek in het Stadhuis wil een 'Third Place' zijn: een plek waar alle inwoners zich welkom voelen, waar altijd iets te doen is en waar je andere mensen ontmoet. Een waardenvrije, claimvrije en veilige plek waar men kan ontspannen, studeren of werken. Thema's als Internet of Things, 21st century skills en gamification zijn hierbij belangrijke thema's binnen het concept van de brede bibliotheek.

8. Het Stadhuis als merk

Nieuwegein streeft naar een levendige binnenstad. Daarbij hoort een levendig atrium in het Stadhuis. De partners in het Stadhuis hebben een nieuw dienstverleningsconcept ontwikkeld waarbij de Nieuwegeiner een meer samenhangend programma aangeboden krijgt dat aansluit bij zijn behoefte. De filosofie (en inrichting) achter het nieuwe concept is een persoonlijke sfeer, comfortabel, veelzijdig en inspirerend. Persoonlijk omdat het Stadhuis de plek in Nieuwegein moet zijn waar iedereen graag komt, waar altijd wat te doen is en waar empowerment van mensen in de breedste zin van het woord voorop staat. Het is een 'Third Place' waaraan door ontmoeting betekenis wordt gegeven. Daarnaast staat persoonlijke ontwikkeling, verbinden en verrijken van het persoonlijk leven voorop. Mensen van verschillende achtergronden en leeftijdsgroepen voelen zich welkom en kunnen hun eigen plek vinden in het Stadhuis.

Dit concept staat nog in de kinderschoenen en dient de komende jaren nader ingevuld te worden. De basis wordt gevormd door publieke dienstverlening van alle partners. In de huisvesting wordt gekeken naar openbaarheid van functies. Dit publieke karakter van diensten is uitgangspunt voor de plek die zij innemen in het Stadhuis. In het najaar van 2017 neemt de gemeenteraad een besluit over het gezamenlijke voorstel voor een levendig atrium in het Stadhuis.

Deze innovatieve ontwikkeling zal grote gevolgen hebben voor De tweede verdieping. Niet alleen wordt er invulling gegeven aan een brede maatschappelijke rol in de lokale samenleving, maar ook gaat de organisatie op in een groter geheel. Alhoewel wij vertrouwen hebben in deze nieuwe rol en toekomst zijn de gevolgen voor de organisatie, dienstverlening en bedrijfsvoering nog niet te overzien. Deze gevolgen worden momenteel in kaart gebracht en – daar waar mogelijk - meegenomen in het eindrapport. Wij zijn ervan overtuigd dat alleen een integrale samenwerking de problematiek en behoefte van de lokale samenleving kan oplossen. Dit zal de relevantie van de bibliotheek niet alleen behouden, maar ook versterken.

9. Externe partners

Begin 2017 is in samenwerking met externe partners de Media Makerspace van de bibliotheek gestart. Dit is een innovatief platform waarbij mensen in aanraking komen met nieuwe technische ontwikkelingen, nieuwe media en mediawijsheid. Deze Media Makerspace is gericht op het spelenderwijs overbrengen van digitale vaardigheden en 21st century skills, voor en door jong en oud. We streven ernaar om samen met lokale partners Nieuwegein op de kaart te zetten, in beeld, woord, persoonlijke contacten en ontmoetingen. De Media Makerspace zal hierin een belangrijke rol vervullen.

In samenwerking met het basisonderwijs en het Anna van Rijncollege wordt er jaarlijks een passend dienstenaanbod voor leerlingen ontwikkeld. Ook hierin krijgt de Media Makerspace een belangrijke rol.

De bibliotheek beschikt over een unieke lokale infrastructuur voor digitale informatievoorziening met beeldschermen in de centrale bibliotheek in het stadscentrum, op 4 buurtpleinen, in 2 gezondheidscentra en in de Stadswinkel. Dit stadsinformatiesysteem LocalConnect zal in de komende jaren verder uitgebreid worden.

10. Financieel beleid

De afname van de klassieke uitleenfunctie zet zich onverkort voort. De aantallen leden en uitleningen, en hiermee de inkomsten van de bibliotheek, blijven teruglopen. En dit terwijl het grootste deel van de budgetten wordt opgeslokt door de uitleenfunctie. Ook heeft de afgelopen beleidsperiode uitgewezen dat, ten gevolge van een krimpende lezersmarkt, de contributie-gelden blijven dalen. Eenmalige kaartverkoop bij de vele activiteiten kunnen dit inkomensverlies niet dekken.

Vanuit ondernemerschap zijn eenmalige inkomsten verworven door middel van verhuur van ruimte, detachering van expertise en verwerven van innovatiesubsidies. Hieruit kunnen echter geen structurele kosten gedekt worden. Dit maakt De tweede verdieping kwetsbaar. De nieuwe visie is op zichzelf geen antwoord op de vraag naar alternatieve structurele financiering. Het spreekt voor zich dat bij het vernieuwde aanbod van producten en diensten een maximale inspanning wordt gepleegd om 'nieuw voor oud' in te ruilen, maar daarmee is geen oplossing gevonden voor de structureel teruglopende financiering en inkomsten. Het ontwikkelen van diensten voor minder daadkrachtige doelgroepen vraagt ook om nieuwe financieringsmogelijkheden.

De (herpositionering van de) brede bibliotheek in een nieuw perspectief speelt zich af in een complex werkveld waarbij snelle ontwikkelingen en nieuwe vraagstukken vragen om nieuwe wijze van samenwerken en doelrealisatie.

Wij hebben vertrouwen in de toekomst en in de betaalbaarheid van de toekomst. In nauwe samenwerking met de gemeente kunnen we tot een mooie invulling komen om nieuwe kansen en oplossingen te bieden voor alle Nieuwegeiners. Op deze wijze draagt bibliotheek De tweede verdieping bij aan de maatschappelijke opgave waar we met elkaar voor staan.