

# Bibliotheek

# Rotterdam

ván, voor en met  
iedere Rotterdammer

Meerjarenbeleidsplan  
Bibliotheek Rotterdam 2021-2024

[www.bibliotheek.rotterdam.nl](http://www.bibliotheek.rotterdam.nl)

de Bibliotheek   
Rotterdam

# Inhoudsopgave

---

|   |           |  |           |
|---|-----------|--|-----------|
| <b>1 Voorwoord en totstandkoming</b>  | <b>3</b>  | <b>Volwassenen en ouderen</b>                        | <b>29</b> |
|   |           | Missielijn Informatiepunt/Sociaal netwerk            | 29        |
| <b>2 Inleiding</b>  | <b>6</b>  | Missielijn Ontwikkelhuis digitale (taal-)vaardigheid | 30        |
| <b>3 Beleid en context</b>  | <b>10</b> | <b>Alle leeftijden</b>                               | <b>31</b> |
| Inleiding   | 10        | Missielijn Collectie & Kennisdeling                  | 31        |
| Richtinggevend kaders   | 10        | Missielijn Kunst & Cultuur en Opinie & Debat         | 33        |
| Wet stelsel openbare bibliotheekvoorzieningen   | 10        |  |           |
| Coalitieakkoord Nieuwe Energie voor Rotterdam   | 11        |  |           |
| Uitgangspunten gemeente   | 11        |  |           |
| Beleidskader Governance   | 12        |  |           |
| Beleidskader Global Sustainable Development Goals   | 12        |  |           |
| <b>Sociale context: De bibliotheek in een veranderende samenleving</b>                        | <b>12</b> |  |           |
| Demografische ontwikkelingen  | 12        |  |           |
| Groeiende behoefte aan <i>third places</i>  | 13        |  |           |
| Basisvaardigheden zijn onontbeerlijk  | 13        |  |           |
| Meedoen in de samenleving   | 14        |  |           |
| <b>4 Onze missie en kernwaarden</b>   | <b>16</b> | <b>6 Bedrijfsvoering</b>                             | <b>36</b> |
| Een korte terugblik   | 16        | Personeel en organisatie                             | 36        |
| Onze koers in 2021-2024   | 17        | Flexibel netwerk                                     | 36        |
| Belangrijke dossiers in de komende jaren  | 19        | Marketing en Communicatie                            | 36        |
|   |           | Facilitair   | 37        |
|   |           | Informatie- en communicatietechnologie (ICT)         | 38        |
|   |           | Kwaliteitszorg                                       | 38        |
|   |           | Financiën  | 38        |
| <b>5 Werken aan missielijnen</b>  | <b>22</b> | <b>7 Meerjarenbegroting</b>                          | <b>42</b> |
| Missielijnen  | 22        | Toelichting op Baten                                 | 42        |
| De bibliotheek voor Rotterdamse jeugd   | 23        | Toelichting op Kosten                                | 43        |
| Missielijn 0-4 jaar: Voorschools taalplezier  | 23        |  |           |
| Missielijn 5-13 jaar: Taalplezier voor de jeugd   | 24        | <b>Bijlagen</b>                                      | <b>45</b> |
| <b>Jongeren in de bibliotheek</b>   | <b>26</b> | Bijlage 1  | 45        |
| Missielijn 13-27 jaar: Taalvaardigheid, digitale geletterdheid en leesmotivatie voor jongeren | 26        | Structuur en governance                              | 45        |
| Missielijn 13-27 jaar: Persoonlijke ontwikkeling van jongeren                                 | 27        | Bijlage 2  | 46        |
|   |           | Aanwezigheidsbeleid                                  | 46        |
|   |           | Inleiding  | 46        |
|   |           | Overzicht van aan te passen locaties:                | 46        |
|   |           | Gebiedscommissies                                    | 46        |
|   |           | <b>Bijlage 3</b>                                     | <b>49</b> |
|   |           | <b>Vestigingen</b>                                   | <b>49</b> |
|   |           | <b>Bijlage 4</b>                                     | <b>50</b> |
|   |           | KPI's  | 50        |
|   |           | <b>Colofon</b>                                       | <b>53</b> |

# 1 Voorwoord en totstandkoming

---

Voor u ligt het meerjarenbeleidsplan van Bibliotheek Rotterdam voor de periode 2021-2024. Dit plan volgt op het meerjarenbeleidsplan van 2017-2020. Het is tot stand gekomen door de gezamenlijke inspanning van alle managers en vele betrokkenen uit de bibliotheek, een groep 'schrijvers' die de vele teksten tot één geheel smeedden en een externe adviseur. Er is aan gewerkt tot in de tijd dat er sprake is van een mondiale coronacrisis, waardoor ook Bibliotheek Rotterdam fysiek gesloten is. Hoewel de organisatie zich van haar allerbeste kant laat zien bij het ontwikkelen van digitale alternatieve diensten voor de diverse doelgroepen is het bij het schrijven van de laatste versie van dit voorwoord nog niet duidelijk hoe lang Bibliotheek Rotterdam fysiek nog gesloten blijft. Evenmin is onduidelijk of vooruitgelopen kan worden op wat de gevolgen van deze crisis zijn voor de rest van 2020 en of - en zo ja in welke mate - deze gevolgen nog ver voorbij de jaargrens 2020/2021 en daarmee in de onderhavige meerjarenbeleidsplanperiode doorwerken.

Bibliotheken zijn voor veel mensen van samenlevingsbelang en in sommige gevallen van levensbelang. Het zijn instituten waar, in gemeenschappen, het verschil gemaakt kan worden. Tussen aangesloten zijn en blijven versus vereenzamen. Tussen geletterd raken en blijven versus kansloos blijven in de ontwikkeling van je carrière. Tussen gezondheid en maatschappelijk aangesloten zijn en gezonde democratische hygiëne versus leven in gesloten informatiebubbels waarin democratie en het meedenken met anderen er minder of niet meer toe doet. En tussen de wij- versus de zij-samenleving.

Ook Bibliotheek Rotterdam staat midden in de maatschappij en probeert zo dicht mogelijk bij de gebruikers te staan, zowel fysiek als digitaal. Zij ontwikkelt zich als laatste laagdrempelige, warme en welkome *public space* naar een zogenoemde

*third place*. De bibliotheek is in de levens van alle Rotterdammers de natuurlijke plaats om te ontmoeten, de wereld te ontdekken, zich te ontwikkelen, te ontspannen én om te onderzoeken en te ondernemen.

De noodzaak voor de nabijheid van de bibliotheek, waarmee iedere Rotterdammer toegang heeft tot de vijf fundamentele bibliotheekfuncties (zie paragraaf 3.2), maar ook het belang van bibliotheken voor taalvaardigheden, jongeren, digitalisering en digitale vaardigheden, wordt zeer nadrukkelijk bevestigd en geagendeerd door het recente rapport van de Raad voor Cultuur 'Een bibliotheek voor iedereen. Versterking Bibliotheekwet noodzakelijk', 2020. In dat kader is het gelukkig te noemen, dat Bibliotheek Rotterdam in de afgelopen vier jaar weer heeft kunnen groeien van 15 naar 20 vestigingen. Daar waar in de aanloopperiode naar de verzelfstandiging per 1 januari 2013 was ingezet op een teruggang naar 6 bibliotheken, ingegeven door gemeentelijke bezuinigingen, is in de afgelopen beleidsperiode van 2017-2020 het beleid omgebogen en zijn we inmiddels weer op 20 plekken (21 eind 2021 na opening van Zuidplein) in de stad aanwezig. Met gelijkblijvende middelen zijn weer kleinere, flexibele en op samenwonen met partners en maatwerk gerichte vestigingen in wijken gerealiseerd, dicht bij de mensen. Uit die gelijkblijvende middelen is de rek volledig verdwenen. De enkele wijken waar nog geen bibliotheekvestiging is gerealiseerd, maar waar dat, bij ontstentenis van bijvoorbeeld burge-rinitiatieven, wel hoogstnoodzakelijk is, kunnen niet zonder (bescheiden) extra middelen worden gerealiseerd en geëxploiteerd.

---

De inzichten, maar ook keuzes waarop beleid is geschreven, zijn gebaseerd op vele bronnen, sector- en platformpartners, collega's en specialisten. Diverse meelezers waren kritische vrienden. Verschillende aspecten van het meerjarenbeleidsplan zijn niet in de hoofdtekst opgenomen, maar in bijlagen. Hierdoor is geprobeerd het leesbaar en enigszins compact te houden.

Dit plan werd geschreven in de periode van november 2019 tot en met juni 2020. Dit is ook de periode dat de organisatie keuzes heeft gemaakt met betrekking tot de organisatiestructuur. Een van de sleutelbegrippen in de nieuwe organisatiestructuur is de missielijn. Het werk van het merendeel van de bibliotheekmedewerkers wordt georganiseerd binnen acht teams die aan missielijnen werken. Omdat hier de inhoud, de innovatie en de relatie met gebruikers het meest zichtbaar zal zijn en ook het meest zichtbaar verandert de komende jaren, is heel vroeg in het stadium van de transitie – van de klassieke bibliotheekorganisatie, die sinds de jaren 90 het werk in de bibliotheek bepaald heeft, naar een organisatie die rond missielijnen georganiseerd is – besloten om deze missielijnen het hart van dit document te laten zijn.

Deze organisatieverandering is en blijft gericht op deze nieuwe werkwijze en structuur, waarbij de inhoud, de doelgroep en de te bereiken doelen volledig in het vizier zijn en leidend blijven – wetend dat de detaillering en verdieping worden uitgewerkt in de hieruit volgende, komende jaarplannen.

Het resultaat mag er daarom zijn: een uitdagend plan, tot stand gekomen in meerdere en zeer diverse samenstellingen, waarin iedereen is uitgedaagd om vanuit de doelgroep te denken en te schrijven. Een plan waarmee we opnieuw het verschil gaan maken. Ik ben er trots op.

Dr. Theo Kemperman, directeur - bestuurder  
Stichting Bibliotheek Rotterdam

Rotterdam, voorjaar 2020





## 2 Inleiding

---

### Missie

Bibliotheek Rotterdam helpt Rotterdammers om bewust, kritisch en actief deel te nemen aan de samenleving. Dit doet de bibliotheek door toegang te geven tot betrouwbare kennis en informatie en door activiteiten te organiseren op het gebied van taal, cultuur en maatschappij. We bieden dit zowel fysiek als digitaal aan, op een laagdrempelige wijze en bij voorkeur in de nabije omgeving van Rotterdammers. De bibliotheek is voor iedereen een uitnodigende ontmoetingsplek, waar mensen graag vertoeven, plezier hebben en waar vaardigheden aangereikt worden die ze nodig hebben om mee te kunnen doen.

Bibliotheek Rotterdam is een van de oudste instituten van de stad. Al sinds 1604 onderhoudt de stad een openbare bibliotheek. Door de eeuwen heen heeft de bibliotheek een rol gespeeld in informatievoorziening, kennisoverdracht en, in toenemende mate, ook oefening en ontspanning. Vandaag de dag is de instelling actief in de haarvaten van de stad – met 21 vestigingen, zowel fysiek als digitaal, en op 170 basisschoollocaties met vele tientallen gespecialiseerde partners op alle denkbare terreinen – waar de Rotterdammer behoefte heeft aan ontmoeten, ontwikkelen, ontspannen, ontdekken, onderzoeken en ondernemen.

Bibliotheek Rotterdam is klaar voor de toekomst. De afgelopen meerjarenbeleidsperiode is hard gewerkt om de bibliotheek daar terug te brengen waar ze hoort: in het hart van de samenleving en in het hart van de Rotterdammers. Dat was geen eenvoudige opgave. In veel opzichten moest de instelling zichzelf opnieuw uitvinden. De verzelfstandiging in 2013 en de daaropvolgende reorganisatie van 2014 lieten

diepe sporen na in de organisatie. De grootste uitdaging was om een nieuwe, actuele aansluiting te vinden bij de stad. Om toegevoegde waarde te creëren op terreinen waar onze wettelijke kaders, de stad en wijzelf duidelijke noodzaken en behoeftes formuleerden. En om tegelijkertijd de basis op orde te krijgen die daarvoor nodig was. Inmiddels, vier jaar verder, kunnen we op die meerjarenbeleidsperiode terugkijken als een periode waarin de veerkracht van de organisatie, de ongelooflijke passie van alle betrokkenen, en vooral de kennis en ervaring van alle medewerkers en vrijwilligers het verschil hebben gemaakt.

Op veel van wat er in die periode is opgebouwd, bouwen we voort. Maar andere zaken hebben in het tijdsgewricht 2017-2020 hun dienst bewezen en laten we nu los. Niet omdat ze niet meer belangrijk zijn, maar omdat ze worden ingehaald door zaken die nu een grotere prioriteit krijgen. Het denken in en werken aan verschillen in zelfredzaamheid laten we los in ons beleid – al speelt het in de aanpak nog steeds een grote rol. De focus komt vanaf 2021 te liggen op het differentiëren in missielijnen. Niet één grote alomvattende missie wordt de dagelijkse drijfveer waar we ons op richten, maar een verzameling van acht missielijnen die, ieder vanuit een eigen context, de intenties van de bibliotheek aangeven – en waar gespecialiseerde teams in de hele bibliotheek voor leven. De missielijnen zijn onderscheidend en geven richting en zin aan de dagelijkse inzet van onze toegewijde medewerkers.

In het vorige meerjarenbeleidsplan waren onze aanwezigheid in de stad en de digitale bibliotheek twee van de drie hoofdpijlers van het beleid. Onze aanwezigheid in de nabijheid van mensen die ons het meeste nodig hebben blijft een terrein waar we permanent ‘onderhoud’ op moeten plegen. Al was het alleen maar om de laatste grote gaten in die

---

aanwezigheid te vullen en de nog niet gerenoveerde vestigingen mee te nemen in ons beleid waarin we alle vestigingen willen ombouwen tot 'third places' in plaats van uniforme klassieke bibliotheken.

We hoeven in de meerjarenbeleidsperiode 2021-2024 niet meer alle energie en middelen te richten op het weer op niveau krijgen van aanwezigheid in de stad, zoals dat de afgelopen periode noodzakelijk was. Datzelfde geldt voor de digitale bibliotheek. Vrijwel al onze kanalen zijn inmiddels doordrongen van een digitale aanpak en alle activiteiten worden geflankeerd door digitale producten en diensten. We groeien door naar een hybride bibliotheek, waarin de balans tussen fysiek aanbod en digitaal aanbod én de balans tussen de traditionele bibliotheekfuncties met de nieuwe functies in het sociaal domein zijn afgestemd op de behoeftes van de gebruikers. Daarbij richten we ons met onze partners op het versterken van de digitale vaardigheden van (potentiële) gebruikers. In een snel veranderende wereld waarin je zonder digitale vaardigheden niet meer kunt (blijven) meedoen, is het voor veel Rotterdammers van levensbelang om die vaardigheden in eigen tijd en tempo op te kunnen blijven doen.

Zoals we altijd al van lezen en leesbevordering waren, breiden we dat steeds meer uit naar taal en taalvaardigheden. Taalvaardigheid, waaronder geletterdheid, is een eerste levensbehoefte in deze tijd. Voor alle niveaus van taalvaardigheid bieden we producten aan om het lezen, spreken, schrijven en begrijpen van taal te bevorderen. Dit geldt eveneens voor digitale vaardigheden en beeldtaal. Met name op het gebied van het ontwikkelen van beeldtaalvaardigheden richten we ons op de mogelijke samenwerking met de Atlas van Stolk.

Zoals gesteld: we zijn voorbereid op de komende jaren. Maar we hebben niet alles in eigen hand. Het grootste, meest langdurige en meest risicovolle

project waar Bibliotheek Rotterdam de komende jaren mee te maken krijgt, is de vernieuwing van de Centrale Bibliotheek. Een project waar werkelijk alle aspecten van innovatie van Bibliotheek Rotterdam bij elkaar komen. Aan de voorbereiding wordt samen met de gemeente al jaren gewerkt. Het is op het moment van schrijven niet goed te voorzien wanneer de daaruit voortvloeiende activiteiten impact gaan hebben op de dagelijkse operatie van de bibliotheek. Het is niet ondenkbaar dat het voorbereiden van de verhuizing en de verhuizing zelf van de Centrale Bibliotheek – nodig om het pand vrij te maken voor een enkele jaren durende verbouwing/vernieuwing – komt te vallen in de laatste jaren van de meerjarenbeleidsperiode 2021-2024. In dat geval moet dit plan worden aangepast. Dit is ook afgesproken met de gemeente.

