

denieuwebibliotheek

Jaarverslag 2016

	Pagina
Voorwoord	2
Hoogtepunten	3
Resultaten	5
Stad, Buiten, Haven en Poort	8
Educatie	9
Informatienetwerk	10
Organisatie	12
Financiën	14
Raad van Toezicht	15
Colofon	17

1 juni 2017

denieuwebibliotheek

Voorwoord

De bibliotheek in Almere is een maatschappelijke onderneming die er voor iedere inwoner is. De Raad van Toezicht prijst zich gelukkig dat vanuit deze visie door leiding en medewerkers voortreffelijke prestaties zijn geleverd. Een belangrijke opdracht van de bibliotheek is bij te dragen aan de nieuwe kennis- en informatiesamenleving. En wel op een zodanige manier dat via het stimuleren, ondersteunen, faciliteren en toerusten van burgers allen mee kunnen doen in- en bijdragen aan de moderne stedelijke samenleving.

Na de in 2012 door de gemeentelijke bezuinigingen noodzakelijke reorganisatie werd een nieuwe strategie 2013-2016 ('Deuren Open') geformuleerd; de ontwikkeling naar een fysiek en digitaal informatieknoppunt werd ingezet en de maatschappelijke waarde die de bibliotheek aan de Almeerse samenleving kan geven is duidelijk in beeld gebracht.

Veranderingen op economisch, technologisch en maatschappelijk gebied gaan echter zo snel dat ook voor de bibliotheek opnieuw nieuwe antwoorden nodig zijn. Met het werken aan een nieuwe strategie ('Verder') is een veranderingstraject in gang gezet om de betekenis van de bibliotheek voor de stad te vergroten en nog sterker dan voorheen, in te zetten op participatie en zelfredzaamheid van alle Almeerders.

Dit jaarverslag laat activiteiten zien die kort geleden nog onbekend waren, zoals lasergamen tussen de boekenkasten, de Voorleesexpress en Biblyo. Maar niet vergeten: klantonderzoeken onder de klassieke bibliotheekbezoekers lieten ook in 2016 voor onze bibliotheek heel mooie scores zien.

De nieuwe strategie maakt ook veranderingen in de organisatiestructuur- en cultuur nodig. Er is gestart met een reorganisatie van het management. De ondernemingsraad heeft een kritische maar constructieve inbreng gehad.

Tot slot signaleert de Raad van Toezicht dat de bibliotheek nadrukkelijk participant wil zijn in de Almeerse samenleving. Er zijn veelvuldig contacten met andere maatschappelijke organisaties en er is een goede relatie met de gemeente. En dat is positief: het succes van de bibliotheek is in hoge mate afhankelijk van de verbindingen die ze teweeg brengt met en tussen de mensen en de lokale gemeenschap en de lokale overheid.

2016 was een goed jaar: organisatie op orde, financiën onder controle en een goed maatschappelijk rendement.

Cees de Cloe, voorzitter Raad van Toezicht
Almere, april 2017

denieuwebibliotheek

Hoogtepunten

Opening Corrosia

Op zaterdag 13 februari vond de feestelijke opening plaats van het vernieuwde Corrosia. Burgemeester Franc Weerwind opende het vernieuwde gebouw officieel om 19.30 uur. Daarnaast was het gebouw van 12.00 uur tot 24.00 uur geopend en was er van alles te doen en te beleven voor jong en oud met muziek, optredens, eten, literatuur, beeldende kunst en performances. De nieuwe bibliotheek, Corrosia Theater, Expo & Film, De Schoor Welzijnswerk Almere, het gebiedskantoor Almere Haven en het gloednieuwe Triade Café zijn de (deels) nieuwe bewoners van deze hotspot op de Markt in Almere Haven.

Expositie van Astrid H. Roemer

Op woensdag 25 mei opende burgemeester Franc Weerwind een bijzondere expositie in bibliotheek Stad: Roemers drieling. De tentoonstelling is genoemd naar de trilogie van Astrid H. Roemer, een literaire verbeelding van een tribunaal dat nooit heeft plaatsgevonden: de berechting van de daders van de Decembermoorden in Suriname. Speciaal voor deze tentoonstelling waren kunstenaars uitgenodigd die zich lieten inspireren door deze trilogie. Er was werk te zien van Marlene Dumas, Esiri Erheriene-Essi, Fabrice Hund, Iris Kensmil en Wendela de Vries. Naast deze werken werden recente gedichten van Astrid Roemer getoond. Aansluitend op de opening door burgemeester Franc Weerwind werd in de nieuwe zaal de documentaire 'De wereld heeft gezicht verloren' van Cindy Kerseborn vertoond.

Lasergamen tussen de boekenkasten

Voor game-minnend Almere bedacht de nieuwe bibliotheek iets verrassends en nieuws. Op zaterdag 15 oktober organiseerden wij van 19.00 tot 23.00 uur een e-sports event in bibliotheek Stad. Waarom in de bibliotheek? We wilden hiermee laten zien dat de bibliotheek meer is dan alleen een boeken-uitleen-paleis en een plek om fijn te studeren en te werken. En met het groeiende fenomeen e-sports besteden wij aandacht aan deze nieuwe ontwikkeling. De avond werd afgetrapt door de Almeerse gamification-expert en ondernemer Horst Streck. Hij schreef het boek 'Gamification, de kracht van beleving' en vertelde over de mogelijkheden op het gebied van gamification. Daarna startte de lasergame-competitie. Er deden twintig teams van vijf mensen mee. Was je niet van het rennen of van het kruipen onder boekenkasten door? Dan kon je je opgeven voor een FIFA 17 (toen nét uit!) competitie op Playstation 4. Deze werd gespeeld op een groot scherm in het nieuwscafé. Er deden twintig fanatieke voetballers mee.

