

Bibliotheek Den Haag

Verrijking voor de burger, meerwaarde voor de stad

Beleidsvisie 2016-2019

december 2015

Inhoudsopgave

Woord vooraf	3
I Context en opdracht	
1.1 Ontwikkeling vanuit traditie	4
1.2 Bestuurlijke rolverdeling	5
1.3 Maatschappelijke veranderingen	6
1.4 Waarden, kernfuncties en partners	8
1.5 Missie	10
II Het programma voor de periode 2016-2019	
2.1 Verspreiden van kennis en informatie	11
2.2 Steun aan inwoners in de informatiemaatschappij	11
2.3 De poort naar cultuur	13
2.4 Partner van het onderwijs	14
2.5 Taal voor volwassenen	16
2.6 Ontmoeting, debat en literatuur	17
2.7 De bibliotheek als publieke ruimte	19
2.8 De bibliotheek voor en door de wijk	21
III Positionering bibliotheek	
3.1 De bibliotheek als onderdeel van de gemeente	22
3.2 De relatie tot de klant	23
3.3 De relatie tot maatschappelijke partners	24
IV De uitvoering	
4.1 Organisatieontwikkeling	26
4.2 Financiering	27
4.3 Kwaliteit/jaarplannen/rapportages	27

Woord vooraf

Haagse bibliotheken zijn publieke plekken, waar iedereen gebruik van maakt. Op een gemiddelde dag komen tussen de 3000 en 4000 bezoekers naar de Centrale Bibliotheek aan het Spui. Aan alle Haagse bibliotheekvestigingen samen worden jaarlijks ruim 2,5 miljoen bezoeken gebracht. Zo'n 20% van de Haagse bevolking is lid van de bibliotheek en ook veel niet-leden maken er gebruik van.

Boeken - in toenemende mate ook e-books - zijn nog steeds erg belangrijk in de bibliotheek. Lezen vormt en stimuleert de ontwikkeling. Het resultaat is 'verrijking' en 'persoonlijke ontwikkeling'.

Er is grote behoefte aan de bibliotheek. Je ziet dat bijvoorbeeld in wijkbibliotheek Transvaal, waar kinderen na schooltijd vrijwillig naar toekomen om ondersteuning te krijgen bij het maken van huiswerk op de computer. Ze zitten er voor in de rij te wachten! Of op de bovenste verdieping van de Centrale Bibliotheek waar studenten in de grote studieruimte werken in volledige stilte en concentratie. Afgeladen vol is het er vaak. Wat de bibliotheek biedt aan jonge mensen, is een plek waar ze zich kunnen concentreren of samen aan een werkstuk werken. Een veilige publieke ruimte, waar je kunt werken aan je toekomst

De bibliotheek is laagdrempelig en daardoor toegankelijk voor iedereen. Ook voor volwassenen die onvoldoende vaardig zijn met taal en digitale communicatie. Hoe hoger de eisen zijn, die de kennismaatschappij stelt aan haar burgers, des te belangrijker is de rol van een instelling als de bibliotheek om mensen die in eerste aanleg - om welke reden dan ook - de boot hebben gemist, te helpen aansluiting te vinden. De bibliotheek is ook bij uitstek de plek om kennis te verwerven en om te fungeren als de poort naar cultuur.

De bibliotheek is niet alleen een plek van ontmoeting, maar ze organiseert deze ontmoeting ook en zoveel mogelijk samen met andere instellingen, want de bibliotheek is een echte netwerkorganisatie.

Deze beleidsvisie laat zien hoe de bibliotheek de komende vier jaar invulling geeft aan haar taak om waarde toe te voegen aan het leven van de Haagse burger. De gloednieuwe bibliotheek in Schilderswijk vormt hiervoor de enthousiaste opmaat.