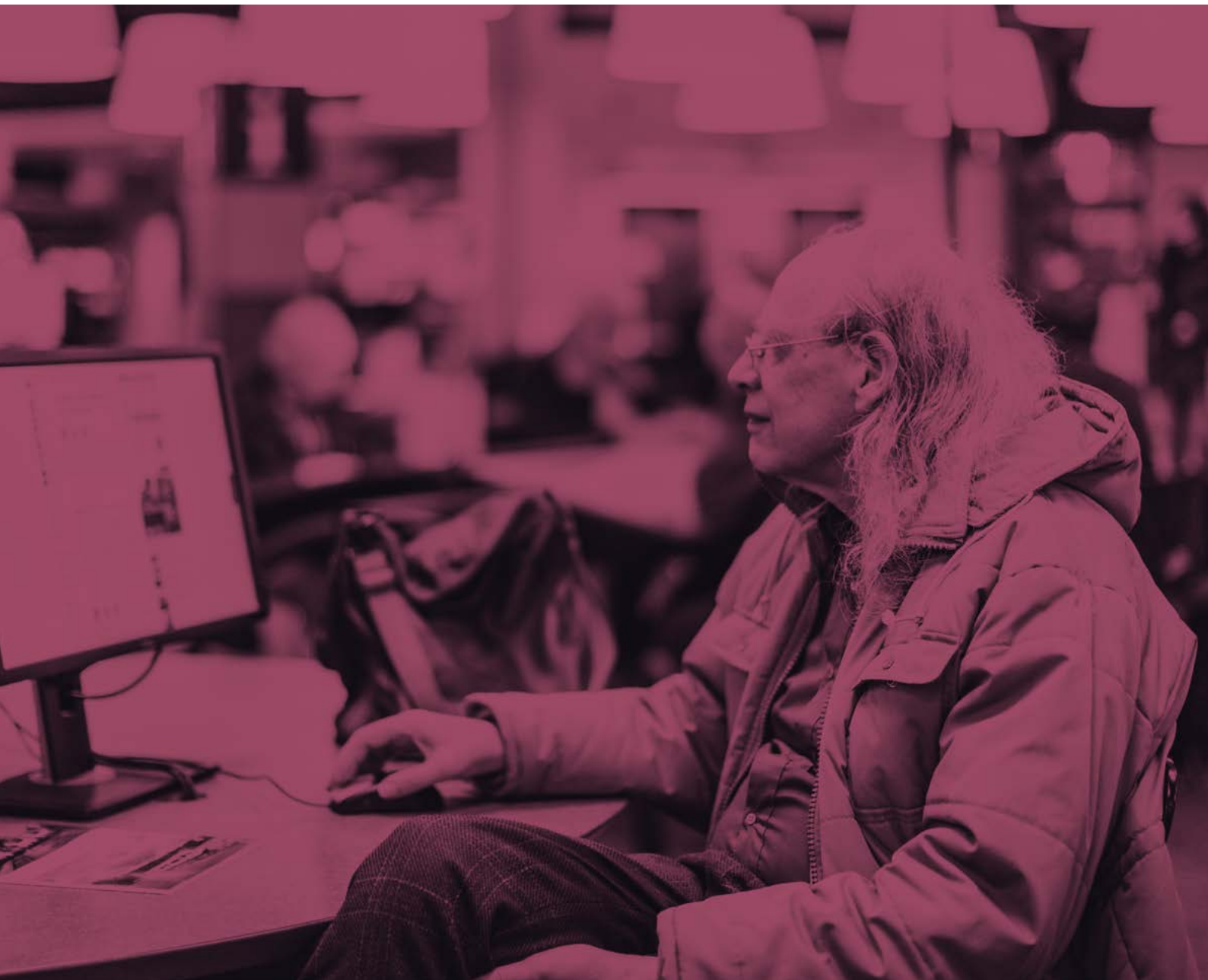
Zoveel Rotterdammers, zoveel redenen om gebruik te maken van Bibliotheek Rotterdam. Toch proberen we daarin te stroomlijnen. In het vorige meerjarenbeleidsplan introduceerden we de begrippen **ontwikkelen, ontdekken, ontmoeten en ontspannen** als belangrijke kaders bij het ontwikkelen van ons aanbod. Omdat ook steeds meer studenten, net afgestudeerden en werkenden gebruik maken van de bibliotheek komen daar de begrippen **onderzoeken** en **ondernemen** bij.

Bibliotheek Rotterdam ontving in 2019 ruim 2,6 miljoen fysieke bezoeken. Onze bezoekers komen uit alle wijken van de stad en vertegenwoordigen alle culturen en nationaliteiten die in de stad wonen. We zijn een neutrale, veilige en warme plaats. Wij zijn drempelloos en voor de meeste Rotterdammers dichtbij genoeg om er gemakkelijk gebruik van te kunnen maken. We zijn daarmee maximaal inclusief. We streven ernaar om in de ontwikkeling van producten en diensten voor onze gebruikers net een paar stappen eerder en meer te zetten, waarbij we

---

het innovatieve karakter van onze ontwikkelingen ook echt waarmaken. Dit doen we zoveel mogelijk met partners.

We zijn de bibliotheek die aansluit bij het unieke, hyperdiverse, karakter van Rotterdam. In een groeiende, uitbreidende en verdichtende stad willen wij er ook zijn voor de Rotterdammers van de toekomst. Een bibliotheek van Rotterdammers, maar vooral ook mét Rotterdammers.







# 3 Beleid en context

---

## INLEIDING

Met de invoering van de Wet stelsel openbare bibliotheekvoorzieningen (Wsob) in 2015 is invulling gegeven aan de gewijzigde rol van de bibliotheken in ons land. In de afgelopen jaren werden de contouren van de nieuwe rollen van de bibliotheken steeds duidelijker. De klassieke informatie- en uitleenfunctie van bibliotheken blijft van onverminderd belang voor de samenleving. Tegelijkertijd acteren bibliotheken vanuit een groeiende rolopvatting meer en meer zichtbaar als partner in het sociaal-cultureel domein. Met de traditionele bibliotheektaken als onmisbare context kwamen er taken bij, ingegeven door behoefte van gemeenten en sociale-/onderwijspartners, denk aan: informeel taalonderwijs, ondersteuning aan scholen, mediawijsheid, ontwikkelen basisvaardigheden en kunst en cultuur.

Ook in Bibliotheek Rotterdam zijn deze taken terug te zien in de huidige dienstverlening. En ook in de komende beleidsplanperiode committeren wij ons nadrukkelijk aan collegedoelstellingen op het gebied van, leesplezier, gelijke ontwikkelkansen voor studie- en werk en digitale en sociale inclusie en het terugdringen van taalachterstand en het gebrek aan digitale vaardigheden. We doen dit vanuit de overtuiging dat, in integrale samenhang met de kennis- en informatiefunctie waarin we geworteld zijn, de Rotterdamse bibliotheek een belangrijke meerwaarde heeft en zal blijven hebben op sociale ontwikkelingen in ons grootstedelijke werkgebied. Een aantal lokale, landelijke en internationale beleidskaders en onderzoeken geven ons daarbij sturing en inspiratie.

## RICHTINGGEVENDE KADERS

Het meerjarenbeleid van Bibliotheek Rotterdam is gebaseerd op analyses van diverse beleidsnota's, onderzoeken, sociale ontwikkelingen en ontmoetin-

gen met onze bezoekers. Wij hebben onze koers onder andere gefundeerd op de nota 'Stad in transitie, cultuur in verandering' (gemeente Rotterdam, 2019), het beleidskader 'De Taalspiraal' (gemeente Rotterdam, 2019) het 'Uitvoeringsprogramma Rotterdam, Ouder en Wijzer' (gemeente Rotterdam, 2019). De invloed van deze nota's is manifest in de nieuwe missielijnen van de bibliotheek. De thema's inclusie, interconnectiviteit en innovatie zijn resultaatgericht vertaald in de inhoud en aanpak van deze doelgroepgerichte deelmissies.

Centraal in ons beleid staan onze wettelijke taak, gesteld door de Wsob, het coalitieakkoord 2018-2020, 'Nieuwe energie voor Rotterdam' en de opdracht van de gemeente zoals omschreven in de Uitgangspuntennota voor het meerjarenbeleidsplan 2021 – 2024 (19MO01497).

## Wet stelsel openbare bibliotheekvoorzieningen

Net als alle andere openbare bibliotheken opereert Bibliotheek Rotterdam binnen het wettelijk kader dat gevormd wordt door de Wet stelsel openbare bibliotheekvoorzieningen (Wsob). De Wsob definieert de volgende kernfuncties van een bibliotheek:

1. het ter beschikking stellen van kennis & informatie;
2. het bevorderen van lezen en het (laten) kennismaken met literatuur;
3. het bieden van mogelijkheden tot ontwikkeling & educatie;
4. het organiseren van ontmoeting & debat;
5. het (laten) kennis maken met kunst & cultuur.

Deze vijf landelijke kernfuncties dragen, volgens artikel 5 van de Wsob, bij aan de persoonlijke ontwikkeling van het algemene publiek en aan de verbetering van maatschappelijke kansen. Verder stelt de Wsob de verhouding tussen de (openbare) bibliotheken en de Koninklijke Bibliotheek vast, en daarmee onder

---

meer de gecentraliseerde organisatie van e-books en e-content in openbare bibliotheken.

### **Coalitieakkoord Nieuwe Energie voor Rotterdam**

Als Rotterdamse cultuurinstelling werken we dag-in-dag uit met maar een doel voor ogen: verrijking en versterking van Rotterdammers in de Rotterdamse samenleving. Met onze collectie, programma's en waar mogelijk ook bedrijfsvoering dragen we bij aan de persoonlijke ontwikkeling van Rotterdammers en daarmee aan een sterke, verbonden stad. De afgelopen jaren werden in dit kader meerdere nieuwe programma's ontwikkeld, aansluitend op thema's van gemeentelijke coalitieakkoord. Hier wordt de komende periode op voortgebouwd:

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| <b>Nieuwe economie</b>      | Programmering studie en loopbaan voor jongeren, Leer-Werkloket, het mbo-leerwerkbedrijf in het bibliotheek-warehouse   |
| <b>Iedereen doet mee</b>    | Digitale Inclusie Rotterdam 55+, LEF-kisten LHBTI, Human Library, Erasmus Experience, Klik & Tik, DigiSterker, inloop-sprekuren, belastingsprekuren, kennisquiz excellente leerlingen, leesbevordering, BoekStart en taaltrajecten |
| <b>Minder armoede</b>       | Ouderen in de Wijk   |
| <b>Vitale Rotterdammers</b> | Ouderen in de Wijk, samenwerking Centrum voor Jeugd en Gezin, Digitale Inclusie Rotterdam 55+  |
| <b>Onderwijs</b>            | De Bibliotheek op school, Maakplaats010, Aanbod PO en VO, Erasmus Experience   |

### **Uitgangspunten gemeente**

De gemeenteraad van Rotterdam heeft voor de

periode 2017 – 2020 zes uitgangspunten vastgesteld voor het Rotterdamse bibliotheekbeleid. De gemeente houdt ook voor de periode 2021- 2024 vast aan deze uitgangspunten. De zes uitgangspunten zijn:

#### **1. Maatwerk in inclusiviteit**

We zorgen voor een producten- en dienstenaanbod dat is afgestemd op de verschillende doelgroepen in de stad, alsook op de omstandigheden en behoeften van een wijk of gebied. Hier wordt uitvoering aan gegeven in de nieuwe doelgroepgerichte missielijnen.

#### **2. Bereikbaarheid en toegankelijkheid**

We zorgen ervoor zo toegankelijk en zo bereikbaar mogelijk te zijn voor alle Rotterdammers: iedere burger kan en mag gebruikmaken van de diensten van de bibliotheek. Bovendien moet iedere bezoeker toegang hebben tot informatie met zo laag mogelijke (financiële) toegangsdrempels. Dit uitgangspunt wordt onder andere toegepast in ons aanwezigheidsbeleid, groei in openingstijden, toegankelijke abonnementsvormen en ons uitgebreide aanbod voor leden en bezoekers/niet-leden.

#### **3. Gemeentelijke prioriteiten**

We sluiten met ons voorzieningen- en dienstenaanbod aan op belangrijke maatschappelijke, technologische en demografische trends en ontwikkelingen in de stad. Meer in het bijzonder dragen we bij aan de prioriteiten die door de gemeente zijn (of worden) geformuleerd in onder andere beleidsprogramma's. In de missielijnen leggen we onder meer de verbinding met gemeentelijke prioriteiten op het gebied van laaggeletterdheid, sociale en digitale inclusie, werk en studie.

#### **4. Erfgoed**

We dragen bij aan het beheren en ontsluiten van (lokaal) erfgoed. De Erasmuscollectie vormt hierbij het kroonjuweel van dit erfgoed.

---

## 5. Flexibiliteit

Niet alleen de wijze van informatie-uitwisseling verandert – en daarmee de behoeften en het diensten-aanbod dat men van ons verwacht – ook de stad zelf ontwikkelt zich continu en niet altijd voorspelbaar. Daarom richten we onze bedrijfsvoering zo in, dat we snel kunnen inspelen op actuele ontwikkelingen in de sector, de stad en/of nieuwe beleidsprioriteiten van de gemeente Rotterdam.

## 6. Ondernemerschap en innovatie

We worden uitgedaagd om zelf aanvullende markten en fondsen aan te boren, producten en diensten te ontwikkelen, samenwerkingsovereenkomsten te vertalen in extra waarde, én nieuwe verdienmodellen te bedenken. Daarnaast willen we als Bibliotheek Rotterdam op innovatieve wijze uitvoering geven aan onze wettelijke taken en de door de gemeente gestelde doelen. Daarbij moet ruimte zijn voor experimenten en Rotterdams lef!

### Beleidskader Governance

Bibliotheek Rotterdam hanteert conform gemeentelijk beleid de codices *Cultural Governance*, *Diversiteit en Inclusie* en *Fair Practice*, toetst haar beleid hieraan en ziet toe op naleving. Jaarlijks worden deze codices geagendeerd en besproken in een vergadering van de Raad van Toezicht. Terugmelding vindt transparant plaats via de jaarlijkse goedkeuring van de jaarrekening en het jaarverslag.

### Beleidskader Global Sustainable Development Goals

Bibliotheek Rotterdam omarmt de Duurzame Ontwikkelingsdoelen (SDG's - Sustainable Development Goals van de Verenigde Naties, 2015). Hier kunnen wij voor Rotterdam actief aan bijdragen. Het gaat om de onderwerpen:

- kwaliteitsonderwijs met ondersteuning door de

Bibliotheek op school;

- waardig werk en economie;
- het vergroten van kansen door ondersteuning bij het ontwikkelen van digitale (basis)vaardigheden
- ongelijkheid verminderen door ondersteuning bij een leven lang leren;
- werken aan het voorkomen van sociale isolatie en aan het verwerven van vaardigheden (burger-schap, geletterdheid, digitale inclusie) die hiertoe noodzakelijk zijn.

Door het versterken van zelfredzaamheid, weerbaarheid en veerkracht werken we aan duurzame steden en gemeenschappen. Onze op Erasmus geïnspireerde activiteiten en diensten bevorderen debat en burgerschap. Dit leidt tot mondige, kritische burgers met een sterk moreel kompas en rechtvaardigheidsgevoel en draagt bij aan vrede, gelijkheid, justitie en goed functionerende publieke diensten.

## SOCIALE CONTEXT: DE BIBLIOTHEEK IN EEN VERANDERENDE SAMENLEVING

Onze maatschappij verandert snel, onder invloed van sociaaleconomische, demografische en technologische ontwikkelingen. Ook in onze stad ziet Bibliotheek Rotterdam verschuivingen in de vraag en in de behoeftes van haar bezoekers. We signaleren problematieken en kansen waar we dagelijks mee te maken hebben en waar een belangrijke rol ervaren wordt.

### Demografische ontwikkelingen

Op 1 januari 2018 telde Rotterdam ruim 638.000 inwoners en de Rotterdamse bevolking blijft groeien, met gemiddeld 4300 personen per jaar, aldus de prognoses. (De Staat van de Stad, 2018). Met 174 nationaliteiten in onze stad mogen we met recht spreken van hyperdiversiteit. Dit wordt versterkt door het gegeven dat in onze stad “niemand in de

---

meerderheid is” (Actieprogramma Integratie en samenleven 2019 – 2022, ‘Relax. Dit is Rotterdam’, gemeente Rotterdam).

Een landelijke demografische trend is een verdergaande vergrijzing van de bevolking. Ook Rotterdam zal in de toekomst verder vergrijzen. Het aandeel Rotterdammers van 65 jaar en ouder zal stijgen van 15% in 2018 naar 19% in 2035. In 2035 is dan bijna één op de vijf Rotterdammers 65 jaar of ouder. Deze trend is met name zichtbaar in specifieke wijken, zoals Hoek van Holland, Pernis en Prins Alexander. (Bevolkingsprognose 2018-2035, gemeente Rotterdam, 2018).

Rotterdam is vooral een jonge stad. De uitkomsten van dezelfde prognose laten bevolkingsgroei zien van gezinnen. Dat betekent dat Rotterdam in 2035 ruim 8.000 jeugdigen méér zal tellen dan nu. Het relatieve aandeel jeugdigen (0 tot en met 19 jaar) blijft daarmee in 2035 ongeveer gelijk op 21% van de bevolking.

De meeste bevolkingsgroei wordt verwacht in Rotterdam Centrum, op afstand gevolgd door Feijenoord. Daarna volgen de gebieden Overschie, Kralingen-Crooswijk en Nieuw Mathenesse (ontwikkeling Stadshavens).

### **Groeiende behoefte aan *third places***

Door het stijgende aantal fysieke bezoeken en het intensieve bibliotheekgebruik, van jeugd tot senioren, signaleren we een sterk groeiende behoefte van Rotterdammers aan een nabije vestiging van Bibliotheek Rotterdam om elkaar te ontmoeten; naast thuis (*first place*), werk of school (*second place*) en naast online contact. Overall in Europa, en zeker ook in Rotterdam, is te zien dat de bibliotheek meer en meer gebruikt wordt als een *third place*: een plek om elkaar te ontmoeten, je te ontwikkelen, materialen te lenen, te creëren en te ontspannen op neutraal en niet-commercieel terrein (‘The atlas of new librarianship’.

R. David Lankes. Cambridge: MIT Press, c2011. ISBN 978-0-262-01509-7). De bibliotheek wordt daardoor gedragen en gevormd door Rotterdammers.

Dit is niet alleen van nut en plezier, maar voor sommigen ook harde noodzaak. Van de Rotterdamse kinderen tot 18 jaar groeit 24% op in een gezin met armoede, een inkomen tot 110% van het sociaal minimum. (De Staat van de Stad, 2018). Gesprekken met onze bezoekers bevestigen dit beeld. Onze *third places* bieden jeugd en volwassenen, ongeacht opleidingsniveau of inkomen, toegankelijke en inspirerende studie- en ontmoetingsfaciliteiten van hoogwaardige kwaliteit.

In deze *public space*:

- kunnen gebruikers ontspannen, leren, studeren en lezen;
- kunnen bezoekers meedoen aan activiteiten die hier worden georganiseerd;
- kunnen bezoekers hun hulpvragen voorleggen;
- en kan men genieten van kunst en cultuur.