VoorleesExpress van start

In oktober ging de VoorleesExpress in Almere van start. De eerst acht gezinnen meldden zich aan. De VoorleesExpress stimuleert de taalontwikkeling van kinderen en zorgt ervoor dat het hele gezin in aanraking komt met taal in al zijn facetten: lezen, luisteren en praten over verhalen. Ouders worden daarmee in staat gesteld de taalontwikkeling van hun kinderen te stimuleren – op hun eigen manier. Twintig weken lang bezoekt een voorlezer de gezinnen met kinderen van twee tot en met acht jaar. Dit zijn vooral kinderen die moeite hebben met de Nederlandse taal en opgroeien in een thuisomgeving waar weinig aandacht wordt besteed aan taal. De VoorleesExpress is vooral heel praktisch van aard. Zo introduceert de voorlezer een dagelijks voorleesritueel en krijgen ouders handige tips om het voorlezen zelf over te nemen en boeken een blijvende plek te geven in hun gezin. Daarnaast versterkt de VoorleesExpress de samenwerking tussen school en ouders. Zo nemen ouders en school samen de verantwoordelijkheid voor de ontwikkeling van kinderen, waarbij ze elkaar ondersteunen én versterken.

Social wifi

Elk jaar krijgen wij veel bezoekers in ons pand. Al deze bezoekers mogen gratis gebruik maken van ons WiFi netwerk. In november 2016 introduceerde de nieuwe bibliotheek SOWIFI. Onze klanten kunnen nog steeds gebruikmaken van gratis wifi, maar voordat zij inloggen op ons netwerk, worden ze omgeleid naar een social inlogpagina. Daar kunnen klanten met Facebook, Twitter, Instagram of e-mail inloggen óf alles overslaan en direct online gaan. Klanten hebben dus altijd een opt-out. Met een social media login verzamelen wij basisgegevens van klanten. Het is eigenlijk hetzelfde als wanneer je met je Facebookaccount op andere websites inlogt. Op deze manier kunnen wij beter zien wat voor mensen onze bibliotheek bezoeken.

denieuwebibliotheek

Biblyo – de nieuwe bibliotheek blogt

Sinds juni 2016 schrijven bibliothecarissen blogs onder de titel Biblyo. Daarbij komen uiteenlopende onderwerpen aan bod die te maken hebben met film&muziek, literatuur&cultuur, tech en lifestyle. En uiteraard is er altijd een link met wat er in de bibliotheek te lenen, te lezen, te bekijken en te beleven valt!

In 2016 bezochten al ruim 50.000 mensen de site. Per dag was dat een gemiddelde van 260. Vooral vanaf november zat hier een flinke stijging in. De Week van de Mediawijsheid in november was daarin de grootste trekker. Aan het begin van die week publiceerde Biblyo een blog over eeuwenoude gangen onder de bibliotheek die bij toeval waren ontdekt. Heel erg leuk, maar natuurlijk een verzinsel. De boodschap van het artikel: is dat wat je leest op internet of op sociale media ook echt waar? Check de feiten! Het heeft enorm veel reacties opgeroepen, veel media-aandacht opgeleverd en het heeft Biblyo flink onder de aandacht gebracht. In november alleen al bezochten ruim 28.000 mensen Biblyo.

5 miljoenste bezoeker!

Op maandag 1 februari 2016 om 15.35 uur verwelkomden wij vijf miljoenste bezoeker sinds de opening van de nieuwe bibliotheek aan het Stadhuisplein in 2010.

Wethouder Frits Huis en Chris Wiersma, directeur van de bibliotheek, waren aanwezig om deze zeer verraste bezoeker in het zonnetje te zetten: mevrouw Sharony van Dort. Zij kreeg een cadeaubon voor een high tea voor twee personen in het nieuwscafé, twee vrijkaartjes voor een (film)voorstelling in de nieuwe zaal, het boek over de bouw van de nieuwe bibliotheek en natuurlijk een bos bloemen.

denieuwebibliotheek

Resultaten

De nieuwe bibliotheek 2016 in cijfers

	2015	2016	stijging/daling
Bezoekers bibliotheken	1.113.057	1.122.573	0,9%
Bezoekers website	452.515	458.808	1,4%
Totaal	1.565.572	1.581.381	1,0%
Uitleningen bibliotheken	1.211.084	1.150.805	-5,0%
Uitleningen De Bibliotheek op school	224.579	266.938	18,9%
Leners	66.077	64.961	-1,7%

E-books

De uitleningen in de bibliotheken daalden, net als vorig jaar. Daartegenover stond wederom een flinke stijging in uitleningen door de Bibliotheek op school (dBos). De invoering van de Bibliotheek op school werpt duidelijk vruchten af. De opkomst van het e-book speelt ons parten qua uitleningen. Steeds meer mensen lezen e-books, en zij doen dat steeds vaker via de bibliotheek. Met diverse marketingcampagnes is daar, landelijk en lokaal, hard aan gewerkt. We zien in 2016 dan ook een duidelijke stijging in het lenen van e-books via de landelijke portal bibliotheek.nl. In 2015 leenden 15.444 leden van de nieuwe bibliotheek e-books, in 2016 waren dit er al 31.925. Wederom een verdubbeling, net als in 2014 en 2015. Kijkend naar de leeftijd van de leners die e-books lezen: de grootste groep e-books leners is tussen de 51 en 60 jaar. Deze groep leent ook de meeste boeken per account. Vanaf 30 jaar worden er meer e-books geleend, de jongere mensen lezen duidelijk minder e-books.

De 'vijfde' bibliotheek

De website, onze 'vijfde bibliotheek', liet net als voorgaande jaren een stijging zien in het aantal bezoekers. Het digital lab team heeft met hun vernieuwde content strategie een boost gegeven aan de vernieuwde website en aan haar digitale bezoekers. Niet alleen door de introductie van een YouTube-kanaal, Biblyo en de aanwezigheid op Instagram, naast Facebook en Twitter, maar ook door het nauwe contact met een speciaal hiervoor opgerichte 'innovators' klantgroep die regelmatig bevroegd wordt over de doorgevoerde vernieuwingen. Daarbij wordt er ook goed gekeken naar de combinatie tussen fysiek en online bezoek.