Joris Wijsmuller

I. Context en opdracht

1.1 Ontwikkeling vanuit traditie

De start

De Vereniging Openbare Leeszaal en Bibliotheek 's-Gravenhage werd opgericht in mei 1905. In januari 1906 werd de Openbare Leeszaal en Bibliotheek geopend. Met als voorbeeld de Amerikaanse Public Library was daar al enkele jaren voor gepleit. Van meet af aan was er gemeentelijke betrokkenheid bij dit particulier initiatief door het gratis ter beschikking stellen van de benodigde twee vertrekken. Dit prille begin van de Haagse bibliotheek had al direct een aantal bepalende kenmerken:

- Het ging om educatie, uitgedrukt in het toen gangbare woord volksopvoeding.
- De leeszaal was bedoeld voor man en vrouw van iedere rang of stand.
- De leeszaal was openbaar en dus niet gelieerd aan een bepaalde politieke of religieuze beweging.

Sterke groei

De openbare bibliotheek kenmerkte zich vanaf het begin door grote bezoekersaantallen: in het eerste jaar waren er al meer dan 21.000 bezoekers en in 1909 al zo'n 46.500. En dat in maar twee vertrekken. Dat werd mede mogelijk gemaakt door de ruime openingstijden: 87 uur per week, van 's ochtends 9.00 uur tot 's avonds 22.00 uur en op zondag van 13.00 uur 's middags tot 22.00 uur 's avonds. Het gebruik van de bibliotheek door een divers publiek blijkt uit het feit dat er onder de 369 leden in 1911 maar liefst 66 academici waren¹.

Met gemeentelijke steun verhuisde de bibliotheek in 1908 naar een groter pand. En in 1923 werd de stap gemaakt naar nieuwbouw in de Bilderdijkstraat, die in twee fasen werd uitgevoerd. De tweede fase kwam in 1935 gereed. In 1995 werd de nieuwe Centrale Bibliotheek aan het Spui in gebruik genomen.

Ontwikkeling wijkbibliotheken

De eerste wijkbibliotheek werd in 1925 in Transvaal geopend, een tweede volgde in 1930 in het Laakkwartier, een derde in 1931 in Scheveningen. Het vierde filiaal kwam in 1933 in de Vruchtenbuurt en het vijfde was het filiaal Duinoord. In 1983 waren er in totaal 16 wijkvestigingen. Na de bouw van bibliotheekvestigingen in de nieuwe wijken (2006 en 2009) telde Den Haag in 2011 18 wijkbibliotheken.

Lokale aansturing

Een typisch Nederlands verschijnsel - de verzuiling - werd ook in het prille bibliotheekwezen volledig doorgevoerd, zodat Den Haag in 1920 naast een openbare ook een katholieke en een christelijke leeszaal bezat. In 1980 maakte een grote fusie een einde aan het verzuilde systeem en bleef de openbare bibliotheek als enige over. In dat jaar werd de bibliotheek onderdeel van de gemeente als zelfstandige dienst met een bestuurscommissie.

¹ P. Schneiders, Een eeuw Informatie, Educatie en Inspiratie, Openbaar bibliotheekwerk in Den Haag 1906-2006, Den Haag, 2005

In 2000 werd de bestuurscommissie opgeheven. Sinds 2014 is Bibliotheek Den Haag een sector binnen de Dienst Publiekszaken. Dat de openbare bibliotheek onderdeel is van de gemeentelijke organisatie is uitzonderlijk. Landelijk gezien zijn bijna alle bibliotheken stichtingen met een subsidierelatie met de lokale overheid.

Krimp en groei

De grens van 100.000 leden werd in 2007 overschreden. Het ledental bedraagt 103.000. Hiervan is iets meer dan 50% volwassen – en dus betalend – lid. Voor de jeugd tot 18 jaar en Ooievaarspashouders is het lidmaatschap gratis. Aan alle Haagse bibliotheken samen worden jaarlijks meer dan 2,5 miljoen bezoeken gebracht, waarvan aan de Centrale Bibliotheek alleen al 1,2 miljoen.