### **Basisvaardigheden zijn onontbeerlijk**

#### **Digitale basisvaardigheden zijn onmisbaar**

In de huidige maatschappij is het toegang hebben tot informatie en het kunnen hanteren van digitale middelen, in welke vorm dan ook, bepalend voor het mee kunnen komen, of *niet* meer aangesloten zijn op de samenleving. Een derde van de Nederlandse volwassen bevolking is niet digitaal vaardig genoeg om zelfstandig onlinezaken met de overheid te doen. De bibliotheek speelt op dit vlak een steeds belangrijkere rol. Bijvoorbeeld via het ondersteunen van minder digitaal vaardige burgers in het contact met de overheid, en het aanleren van de vereiste vaardigheden. (‘Monitor digitale basisvaardigheden 2017-2018’, Sander Smit en Dzenita Camo, Den Haag: Koninklijke Bibliotheek)

---

### Laaggeletterdheid: taal is de basis

In Nederland is bijna 12% van de mensen tussen de 16 en 65 jaar laaggeletterd. In Rotterdam ligt dit percentage met 21% (tussen 80.000 en 96.000 Rotterdammers) significant hoger dan de landelijke 11,9%. In Rotterdam-Zuid is zelfs meer dan 30% laaggeletterd.

Zorgwekkend is dat dit probleem nog altijd groeit, met name onder jongeren. Hoewel de achterstand gelukkig wordt ingelopen, is de gemiddelde Centrale Eindtoetscore van de Rotterdamse basisschoolleerlingen lager dan gemiddeld in de G4 en lager dan in Nederland. Uit het Europese Pisa-2018 onderzoek blijkt dat Nederlandse middelbare scholieren de laagste leesvaardigheidsscores in vijftien jaar hebben; lager dan de vijftien EU-landen uit dit onderzoek. Een op de vier leerlingen loopt de kans laaggeletterd van school te gaan. Dit heeft grote gevolgen: toenevende ongelijkheid in de samenleving, slechtere arbeidsmarktkansen, grotere kans op armoedeproblematiek, een minder gezonde levensstijl en een lagere eigenwaarde zijn slechts enkele voorbeelden. ('Resultaten PISA 2018 in vogelvlucht', Joyce Gubbels et al, Enschede: Universiteit Twente, en 'Laaggeletterdheid in Rotterdam', CINOP Advies, Etil, Maastricht University, ROA en Kohnstamm Instituut)

### Meedoen in de samenleving

#### Pluriforme informatie en burgerschap

Een weerbare democratie vraagt om permanent onderhoud, helemaal in een tijd waarin mensen overspoeld worden door (sociale) media en al dan niet betrouwbare nieuwsbronnen. Essentieel voor dat 'onderhoud' is het beschikbaar hebben van pluriforme, betrouwbare informatiebronnen. Samen met de middelen en het vermogen om informatie kritisch en bewust te beschouwen en te gebruiken. Burgerschap gedijt dan ook bij neutrale bibliotheken

met veelzijdige en vrij beschikbare informatie en media, waar over maatschappelijke thema's een open gesprek en lokaal debat kan ontstaan. De bibliotheek speelt een gidsende rol, aldus de Unesco: "De openbare bibliotheek (...) schept een essentiële voorwaarde voor levenslang leren, onafhankelijke besluitvorming en de culturele ontwikkeling van individuen en maatschappelijke groeperingen." Als Bibliotheek Rotterdam staan we hier pal achter. Met onze partners kunnen wij het verschil maken. ('The Lyon Declaration on Access to Information and Development', Unesco Public Library Manifesto)

#### Eenzaamheid en inclusie

In een maatschappij waarin het draait om verbonden zijn, kan het gevoel van eenzaamheid groeien en staan er te veel individuen aan de kant. In de Rotterdamse regio zegt 47% van de mensen zich regelmatig sociaal eenzaam te voelen. Dat percentage is iets hoger dan in de rest van Nederland (44%).

In 2014 startte de gemeente Rotterdam een speciaal programma, gericht op het bestrijden van eenzaamheidsbeleving onder ouderen. Sinds de invoering van dit programma zien we een langzame afname van dit gevoel van eenzaamheid: van 56% naar 53%. Via het programma 'Ouderen in de Wijk' draagt Bibliotheek Rotterdam al bij aan dit beleid. Ouderen zijn vaak minder zelfredzaam, extra kwetsbaar en lopen meer kans om in een sociaal isolement te raken. Fysieke beperkingen, financiële drempels of gebrek aan sociale en/of digitale vaardigheden versterken het gevoel van (sociale) uitsluiting. Maar ook jongeren in grotere steden lopen deze risico's. Bibliotheek Rotterdam biedt met partners overal in de stad platforms die werken aan het terugdringen van sociaal isolement. Een voorbeeld hiervan is het project 'Digitale Inclusie Rotterdam 55+'. ('Uitvoeringsprogramma Ouder en Wijzer', gemeente Rotterdam, 2019 en 'Feitenkaart eenzaamheid', GGD, 2017)



## 4 Onze missie en kernwaarden

---

De eisen van de participatiemaatschappij aan de burgers zijn groot. Inmiddels is het praktisch onmogelijk om in de huidige maatschappij te functioneren zonder voldoende Nederlandse taalvaardigheid en digitale vaardigheden. Overall in het leven van de burger gaat de maatschappij uit van (zelf)redzaamheid, alertheid, autonomie en eigen verantwoordelijkheid. Zelfs bij de hoger opgeleide burger bestaat een behoorlijk verschil tussen wat er van hem wordt verwacht en wat hij daadwerkelijk aankan. In het WRR-rapport ‘Weten is nog geen doen’ schetst de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) een somber, maar realistisch perspectief, waarin ook capabele burgers de spreekwoordelijke boot dreigen te missen. Overheden zijn in het algemeen rationeel opererende organen die de verwachting hebben dat de capabele burger zich staande zal weten te houden binnen de maatschappij: juiste kennis zou namelijk leiden tot juist handelen. Als bibliotheek weten wij uit ervaring dat juiste kennis vaak niet automatisch leidt tot juist handelen, omdat burgers overbelast kunnen zijn of op een andere wijze niet in staat zijn tot handelen.

Bibliotheek Rotterdam zal voor de Rotterdammers de laagdrempelige plek blijven waar zij kunnen ontspannen, ontdekken, ontmoeten, ontwikkelen, onderzoeken en ondernemen. Zoals genieten van een tentoonstelling, een tijdschrift lezen, of een boek, muziek of een film lenen. Bibliotheek Rotterdam blijft voor hen graag die vertrouwde, maar zich steeds naar behoeften aanpassende bieb.

Bibliotheken zijn in toenemende mate de thermometer van de maatschappij geworden. Inmiddels ligt hier een van de essentiële taken van de bibliotheek. De afgelopen jaren hebben ook wij geleerd dat het enkel aanleren van vaardigheden niet altijd leidt tot gewenst handelen. Ons huidige mantra luidt daarom: *Ontwikkelen waar mogelijk, ondersteunen waar noodzakelijk.*

Deze context betekent niet dat wij onze bekende kernwaarden aanpassen. Wel heeft het geleid tot meer focus in onze missie en kerntaken.

### EEN KORTE TERUGBLIK

Terugkijkend op de afgelopen jaren zien we een periode waarin de bibliotheek in stichtingsvorm op eigen benen is komen te staan. We hebben met de gemeente Rotterdam en onze primaire stakeholders een maximaal transparante, productieve en op groot onderling vertrouwen gebaseerde relatie ontwikkeld, met serieuze kansen om voor de komende meerjarenbeleidsperiode gezamenlijk gedragen strategische keuzes te maken.

### Groei in aanwezigheid

We zijn er trots op dat we – na een krimp van 26 naar 15 vestigingen – onze ambitie om weer te groeien naar meer dan 20 vestigingen, hebben waargemaakt tegelijkertijd met de modernisering en herinrichting van meerdere vestigingen. Hierin zijn de afgelopen jaren grote stappen gezet. De overtuiging is én blijft dat we dichtbij de Rotterdammer aanwezig moeten zijn, vooral voor kinderen en volwassenen met een beperkte actieradius én een grote ontwikkelbehoefte. Dichtbij, flexibel en met zoveel mogelijk omgevingsgericht maatwerk qua inrichting van de vestiging blijft hierbij het uitgangspunt. Dit geldt ook voor het aanbieden van andersoortig aanbod en in de samenwerking met partners. Met andere woorden: meer bibliotheek voor dezelfde middelen. Na vier jaar bouwen aan nieuwe vestigingen en het aanpakken van bestaande vestigingen raakt de flexibiliteit van de inzetbaarheid van medewerkers aan haar grenzen en is ook de financiële rek volledig gebruikt. Er is nog een aantal plaatsen in de stad in te vullen. Hiervoor zijn dus ook meer middelen nodig.



---

Ook de respectieve gebiedscommissies zijn overtuigd van de meerwaarde van Bibliotheek Rotterdam voor hun wijken. De bibliotheek is op de hoogte van de wensen die leven bij de gebiedscommissies. Deze beleidsperiode worden de gesprekken voortgezet die in de beleidsperiode 2017-2020 gestart zijn. Bibliotheek Rotterdam ziet de noodzaak om op nog extra locaties aanwezig te zijn.

Een ontwikkeling waarvoor we onze ogen niet moeten sluiten, is de uitbreiding van het aantal woningen in de stad door bouw in nieuwe gebieden en de verdichting in bestaande gebieden. In beide gevallen wil Bibliotheek Rotterdam graag meedenken over wat dat betekent voor de ontwikkeling van bibliothecaire voorzieningen in zulke gebieden.

### **Van zenden naar co-creatie**

In de kernfunctie 'programmering' heeft zelf doen voor een belangrijk deel plaatsgemaakt voor co-creatie en faciliteren. Van een bibliotheek vóór Rotterdammers zijn we opgeschoven naar een bibliotheek mét Rotterdammers, en hanteren we zowel een grootstedelijke als een wijkgerichte insteek.

### **Bibliotheek op school**

Het educatieve aanbod van de Bibliotheek *op school*, een op maat gemaakt collectieaanbod op scholen en de aansluiting op het speciaal onderwijs hebben bijgedragen aan een steeds groter bereik van Rotterdamse scholen.

### **Digitaal verweven in diensten**

In de afgelopen vier jaar is er veel aandacht gegeven aan de digitale pijler. De bibliotheken zijn hierdoor beter toegerust met efficiënte digitale dienstverlening en laagdrempelige werkplaatsen en programma's, zoals de Maakplaats010, Klik & Tik en DigiSterker. Inmiddels is 'digitaal' verweven

in al onze dienstverlening. Daarom wordt het in de komende periode niet meer als separaat speerpunt te benoemd, maar opgenomen als integraal onderdeel van onze dienstverlening. Bibliotheek Rotterdam komt nooit meer los te staan van digitale producten en diensten, maar zal zich evenmin ontwikkelen tot uitsluitend digitaal. Als de afgelopen jaren ons iets hebben geleerd is dat fysieke aanwezigheid, de wijze van benaderen, de diensten en producten (zoals boeken en ontmoetingen) voor het overgrote deel van de gebruikers van het allergrootste belang blijft. Wij blijven ons dus ontwikkelen naar een optimaal hybride instelling, zowel fysiek als digitaal, al naar gelang de behoefte van de gebruikers.

## **ONZE KOERS IN 2021-2024**

### **Kernwaarden**

Bibliotheek Rotterdam is een neutrale publieke voorziening en een toegankelijke, veilige en gastvrije *third place* waar mensen in alle vrijheid elkaar kunnen ontmoeten, kennis opdoen, vragen kunnen stellen, ervaringen kunnen delen en meningen uitwisselen. Bibliotheek Rotterdam is een prominente partij die aan de basis staat van de inclusieve stad. Als bibliotheek bedienen we iedereen in de stad, ongeacht leeftijd, afkomst, religie, interesses, seksuele voorkeur, politieke opvattingen, opleidingsniveau en inkomenspositie. Dat maakt dat we de logische plek en partij zijn waar iederéén in Rotterdam gezien en bediend wordt.

Bibliotheek Rotterdam wil als onafhankelijk fysiek én online platform een centrale plaats innemen in de vele sociale en informatieve netwerken van Rotterdam, en aansluiten bij de creatieve en ondernemende kracht die Rotterdam zo kenmerkt. In nauwe samenwerking met partners werken we, in lijn hiermee, zowel aan een aansprekende 'Rotterdamse'

---

programming, als aan een collectie op het gebied van taal, persoonlijke en maatschappelijke ontwikkeling én kunst en cultuur. Daarbij vertellen we ook het verhaal van Rotterdam en de Rotterdammers. Met onze collectie, diensten, activiteiten, faciliteiten en medewerkers ondersteunen we mensen in hun persoonlijke ontwikkeling en leggen verbindingen tussen Rotterdammers. Zo willen we bijdragen aan een inclusieve, betrokken, kansrijke en energieke Rotterdamse samenleving.

Een openbare bibliotheek zijn in Rotterdam brengt grote opgaven én grote kansen met zich mee. Allereerst omdat de wereldstad Rotterdam voor grote uitdagingen staat. Gezien de vraag van de (potentiële) bibliotheekbezoekers, de grootstedelijke sociale problematiek, onze wettelijke taken en onze missie, koesteren we onze basisinfrastructuur en de activiteiten die we nu al organiseren en stellen we voor de komende jaren de volgende koers vast:

### **1 We leggen focus op doelgroepen via missielijnen**

De afgelopen jaren is ons bewustzijn van (het belang van) onze rol in en voor de stad in hoge mate versterkt. Waar de focus in het vorige meerjarenbeleidsplan lag op het versterken van de fysieke aanwezigheid in de wijken, richten we ons nu op de versterking van onze doelgroepgerichte benadering. De programma's en diensten van de bibliotheek worden dusdanig ingericht dat de doelgroepen – inclusief de groepen met ontwikkelvragen – beter worden bediend. Deze doelgroepsystematiek is vertaald naar specifieke, zogenoemde missielijnen:

#### **Jeugd**

1. 0-4 jaar: Voorschools taalplezier
2. 5-13 jaar: Taalplezier voor de jeugd

#### **Jongeren**

3. 13-27 jaar: Taalvaardigheid, digitale geletterdheid en leesmotivatie voor jongeren

4. 13- 27 jaar: Persoonlijke ontwikkeling van jongeren

#### **Volwassenen/ouderen**

5. Informatiepunt/ Sociaal netwerk
6. Ontwikkelhuis digitale (taal)vaardigheid

#### **Alle leeftijden**

7. Collectie en kennisdeling
8. Kunst & Cultuur en Opinie & Debat

Deze missielijnen en welk belang ze in de organisatie spelen, worden in hoofdstuk 5 toegelicht.

### **2 Dat doen we samen met onze partners en bezoekers door samenwerking: voortbouwen op co-creatie**

Luisteren, meedenken en co-creëren: we bereiken meer en nieuwe bibliotheekgebruikers door gericht samen te werken met stedelijke partners en bezoekers. We sluiten nieuwe samenwerkingsconvenanten af met lokale betrouwbare organisaties. We verleiden bezoekers om zichzelf, met hun eigen verhaal, in te zetten voor de bibliotheek. We weten wat de achterliggende problematieken zijn en we betrekken onze gespecialiseerde partners. We zijn ons bewust van onze eigen rol en zien waar partners kunnen aanvullen, dan wel waar wij de partners van dienst kunnen zijn. Hiermee bouwen we voort op en geven we invulling aan het platformconcept dat in het vorige meerjarenbeleidsplan is geïntroduceerd.

### **3 We maken programma's effectiever door inhoudelijke ontwikkeling en innovatie**

Om een daadwerkelijk betekenisvol positief effect van onze (digi)taal-, cultuur- en ontmoetingsprogramma's tot stand te brengen, moeten we deze programma's inhoudelijk versterken, vernieuwen en nog meer maatwerk leveren. De eerdergenoemde missielijnen koppelen we aan de profielen per vestiging. De inhoudelijke programma's worden dusdanig doelmatig ingericht dat ze inspelen op de lokale situatie en

---

behoefte, gebaseerd op onder andere de Mosaic/WHIZE-analyse en gebruikmakend van innovatieve werkwijzen. Door middel van kennisontwikkeling over thema's als (digitale) geletterdheid, cultuur en debat én samenwerking in de bibliotheekbranche, bedienen we het (nieuwe) publiek per locatie optimaal.

#### **4 We nestelen met onze *public spaces* in de haarvaten van de stad**

In de lopende meerjarenbeleidsperiode is het aantal bibliotheken toegenomen van 15 naar 21 locaties (inclusief Zuidplein). Voor de komende beleidsperiode is het streven om **één locatie waarvoor de externe ondersteunende middelen komen te vervallen te behouden en één nieuwe locatie toe te voegen waardoor het totaal** aantal locaties op 22 uitkomt, afhankelijk van de beschikbare middelen. In ons beleid wordt nadrukkelijk rekening gehouden met de wensen van de gebiedscommissies. Met hen wordt zorgvuldig overlegd wat er binnen de te verwachten ruimte op financieel gebied en formatiegebied gerealiseerd kan worden.

Bovendien breiden we het aantal openingsuren uit tot 1000 uur. Een toename van 122 uur die we onder andere realiseren via meer onbemenste uren en samenwerking met partners. We differentiëren per locatie en zoeken evenwicht tussen enerzijds een onbemenste uitleenfunctie en anderzijds een bemenste programmafunctie.

In ons aanwezigheidsbeleid staat het begrip nabijheid voorop: iedere Rotterdammer moet binnen een redelijke afstand een bibliotheek kunnen bezoeken.

## **BELANGRIJKE DOSSIERS IN DE KOMENDE JAREN**

### **Vernieuwing Centrale Bibliotheek**

In de komende meerjarenbeleidsperiode krijgen de plannen voor de grootschalige vernieuwing van de Centrale Bibliotheek verder gestalte. Het doel van deze vernieuwing is de Centrale Bibliotheek klaar te maken voor de 'Rotterdammer van de toekomst'. In 2020 neemt de gemeenteraad hierover een besluit. Een en ander betekent ook dat tijdelijke huisvesting nodig zal zijn. Deze transitie biedt grote kansen voor innovatie van onze grootstedelijke locatie. Aangezien er bij het schrijven van dit meerjarenbeleidsplan nog grote onzekerheden bestaan met betrekking tot planning is daar in dit plan geen rekening gehouden. Niettemin zijn wij op de diverse scenario's voorbereid.