Klantonderzoeken

De nieuwe bibliotheek voert meerdere keren per jaar en op verschillende manieren klantonderzoek uit. Belangrijkste insteek hiervan: contacten onderhouden met onze klanten en kunnen inspelen op hun behoeftes en wensen. En natuurlijk onze dienstverlening steeds blijven verbeteren. Klantonderzoek organiseren wij op drie manieren.

1. Biebpanel

Via BiebPanel, het online klantenpanel van de bibliotheek, kunnen bibliotheekleden en -bezoekers hun mening geven over allerlei zaken die spelen bij hun bibliotheek, zoals de collectie, de inrichting, dienstverlening en activiteiten.

In 2016 hebben er vier BiebPanel onderzoeken plaatsgevonden. Leden van de nieuwe bibliotheek hebben hun mening gegeven over Klanttevredenheid, Collectie en informatiefunctie, Toekomst en Personeel.

Klanttevredenheid

De overall waardering voor de nieuwe bibliotheek is hoog en ook hoger dan het landelijke gemiddelde: de NPS (Net Promotor Score, gebaseerd op de vraag: ik beveel de nieuwe bibliotheek aan, beantwoord met een cijfer tussen de 0 en de 10) van de nieuwe bibliotheek is 44, het totale panel heeft een NPS van 28. Normaal gesproken varieert een NPS tussen de -100 en +100. Alles boven de 0 is goed, een score van 44 wordt als zeer goed gezien. De bibliotheek doet het op de meeste

de nieuwe bibliotheek

aspecten van de dienstverlening zeer goed. De top 4 is de openingstijden, de klantvriendelijkheid van de medewerkers, de uitstraling van het gebouw, en de collecties romans en leesboeken en de jeugd- en kinderboeken.

2.1 De collectie wordt goed beoordeeld. Over de vindbaarheid van de materialen is men veel minder tevreden.

Over de collectie jeugd- en kinderboeken en de collectie CD's en DVD's geven relatief weinig mensen een oordeel. Over de collecties romans en leesboeken, jeugd- en kinderboeken, informatieve materialen en CD's en DVD's zijn panelleden in Almere vaker positief dan gemiddeld in het totale Panel. Over de vindbaarheid van materialen is men in Almere juist minder tevreden.



"Hoe tevreden of ontevreden bent u over deze aspecten met betrekking tot de collectie van uw bibliotheek?"
% (Zeer) tevreden (gepercenteerd exclusief 'weet niet/geen mening')

BiebPanel meting 1 2016 - de nieuwe bibliotheek

 BiebPanel

15

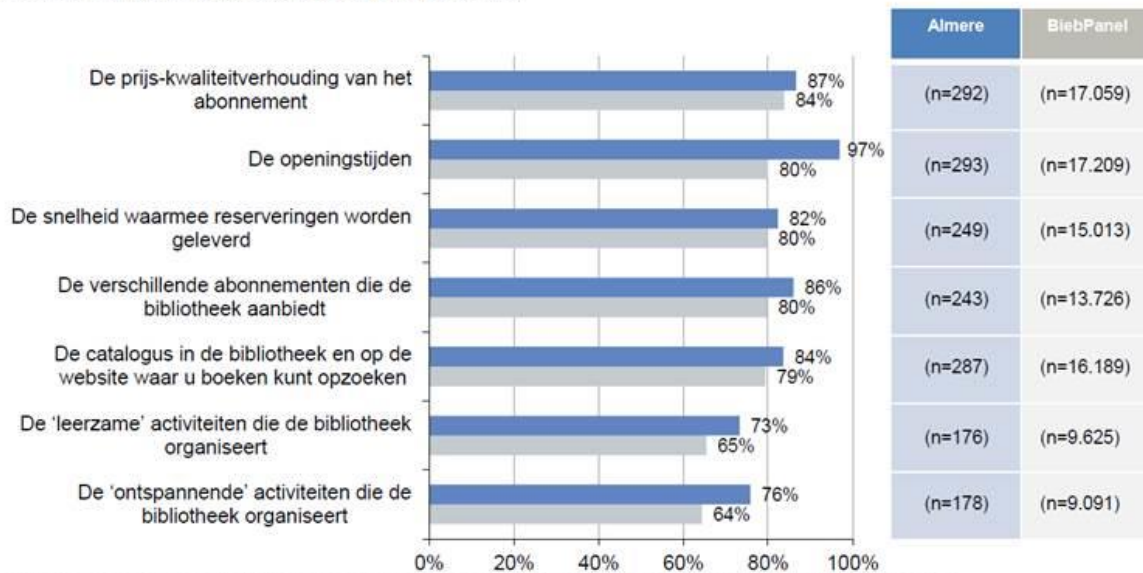
Collectie en informatiefunctie

Panelleden van de nieuwe bibliotheek hechten vooral belang aan informatieve boeken, spannende boeken en literaire romans. De leden zijn redelijk tevreden over de actualiteit van de collectie. Het zoeken van informatie doen panelleden het liefste via de informatieve boeken en tijdschriften en door vragen te stellen aan medewerkers. Digitale informatiebronnen zijn vooral interessant voor jongere leden en hoger opgeleiden.

denieuwebibliotheek

2.4 Panelleden zijn zeer tevreden over de 'service' aspecten. Tevredenheid over activiteiten relatief wat minder, maar nog altijd goed.