In 2013 werden zes wijkbibliotheken gesloten. Daarvoor in de plaats kwamen zes – kleinere – buurtbibliotheken. De in 2013 gesloten wijkbibliotheek Schilderswijk is in september 2015 heropend. De buurtbibliotheek in buurthuis De Mussen werd als gevolg daarvan gesloten. In het Statenkwartier werd de buurtbibliotheek gesloten als gevolg van verhuizing van het Couvéehuis, waar het gastvrijheid genoot. Den Haag telt op dit moment naast de Centrale Bibliotheek 13 wijkbibliotheken en vier buurtbibliotheken. Een nieuwe subsidieregeling stimuleert sinds dit voorjaar maatschappelijk initiatieven op het gebied van buurtbibliotheken.

1.2 Bestuurlijke rolverdeling

De Haagse bibliotheek behoorde tot de eerste Nederlandse openbare bibliotheken. Vanaf 1910 kregen deze rijkssubsidie. Dat was anders in het voorbeeldland Amerika, waar met name door Andrew Carnegie – hier bekend als stichter van het Vredespaleis – vele openbare bibliotheken werden gesticht.

In 1921 werd een nieuw stelsel van rijkssubsidie ingevoerd, dat in feite de lokale overheid aanwees als hoofdrolspeler. Er werden ook kwaliteitseisen gesteld aan de voorziening en aan het personeel ervan.

In 1975 kwam de Wet op het Openbaar Bibliotheekwerk tot stand. Gemeenten kregen een rijksbijdrage voor het bibliotheekwerk. De wet karakteriseerde de bibliotheek tot een basisvoorziening. In lijn daarmee werd contributievrijdom voor jongeren tot 18 jaar geïntroduceerd. Het leidde landelijk tot een grote uitbreiding van bibliotheken en leden. Dat was ook in Den Haag het geval. Daar werden in de periode 1966-1981 zeven nieuwe wijkvestigingen geopend.

In 1987 werd het bibliotheekwerk met een aantal andere terreinen ondergebracht in de Welzijnswet. De verantwoordelijkheid voor het lokale bibliotheekwerk – en de financiering daarvan – werd overgeheveld naar de lokale overheden. Sinds 1994 maakte het bibliotheekwerk deel uit van de Wet op het specifiek cultuurbeleid waarin in twee artikelen (artikel 11a en 11b) jeugdcontributie en netwerkvorming aan de orde kwamen. Deze wet bevatte in tegenstelling tot de Welzijnswet geen verantwoordelijkheidsverdeling tussen de overheden.

Het ministerie van OCW, de VNG en het IPO entameerden vanaf het jaar 2000 gezamenlijk een proces van bibliotheekvernieuwing. De rolverdeling tussen de verschillende overheidslagen ten aanzien van het bibliotheekwerk werd sindsdien vastgesteld in interbestuurlijke bibliotheekcharters. Het Rijk is daarbij verantwoordelijk voor de bibliotheekvernieuwing op het gebied van de digitale infrastructuur, de provinciale overheid bekostigt de provinciale serviceorganisaties die de lokale bibliotheken ondersteunen en de lokale overheden zijn verantwoordelijk voor de lokale bibliotheek.

Deze bestuurlijke rolverdeling is overgenomen in de nieuwe Wet stelsel openbare bibliotheekvoorzieningen (Wsob), die op 1 januari 2015 van kracht werd. In deze wet worden een aantal taken op nationaal niveau neergelegd bij de Koninklijke Bibliotheek (KB). Het Sectorinstituut Openbare Bibliotheken en de uitvoeringsorganisatie Bibliotheek.nl zijn om die reden met de KB gefuseerd. De KB is onder meer verantwoordelijk voor het organiseren van de nationale digitale bibliotheek, die de e-books bevat voor klanten van de openbare bibliotheken. Om deze nationale digitale bibliotheek te bekostigen is een korting doorgevoerd op het gemeentefonds.