### **Nieuwe vestigingen**

Bibliotheek Rotterdam wil via een uitgebreid netwerk maatwerk leveren in de nabijheid van elke Rotterdammer. In de komende periode staan daarom enkele nieuwe vestigingen gepland in wijken waar de bibliotheek nog niet goed genoeg vertegenwoordigd is en waar door de bewonerssamenstelling een zeer grote en brede toegevoegde waarde verwacht mag worden. Diverse gebiedscommissies en wijkraden hebben hun wensen bekend gemaakt met betrekking tot het behoud, de versterking dan wel de komst van een vestiging of voorziening in hun wijk, al dan niet in combinatie met een Huis van de Wijk of andere partners. Enkele verzoeken zijn in de meerjarenbeleidsperiode 2017-2020 gehonoreerd. Met de gebiedscommissies, wijkraden en wijkcomités is schriftelijk overleg geweest naar aanleiding van de aandachtspunten en adviezen die door hen gegeven werden op basis van de conceptuitgangspunten van dit meerjarenbeleidsplan. Daar waar deze adviezen en aandachtspunten direct konden worden overgenomen zijn ze verwerkt in dit meerjarenbeleidsplan.

---

Daarnaast wordt na bekendmaking van het definitieve budget met de gebiedsvertegenwoordingen overlegd of, hoe en onder welke extra condities hun wensen in de komende meerjarenbeleidsperiode gerealiseerd kunnen worden.

Daarbij spelen per gebied de volgende overwegingen een rol:

1. Demografische gegevens gebaseerd op Mosaic/WHIZE.
2. Sociale en culturele kaart waarbij diverse problematieken (zoals laaggeletterdheid) gewogen worden die in het verlengde liggen van onze missielijnen.
3. Mogelijkheden van samenwerking met partners.

### **Samenwerking Atlas van Stolk**

De Rotterdamse stichting Atlas van Stolk (de unieke verzameling van bijna 250.000 prenten, kaarten en tekeningen over de geschiedenis van Nederland) en Bibliotheek Rotterdam zijn van plan om in de periode tot 2025 met elkaar een samenwerking aan te gaan. Bibliotheek Rotterdam denkt dat Atlas van Stolk, zeker waar het de aspecten van beeldtaal en beeldvorming betreft, onze educatieve functie flink kan versterken. In 2020 wordt bepaald hoe de samenwerking tot 2025 gestalte krijgt en op basis van welke criteria de Atlas van Stolk mogelijk ook na 2025 in de bibliotheek gehuisvest kan blijven.

### **Gratis basislidmaatschap**

Wettelijk hebben kinderen in Nederland tot 18 jaar gratis toegang tot alle bibliotheekfuncties. Momenteel neemt Bibliotheek Rotterdam deel aan een project met ProBiblio en enkele andere bibliotheken, om te bekijken of het mogelijk is te gaan werken met een gratis basislidmaatschap, waarmee iedere volwassen Nederlander gebruik kan maken van de meest essentiële functies en diensten van de bibliotheek. De verwachting is dat dit in 2020 zal leiden tot eerste gesprekken met de ministeries van OC&W en Financiën over de voor- en tegens én (vooral) de fiscale en financiële consequenties van het gratis basislidmaatschap. Alhoewel in sommige landen vanzelfsprekend, is de gedachte van een gratis basislidmaatschap voor Nederland revolutionair te noemen. Los hiervan wil Bibliotheek Rotterdam samen met de gemeente onderzoeken of een vorm van gratis lidmaatschap voor de lage inkomens te realiseren valt.



# 5 Werken aan missielijnen

---

## MISSIELIJNEN

In de afgelopen jaren zijn er voor de bibliotheek steeds meer taken bijgekomen op sociaal-maatschappelijk gebied. Hieronder vallen ook taken die raken aan en soms zelfs overlap hebben met het aandachtsgebied van instellingen binnen het sociaal domein. Mede om deze reden brengt Bibliotheek Rotterdam meer focus aan.

Deze focus brengt Bibliotheek Rotterdam aan door het formuleren van acht missielijnen voor vier doelgroepen. Via deze missielijnen geeft Bibliotheek Rotterdam concrete uitvoering aan de strategie voor deze beleidsperiode. Van deze acht missielijnen hebben er vijf een specifiek karakter, deze zijn ook voor een specifieke doelgroep geformuleerd. Drie missielijnen zijn niet voor een specifieke doelgroep geformuleerd en hebben een algemener en/of faciliterend karakter.

De acht missielijnen zijn gestoeld op het principe van een leven lang leren, een leven lang met de bibliotheek. Gezien ons takenpakket kiezen we ervoor het accent te leggen op een aantal leeftijdscategorieën, zonder dat er schotten staan tussen deze leeftijdscategorieën. Voor deze doelgroepen gaan we, indien noodzakelijk, nieuwe (of geactualiseerde) diensten en producten ontwikkelen, maar vooral het huidige pakket beter toespitsen op de specifieke behoeften binnen deze doelgroepen.

Naast het leggen van focus op deze missielijnen blijven wij onveranderlijk werken aan een bibliotheek waar iedere Rotterdammer, ook zonder specifieke hulpvraag, zich meer dan welkom voelt om op ontspannen wijze gebruik te maken van onze traditionele functies als collectie, informatie, ontmoeting en debat. Bibliotheek Rotterdam is daarmee de *third place* die continu gevoed wordt vanuit de behoeftes vanuit de gebruikers.

Een andere doelstelling is om het bestaande aanbod aan diensten, producten en collecties beter bekend te maken onder de doelgroepen én dichterbij de Rotterdammer te brengen door deze wijkgericht aan te bieden. Het adagium hierbij is dat we niet alles meer zelf doen. Waar we vroeger veel meer zelf deden, gaan we nu ook de samenwerking aan met relevante partners. De komende jaren initieert Bibliotheek Rotterdam steeds vaker samenwerkingsverbanden. Bibliotheek Rotterdam neemt binnen deze samenwerkingsverbanden, in voorkomende gevallen, de rol van regisseur op zich op de thema's leesplezier, taalvaardigheid, (digitale) geletterdheid en cultuur. Bibliotheek Rotterdam is in de bevoorrechte positie zich de 'meest publieke ruimte' van Rotterdam te mogen noemen. Alle activiteiten en interacties in deze *public space* zijn te scharen onder de zes O's:

1. Ontmoeten
2. Ontwikkelen
3. Ontspannen
4. Ontdekken
5. Onderzoeken (nieuw)
6. Ondernemen (nieuw)

Voor alle missielijnen geldt dat de tevredenheid van de klant kan worden gemeten door klanttevredenheidsonderzoeken, waaruit dan een rapportcijfer voortkomt. Dit wordt binnen enkele missielijnen georganiseerd en gebruikt voor sturing. Via de missielijnen wordt in de komende beleidsperiode echter ook jaarlijks een onderzoek gedaan naar de Net Promoter Score (NPS) voor alle missielijnen afzonderlijk. De NPS geeft een antwoord op de vraag: "Hoe waarschijnlijk is het dat u de organisatie zou aanbevelen aan een vriend of collega?" Promoters zijn dan die respondenten, die de organisatie een 9 of 10 geven. Over de gehele linie streeft de bibliotheek ernaar, om een NPS van 50% te realiseren in 2024. Wij zijn ons er zeer bewust van dat onze klanten,

---

gebruikers en bezoekers ons veel te bieden hebben. Ook met hen gaan wij formelere vormen van klantparticipatie inrichten via communities, leeskringen, sociale netwerken en ambassadeurschappen. Bij alle doelgroepen hoort een aantal opgaven met daaruit voortvloeiende taken die wij het belangrijkste vinden om uit te voeren. Op deze wijze zijn diverse aanpakken ontstaan die wij hierna een voor een de revue laten passeren.

## DE BIBLIOTHEEK VOOR ROTTERDAMSE JEUGD

De Rotterdamse kinderen zijn het belangrijkste ‘bezit’ van de stad en daar creëren we dus ook het allerbeste voor. Bibliotheken willen dat ouders al vanaf de geboorte beginnen met voorlezen aan hun kind. Bij de leeftijd van drie maanden kunnen ouders een BoekStartkoffertje ophalen en kan de baby gratis lid worden van de bibliotheek. Alle kinderen – van baby’s tot tieners –, in alle Rotterdamse wijken, verdienen gelijke kansen in hun ontwikkeling. De stad werkt in brede zin aan die kansen via onderwijs, zorg, cultuur en buitenruimte. Ook de bibliotheek draagt hier uitgesproken aan bij, door kinderen op enthousiaste wijze mee te nemen in het plezier in lezen, het versterken van de digitale vaardigheden en het reflecteren op informatie en media. Geletterdheid begint bij leesmotivatie, vooral op een plek waar je je welkom voelt. Een kind dat vijftien minuten per dag wordt voorgelezen leert in een jaar tijd duizend nieuwe woorden. Deze brede vaardigheden zijn essentieel om je potentieel te verwezenlijken – vanaf de kinderopvang naar de basisschool en toewerkend naar het voortgezet onderwijs. Maar bovenal opent leesplezier, via boeken, e-books en luisterboeken, nieuwe werelden voor een kind en vergroot het de verbeeldingskracht.

Voor Rotterdamse kinderen en hun ouders (immers: geletterdheid begint op schoot) bieden alle vesti-

gingen jeugdcollecties, een educatief programma, activiteiten en campagnes voor de jeugd. Het lidmaatschap voor kinderen tot 18 jaar is en blijft gratis. Ook op, inmiddels 170, onderwijslocaties bieden we het programma de Bibliotheek *op school* waarbij we geletterdheid blijven agenderen.

### Missielijn 0-4 jaar: Voorschools taalplezier

#### Context

Voor kinderen van 0 tot 4 jaar zijn praten, speelse interactie en voorlezen belangrijke manieren om de moedertaal goed aan te leren. Ze leggen daarmee een basis voor hun toekomst. Ouders kunnen er in de voorschoolse periode voor zorgen dat kinderen in aanraking komen met taal, communicatie, lezen en boeken. Echter, een deel van deze ouders, met name lager geletterde ouders, is hier niet voldoende van op de hoogte of weet niet goed hoe dat aan te pakken. Hierdoor stagneert de taal- en leesontwikkeling bij veel kinderen.

#### Lager geletterde ouders zijn moeilijk te bereiken.

Het Centrum voor Jeugd en Gezin en kinderopvangorganisaties zijn belangrijke organisaties voor deze doelgroep. Bij deze partners staat taal en taalvaardigheid weliswaar op het netvlies, maar ontbreekt de tijd en de faciliteit om hier aandacht en inhoud aan te geven. Het bundelen van expertise is noodzakelijk om meer impact te creëren.

#### Intentie en drijfveer

Bibliotheek Rotterdam wil kinderen al vóór de leerplichtige leeftijd plezier in taal en boeken bijbrengen. Daarbij richten we ons primair op de ouders. Ons doel is dat alle ouders in Rotterdam aan hun jonge kinderen voorlezen en met hen spelenderwijs oefenen in (digi)taalvaardigheid en zich bewust zijn van het belang hiervan. Hiermee onderstrepen wij het belang van de bibliotheek.

## Kwaliteiten

Bibliotheek Rotterdam heeft al een nauwe samenwerking met het Centrum voor Jeugd en Gezin en heeft via de Bibliotheek *op school* en in de wijken al netwerkcontact met kinderopvangorganisaties. De bibliotheek biedt deze organisaties een laagdrempelige aanvulling op bestaande dienstverlening. We sturen op het vergroten van kennis bij onze partners in de wijk, zodat deze beter kunnen doorverwijzen naar de bibliotheek. De bibliotheek beschikt over ruime deskundigheid en relevante ervaring op pedagogisch gebied. Waar mogelijk beschikken alle bibliotheekvestigingen over speel- en voorleeshoeken. Enkele bestaande producten zijn heel succesvol: onder meer het BoekStartkoffertje en de Slimme baby's-informatiebijeenkomsten.

## Aanpak

Alle (voorlees-)activiteiten staan in het teken van taalontwikkeling, leesplezier en digitale vaardigheden. Programma's als BoekStart en Slimme baby's, aansluitend op de Bibliotheek *op school*, worden bestendig, evenals de traditionele voorleeshalfuurtjes. De bibliotheek zal zichtbaar en benaderbaar zijn: van laagdrempelige aanwezigheid in ouderkamers tot scholingsmogelijkheden van medewerkers in kinderopvangorganisaties. Bij partners en voorschoolse instellingen agendaert de bibliotheek actief het belang van taal en voorlezen. Binnen de branche van kinderopvang breidt de Bibliotheek *op school* uit door de actieve inzet van onze leesconsulenten. Daarnaast komt er een specifieke collectie beschikbaar en werken wij samen met de instellingen via onze deskundige leesconsulenten en BoekStartcoaches. Ook ouders worden betrokken bij het opbouwen van een diverse en breed bekende collectie die optimaal aansluit bij de specifieke behoeftes van deze doelgroep.

## Resultaat 2024

- Groei in het bereik van het aantal kinderen via het programma de Bibliotheek *op school* met 10% ten

opzichte van 2019.

- Jaarlijkse uitbreiding van het aantal duurzame samenwerkingen met partners gericht op deze leeftijdsgroep, weergegeven in minimaal vier nieuwe samenwerkingsconvenanten in 2024.
- Een stadsbreed herkenbaar ambassadeursprogramma met 25 ouders.
- De missielijn draagt met de door haar georganiseerde activiteiten bij aan de totale stijging van 15% deelnemers ten opzichte van 2020, zoals onderaan bijlage 3 toegelicht.
- De dienstverlening wordt door onze klanten beoordeeld met een cijfer van 8 en een bijbehorende NPS van 50%.
- Op alle vestigingen wordt wekelijks voorgelezen aan kinderen van 0-4 jaar.
- Op de grotere vestigingen vindt minimaal 1x per maand een activiteit voor ouders plaats.

## Missielijn 5-13 jaar: Taalplezier voor de jeugd

### De Bibliotheek op school

De Bibliotheek op school is een landelijk programma waarvoor bibliotheken en het onderwijs met elkaar samenwerken, met als doel dat leerlingen meer leesplezier krijgen, digitaal vaardiger worden en hun taalontwikkeling verbeteren. Hiermee verdiepen we het leesonderwijs en vergroten we de digitale geletterdheid van leerlingen.

Wat houdt de Bibliotheek op school in?

- een boekencollectie ` Bibliotheek Rotterdam op school;
- individueel bestellen per leerling;
- advies en ondersteuning door een leesconsulent;
- een jaaroverzicht waarin doelen, afspraken en activiteiten worden vastgelegd;
- een gratis abonnement voor alle teamleden.



---

## Context

Schoolgaande kinderen die in aanraking komen met taal, lezen, boeken en digitale media, creëren essentiële basisvaardigheden voor hun toekomst. Op basisscholen ontbreekt het echter vaak aan tijd en mogelijkheden om hier genoeg aandacht aan te besteden. Daarbij zijn veel ouders zelf niet taalvaardig of digitaal vaardig genoeg om hun kinderen hierin te stimuleren en te ondersteunen. Zo stagneert de taalontwikkeling bij veel kinderen. Preventie van laaggeletterdheid bij schoolgaande kinderen is in Rotterdam harde noodzaak.

## Intentie en drijfveer

Bibliotheek Rotterdam heeft als doel kinderen in het primair onderwijs in Rotterdam te motiveren om met plezier te werken aan hun taalontwikkeling, leesplezier en digitale vaardigheden. Daarbij willen wij maximaal aansluiten bij het curriculum in de basisscholen. Ook in de vestigingen bieden we activiteiten aan, waarbij bredere vaardigheden, zoals samenwerken, kritisch denken en communiceren worden ingezet om hun taalvaardigheid en digitale vaardigheid te vergroten. Aan het eind van de basisschool kent een leerling die leesplezier heeft kunnen ervaren, een vocabulaire dat zesduizend woorden groter is dan wanneer dat leesplezier niet wordt ervaren.

## Kwaliteiten

Door het bestaande programma de Bibliotheek *op school* komen Rotterdamse kinderen veelvuldig en langdurig in contact met de bibliotheek, waardoor zij ook buiten schooltijd de bibliotheek weten te vinden. De deskundige medewerkers van de bibliotheek zijn een volwaardig gesprekspartner van/voor het primair onderwijs. Zij creëren samen met de partners het benodigde maatwerk binnen de beschikbare producten.

## Aanpak

Alle (voorlees-)activiteiten in de Bibliotheek *op school* en de vestigingen zetten wij in het teken van taalontwikkeling, leesplezier, digitale vaardigheden en informatievaardigheden. Er vindt doorlopend monitoring plaats op de behoeftes in de wijken en in de scholen, door samenwerking met ouders, verzorgers en partners. De samenhang tussen het aanbod tijdens en buiten schooltijd versterken we en maken we zichtbaar. Ouders betrekken we bij de activiteiten; zij worden uitgenodigd zich in te zetten als ambassadeur voor het belang van leesplezier en taalontwikkeling van hun kinderen.

## Resultaat 2024

- Er is een activiteitenpakket dat primair is gericht op taalontwikkeling, leesplezier en digitale vaardigheden.
- De missielijn draagt met de door haar georganiseerde activiteiten bij aan de totale stijging van 15% deelnemers ten opzichte van 2020, zoals onderaan bijlage 3 toegelicht.
- Groei in het bereik van het aantal kinderen via de Bibliotheek *op school* voor het primair onderwijs met 10% ten opzichte van 2019/2020.
- De dienstverlening wordt door onze klanten beoordeeld met een cijfer van 8 en een bijbehorende NPS van 50%.
- De Bibliotheek *op school* is, binnen het productenaanbod, flexibel en op maat gemaakt voor de specifieke behoefte van de school en de wijk.
- Jaarlijkse uitbreiding van het aantal duurzame samenwerkingen met partners gericht op deze leeftijdsgroep, weergegeven in minimaal vier nieuwe samenwerkingsconvenanten in 2024.
- Er is een stadsbreed herkenbaar ambassadeursprogramma met 25 ouders.