Panelleden in Almere zijn zeer tevreden over de openingstijden van de bibliotheek, zowel in de Centrale als in de Overige vestigingen; en ook vaker dan gemiddeld in het totale Panel. Hetzelfde geldt voor de tevredenheid over de verschillende abonnementen die de bibliotheek aanbiedt en de ontspannende en leerzame activiteiten die de bibliotheek organiseert; ook op die aspecten ligt de tevredenheid in Almere hoger dan gemiddeld in het totale Panel.



"Hoe tevreden of ontevreden bent u over deze aspecten met betrekking tot de service van uw bibliotheek?"
% (Zeer) tevreden (gepercenteerd exclusief 'weet niet/geen mening')

BiebPanel meting 1 2016 - de nieuwe bibliotheek



18

Toekomst

Voor leden van de nieuwe bibliotheek hebben boeken ook over tien jaar nog steeds een centrale rol in de bibliotheek. De klant heeft het dan vooral over fysieke boeken maar ook over (een ruim en actueel aanbod van) e-books. Ook digitale diensten zijn voor een deel van de leden essentieel om in de toekomst gebruik te blijven maken van de bibliotheek.

2. Newcom

Sinds 2010 voert de nieuwe bibliotheek in samenwerking met Newcom Research & Consultancy een klanttevredenheid onderzoek uit onder leden van de nieuwe bibliotheek. Newcom heeft gedurende het gehele jaar 2016 een continu klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uitgevoerd. In totaal werden in het afgelopen jaar 26.426 leden van de nieuwe bibliotheek uitgenodigd. Daarvan namen er 1.754 leden deel aan het onderzoek. Dit is een responspercentage van 7%.

Algemene waardering

De nieuwe bibliotheek Almere wordt over het algemeen goed gewaardeerd en nog steeds gezien als klantvriendelijk, professioneel, betrouwbaar en toegankelijk.

Verbeterpunten

Activiteiten van Almere Stad sluiten minder goed aan op jonge bezoekers tot 35 jaar. Ook de algemene tevredenheid en faciliteiten worden slechter beoordeeld onder deze doelgroep. Vindbaarheid is het grootste verbeterpunt voor Almere Stad, terwijl er voor Almere Buiten geen directe prioriteit voor verbetering is.

3. Mystery review

Van 14 oktober tot en met 3 november bezochten mystery shoppers de nieuwe bibliotheek. In Stad waren er zes respondenten, in Buiten vier en in Haven drie. Het uitgangspunt was de Customer Journey van een gericht zoekende klant. Het totale gevoel van gastvrijheid was positief: in Haven 7,6, in Buiten 7,7 en in Stad 9,1. De Net Promoter Score (klantloyaliteit) was ook hoog, in Stad zelfs zeer hoog. De mystery shoppers zouden de bibliotheek zeker aan familie, vrienden en kennissen aanraden.

denieuwebibliotheek

Stad, Buiten, Haven en Poort

Stad

Begin augustus is de vloer in het nieuwscafé en in een van de lokalen van Windesheim Flevoland vervangen. Hiervoor zijn er diverse ruimtes zoals het nieuwscafé en de nieuwe zaal een week lang niet toegankelijk geweest. Een kleine interne verhuizing van boekenkasten hoorde hier ook bij. Onze klanten konden daardoor wel gewoon de boeken en tijdschriften lenen die normaal in en om het nieuwscafé staan.

Drone race

Op woensdag 30 maart tussen 20.00 en 22.00 uur vond er in bibliotheek Stad een heuse drone-race plaats. Een primeur in bibliotheekland! Geïnteresseerden konden vanaf de tweede verdieping de race volgen. Waarom een drone-race in een bibliotheek? Een technologische ontwikkeling zoals een drone heeft wellicht gevolgen voor de toekomst. Ook de toekomst van een bibliotheek. En dat wilden we laten zien.

Buiten

Bibliotheek Buiten breidde in 2016 uit. Door een tussenwand te slopen kwam er meer ruimte voor boeken, studieplekken en werkplekken. De uitbreiding ging niet zonder slag of stoot, want er is veel gesproken over de brandveiligheid. Toen dat opgelost was, kon er wat extra bibliotheek in gebruik genomen worden. De klanten zijn er blij mee.

Haven

Op zaterdag 13 februari opende de bibliotheek officieel haar deuren in het vernieuwde Corrosia, na een 'onofficiële' opening eind 2015. De hele dag waren er activiteiten van alle inwoners van Corrosia: Café Roest, Corrosia Expo, Theater & Film, Buurtcentrum Corrosia en het gebiedskantoor van de gemeente Almere. Veel mensen kwamen een kijkje nemen, luisterden naar een leuk verhaal of knutselden een mooi letterschilderij.

Poort

In oktober vond er in de VIPLounge van bibliotheek Poort een bijzondere lunch plaats: een voorleeslunch. De voorleeskampioen van Almere, Wietske Levinson las tijdens deze lunch voor uit 'Pogingen iets van het leven te maken' van Hendrik Groen. Deze activiteit werd georganiseerd in samenwerking met De Schoor.

Collectie

De omvang van de totale collectie nam ten opzichte van 2015 af met 4,5 %. De uitleenfrequentie - het aantal keren dat een titel gemiddeld uitgeleend wordt in een jaar - was voor Stad 5,4, Haven 5, 2, Buiten 5,6 en voor Poort 2,8. Wat er nu het meest en vaakst geleend wordt? Dvd's, blu ray's, games, (jeugd)strips, boeken over vriendschap & verliefd, prentenboeken, spannende en romantische romans (deze laatste voornamelijk in Stad).

"Tot mijn grote schrik werk ik al 15 jaar in de bieb. Toen ik startte dacht ik dat ik dit een jaartje zou doen totdat ik een andere baan zou vinden. Maar het bleek veel leuker dan gedacht. Maar waarom is het zo leuk?"

De bibliotheek is er voor iedereen! Van jong tot oud en alle culturen. Het is mooi om mee te maken wanneer nieuwe vaders direct vanuit het gemeentehuis doorlopen naar de bibliotheek. Ze ontvangen dan een Boekstart koffertje gevuld met knisperboekjes speciaal voor de allerkleinsten. Daar begint het bieb-avontuur voor velen. Maar we assisteren ook alle nieuwe Nederlanders die moeten inburgeren. We vergeten natuurlijk ook niet de mensen in de categorie 80+ die 'iets meer willen weten' over computers. We zijn er voor de studenten die boeken of databases nodig hebben over een heel specifiek onderwerp voor hun scriptie. En sommige dagen zijn wat zwaarder. Dan helpen we mensen aan informatie over zware onderwerpen zoals boeken over terminale ziektes of zelfs de dood. Je weet van te voren dus nooit hoe je dag eruit zal zien. Wat het voor mij vooral interessant maakt is dat je mensen helpt bij hun ontwikkeling. Je leert bijna dagelijks nog iets van de vragen die de klanten stellen. Er is ooit gezegd: kennis is macht. Wat is er dan mooier dan een baan waarin je kennis kunt doorgeven aan anderen? Nu ik erover nadenk heb ik de machtigste baan ter wereld!" Karlijn ter Horst, bibliothecaris

denieuwebibliotheek

Educatie

Het Taalhuis

In het kader van de zelfredzame burger voorziet de nieuwe bibliotheek sinds 1 januari 2016 in een aantal activiteiten rond de basisvaardigheden, taalvaardigheid en digitale vaardigheden. Daarnaast zijn de contacten met het UWV opgestart en krijgen wij laagopgeleide werkzoekenden van het UWV doorgestuurd naar onze taalinloopspreekuren.

De cursussen *Klik en Tik* en *Digisterker*, die de bibliotheek heeft georganiseerd, zijn vooral gericht op de verbetering van de digitale vaardigheden van laaggeletterden. Ook het wekelijkse digitale spreekuur draagt hier aan bij.

De Bibliotheek op school

In 2016 is de tweede school voor voortgezet onderwijs aangesloten bij dBos-VO, het Helen Parkhurst. Deze school heeft een geheel nieuwe mediatheek en door de samenwerking met de nieuwe bibliotheek is het de eerste VO-school die werkt met zelfservice. Daarnaast is de samenwerking uitgebreid met trainingen voor de docenten op het gebied van leesbevordering.

*“Waarom binnen je comfortzone blijven als daarbuiten veel meer te beleven valt”
“Misschien niet meteen voor de hand liggend: als nieuwe medewerker bij de nieuwe bibliotheek iets schrijven voor het jaarverslag. Toch wil ik dat graag doen. Met een pedagogische achtergrond en ervaring als activiteitenbegeleidster bij de West-Friese Bibliotheken kwam ik in januari 2016 op de afdeling Educatie werken. Een mooie, logische stap in mijn werkzame leven. Maar wat een veranderingen: van een bibliotheek op het platteland, naar een bibliotheek in het hart van de stad. En van alleen maar bezig zijn met activiteiten met kinderen, naar ook voorbereiding en verdieping. Inmiddels heb ik aardig mijn draai gevonden, mede dankzij de hulp die ik van verscheidene kanten kreeg. En zo werkt het, denk ik, ook voor de ontwikkeling van de bibliotheek: samenwerken aan verbetering, verdieping en daardoor ook verandering. Hoe spannend dat soms ook kan zijn. Van elkaar leren en samen iets moois neer zetten, helpt de bibliotheek een stevige plek te geven in de maatschappij.” Martine Oude Groeniger, Leesconsulent*

denieuwebibliotheek

Informatienetwerk

Lancering ZEPservice

Op donderdag 26 september was het zover: ZEPservice werd officieel gelanceerd. De openingshandeling werd verricht door de heer Rijsberman, gedeputeerde van de provincie Flevoland, en directeur Chris Wiersma.

ZEPservice is een nieuwe online dienst van de bibliotheek, speciaal voor zzp'ers. De nieuwe bibliotheek heeft ZEPservice ontwikkeld in samenwerking met LexisNexis en met steun van de provincie Flevoland en de gemeente Almere. ZEPservice houdt gebruikers op de hoogte van de meest actuele ontwikkelingen in hun vakgebied en dat van hun klanten. Via een persoonlijk profiel heeft de zzp'er toegang tot een omvangrijke bronnencollectie. De ondernemer beschikt over up-to-date informatie die bereikbaar is op de desktop, tablet en smartphone. Ter introductie kon men vanaf de opening tot 1 januari 2017 gratis kennismaken met ZEPservice.

Speciaal voor de doelgroep was er in 2016 een programma aan interessante workshops zoals MailChimp, Prezi en vond er tweemaal een Speaker's Night Zakelijk plaats. Ook in 2017 zette ZEPservice dit voort. Daarnaast waren we in AlmereZaken vertegenwoordigd met advertenties en editorials, waren we actief op social media (Facebook, LinkedIn, Twitter en Instagram) en blogden we voor de website www.ZEPservice.nl.

JonginAlmere

In opdracht van de gemeente Almere verzorgt de nieuwe bibliotheek de website jonginalmere.nl. In 2016 stegen de bezoekerscijfers van JonginAlmere, mede door het project Local Heroes. Mensen konden op de site stemmen op hun favoriete helden. In 2016 ontving JonginAlmere 51.578 bezoekers, ten opzichte van 47.364 in 2015. In 2016 is er door een stagiaire onderzoek gedaan naar het imago van de website volgens de jongeren van Almere. De belangrijkste conclusie van het onderzoek: de lay-out van de site moet anders. Eind 2016 ging de eindredacteur samen met de gemeente het gesprek aan met jongeren over hoe de site veranderd zou moeten worden. Op basis hiervan is een ontwerp gemaakt dat in 2017 geïntroduceerd wordt als het nieuwe uiterlijk van de site.