## JONGEREN IN DE BIBLIOTHEEK

Rotterdamse jongeren groeien op in een stad waar sociale ongelijkheid, (digitale) laaggeletterdheid en werkloosheid in de thuissituatie resulteren in ongelijke kansen. Ongelijkheid verlaagt de kansen op de arbeidsmarkt. De laatste jaren is duidelijk geworden dat de bibliotheek een belangrijke rol kan spelen voor jongeren. Veel jongeren hebben thuis geen goede plek voor studie, werk en om samen aan de slag te gaan. De jongerenvloer van de Centrale Bibliotheek en de studie- en werkplekken in alle vestigingen worden intensief door jongeren gebruikt. Met een recent gestart jongerenproject heeft de bibliotheek ervaring opgedaan met programmering voor en door jongeren, het vormen van communities en samenwerken met partners. Hiermee is de afgelopen jaren een nieuwe koers ingezet die we verder willen uitbouwen.

Lees- en taalvaardigheden zijn bij Rotterdamse jongeren vaak onvoldoende aanwezig. Ook in Rotterdam verlaten te veel jongeren het voortgezet onderwijs en beroepsonderwijs (met name in het vmbo en het mbo) met een taalachterstand. Het aantal laaggeletterden onder zestienjarigen is hoog en helaas nog altijd stijgend. Ook digitale geletterdheid start met taalvaardigheid. Bibliotheek Rotterdam gaat jongeren indirect via het onderwijs en direct in de bibliotheek adviseren en ondersteunen om ook deze vaardigheid dusdanig te verbeteren. Zo kunnen zij uitgroeien tot volwassenen die door vergrote kansen actief kunnen bijdragen aan een inclusieve samenleving.

### Wat is laaggeletterdheid?

Laaggeletterdheid moet niet verward worden met analfabetisme. Een analfabeet is iemand die helemaal niet kan lezen, schrijven of spellen. Laaggeletterden kunnen wel lezen en schrijven, maar beheersen deze vaardigheden niet goed genoeg om te kunnen functioneren in de samenleving. Ze beheersen niet het eindniveau vmbo of niveau mbo-2/3.

Mensen die laaggeletterd zijn, kunnen bijvoorbeeld moeite hebben met het invullen van formulieren, voorlezen, solliciteren en het gebruiken van een smartphone en computer.

## Missielijn 13-27 jaar: Taalvaardigheid, digitale geletterdheid en leesmotivatie voor jongeren

### Context

Te veel jongeren verlaten het voortgezet onderwijs en beroepsonderwijs (met name in het vmbo en het mbo) met een taalachterstand. Ze scoren lager op leesvaardigheid. Dit is het begrijpen, gebruiken, evalueren van en het reflecteren op en omgaan met teksten om je doelen te bereiken. Maar ook je kennis en je potentieel verruimen om deel te kunnen nemen aan de maatschappij. Het aantal laaggeletterden onder jongeren is hoog en helaas nog altijd stijgend. Dat verlaagt hun kansen op de arbeidsmarkt, en vergroot daardoor risico's op afglijden, financiële problemen en een ongezonde leefstijl. Ook digitale geletterdheid start met taalvaardigheid.

### Intentie en drijfveer

Bibliotheek Rotterdam heeft als doel alle Rotterdamse jongeren te motiveren om te lezen en plezier te beleven aan taal. Ook wil zij hen digitaal vaardiger en mediawijzer maken. Jongeren zien dit hopelijk als een

---

verrijking voor zichzelf. We ondersteunen jongeren bij deze ontwikkeling via het onderwijs.

### Kwaliteiten

Bibliotheek Rotterdam staat onder jongeren bekend als een veilige, laagdrempelige omgeving waar ze zich welkom voelen. Met het programma de Bibliotheek *op school* heeft Bibliotheek Rotterdam zich bewezen als deskundige partner voor het primair onderwijs. De bibliotheek voert deze leerlijn door naar het voortgezet onderwijs (vmbo) en het beroepsonderwijs (mbo). De collectie is aantrekkelijk en sluit nauw aan bij onderwerpen die jongeren bezighouden. Onze medewerkers hebben kennis van en ervaring met deze doelgroep en met het dynamische werkveld waarin zij zich bevinden.

### Aanpak

We richten ons in de samenwerking met scholen in het voortgezet onderwijs met name op de brugklassen, op het vmbo en op het mbo. Naast het aanbod, onder andere vanuit het programma de Bibliotheek *op school* adviseren en motiveren we directies en docenten omtrent beleid en curricula op het gebied van taalvaardigheid en lezen. We zetten leesmotivatie en taalvaardigheid hoog op de agenda en bieden actief ondersteuning door middel van leesbevorderende activiteiten die aansluiten op de belevingswereld van de doelgroep. We faciliteren het onderwijs bij het ontwikkelen van digitale geletterdheid.

Om ook direct met jongeren in contact te zijn en blijven, werken we in co-creatie met hen aan aanbod dat aansluit op hun behoeften en mogelijkheden. We bieden maatwerk en diversiteit in de collectie door samen met de doelgroep deze collectie samen te stellen.

### Resultaat 2024

- Jongeren en professionals uit het onderwijs creëren samen met ons het volledige jongerenaanbod.
- In 2024 hebben wij op 20 verschillende instellingen voor voortgezet onderwijs een educatief programma draaien.
- De deelnemende onderwijsinstellingen waarderen ons aanbod met minimaal een 8 en een NPS van 50%.
- Er is een afgerond onderzoek naar de behoeften en mogelijkheden van alle Rotterdamse mbo-instellingen. Voor tenminste één mbo-instelling per jaar is dit onderzoek vertaald naar een passend aanbod.

### Missielijn 13-27 jaar: Persoonlijke ontwikkeling van jongeren

#### Context

Rotterdam is een stad met relatief grote sociale ongelijkheid en ongelijke kansen op de arbeidsmarkt. Onvoldoende taalvaardigheid speelt hierbij een rol. Maar ook ongelijke toegang tot studiefaciliteiten en ondersteuning bij talentontwikkeling en zelfontplooiing spelen mee. De bibliotheek is aanvullend op het onderwijs dat meer gebonden is aan voorgeschreven formele curricula en te behalen eindtermen – en dat daardoor beperkt is in de breedte van aanbod voor jongeren.

#### Intentie en drijfveer

Bibliotheek Rotterdam heeft als doel kansen voor Rotterdamse jongeren te vergroten door zich te richten op aanvullende loopbaanvaardigheden en persoonlijke ontwikkeling. Door uit co-creatie ontstane programma's, collecties en faciliteiten ontwikkelen jongeren zich beter en verkrijgen een gelijkwaardige startpositie om uit te groeien tot een zelfredzame volwassene. De co-creatie betreft specifiek het vormen van actieve communities waarin jongeren met

---

en voor elkaar werken aan loopbaanvaardigheden en burgerschap. De jongeren worden gestimuleerd om met elkaar aan de slag te gaan met voor hen relevante maatschappelijke thema's, zodat zij hun eigen identiteit kunnen vormen.

### Kwaliteiten

Bibliotheek Rotterdam is voor jongeren meer en meer een veilige, neutrale en aantrekkelijke plek waar zij zich, ongeacht hun achtergrond of onderwijsniveau, welkom voelen om aan de slag te gaan met hun persoonlijke ontwikkeling en taalvaardigheid. De bibliotheek heeft goede ervaringen opgebouwd in het contact met jongeren en beschikt over een team van medewerkers dat gemotiveerd is om aan een netwerk van, door en met jongeren te bouwen. Verder heeft de bibliotheek diverse samenwerkingspartners die aan de communities kunnen bijdragen en locaties en podia om jongeren een springplank te bieden.

### Aanpak

Bibliotheek Rotterdam richt zich vooral op het netwerken: jongeren in contact brengen met elkaar en met samenwerkingspartners. Dat doen we specifiek vanuit de vestigingen Centrale Bibliotheek en Zuidplein. De bibliotheek faciliteert communities rond taalvaardigheden en professionele vaardigheden en brengt het co-creatieproces op gang. Vervolgens moeten de jongeren het vooral zelf doen. Jongeren op onze werkvloer zijn hierbij onmisbaar. De collectie sluit aan op de interessegebieden en behoeften van jongeren en vult de programmering naadloos aan. Samen met jongeren breiden we onze programmering uit naar de vestigingen. We werken samen met jongeren als ambassadeurs, die ons helpen andere jongeren bewust te maken van de kansen die taal- en talentontwikkeling in de bibliotheek hen biedt.

### Resultaat 2024

- Naast de 'jongerenvloer' in de Centrale Bibliotheek is een nieuwe *third place* voor jongeren in Bibliotheek Zuidplein gerealiseerd.
- De missielijn draagt met de door haar georganiseerde activiteiten bij aan de totale stijging van 15% deelnemers ten opzichte van 2020, zoals onderaan bijlage 3 toegelicht.
- De dienstverlening wordt door onze klanten beoordeeld met een cijfer van 8 en een bijbehorende NPS van 50%.
- In 2024 zetten minimaal vijf jonge Rotterdammers zich zichtbaar in als ambassadeur van de bibliotheek – te beginnen met twee in 2021.
- In 2024 biedt Bibliotheek Rotterdam 1800 studietoerplekken in een veilige en toegankelijke setting.
- Bibliotheek Rotterdam heeft in 2024 met alle ROC's structurele afspraken gemaakt over stage- en leerwerkplekken voor mbo-studenten in haar vestigingen. Deze worden in convenanten met de mbo-instellingen vastgelegd.
- Afhankelijk van een positieve evaluatie in 2021 is het aantal leerwerkplaatsen in samenwerking met een ROC uitgebreid naar drie vestigingen.
- Er is een jaarlijkse uitbreiding van het aantal duurzame samenwerkingen met partners gericht op deze leeftijdsgroep, weergegeven in minimaal vier nieuwe samenwerkingsconvenanten in 2024.

---

## VOLWASSENEN EN OUDEREN

De wereld en stad veranderen en ontwikkelingen volgen elkaar in razend tempo op. Het is een hele uitdaging om dit alles bij te benen. Ieder mens wil bij voorkeur zelfstandig zijn, maar heeft soms wel een hulpvraag. “Waar moet ik zijn en welke instanties kunnen mij verder helpen?” Het kan dan onder andere gaan om hulp bij het ontwikkelen van taalvaardigheden of digitale vaardigheden, het verkleinen van een taalachterstand en het vergroten van mediawijsheid of het sociale netwerk. Bibliotheek Rotterdam volgt de veranderingen en heeft een netwerk aan specialisten in huis of aan zich gebonden.

### Missielijn Informatiepunt/Sociaal netwerk

#### Context

In Rotterdam leven veel mensen met een beperkt sociaal netwerk. Bij een deel van deze doelgroep speelt ook problematiek rondom eenzaamheid, taalachterstand en gebrek aan digitale vaardigheden. Ouderen zijn daarbij de meest kwetsbare groep. Deze burgers zijn niet altijd op de hoogte van beschikbare sociale netwerken en maatschappelijke voorzieningen, en ervaren een drempel om hiermee in contact te komen. Door een beperkt sociaal vangnet of digitale vaardigheden weten mensen met een hulpvraag, over bijvoorbeeld digitaal zakendoen met de overheid, niet waar ze terecht kunnen.

#### Intentie en drijfveer

Bibliotheek Rotterdam heeft als doel om een gastvrije ontvanger te zijn die mensen, desgewenst, van relevante informatie voorziet, sociale problematiek signaleert, vragen beantwoordt en op effectieve wijze doorverwijst naar interessant aanbod, (andere) hulpstructuren en samenwerkingspartners. Hulpvragen van Rotterdammers over de digitale overheid worden, bijvoorbeeld, vertaald in cursusaanbod en/of

ondersteuning. Rotterdammers blijven beter in beeld en betrokken bij de samenleving. Het is voor Rotterdammers duidelijk wat de bibliotheek hen biedt en waarin zij zich onderscheidt van andere maatschappelijke partners. Wat betreft onze klantenserviceprocessen: zowel de persoonlijke dienstverlening als de zelfservice is voor bezoekers klantvriendelijk en in heldere taal toegankelijk.

#### Kwaliteiten

Bibliotheek Rotterdam is een plaats geworden waar deze problematiek vaak als eerste ter tafel komt. Het is een openbaar toegankelijke plek waar bezoekers met hun vragen naartoe kunnen komen en op een waardevrije manier verder worden geholpen. Het bibliotheekpersoneel is betrokken bij de samenleving en beschikt over competenties om op een laagdrempelige wijze bezoekers met een hulpvraag ondersteuning te bieden. Zij zijn geïnteresseerd in de vraag achter de vraag. De bibliotheek voorziet in faciliteiten, waarmee iemand eenvoudig ‘onder de mensen’ kan zijn. De bibliotheek biedt voor alle Rotterdammers, online en offline, informatiepunten over de dienstverlening van de bibliotheek en anderen.

#### Aanpak

Bibliotheek Rotterdam realiseert een aanvullend Informatiepunt Digitale Overheid en ondersteunt bezoekers hiermee praktisch met hulpvragen omtrent de digitale overheid. Bij dit informatiepunt worden bezoekers persoonlijk geholpen, maar wordt hen tegelijkertijd de kans geboden om in het leercentrum van de bibliotheek de eigen digitale vaardigheden te ontwikkelen. Dit draagt bij aan een grotere zelfredzaamheid binnen de maatschappij. Medewerkers verwijzen bovendien warm door naar het aanbod van de bibliotheek dat is gericht op ontmoeting, collectie en communities (zoals de Bibliotheek-aan-Huis).

---

### Resultaat 2024

- De klanttevredenheid over de vraagafhandeling via de diverse kanalen is geclassificeerd als ‘zeer tevreden’.
- In 2024 beoordelen onze klanten deze dienst met een 8 en een NPS van 50%.
- Het Informatiepunt Digitale Overheid is vanaf 2021 op twee plaatsen in de stad aanwezig; in de Centrale Bibliotheek en op Zuid. In de daaropvolgende jaren wordt gekeken naar op doelgroep gerichte uitbreiding, bijvoorbeeld in Ommoord (ouderen).
- Bibliotheek Rotterdam heeft haar aanbod aan digitale vaardigheden en taalvaardigheden vindbaar gemaakt in de G!DS-database.

### Missielijn Ontwikkelhuis digitale (taal-)vaardigheid

#### Context

De digitaliserende samenleving vraagt aan inwoners van Rotterdam om steeds meer digitaal inzicht. Beperkingen in deze vaardigheden, maar ook in de Nederlandse taal, maken dat de kansen kleiner worden om zelfredzaam te participeren. Hierdoor dreigt de samenleving minder inclusief te worden. Het creëert een groep die zich niet altijd bewust is dat zij zich wil en/of kan ontwikkelen op het gebied van taal en digitaal.

#### Intentie en drijfveer

Bibliotheek Rotterdam heeft als doel om digitale laaggeletterdheid te verkleinen door een laagdrempelig en effectief Rotterdams platform te zijn voor vraag naar en aanbod van trainingen in basisvaardigheden. Waar de informatiepunten gericht zijn op vraagafhandeling, ligt de focus bij het Ontwikkelhuis op het aanleren van nieuwe vaardigheden en het profileren van het aanbod in de stad.

### Kwaliteiten

Bibliotheek Rotterdam is als partner én als uitvoerder gespecialiseerd in het aanbieden van taal- en digitale activiteiten. Jaarlijks nemen al 11.000 Rotterdammers deel aan de taalcafés. De bibliotheek heeft ruime ervaring in het verzorgen van trainingen in taalvaardigheid en digitale vaardigheid. Burgers komen ook voor allerlei vragen, die voortkomen uit laaggeletterdheid en beperkt digitaal inzicht, naar de informatiepunten in de bibliotheek. Omdat de doelgroep al in huis is, wordt de stap naar het daadwerkelijk aanbieden en kunnen laten volgen van een training sneller gezet. De medewerkers zijn onderlegd op gebied van digitale vaardigheden, taalvaardigheden en mediawijsheid. De bibliotheek helpt, waar mogelijk, basisvaardigheden vergroten en ondersteunt waar nodig.

### Aanpak

We richten ons vanuit de makelaarsrol op een goede afstemming van specifieke behoeften uit de wijk met de activiteiten die kunnen worden aangeboden. We richten een DigiTaal-Informatiepunt in. We stellen een collectie samen die aansluit bij de behoefte van deze publieksgroep.

De bibliotheek voert regie op digitale inclusie voor 55+’ers in de stad. Samen met partners inventariseren we vraag en aanbod, verwijzen we naar elkaar door en co-creëren we nieuwe producten en activiteiten. In de vestigingen worden taalcafés, trainingen, workshops en spreekuren aangeboden – onder andere in het nog in te richten leercentrum.

### Resultaat 2024

- Bibliotheek Rotterdam realiseert een platform voor de Rotterdammer om zijn/haar basisvaardigheden te vergroten met een gratis toegankelijk aanbod aan trainingen, in samenwerking met partners, onder andere in het Leercentrum.
- Bibliotheek Rotterdam realiseert in 2021 een

volledig ingericht Digitaal Informatie Punt (DIP) voor vragen over taal en digitaal, werk en inkomen, gezondheid, financiën en juridische zaken.

- Bibliotheek Rotterdam verzorgt vanuit de regierol een inventarisatie van alle Rotterdamse relevante aanbieders, signaleert ontbrekend aanbod en realiseert een stedelijk netwerk
- De kwaliteit van dienstverlening wordt door onze klanten beoordeeld met een cijfer van 8 en een bijbehorende NPS van 50%.
- Bibliotheek Rotterdam sluit minimaal vier nieuwe duurzame samenwerkingsovereenkomsten met onder andere aanbieders van cursussen.

## ALLE LEEFTIJDEN

Elke Rotterdammer kan op ontdekkingstocht in onze vestigingen. Of het nu gaat om dat ene boek, die ene film, die mooie tentoonstelling of die leuke kindervoorstelling: wij zijn echt de bibliotheek voor alle Rotterdammers van alle leeftijden.