In de VO-scholen Helen Parkhurstcollege en De Meergronden staan watercoolers met daarbij schermen voor narrowcasting. Hierop is ook in 2016 een promotiefilmpje van JonginAlmere te zien geweest. Daarnaast is dit uitgebreid met een filmpje op de schermen van de bioscoop in Almere.

Local Heroes

Op 11 februari 2017 vond de finale van de Local Hero van 2016 plaats: Local Hero Day. Het project dat de bibliotheek in januari 2016 startte, zette gedurende het hele jaar bijna elke maand vijf Almeerse helden in het zonnetje. Het publiek kon stemmen op hun favorieten om deze te helpen de finale te bereiken. De tien maandwinnaars kregen begin 2017 een maand lang de tijd om zoveel mogelijk stemmen binnen te halen en zo de titel van Local Hero 2016 binnen te halen. Uiteindelijk zijn er ruim 1.500 stemmen uitgebracht. Bijna alle finalisten hebben zichzelf flink gepromoot, maar aan het eind van de maand was de winnaar met 43% van de stemmen het team van Politie Almere Buiten Hout!

Debat en kennisdelen

Waar voorheen het DebatCafé en het KennisCafé iedere maand plaatsvonden, kozen we er in 2016 voor om beide café om de maand te laten afwisselen. In het Debat werd er over onderwerpen zoals het glazen plafond, de radicalisering van jongeren, het bijvoeren of afschieten van dieren in de Oostvaardersplassen gediscussieerd. In het KennisCafé werd er op wetenschappelijk niveau gepraat over onsterfelijkheid, privacy, biotechnologie en complottheorieën.

Europe Direct

Het Europe Direct Informatiepunt bevindt zich op de 4e etage van bibliotheek Stad en heeft als belangrijkste taak Europese informatie beschikbaar te stellen aan het algemene publiek. Het Europe Direct-publiek heeft belangstelling voor Europese thema's die in het dagelijkse leven een belangrijke rol spelen. De meeste vragen die wij krijgen gaan ook over deze onderwerpen. Naast het beschikbaar stellen van informatie organiseren wij ook diverse activiteiten.

Het afgelopen jaar stond in het teken van vluchtelingen, diversiteit, EFSI (Europees Fonds voor Strategische Investerings), Brexit en de Amerikaanse verkiezingen. Hier organiseerde Europe Direct diverse activiteiten voor: een thema-avond met Avanti, een informatiemarkt voor jongeren over

denieuwebibliotheek

studeren in het buitenland, een lezing over de Presidentsverkiezingen door Frans Verhagen en een Europese pubquiz. Ook nam Europe Direct deel aan de regionale kijkdagen van het provinciehuis. Ieder jaar organiseert de provincie activiteiten bij of rond projecten die tot stand zijn gekomen met Europese subsidies.

Europe Direct is onderdeel van een landelijk netwerk waarbinnen ook gezamenlijk activiteiten worden georganiseerd, zoals deelname aan grote beurzen en het Europees filmfestival. Dat is ook in 2016 weer gedaan.

De bibliotheek van de toekomst

Hoe ziet die bibliotheek eruit en wat gaat die nieuwe bibliotheek doen in de toekomst? Dat is mijn baan eigenlijk. Hoe kunnen wij de bibliotheeksector disruptief innoveren zodat wij een voorbeeld zijn voor andere openbare bibliotheken. Ook bibliotheken moeten innoveren en met hun tijd mee gaan. Als we stil blijven staan, hebben wij misschien over 10 jaar geen openbare bibliotheek meer.

Ik heb mijn afstudeerscriptie geschreven over hoe de nieuwe bibliotheek zich als kennisautoriteit kan (her)positioneren en na mijn afstudeerperiode ben ik blijven werken bij de bibliotheek. Als ik aan anderen vertel dat ik bij de nieuwe bibliotheek werk moet ik altijd uitleggen wat voor werk ik doe (en nee, ik lees dus niet de hele dag ...). Ik ben werkzaam bij de afdeling Communicatie van de afdeling Marketing en Innovatie en we zijn momenteel bezig met verschillende digitale projecten zoals de doorontwikkeling van social media, het optuigen van ons YouTube-kanaal en het betrekken van influencers! De leukste afdeling van de bibliotheek, naar mijn mening.

Ik raad iedereen aan om bij ons te komen werken. Als je ergens verrast wordt, dan is het bij ons! Sven Kraaijenbrink, digitale innovatie

denieuwebibliotheek

Organisatie

Strategisch beleidsplan en reorganisatie

In 2016 is gewerkt aan het strategische beleidsplan voor de jaren 2017 – 2020. Begin 2017 wordt dit vastgesteld. De essentie kan als volgt worden aangeduid:

De bibliotheek vergroot de kansen voor kinderen en volwassenen om zich te ontwikkelen en hun maatschappelijke positie te versterken. We doen dat door hen te inspireren om kennis te creëren en te delen. De bibliotheek ontwikkelt zich tot een spannend en levendig digiloog platform, waarop we verbinding zoeken en samenwerken met gasten, leden, vrijwilligers en partners.

We focussen op:

- jeugd en onderwijs
- participatie en zelfredzaamheid
- persoonlijke ontwikkeling gericht op cultuur, literatuur en maatschappelijke actualiteiten.

De dienstverlening en programmering van de bibliotheek kenmerken zich door het belang voor de samenleving, door vernieuwing en inspiratie.

De nieuwe strategie vraagt om de verdere ontwikkeling van onze expertise en kwaliteiten:

- digital: medewerkers die technisch en mediawijs goed onderlegd zijn
- community: medewerkers die actief en activerend zijn in lokale netwerken
- customer: intensief contact met leden en bezoekers en een actieve en inspirerende benadering.

We hebben andere competenties en een andere organisatiestructuur en -cultuur nodig dan die waarmee we tot nu succes hadden. Daarom starten we begin 2017 met een nieuwe managementstructuur. Het aantal managers wordt verminderd en in het nieuwe managementteam nemen vijf personen zitting: de directeur en de managers Bibliotheken, Cultuur & Educatie, Advies & Beheer en Marketing & Innovatie; de HR-manager neemt als adviseur deel aan de vergaderingen.

HR

Per 31 december 2016 bedroeg de ingezette formatie 84,91 fte (in 2015: 80,65 fte), waarvan 73,62 fte met een vast en 11,29 fte met een tijdelijk contract. Met 136 medewerkers (waarvan 22 mannen en 114 vrouwen) is het aantal medewerkers ten opzichte van 2015 met zo'n 4,5% gestegen.

Het ziekteverzuimpercentage in 2016 bedroeg 8,86% (in 2015: 4,19%). Hoewel het verzuimpercentage meer dan verdubbeld is, daalde de meldingsfrequentie wel licht ten opzichte van 2015: van 1,49 naar 1,45. De toename in het verzuim zit voornamelijk in langdurend verzuim. We zijn daarom gestart met (kleine) sociaal medische teams. Daarin bespreken we individuele verzuimgevallen met de casemanager, de bedrijfsarts en HR.

Facilitaire Zaken

Sinds 2010 heeft Facilitaire Zaken de externe verhuur van diverse ruimtes onder haar beheer, naast het interne gebruik. En met een positief resultaat. In 2016 is er opnieuw een toename te melden in de externe verhuur. In 2015 werd er naast het ruimtebeslag van onze eigen programmering 228 dagdelen gebruik gemaakt van onze ruimtes. In 2016 is dit aantal opgelopen naar 296 dagdelen. Het interne gebruik is ook toegenomen van 1.102 dagdelen in 2015 naar 1.549 in 2016. Ook organiseert Facilitair de Theater&Taart kinderfeestjes: zestien kinderen vierden afgelopen jaar hun feestje in de nieuwe bibliotheek.

		EXTERN		INTERN	
Ruimte		2015	2016	2015	2016
De nieuwe zaal	Totaal aantal dagdelen	49	82	255	405
Het nieuwe lokaal	Totaal aantal dagdelen	109	113	204	234
Vergaderzaal	Totaal aantal dagdelen	28	18	242	268

denieuwebibliotheek

1 ^e verdieping					
Vergaderzaal 3 ^e verdieping	Totaal aantal dagdelen	21	43	281	341
De nieuwe kamer	Totaal aantal dagdelen	0	10	80	243
Windesheim AB4.26	Totaal aantal dagdelen	21	30	40	58
		228	296	1102	1549
Omzet verhuur + catering		€ 69.000,-	€ 85.000,-		
Externe klant (incl. Clipjesfabriek, StartUp Almere, Stichting Lezen&Schrijven en Rondleidingen)					

Ondernemingsraad

De OR bestaat sinds 1 januari 2015 uit: Akkie van der Hooft (voorzitter), Britt Witschge (secretaris), Klaassien Maertens (vicevoorzitter), Frank Groothuis (vicesecretaris), Ireen Shemesh, José van Bergen en Karin Knoop.

Wat speelde er in 2016 op OR-gebied?

Het belangrijkste onderwerp in 2016 was de reorganisatie. De Ondernemingsraad heeft zich daar uitgebreid in verdiept; er is met vele belanghebbenden gesproken en er zijn inloopsprekuren voor de achterban gehouden. De spreekuren zijn door ongeveer tien werknemers bezocht. Vervolgens is er een advies naar de directeur gestuurd.

Daarnaast heeft de Ondernemingsraad ingestemd met de openstelling van de bibliotheek op tweede paasdag in 2016. Andere onderwerpen waar de ondernemingsraad zich mee bezig heeft gehouden zijn: het vrijwilligersbeleid, het zomerrooster, de wijziging van de lief-en-leed regeling en het vastleggen van de te besteden uren door OR-leden.

De Ondernemingsraad vergaderde twintig keer in 2016, waarvan tien keer met directeur Chris Wiersma en teammanager HR, Brenda Pijl. Tijdens de zogenaamde artikel 24 vergadering (het bespreken van de algemene gang van zaken in de onderneming met zijn bestuurder en één of meer leden van Raad van Toezicht) heeft de Ondernemingsraad de voorzitter van de Raad van Toezicht, Cees de Cloe uitgenodigd. Ook vergaderde de OR met de Ondernemingsraad van de FlevoMeer Bibliotheken over onderwerpen die de gezamenlijke belangstelling hadden. Daarnaast heeft de Ondernemingsraad meerdere extra vergadermomenten gehad rondom de reorganisatie. Daarbij werden wij bijgestaan door Rick de Jong van RdJ Training en Organisatie Advies.

denieuwebibliotheek

Financiën

Balans per 31 december 2016 na resultaatbestemming

Activa	€	Passiva	€
Materiele vaste activa		Eigen vermogen	
Inventaris en inrichting	509.252	Vrijbestedbaar vermogen	
Computerapparatuur	139.619	Weerstandsvermogen (Egalisaties.)	716.149
Totaal	648.871	Bestemmingsreserve media	46.660
		Totaal	762.809
Vorderingen		Vastgelegd vermogen	
Debiteuren	73.891	Bestemmingsfonds reorganisatie	270.426
Omzetbelasting	261.177	Bestemmingsfonds inventaris	1.073.749
Overige vorderingen	465	Totaal	1.344.175
Overlopende activa	311.826		
Gemeente Almere	583.231	Voorzieningen	
Totaal	1.230.590	Reorganisatievoorziening	117.636
		Onderhoudsvoorziening	169.309
Liquide middelen	1.848.897	Voorziening jubileumuitkering	42.593
			329.538
		Kortlopende schulden	
		Schulden aan leveranciers	302.506
		Belastingen, Soc.verz., pensioenfondsen	181.097
		Overlopende passiva	808.233
			1.291.836
Totaal activa	3.728.358	Totaal passiva	3.728.358