## Missielijn Collectie & Kennisdeling

### Context

Het is paradoxaal dat er enorme stijgingen zijn in de boekverkoop, maar de bibliotheekwereld vooral dalingen in het aantal uitleningen laat zien. Ook is het aantal (betalende) leden de afgelopen jaren teruggelopen, afgezien van een lichte stijging vanaf 2018. In 2019 hadden wij ruim 2 miljoen uitleningen. Om voor onze leden relevant te blijven, is ook een relevante collectie noodzakelijk die onderscheidend is van het gangbare aanbod van boekwinkels. De collectie van een openbare bibliotheek is van en voor iedereen. Een breed aanbod van boeken, tijdschriften, (digitale) kranten, content, luisterboeken en e-books biedt kansen voor ontwikkeling. Bibliotheken hebben de samenwerking met inwoners nodig om voor iedereen een relevante collectie te kunnen blijven bieden.

### *Erasmus*

Wat is Rotterdam zonder Erasmus? Het werk van deze grote denker heeft vandaag de dag nog steeds impact. De bibliotheek beheert met trots de grootste collectie Erasmiana ter wereld. In de permanente Erasmus Experience gaan bezoekers uit binnen- en buitenland en honderden Rotterdamse schoolklassen met Erasmus en elkaar in gesprek.

Een doelmatige systematiek voor het collectioneren, catalogiseren en beheren is daarvoor een voorwaarde. Betrouwbare en onafhankelijke informatie is een voorwaarde voor ontwikkeling en burgerschap. Bibliotheek Rotterdam is dé bemiddelaar tussen betrouwbare informatiebronnen en de klant. Kennisdeling is voor ons de kernwaarde.

### Intentie en drijfveer

Bibliotheek Rotterdam heeft als doel om een toekomstbestendige en doelmatige collectie te onderhouden waar de Rotterdammer zichzelf in herkent. De collectie van de bibliotheek is van en voor iedere Rotterdammer. Een collectie die tijdloos én actueel is. Als in een spiegel ziet de Rotterdammer zich terug in de collectie. Daarbij staan kwaliteit en diversiteit voorop. Hiermee stellen we iedereen in staat om hun leven lang te leren, ongeacht opleidingsniveau, leeftijd of afkomst.

### Kwaliteiten

De collectie van Bibliotheek Rotterdam bestaat uit circa 700.000 items, beschikbaar voor iedereen, in onze vestigingen en online te gebruiken, onafhankelijk van waar je je bevindt. Iedereen, lid of geen lid, kan de collectie van de bibliotheek raadplegen. We zetten ons actief in door iedereen te betrekken. Degene die moeite heeft met lezen, schrijven, het

---

duiden van informatie of die digitale vaardigheden ontbeert, wordt op maat geholpen om zijn of haar weg te vinden in de maatschappij. Bibliotheek Rotterdam beschikt over de expertise en tools om een collectie te onderhouden die zowel relevant als efficiënt is.

### Aanpak

We betrekken Rotterdammers bij het samenstellen van de collectie door het opzetten van klankbordgroepen en communities. De collectie doet zowel qua inhoud als meertaligheid recht aan de sociale en culturele diversiteit binnen de stad. Door inwoners te betrekken bij het collectioneren denken wij een collectie samen te stellen die vooral heel breed en divers is met meer titels, maar minder exemplaren per titel. We schaffen materialen aan voor klanten en partners, maken in lijn met de doelgroep strategieën, en geven deskundig advies. De bibliotheek biedt context bij de maatschappelijke actualiteit en duidt deze in relatie tot historische gebeurtenissen en de collectie. Dit uit zich in de communicatie en de onlosmakelijke verbondenheid met de (literaire) programmering.

Om de doelmatigheid van het selecteren, catalogiseren en verwerken van alle materialen te verhogen zal de komende jaren het proces van ‘de gang van het boek’ worden gemoderniseerd en verder geautomatiseerd. De inkoop van materialen gebeurt met behulp van algoritmes. Dit vraagt om een andere werkwijze. De komende jaren zullen daarom in het teken staan van verfijning en afstemming van dit proces. Kwaliteit staat hier boven kwantiteit. Meer klanten zullen de informatie beter kunnen vinden en de informatie zal relevanter zijn.

### Resultaat 2024

- Bibliotheek Rotterdam biedt een pluriforme collectie van circa 700.000 items, afgestemd op lokale behoefte door onder meer inwoners actief te

betrekken bij de collectievorming.

- 5% van de fysieke collectie is in 2024 vervangen door informatie en verhalen in digitale vorm.
- Er worden, op doelgroepen, toegespitste collecties samengesteld en er wordt context geboden in lijn met de programmering.
- De dienstverlening wordt door de klanten beoordeeld met een cijfer van minimaal 8 en een NPS van 50%.
- Er wordt, in lijn met de voorgaande missielijnen, actief kennis gedeeld om de collectie breder bekend te maken bij de medewerkers en de doelgroepen van de bibliotheek.
- 100% van de fysieke collectie is volledig ontsloten via de catalogus en makkelijk vindbaar voor iedere Rotterdammer.

### Erfgoed

Bibliotheek Rotterdam heeft zich in haar 400-jarig bestaan altijd hard gemaakt voor bijzondere erfgoedcollecties. Kroonjuwelen zijn de circa 5.000 brieven en boeken in de Erasmuscollectie – de grootste collectie Erasmiana ter wereld. Buiten deze collectie bevindt zich in de geklimatiseerde kluisen ook een erfgoedcollectie perkament en papier, van rijk geïllumineerde oude handschriften uit de Middeleeuwen tot Laurentiana uit de 16e eeuw. Deze documenten vertellen een verhaal over hun tijd en over de boekdrukkunst. Deze unieke Rotterdamse verzameling, in bruikleen bij Bibliotheek Rotterdam, is eigendom van de stad Rotterdam en daarmee van al haar burgers.

### Wat willen we bereiken?

In de komende periode spannen we ons ervoor in om de verhalen die de erfgoedcollecties ons vertellen, en de relevantie voor de wereld van nu, nog meer onder de aandacht te brengen bij een breed publiek. We verweven het unieke historische materiaal in onze publieksprogramma's en in online storytelling, in samenwerking met onze debat- en erfgoedpartners



in de stad. Zo leren we elke Rotterdammer zijn of haar verleden kennen. Daarnaast spannen we ons er, via zorgvuldig beheer, voor in dat Rotterdammers deze collectie over 400 jaar nog steeds kunnen bewonderen en gebruiken.

## Missielijn Kunst & Cultuur en Opinie & Debat

### Context

Kunst & Cultuur en Opinie & Debat behoren tot de wettelijke kerntaken van openbare bibliotheken. De Rotterdamse bevolking heeft een grote diversiteit aan culturele achtergronden met een veelkleurig verhaal. Een bezoek aan de bibliotheek is een laagdrempelige manier om in contact te komen met kunst, cultuur, opinie en debat vanuit verschillende perspectieven en achtergronden. Bibliotheek Rotterdam onderscheidt zich van andere organisaties in de stad door het gesproken en geschreven verhaal. Dat maakt Bibliotheek Rotterdam tot hét huis van verhalen.

### Intentie en drijfveer

Bibliotheek Rotterdam heeft als doel dat alle Rotterdammers in contact kunnen komen met kunst en cultuur. En dat zij in contact komen met elkaar door het gesprek aan te gaan over cultuur, opinie en maatschappelijke thema's. Kunst en cultuur voor iedereen en debat met iedereen – dat is ons streven.

### Kwaliteiten

Dagelijks verblijven duizenden Rotterdammers, leden en niet-leden, in de vestigingen van de bibliotheek die ruimte bieden aan allerlei activiteiten op de diverse podia, waaronder het eigen theater. Rotterdammers die doorgaans niet snel een voorstelling bezoeken of een politiek debat bijwonen, doen dat wel in de bibliotheek. De bibliotheek is hiervoor een neutrale plek.

### *De Rotterdamse stadsdichter*

Sinds 2007 heeft Rotterdam een stadsdichter. Bibliotheek Rotterdam vervult daarin de rol van coördinator. Om de twee jaar kiest een onafhankelijke adviescommissie een nieuwe stadsdichter, namens de gemeente Rotterdam, die volledige artistieke vrijheid krijgt. Het valt binnen de opdracht van de bibliotheek om door middel van poëzie woorden te geven aan actualiteiten van de stad. Het Rotterdams stadsdichterschap is de afgelopen twaalf jaar uitgegroeid tot een breed gedragen en gewaardeerd fenomeen. Ons streven blijft om de bekendheid en het bereik van het stadsdichterschap te vergroten, en om Rotterdammers te laten kennismaken met de kracht van poëzie en het gesproken woord. Sinds 2020 kent Rotterdam ook een Jeugdstadsdichter, een initiatief van Dean Bowen, de stadsdichter in de periode 2019-2020.

### Aanpak

Bibliotheek Rotterdam biedt een programmering rondom taal en cultuur in de brede zin van het woord, met als terugkerende elementen: taligheid, Rotterdams, veelkleurig, actueel, uitnodigend tot ontmoeting en interactie in neutrale zichtbare publieksruimtes in onze vestigingen. We betrekken zowel gevestigde als pionierende culturele instellingen en groepen, en bieden hen podia, expositieruimte en debatplekken voor projecten en previews. Debatten en dialogen vinden in de grote vestigingen plaats. We breiden het aantal samenwerkingspartners uit en brengen voor een belangrijk deel programma's met deze partners tot stand. De collectie biedt verdieping op de programmering.

---

### Resultaat 2024

- Er is een herkenbare culturele programmering waar het (literaire) verhaal en Rotterdam centraal staan.
- De missielijn draagt met de door haar georganiseerde activiteiten bij aan de totale stijging van 15% deelnemers ten opzichte van 2020, zoals onderaan bijlage 3 toegelicht.
- De dienstverlening wordt door de klanten beoordeeld met een cijfer van 8 en een NPS van 50%.
- Er is een nieuwe programmering gerealiseerd in de vestiging Zuidplein met partners als theater Zuidplein en bestaande en nieuwe debatpartners.
- Het gehele jaar door zijn er vrij te bezoeken tentoonstellingen in een van onze vestigingen.
- Het gehele jaar door is er een aanbod van (jeugd) voorstellingen, lezingen en gastprogrammering in het theater van Bibliotheek Rotterdam.
- Het aantal duurzame samenwerkingen met culturele partners is jaarlijks uitgebreid, weergegeven in minimaal vier samenwerkingsconvenanten in 2024.



# 6 Bedrijfsvoering

---

Waar de missielijnen in het primaire proces direct in relatie staan tot de gebruikers van onze bibliotheek zijn de afdelingen binnen de bedrijfsvoering ervoor om deze dienstverlening te ondersteunen. Dit gebeurt door het faciliteren van goede huisvesting, stabiele ICT-systemen en het zijn van een betrouwbare financiële partner. Tot slot hebben we hiervoor goed toegerust personeel nodig dat doordrongen is van de noodzakelijkheid van de uitvoering van onze missielijnen.

## PERSONEEL EN ORGANISATIE

Een belangrijke pijler voor een succesvolle bibliotheek voor Rotterdammers is de betrouwbare deskundigheid van haar medewerkers. Onze veranderende rol in de samenleving vraagt automatisch ook van onze medewerkers een andere inzet van hun expertise. Gezien de snelle ontwikkelingen in de maatschappij en in de branche wordt flexibiliteit van de organisatie steeds belangrijker. Er is meer kennis over de behoefte van de doelgroepen, de digitalisering en dataficering van de maatschappij, meer focus op de meerwaarde van co-creatie en op de signalerings- en makelaarsrol.

We bouwen daarom door aan een flexibele organisatie waarbij onze professionals voldoende geëquipeerd zijn om aan de veranderende kwaliteitseisen te voldoen. We zetten de komende vier jaar expliciet in op scholing en deskundigheidsbevordering op gebied van collectie- en programmakennis, digitalisering en dataficering – met de benodigde vaardigheden en competenties. Hiermee bewerkstelligen we een inhoudelijke transitie in de organisatie. We stellen een opleidingshuis in waarbij duurzame ontwikkeling van de individuele medewerker een vereiste is en waarbij kansen worden geboden voor innovatie. Medewerkers worden bij deze veranderingen betrokken en uitgedaagd een bijdrage te leveren. Voor alle 237 werknemers (178 fte) is permanente scholing daarom de norm.

Aansluitend op onze kernwaarde ‘iedereen wordt gezien’ blijft, net als de afgelopen jaren, onze personeels-samenstelling een representatieve dwarsdoorsnede van de Rotterdamse samenleving. Hierbij wordt bij de verwachte uitstroom van 24 fte in verband met pensionering bij de werving van nieuw personeel naast het juiste inhoudelijke beroepsprofiel ook gelet op compliance met de *Code Culturele Diversiteit*. Dit sluit vanzelfsprekend aan op de Code Culturele Diversiteit. De strategische ontwikkeling van de organisatie en het HRM-beleid worden hiermee aan elkaar verbonden.

## FLEXIBEL NETWERK

Ons flexibele netwerk bestaat momenteel uit 350 vrijwilligers, stagiair(e)s, werkzoekenden en mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Deze betrokken mensen werken mee aan een gastvrije bibliotheek. De gedachte achter het flexibele netwerk is dat we naast onze inhoudelijk bijdrage door onze producten en diensten, ook als werkgever onze bijdrage kunnen leveren. Door het uitbreiden van het aantal leerwerkplekken, vrijwilligerswerk en/of meer reguliere stageplaatsen binnen ieder team van onze organisatie creëren we voor nog meer Rotterdammers de mogelijkheid om zich te ontwikkelen en te leren en zo mee te kunnen doen aan de maatschappij. We breiden ons flexibele netwerk in de komende jaren verder uit en stimuleren de duurzame connectie en het engagement met de bibliotheek door de uitrol van het ‘binden en boeien-programma’.

## MARKETING EN COMMUNICATIE

Bibliotheek Rotterdam communiceert met haar (potentiële) leden en gebruikers op een manier die aansluit bij het veranderende informatie- en mediagebruik. Belangrijk doel hierbij is het vergroten van ons bereik. Dit doen wij onder meer door meer bekendheid te geven aan (de activiteiten van) Biblio-

---

theek Rotterdam. Ook streven we via gerichte communicatieactiviteiten naar meer en breder gebruik van onze producten, diensten en activiteiten; meer bezoekers, behoud van leden en werven van nieuwe leden. Daarnaast dragen we met afgestemde communicatie bij aan de algehele tevredenheid onder leden en bezoekers. Op deze manier ondersteunen we ook de doelgroepgerichte missielijnen.

De communicatie van Bibliotheek Rotterdam sluit aan op een continu veranderend on- en offline mediagebruik en de veranderende behoeften van klant en bezoeker. Hierbij ligt de focus op relevante content, aanwezigheid en vindbaarheid via de website en op sociale media. Leidend bij onze online aanwezigheid zijn vragen als: wat zijn de behoeften van de klant? Hoe stemmen we onze content af op deze behoeften? Waar is de klant wanneer aanwezig? Daar waar mogelijk en passend kiest Bibliotheek Rotterdam voor onlinecommunicatie, in lijn met de duurzaamheidsdoelen van de bibliotheek.

### **Onderzoek en marktsegmentatie op basis van Mosaic/WHIZE**

Bibliotheek Rotterdam maakt ook in de communicatie- en marketingfunctie gebruik van het doelgroepsegmentatiesysteem Mosaic/WHIZE. Dat stelt ons bijvoorbeeld in staat te zien hoe de populatie er uitziet, of in de toekomst uit gaat zien, in een bepaalde wijk en wat de bijbehorende behoeften zijn. Daardoor kunnen we rekening houden met bijvoorbeeld de samenstelling van de collectie op een vestiging, de locatie van doelgroepgerichte activiteiten, het uittesten van nieuwe diensten, de inrichting van een vestiging of de openingstijden die we voor vestigingen hanteren. Zo kunnen we ons beleid en daarin gemaakte keuzes veel beter onderbouwen. Vooral ook in de marketingactiviteiten maken we hier veel gebruik van, omdat deze zo veel nauwkeuriger af te stemmen en te richten zijn op de doelgroep.

### **FACILITAIR**

De beoogde flexibiliteit van de bibliotheek vertaalt zich ook naar de wijze waarop zij haar panden inricht en naar de wijze waarop zij het beheer ervan opzet. De inrichting zal, in samenwerking met de wensen van de missielijnen, per locatie worden geoptimaliseerd. Daarbij wordt zoveel mogelijk gekeken naar modulariteit en gebouwoongebondenheid van inrichtingselementen en inventaris, zodat deze te allen tijde eenvoudig elders kunnen worden ingezet.

Om een goede *third place* te kunnen zijn, worden daarbij de principes van schoon, heel en veilig niet uit het oog verloren: zowel de bezoeker als de medewerker moeten op deze randvoorwaarden kunnen bouwen. Qua bereikbaarheid en toegankelijkheid zorgt de bibliotheek ervoor dat zij aan alle voorwaarden voor openbare gebouwen voldoen.

De nieuwe locaties worden op het moment van restylen getoetst aan de eerdergenoemde criteria. De nog in te richten plekken, zoals de nieuwe vestiging op Zuid, de te betrekken locaties na verhuizing in Lombardijen, Ommoord en Alexander en nog in te vullen blinde vlekken in de stad, zullen volgens genoemde principes worden ingericht.

De bibliotheek streeft ernaar om onderhoud en beheer van alle locaties ook zoveel mogelijk te laten aansluiten op de eisen die op modern gebouwbeheer van toepassing zijn als het gaat om duurzaamheid en energiezuinigheid (BENG-eisen).

---

## INFORMATIE- EN COMMUNICATIETECHNOLOGIE (ICT)

Tijdens de vorige beleidsperiode is ingezet op het mogelijk maken van een digitale klantreis, het vorm en inhoud geven aan de digitale vestiging en het inrichten van het concept van een digitale stadstuin. Dit was gestoeld op de wens om een gids te zijn voor Rotterdammers die hun weg zochten in het digitale informatieaanbod, op de wens om Rotterdammers digitaal vaardiger te maken en hen te helpen bij het ontwikkelen van 21st century skills, en op de wens om platforms te creëren voor ontmoeting en kennisdeling.

Hoewel de wensen in vervulling zijn gekomen, zijn de digitale klantreis, de digitale vestiging en de digitale stadstuin nooit af. De taken, die inmiddels aan de missielijnen zijn overgedragen, op dit gebied blijven we de komende jaren ondersteunen. Dit in de noodzaak om actueel te blijven en tot verder wasdom te komen. Dit houdt in dat de organisatie vanuit de expertise van de ICT-medewerkers ondersteund wordt in het voortdurend herkennen en benutten van nieuwe kansen en mogelijkheden op die gebieden. Daarnaast worden nieuwe technologieën toegepast, met name vanuit de Cloud. Door het gebruik van AI (artificial intelligence) wordt op het gebied van collectie gestreefd naar het optimaliseren van het beheer van de collectie, de werkprocessen en de belasting van de systemen. De voorspelbaarheid en relevantie voor de klant neemt hierdoor toe. Ook worden innovaties uit de bibliotheekbranche nauwlettend gevolgd en toegepast als ze van meerwaarde zijn voor de Rotterdamse bibliotheken. Denk hierbij aan ICT-voorzieningen op vestigingen die qua robuustheid en snelheid gelijke tred houden met de eisen die aan een *third place* mogen worden gesteld.

## KWALITEITSZORG

Het kwaliteitsmanagement van Bibliotheek Rotterdam omvat onder ander procesmanagement, projectmanagement, risicomangement, compliance en de auditfunctie. Voor de beleidsperiode 2021-2024 is het streven het kwaliteitsmanagementsysteem dusdanig in te richten dat het volledig is afgestemd op de verander(en)de rol van de organisatie. Uitgangspunten vormen de Wsob, de certificering vanuit de branche, de gemeentelijke opdrachten en de intern geformuleerde prioriteiten. Aan de hand van deze uitgangspunten wordt op jaarbasis een set verbeteracties en indicatoren geformuleerd die richting moeten geven aan de aard van en mate waarin de verlangde verbeteringen moeten plaatsvinden. Een en ander in nauw overleg met de controlefunctie van de organisatie, zodat de initiatieven de planning- en controlcyclus ondersteunen en vice versa. Door dit alles zullen de prestaties van producten, diensten en processen beter zichtbaar worden gedurende de komende meerjarenbeleidsperiode. Hierdoor wordt het eerder mogelijk bij te sturen wanneer bepaalde doelen niet gehaald dreigen te worden. Voor 2020 staat een zelfevaluatie gepland, mede ter voorbereiding van de externe audit die voor 2021 gepland staat.

## FINANCIËN

In de afgelopen beleidsjaren is veel energie gestopt in het verkrijgen van specifieke subsidiegelden en fondsen om de extra wettelijke taken vanuit de Wsob meer inhoud te kunnen geven. Dat is maar in beperkte mate gelukt, waardoor de baten- en de projectkosten gedurende de beleidsperiode sterk afweken van de meerjarenbegroting. Bibliotheek Rotterdam is wel doorgegaan met het beter in de structuur zetten van projectmanagement voor betere beheersing. Ook in het operationeel en

---

budgettair scheiden van *going concern* en projecten zijn de eerste verbeterstappen gezet.

Gezien de geformuleerde ambities en verwachte investeringen in zowel de centrale vestiging (vernieuwbouw) als de vestigingen (doelgerichter maken van dienstenaanbod en collectie), maar ook het versterken van diensten en activiteiten (bijvoorbeeld de Bibliotheek *op school* en Leesoffensief) worden in financiële zin spannende jaren verwacht. Dat stelt ook nieuwe eisen aan het financiële beheer. Met het oog daarop hebben we ons de volgende doelen gesteld:

#### **wendbaarheid**

In de komende jaren willen we bereiken dat de financiële huishouding wendbaarder is. De Stichting zal vaker middelen en diensten moeten aanpassen en ombuigen naar gewijzigd (gemeentelijk) beleid en nieuwe inzichten. Het flexibeler invullen van personeel en materieel zal ook in administratieve zin gevolgd en bewaakt moeten worden. Dit vergt veel van de inrichting van de administratieve organisatie.

#### **betrouwbaarheid**

Op het gebied van projecten en projectsubsidies moet de betrouwbaarheid van resultaten en verantwoording van personele inzet en uitgaven worden verbeterd. Al in 2020 zal worden gestart met het ontwikkelen en implementeren van financieel administratieve sturingsinformatie en meer uniforme documentatie. Deze moeten toepassing van de methodiek (Prince II) versterken en projectmanagers ondersteunen.

#### **voorspelbaarheid**

Gedurende de afgelopen jaren is het Bibliotheek Rotterdam niet gelukt om de begroting dichter bij de uiteindelijke realisatie te krijgen. Door in de jaarbegrotingen duidelijker aan te geven wat regulier budget en wat projectmatig budget is, zal de voorspelbaarheid (naar verwachting) worden verbeterd. Ook is de verklaring van afwijkingen beter te koppelen aan de flexibiliteit die de bibliotheek moet hebben bij een groeiend projectmatige werkwijze.

#### **werven externe middelen**

Bibliotheek Rotterdam is grotendeels afhankelijk van de jaarlijkse gemeentelijke exploitatiesubsidie. Wij zijn voornemens in ieder geval de baten afkomstig uit verhuur van ruimtes en andere facilitaire opbrengsten – zoals uit kopiëren, toiletbezoek, printen – te consolideren. Ditzelfde geldt voor de werving van incidentele fondsen en subsidies voor bijzondere doelen.







# 7 Meerjarenbegroting

## Daling gemeentesubsidie

“De afgelopen jaren hebben openbare bibliotheken al te maken gekregen met veel bezuinigingen. Dat is deels te wijten aan een verlaging van gemeentelijke budgetten door de decentralisatie van andere taken, waaronder jeugdzorg. De subsidies en bijdragen aan de openbare bibliotheken namen daardoor af. In 2014 gaven gemeenten in totaal 421 miljoen euro uit aan bibliotheekwerk. In 2018 was dat 407 miljoen euro, een daling van 3,3% die – wanneer er rekening wordt gehouden met de inflatie – 8,8% bedraagt, vanaf 2010 zelfs 19%. De gemeentesubsidie per inwoner voor de bibliotheek is sinds 2014 met 5,3% gedaald. Rekening houdend met de inflatie is de reële afname nog groter, namelijk 10,7%.”

(‘Een bibliotheek voor iedereen. Versterking Bibliotheekwet noodzakelijk’. Raad voor Cultuur, 2020)

De landelijke trend in de subsidiering van openbare bibliotheken in de afgelopen beleidsperiode laat een opvallende daling zien (zie bovenstaand kader). Als we de ontwikkeling van de Rotterdamse subsidie corrigeren voor inflatie, dan kunnen we constateren dat er weliswaar sprake is van een lichte daling maar dat Rotterdam een geringere daling heeft dan de landelijke trend.

Het financieel uitgangspunt van deze meerjarenbegroting is evenwel opnieuw dat de exploitatiesubsidie op het niveau van het jaar 2020 zal blijven. Voor de personeelslasten maken we de ingecalculerde cao-loonstijging expliciet, terwijl voor de overige materialen en diensten geen kostenstijgingen worden ingerekend.

In de cijfers geïntegreerd is een aantal knelpunten die te maken hebben met aanwezigheidsbeleid. Deze knelpunten zijn benoemd in bijlage 2. Het effect is circa €500.000 waartegenover in deze begroting aanvullende subsidie is ingecalculerd.

## TOELICHTING OP BATEN

### Algemeen

Het totaal van de baten verwacht de bibliotheek ongeveer op hetzelfde niveau te houden, met dien verstande dat de benodigde extra subsidie voor zowel het completeren van het aanwezigheidsbeleid en doelsubsidies als die voor Digitale Inclusie Rotterdam 55+ een opwaarts effect hebben.

### Subsidies

Hierbij is voor de exploitatiesubsidie uitgegaan van het niveau van 2020 zonder accres. In het meerjarenbeleidsplan is beschreven dat de bibliotheek de bestaande witte vlekken in de stad wil invullen. De hiertoe benodigde extra subsidie is wel ingerekend, evenals de structurele lasten van circa € 500.000. In 2023 zien we een daling van het totale subsidiënniveau, omdat de doelsubsidie voor Digitale Inclusie Rotterdam 55+ dan stopt.

### Gebruikersinkomsten

Bibliotheek Rotterdam heeft als doel om de gebruikersinkomsten te stabiliseren op het niveau van 2019 en 2020. Dit is ambitieuzer dan het lijkt, want de trend in de markt is dalend. Voor de opbrengsten uit specifieke dienstverlening geldt dat de bibliotheek in de aanloop is naar een grote verbouwing en het derhalve niet aannemelijk is, om de inkomsten uit verhuur en verhuringen – die hierin een belangrijke component zijn – te doen stijgen. De overige baten-categorieën zijn dermate gering, dat we ze hier niet bespreken.

| STAAT VAN BATEN EN LASTEN: MEERJARENBEGROTING 2021 - 2024 |                            |                |                |                |                |
|---|----------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
|   |                            | Begroting 2021 | Begroting 2022 | Begroting 2023 | Begroting 2024 |
| Baten   | Subsidies                  | 21.054.990     | 21.094.990     | 20.929.990     | 21.044.990     |
|   | Gebruikersinkomsten        | 1.156.000      | 1.156.000      | 1.156.000      | 1.156.000      |
|   | Specifieke dienstverlening | 954.000        | 959.000        | 959.000        | 969.000        |
|   | Evenementen/activiteiten   | 29.000         | 29.000         | 29.000         | 29.000         |
|   | Diverse baten              | 100.000        | 100.000        | 100.000        | 130.000        |
|   |                            | 23.293.990     | 23.338.990     | 23.173.990     | 23.328.990     |
| Lasten  | Lonen en sociale lasten    | 11.946.592     | 12.079.839     | 12.242.220     | 12.405.725     |
|   | - waarvan CAO-verhoging    | 359.415        | 368.617        | 379.424        | 390.339        |
|   | Overige personeelslasten   | 1.065.000      | 1.065.000      | 1.075.000      | 1.065.000      |
|   | Bestuur en organisatie     | 367.994        | 366.037        | 367.595        | 369.169        |
|   | Huisvesting                | 5.160.033      | 5.156.406      | 5.126.640      | 5.107.391      |
|   | Administratie              | 375.272        | 394.272        | 394.272        | 388.949        |
|   | Transport                  | 104.500        | 104.500        | 104.500        | 104.500        |
|   | Automatisering             | 1.084.443      | 1.029.293      | 1.030.125      | 1.073.221      |
|   | Collectie en media         | 1.989.869      | 1.948.869      | 1.948.869      | 1.948.869      |
|   | Specifieke kosten          | 1.094.000      | 1.089.000      | 779.000        | 779.000        |
|   | Overige kosten             | 83.500         | 83.500         | 83.500         | 83.500         |
|   |                            | 23.271.203     | 23.316.716     | 23.151.721     | 23.325.324     |
|   | Financiële baten en lasten | -16.500        | -16.500        | -16.500        | -16.500        |
| TOTAAL  |                            | 6.287          | 5.774          | 5.769          | -12.834        |
|   |                            | <b>-6.287</b>  | <b>-5.774</b>  | <b>-5.769</b>  | <b>12.834</b>  |

## TOELICHTING OP KOSTEN

### Algemeen

De ontwikkeling in de cao is meegenomen als indicatie voor de verwachte loonsomontwikkeling. Niet meegenomen zijn stijgingen als gevolg van inflatie (CPI-index). Tevens is het vermelden waard dat de structurele lasten voor het completeren van het aanwezigheidsbeleid op diverse plekken in de lasten zijn meegenomen en wel voor een totale waarde van circa € 500.000. Vooralsnog is de negatieve rente die moet worden betaald voor spaargeld boven € 2,5 miljoen ook niet ingerekend.

### Lonen en sociale lasten

Ten opzichte van 2020 projecteert de bibliotheek een stijging van € 0,7 miljoen. Voor de helft bestaat dit uit de cao-verhoging. Daarnaast is voor de afdeling educatie en ontwikkeling 3,78 fte extra formatie opgenomen voor uitbreiding voorschools, basis en voortgezet/ beroepsonderwijs. Verder wordt rekening gehouden met periodieken voor de 180 fte die de bibliotheek kent. Bovendien zien we dat het effect van het verdwijnen van de functie van unitmanagers meer dan gecompenseerd wordt door de personeelslasten betreffende het aanwezigheidsbeleid (€ 0,3 miljoen).

---

### *Overige personeelslasten*

De hieronder vallende lasten verwacht de bibliotheek te kunnen stabiliseren door gerichte aandacht voor verzuim (minder inzet uitzendkrachten). Verder wordt rekening gehouden met het volledig benutten van de opleidingskosten (zie hoofdstuk 6). De groei in het flexibele netwerk wordt deel bereikt door implementatie van een systeem, waardoor het al beschikbare potentieel beter (lees: meer) kan worden benut.

### *Bestuur en organisatie*

Daar waar in 2019 en 2020 nog extra kosten worden gemaakt voor de inhuur van beleidsadvies (€ 0,1 miljoen), moet dit bij het implementeren van de nieuwe organisatie-indeling vanaf 2021 terugkeren naar een normaal niveau, zoals weergegeven.

### *Huisvesting*

Bij de huisvestingslasten zien we vanaf 2021 het volledige effect van de investeringen op Zuidplein (€ 0,2 miljoen). Daarnaast is voor het eerdergenoemde "completeren" van het aanwezigheidsbeleid € 0,2 miljoen extra ingerekend. Verwachting is dat de schoonmaakkosten als gevolg van de cao van die branche fors zullen stijgen in de periode 2021-2024 (€ 0,05 miljoen). Bij administratiekosten is in 2021 een dipje in de lasten als gevolg van een contractafspraken rond niet doorbelasten van kopieerapparaten.

### *Transport*

De stijgende transportkosten hebben te maken met enerzijds beoogde uitbreiding Bibliotheek *op school* (zoals bij de missielijnen besproken), anderzijds in de noodzaak om in 2021 aan te besteden – rekening houdend met een slechter contract dan momenteel.

### *Automatisering*

Bij automatiseringskosten is vermeldenswaardig dat er in 2023 grotere vervangingsinvesteringen gepland zijn, die zorgen dat de afschrijvingslasten vanaf

dat moment stijgen van € 0,15 miljoen naar € 0,23 miljoen.

### *Collectie en media*

Hiervoor is een stabiel budget neergezet. Hierin is enerzijds ruimte voor de jeugdcollectie om te groeien in lijn met het grotere bereik en voor het leveren aan de nieuwe locaties conform vestigingsbeleid. Anderzijds wordt hierin rekening gehouden met een vervanging van 5% van de fysieke collectie door digitale materialen.

### *Specifieke kosten*

Bij de specifieke kosten zien we in de beleidsperiode een verlaging vanaf 2023. Dit heeft als oorzaak dat kosten voor digitale inclusie à € 0,3 miljoen – welke in 2020 en 2021 zijn ingerekend – niet meer worden gemaakt. Daartegenover valt dan ook de betreffende subsidie dat jaar weg.

### *Overige kosten*

De overige kosten worden voornamelijk bepaald door kosten corporate communicatie. Hier zijn geen bijzonderheden te verwachten.

### *Financiële baten en lasten*

Voor de financieringslasten wordt zoals eerder gememoreerd nog geen rekening gehouden met de 0,5% rente die op spaartegoeden moet worden betaald.

# Bijlagen

---

## BIJLAGE 1

### STRUCTUUR EN GOVERNANCE

Bibliotheek Rotterdam kent een toezichtstructuur die is ingericht volgens het Raad-van-Toezichtmodel. Daarbij ontwikkelt de directeur-bestuurder het beleid en brengt het ten uitvoer. Hij legt verantwoording af over het gevoerde beleid aan de Raad van Toezicht. De Raad van Toezicht stelt zich tevens op de hoogte over de gang van zaken binnen de bibliotheek door middel van periodiek overleg met de ondernemingsraad (OR). Zij kan desgewenst de business controller rechtstreeks benaderen voor nadere toelichting. De Raad van Toezicht bestaat uit zeven leden – de samenstelling van de raad is conform een serie op elkaar afgestemde profielen c.q. aandachtsgebieden die in het bijzonder voor Bibliotheek Rotterdam van belang zijn. Ook is grote aandacht voor een evenwichtige samenstelling van de raad met betrekking tot diversiteit, waarbij, voor zover mogelijk, gestreefd wordt naar een afspiegeling van de Rotterdamse samenleving. De (her)benoeming van leden van de Raad van Toezicht wordt op voordracht van de raad gedaan door het college van B&W van de gemeente Rotterdam.

Bibliotheek Rotterdam conformeert zich sinds de verzelfstandiging in 2013 aan de Governance Code Cultuur. De code omvat het gehele besturingsproces: beleid, uitvoering, toezicht en verantwoording. In 2016 zijn de governanceafspraken gemaakt tussen de gemeente en de verzelfstandigde instellingen, waaronder Bibliotheek Rotterdam. Bibliotheek Rotterdam is een culturele ANBI.

De relatie en de bevoegdheden tussen gemeente en Bibliotheek Rotterdam zijn in de statuten vastgelegd. Daarnaast heeft de gemeente invloed op de stichting via de subsidievoorwaarden en de prestatieafspraken

die in dat kader worden gemaakt. Bij het verzelfstandigingsbesluit door de gemeenteraad is tevens besloten dat de gemeenteraad van Rotterdam de uitgangspunten voor het bibliotheekbeleid vaststelt en dat het meerjarenbeleidsplan van de Bibliotheek daaraan wordt getoetst. De stichting heeft de status van ‘verbonden partij’ gekregen om het publieke belang te borgen.

Bibliotheek Rotterdam is zich bewust van haar governancerelatie met andere externe stakeholders en uiteindelijk met de samenleving als geheel. De instelling is open en transparant over de inhoudelijke en financiële verhouding en verantwoording en wil maximaal aangesloten zijn bij deze partijen.