Exploitatierekening 2016

	€		
Baten		Resultaatbestemming	
Subsidies	8.423.500	Mutatie weerstandsvermogen	(276.933)
Subsidies tbv projecten	186.778	Mutatie bestemmingsreserve media	(13.518)
Sociaal statuut	23.063		
Gebruikersinkomsten	951.000	Totaal resultaatbestemming	(290.451)
Overige bedrijfsopbrengsten	532.088		
Totaal baten	10.116.429		
Lasten			
Personeelskosten	4.895.668		
Afschrijvingen materiële vaste activa	266.875		
Huisvestingskosten	3.274.156		
Collectie en media	637.797		
Organisatie- en bestuurskosten	284.205		
Administratie en overige kosten	193.055		
Automatisering	576.861		
Transport	19.936		
Specifieke kosten	262.250		
Totale lasten	10.410.803		
Bedrijfsresultaat	(294.374)		
Financiële baten en lasten	3.923		
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening	(290.451)		

denieuwebibliotheek

Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht vergaderde in 2016 acht keer. Conform de statuten gaf de Raad goedkeuring aan de volgende stukken:

- Jaarrekening, accountantsverklaring en jaarverslag 2015
- Begroting 2017
- Werkbegroting 2017

Ter informatie en advies kwamen aan de orde:

- Werkplan 2016
- De directieverslagen
- Subsidiebeschikking 2016
- Sociaal jaarverslag 2015
- Voorjaarsnota 2016
- Strategisch plan 2017-2020
- Toekomst SFB
- De managementrapportages per kwartaal
- Rooster van aftreden
- Subsidieaanvraag 2017
- Vacature manager advies & beheer
- Werkplan 2017

Ter besluitvorming kwam aan de orde:

- Benoeming voorzitter en drie nieuwe leden rvt
- Reorganisatieplan
- Toepassing artikel 24 WOR

De samenstelling per 31 december 2016:

Cees de Cloe, voorzitter
Sonja Kroeke, vicevoorzitter
Anneke Koelman, algemeen lid
Yvonne Hopman, algemeen lid
Willy van der Most, algemeen lid
Ersan Taskin, algemeen lid
Anneke Koelman, algemeen lid
Nathal van Rijn, algemeen lid

In 2016 hebben de volgende leden afscheid genomen vanwege het aflopen van hun zittingstermijn:

Riekus Hatzmann, voorzitter
Henk Smeeman, algemeen lid

De leden van de Raad van Toezicht ontvangen een jaarlijkse vergoeding van € 1.112,-.

<i>naam</i>	<i>functie</i>	<i>benoemd tot</i>	<i>herbenoembaar</i>	<i>(neven)functies</i>
Cees de Cloe	Voorzitter	Maart 2019	-	Oud-burgemeester van Almere, voorzitter Stichting Kindercasla, voorzitter Stichting Casa Casla
Sonja Kroeke	Vicevoorzitter	Juni 2018	Juni 2022	Initiatiefnemer ARvisie Business Partner in Arbeidsrecht, voorzitter Bureau Gelijke Behandeling Flevoland

denieuwebibliotheek

Yvonne Hopman		September 2018	September 2022	Chief Compliance Officer bij Ballast Nedam. Nevenfuncties: voorzitter van Stichting Calipso
Willy van der Most	Algemeen lid	December 2017	-	Plaatsvervangend directeur Nieuw Land Erfgoedcentrum, MT-lid Stichting Erfgoedpark Batavialand, Voorzitter Sedes Nostra Amsterdam, Secretaris NGV Flevoland, Secretaris Commissie Flevoland van Heemschut en Penningmeester/Secretaris Stichting Kennistransfercentrum Flevoland (Cornelis Lelylezing)
Chris Wiersma	Raad van Bestuur / directeur	-	-	Voorzitter van het provinciaal directieoverleg Flevolandse bibliotheken (PDO), voorzitter van het bestuur van de stichting bibliotheken met Wetenschappelijke Steunfunctie, voorzitter van de Stichting Directieoverleg Culturele instellingen Almere (DOCA), lid Higher Education Development Board van Hogeschool Windesheim Flevoland, lid van de Stuurgroep Gemeenschappelijke informatie-infrastructuur (GII)
Anneke Koelman-Heidstra	Algemeen lid	Augustus 2020	Augustus 2024	Directeur primair onderwijs Almeerse Scholen Groep
Ersan Taskin	Algemeen lid	Augustus 2020	Augustus 2024	Coördinator Bouwplaats Turkse vereniging (tijdelijk), Voorzitter van VVE- Grote Markt
Nathal van Rijn	Algemeen lid	Augustus 2020	Augustus 2024	Projectmanager Het nieuwe Armoedebeleid gemeente Almere Stichting Lokale Fondsen Nederland; Penningmeester Stichting Buurtlink: Penningmeester

denieuwebibliotheek

Colofon

Management

Directeur: Chris Wiersma

Manager Bedrijfsvoering: Michiel van den Bos

Ondernemingsraad

Voorzitter: Akkie van der Hooft

Vicevoorzitter Klaassien Maertens

Secretaris Britt Witschge

Vicesecretaris: Frank Groothuis

Leden: José van Bergen, Karin Knoop en Ireen Shemesh

Samenstelling en eindredactie jaarverslag

Nynke Stoffers

Vormgeving en lay-out

Sylvia Dreuning, Dylan Mauer

Fotografie

Wim Ruigrok, Sylvia Dreuning, e.a.

Oplage

Alleen digitale publicatie

Contact

n.stoffers@denieuwebibliotheek.nl

036-548 60 44

www.denieuwebibliotheek.nl

Relevante websites

www.jonginalmere.nl

www.biblyo.nl

www.plusbibliotheekflevoland.nl