Intern volgt Bibliotheek Rotterdam een duidelijk ritme van Planning en Control. Kwartaalrapportages, jaarrekeningen en jaarverslagen worden niet alleen met de Raad van Toezicht en de subsidiegever gedeeld en besproken, maar staan ook intern op de agenda.

## BIJLAGE 2

### AANWEZIGHEIDSBELEID

#### Inleiding

In de meerjarenbeleidsstrategie voor 2021-2024 is het streven om het aantal bibliotheken minimaal gelijk te houden en om de bereikbaarheid, toegankelijkheid en aantrekkelijkheid van de bibliotheken verder te versterken. In de afgelopen jaren is namelijk gebleken dat de uitbreiding van de openingsuren en het aantal bibliotheken in 2016-2019 heeft geleid tot meer bezoeken en dus meer kansen om lezen te bevorderen en om ontwikkeling en ontmoeting mogelijk te maken.

In de vorige beleidsperiode lag de focus op kwantiteit (het aanwezig zijn in de wijken), in de komende be-

leidsperiode ligt de focus op kwaliteit en maatwerk. Ondersteund met uit Mosaic/WHIZE gedestilleerde data zal iedere vestiging de dienstverlening aanbieden die het verzorgingsgebied nodig heeft. Gecombineerd met de wensen vanuit de gebiedscommissies zal Mosaic/WHIZE ook ingezet worden om nieuwe vestigingen te initiëren. Naar verwachting zullen wij tot 2024 1 à 2 nieuwe vestigingen openen. Dit gebeurt op locaties waar de behoefte aan een bibliotheekvestiging zeer groot is gezien de samenstelling van de wijken en de daaruit voortvloeiende lage mobiliteit, de hoge drempel om locaties op grotere afstand te bezoeken en uitdagingen met betrekking tot geletterdheid en zelfredzaamheid.

In 2021-2024 moeten enkele locaties aangepast worden om de bereikbaarheid en toegankelijkheid te vergroten.

#### Overzicht van aan te passen locaties:

| BIBLIOTHEEK      | AANPASSING   |
|------------------|--|
| Ommoord          | Verhuizing naar een tijdelijke locatie en daarna terug naar de Romeynshof na sloop/nieuwbouw of: Verhuizing naar winkelcentrum Binnenhof |
| Het Lage Land    | Verhuizing binnen het winkelcentrum om uit te kunnen breiden   |
| Rozenburg        | Verhuizing naar het winkelcentrum en verkleining   |
| Kralingen-West   | Toekomst afhankelijk van overleg met de Gebiedscommissie   |
| Overige locaties | Afhankelijk van overleg met Gebiedscommissies en financiële haalbaarheid   |

#### Gebiedscommissies

In de vorige meerjarenbeleidsperiode is het aantal bibliotheken toegenomen van 15 naar 21 locaties. Door het wegvallen van toegevoegde middelen vervalt er een locatie, die we graag willen aanhouden. Voor de komende beleidsperiode is het streven om het aantal locaties uit te breiden naar 22 locaties, afhankelijk van de beschikbare middelen. In ons beleid wordt nadrukkelijk rekening gehouden met de wensen en adviezen

van de gebiedscommissies zoals die ook formeel zijn ingebracht naar aanleiding van de consultatie naar aanleiding van de conceptuitgangspunten voor dit meerjarenbeleidsplan in de eerste helft van 2019. Het is prettig om in grote lijnen vast te kunnen stellen dat de gebiedsvertegenwoordigingen overtuigd zijn van de meerwaarde van Bibliotheek Rotterdam voor hun gebieden en wijken. Met hen wordt opnieuw overlegd

---

wat er binnen de in het najaar van 2020 vastgestelde ruimte op financieel gebied en formatiegebied gerealiseerd kan worden. Daarnaast spelen per gebied de volgende overwegingen een rol, zoals ook in 4.3 gesteld:

1. Demografische gegevens gebaseerd op Mosaic/WHIZE.
2. Sociale en culturele kaart waarbij diverse problematieken (zoals laaggeletterdheid) gewogen worden die in het verlengde liggen van onze missielijnen.
3. Mogelijkheden van samenwerking met partners.

De respectieve gebiedscommissies zijn overtuigd van de meerwaarde van Bibliotheek Rotterdam voor hun wijken. De bibliotheek is op de hoogte van de wensen die leven bij de gebiedscommissies. Deze beleidsperiode worden de gesprekken voortgezet die in de vorige beleidsperiode gestart zijn.

Tijdens de voorbereiding op de begroting voor het meerjarenbeleidsplan 2021-2024 is er aanvullende subsidie gevraagd, welke deels de dekking levert van de volgende uitgaven, waarvan de lasten in de begroting zijn verwerkt:

| LOCATIE                     | KNELPUNT   | INCID./STRUCT. | BEDRAG      |
|-----------------------------|--|----------------|-------------|
| Centrale                    | Op dit moment wordt er aangestuurd op een start van de voorbereidende verbouwing in 2020 en een verhuizing naar een tijdelijke locatie in 2023.  |                | P.M.        |
| Ommoord                     | Op dit moment wacht de locatiekeuze op besluitvorming binnen de gemeente. Mogelijk zal er sprake zijn van een dubbele verhuizing om weer te eindigen in de Romeynshof na sloop/nieuwbouw. De vertraging levert twee knelpunten op:<br>Personeel: 1 fte inzet personeel in huidige locatie is niet meer ingerekend in de formatie.<br>Een tweede verhuizing is ook niet ingerekend.<br>Huisvesting:   | Structureel    | € 52.000,-  |
|                             |  | Structureel    | € 100.000,- |
| Het Lage Land               | Er ligt een vraag om deze locatie uit te breiden. Daarvoor is een verhuizing nodig binnen het winkelcentrum.<br>Calculatie voor 400 m <sup>2</sup> -1,8 fte  | Structureel    | € 250.000,- |
| Lombardijen                 | In meerjarenperspectief is een verkleining van deze locatie ingerekend. Op dit moment ligt er een vraag vanuit de gebiedscommissie om niet te verkleinen.<br>Voor huisvesting:<br>Personeel:   | Structureel    | € 66.000,-  |
|                             |  | Structureel    | € 94.000,-  |
| Charlois                    | Ook hier wordt op de bibliotheek druk uitgeoefend om de geplande verkleining en samenwerking met het Huis van de Wijk niet te realiseren.<br>Voor huisvesting:   | Structureel    | € 20.000,-  |
| Rozenburg                   | Voor deze locatie is recentelijk een zienswijze ontstaan bij Stadsontwikkeling, waardoor de geplande verkleining/verhuizing onzeker is geworden.<br>Huisvesting: 350 m <sup>2</sup> extra financiering   | Structureel    | € 180.000,- |
| Kralingen West (openhouden) | De subsidie voor de bibliotheek in de school volstaat niet om de locatie langer dan in 2021 in bedrijf te houden. Hierdoor zal de al krappe dienstverlening in de wijken Kralingen/Crooswijk/Noord verder verslechteren. Bibliotheek Rotterdam dringt aan om deze locatie te behouden.<br>Huisvesting: met gratis huur<br>Personeel: 1 fte<br>Collectie  | Structureel    | € 15.000,-  |
|                             |  | Structureel    | € 52.000,-  |
|                             |  | Structureel    | € 10.000,-  |
| Extra locatie               | De taak van Bibliotheek Rotterdam is om tussen de 20 en 22 locaties operationeel te hebben. Met de huidige financiering blijft de ambitie steken op 20 (zie opmerking bij Kralingen West). Er wordt al gepleit voor het behouden/realiseren van een permanente locatie in het werkgebied Kralingen/Crooswijk/Noord. Op basis van de huidige Mosaic/WHIZE-gegevens is het opportuun om aan te dringen op financiering van tenminste nog één extra vestiging.<br>Huisvesting van ± 250 m <sup>2</sup><br>Personeel: 2,4 fte<br>Programmering en startcollectie | Structureel    | € 103.000,- |
|                             |  | Structureel    | € 124.000,- |
|                             |  | Incidenteel    | € 50.000,-  |



## BIJLAGE 3

### VESTIGINGEN



|    | LOCATIE                   | ADRES                     | STATUS   |
|----|---------------------------|---------------------------|----------|
| 1  | Centrale                  | Hoogstraat 110            | open     |
| 2  | Zuidplein                 | Annie M.G. Schmidtplein 8 | planning |
| 3  | Feijenoord                | Sandelingplein 16b        | open     |
| 4  | Delfshaven                | Rösener Manzstraat 80     | open     |
| 5  | IJsselmonde               | Herenwaard 15             | open     |
| 6  | Ommoord                   | Briandplaats 21           | open     |
| 7  | Hoogvliet                 | Rijkeplein 2              | open     |
| 8  | Overschie                 | Hoge Schiehof 39          | open     |
| 9  | Schiebroek                | Peppelweg 87a             | open     |
| 10 | Hoek van Holland          | Prins Hendrikstraat 398   | open     |
| 11 | Nesselande                | Maltaplein 56             | open     |
| 12 | Rozenburg                 | Molenweg 20               | open     |
| 13 | Het Lage Land             | Marinus Bolkplein 40      | open     |
| 14 | Pernis                    | Ring 224                  | open     |
| 15 | Stationsbibliotheek       | Stationsplein 18b         | open     |
| 16 | Uitleenpunt Hillegersberg | Argonautenweg 1           | open     |
| 17 | Afrikaanderwijk           | Afrikaanderplein 7        | open     |
| 18 | Slinge                    | Slinge 250                | open     |
| 19 | Charlois                  | Clemensstraat 111         | open     |
| 20 | Lombardijen               | Dantestraat 365           | open     |
| 21 | Kralingen                 | Vredenoordplein 60        | open     |

---

## BIJLAGE 4

### KPI'S

1. Hier wordt gemeten het aantal drempelpasseringen per jaar dat bij alle locaties via de toegangspoortjes wordt gemeten;
2. De totalen weerspiegelen per jaar de optelsom van het aantal leerlingen dat via basisscholen bij de bibliotheek een account heeft en het aantal kinderen dat via de voorschoolse gecontracteerde instellingen wordt bereikt;
3. Het aantal unieke bezoeken aan de website van Bibliotheek Rotterdam wordt hier gemeten, op basis van de controleerbaar geregistreerde logins;
4. Dit getal is de optelsom per jaar van de deelnemers aan activiteiten die gecategoriseerd kunnen worden onder de verschillende Wsob functies en die door de bibliotheek worden georganiseerd. Bij de rapportages zullen de aantallen per Wsob functie worden weergegeven;
5. Bij de berekening van dit percentage staan in de teller het aantal ouders die een BoekStartkoffer komen ophalen en hun baby als lid registreren. In de noemer staat het totaal aantal in Rotterdam geboren baby's;
6. Het totaal is de optelsom van de leden onder jeugd en jongeren tot 18 jaar en die van volwassen leden. Bij de rapportage zullen naast genoemde categorieën, de betalende leden met Rotterdampas apart benoemd worden;
7. Het aantal locaties in de stad wordt vanaf 2021 gestabiliseerd op 22 en is belangrijk voor het realiseren van de doelen van de missielijnen;
8. Dit betreft het gemiddeld aantal openingsuren per week, zoals dat via de website van de locaties te controleren is;
9. Dit wordt gemeten als het totaal aantal digitale uitleningen per jaar gedeeld door het totaal aantal fysieke uitleningen van de bibliotheek;
10. In 2020 wordt een overzicht gemaakt van bestaande langdurige samenwerkingen. Hier wordt per jaar de cumulatieve groei gemeten van het aantal samenwerkingen met een looptijd van meer dan 1 jaar tussen de bibliotheek en haar partners in de stad. Langdurig wil zeggen dat er een door partijen getekende overeenkomst ligt, waaruit duidelijk wordt op welke wijze beide partijen bijdragen aan het behalen van de maatschappelijke doelen van de bibliotheek;
11. Hier wordt de groei weergegeven van aantal plekken in de locaties, waar gestudeerd, gewerkt of gelezen kan worden. Daar waar van toepassing worden plekken die gedeeld worden met partners apart vermeld. De aantallen dienen controleerbaar op de officiële plattegronden van de locaties te zijn ingetekend;
12. De NPS-score voor alle missielijnen wordt in 2020 ontwikkeld. Zij is replicerbaar en dient ieder jaar voor alle missielijnen te worden uitgevoerd, waarbij de gemiddelde score minimaal 50% bedraagt;
13. Het gebruik van de fysieke collectie-onderdelen van 12 maanden en jonger van alle vestigingen wordt jaarlijks op een vast ogenblik gemeten. Met deze meting wordt een gemiddelde uitleenfrequentie vastgesteld. Dit leidt tot een gemiddelde uitleenfrequentie, specifiek van alle recente collectie-onderdelen, zal – met als beginjaar 2020 – in de periode van 2021 tot 2024 een jaarlijkse groei laten zien van 2%;
14. Hier dient ieder jaar aan de gemeente in het jaarverslag gerapporteerd te worden over het beheer van de erfgoedcollectie en de uitvoering van het collectiebeleidsplan. In 2023 vindt door een onafhankelijk instituut een audit plaats, waarvan het oordeel positief moet zijn.

|   | #  | INDICATOR*   | WIE              | AFR.* | 2021      | 2022      | 2023             | 2024      |
|---|----|--|------------------|-------|-----------|-----------|------------------|-----------|
| <b>Bereik</b>                               | 1  | Aantal bezoeken aan vestigingen  | CK/LB            | N     | 2.725.000 | 2.800.000 | 2.825.000        | 2.850.000 |
|   | 2  | Aantal leerlingen dat via onderwijsinstellingen en voorschools wordt bereikt             | JuNi/CK          | J     | 36.750    | 37.250    | 38.000           | 39.000    |
|   | 3  | aan de Website van de bibliotheek  | NJ/IK            | N     | 410.000   | 420.000   | 430.000          | 440.000   |
|   | 4  | Aantal deelnemers aan activiteiten per jaar  | EP/JuNi          | J     | 94.000    | 98.000    | 102.000          | 105.000   |
|   | 5  | Percentage babies 0-2 jaar dat per jaar via Boekstart lid wordt                          | JuNi             | N     | 39%       | 41%       | 43%              | 45%       |
|   | 6  | Ontwikkeling ledenaantallen per jaar   | NJ/IK            | N     | 92.698    | 96.878    | 97.703           | 98.526    |
| <b>Bereikbaarheid/<br/>toegankelijkheid</b> | 7  | Aantal locaties in de stad   | CK/LB            | N     | 22        | 22        | 22               | 22        |
|   | 8  | Aantal openingsuren per week   | CK/LB            | J     | 915       | 975       | 990              | 1.000     |
|   | 9  | Ontwikkeling na nulmeting van de verhouding tussen digitale en fysieke uitleningen       | BvdB             | N     | 1%        | 2%        | 4%               | 5%        |
| <b>Samenwerkingen / ondernemerschap</b>     | 10 | Aantal nieuwe langdurige samenwerkingen vanuit de missielijnen na inventarisatie in 2020 | Missielijnen 5*4 | J     | 5         | 10        | 15               | 20        |
| <b>3rd place</b>                            | 11 | Aantal studie- werk- en leesplekken in de locaties van de bibliotheek                    | CK/LB            | N     | 1.750     | 1.775     | 1.800            | 1.800     |
| <b>Waardering</b>                           | 12 | Algemene tevredenheid bezoekers en leden over de dienstverlening                         | NJ/OK            | N     | NPS 50%   | NPS 50%   | NPS 50%          | NPS 50%   |
|   | 13 | Actualiteit en relevantie van de collectie   | BvdB             | N     | 2%        | 2%        | 2%               | 2%        |
| <b>Erfgoed</b>                              | 14 | Positief oordeel auditcommissie beheer erfgoedcollectie                                  |                  | J     |           |           | Positief oordeel |           |

\* Deze KPI's zijn afrekenbaar door gemeente Rotterdam Ja/Nee

\*\* Ook voor de KPI's geldt dat er geen rekening wordt gehouden met de vernieuwing van de Centrale Bibliotheek. Mocht dit al wel in deze periode starten, dan zullen de afgesproken KPI's worden herijkt.

---

Bibliotheek Rotterdam specificieert de resultaten via bovenstaande eigen, met de gemeente afgestemde KPI's. Daarnaast monitoren wij onze activiteiten langs de lat van de verschillende Wsob-functies en rapporteren wij conform aan landelijke monitors. De groei van het aantal deelnemers aan deze functies is gebaseerd op de in 2019 behaalde aantallen (zie

onderstaande tabel). Deze deelnemers lopen dwars door de verschillende missielijnen zoals beschreven in hoofdstuk 5 heen. Onze ambitie is dat er in 2020 in totaal doorgroeit naar 91.000 deelnemers en in 2024 naar 105.000 deelnemers, te weten een groei van 15% over de gehele periode in vergelijking met 2020.

| KERNFUNCTIES WSOB       | SOM VAN AANTAL DEELNEMERS |
|-------------------------|---------------------------|
| Kunst & Cultuur         | 42.221                    |
| Lezen & Literatuur      | 7.223                     |
| Ontmoeting & Debat      | 12.218                    |
| Kennis & Informatie     | 7.302                     |
| Ontwikkeling & Educatie | 18.995                    |
| <b>Eindtotaal</b>       | <b>87.959</b>             |

# Colofon

---

Uitgave van Bibliotheek Rotterdam

Dit meerjarenbeleidsplan is op 29 september 2020 vastgesteld door het College van Burgemeester en Wethouders van de Gemeente Rotterdam, behoudens een additionele financiële aanvraag op pagina 41.

Het beleidsplan is tot stand gekomen in de periode juni 2019 - juni 2020. Vele medewerkers, partners en stakeholders hebben hieraan bijgedragen.

*Eindredactie:* Theo Kemperman, Marjoleine Molenaar, Mario van Loon, Mischa van Vlaardingen

*Tekstredactie:* Liselore Scheffers

*Vormgeving:* Arjan Parie, Pardon Grafisch Ontwerp

*Fotografie:* René Castelijm

Rotterdam, december 2020