Daarnaast is er sprake van zelfregulering in brancheverband. Samen met de VNG heeft de bibliotheekbranche de *Richtlijn voor basisbibliotheken*² vastgesteld. Eveneens in overleg met de VNG zijn certificeringsnormen³ voor openbare bibliotheken vastgesteld.

1.3 Maatschappelijke veranderingen

De afgelopen decennia hebben zich belangrijke ontwikkelingen voorgedaan, die voor de maatschappij als geheel betekenisvol zijn geweest en zeker ook voor de bibliotheken. Deze ontwikkelingen zijn ook in de komende jaren onverminderd van belang.

Veranderende tijdsbesteding, veranderend mediagebruik

Een duidelijke trend van de afgelopen jaren is dat er minder boeken worden gelezen. Het gebruik van nieuwe media, om te beginnen de televisie en - vanaf de jaren '80 - de computer, is daarvoor de verklaring. Voor een deel gaat het om vervanging van het ene medium door het andere: de informatieve functie van lezen (non-fictie) wordt tegenwoordig voor een belangrijk deel ingevuld door internet. Maar ook in het lezen voor ontspanning – het literaire lezen – is er een afnemende trend.

Tijd besteed aan internet gaat met name ten koste van televisie kijken en bij daling van leestijd hebben kranten en tijdschriften het moeilijker dan boeken. Hoe ouder men is, hoe belangrijker het boek als medium is. Dit geldt ook voor andere gedrukte media. Hoe jonger, hoe meer tijd er wordt besteed aan televisie, audio en computer (waaronder gamen)⁴.

Het is de vraag of er de facto sprake is van echte ontleding. Immers, bij het whatsappen, sms'en en surfen op internet leest men ook. Er is wel meer sprake van gefragmentariseerd lezen, waardoor met name het lezen van boeken verder afneemt. In theorie zou de verkoop van e-readers en e-books deze trend kunnen keren, omdat deze een brug slaan tussen het

² VOB/VNG, Richtlijn voor basisbibliotheken, 2005

³ Stichting Certificering, Certificeringsnormen 2014-2017

⁴ Alle kanalen staan open, de digitalisering van het mediagebruik, SCP, 2010

lezen van boeken en nieuwe media. Het e-book zou eveneens een bepalende factor in het bestaan van bibliotheken kunnen betekenen, wanneer het fysieke boek wordt verdrongen door het e-book. De penetratie van e-books in de Nederlandse markt verloopt vooralsnog erg traag. Op dit moment is ongeveer 5,5 % van de Nederlandse boekenmarkt voor e-books⁵. Naar verwachting wordt het e-book een boektype naast het gedrukte boek en vindt er geen volledige vervanging plaats⁶.

Bevolkingssamenstelling

De huidige bevolkingssamenstelling is een gevolg van de grote arbeidsmigratie vanuit het buitenland vanaf de jaren '60 van de vorige eeuw. Grote groepen met een aanzienlijke taal-, lees- en leerachterstand kwamen in Den Haag wonen. De integratie van deze groepen - en nieuwe groepen - in de Nederlandse samenleving vraagt nog steeds veel aandacht. De komende 25 jaar zal de Haagse bevolking met ongeveer 65.000 personen groeien ten opzichte van het jaar 2015⁷, waarbij de toename het grootst is in de groep 15-65 jaar (+14.000) en de groep ouder dan 65 jaar (+14.400). Het aandeel etnische Nederlanders zal naar verwachting toenemen en het aandeel autochtone Nederlanders afnemen. Het gebruik van de Nederlandse taal onder migranten is het afgelopen decennium sterk toegenomen en onder jongeren van tweede en derde generatie praktisch gemeengoed. Als gevolg daarvan is de collectie Turks- en Arabischtalige boeken in de bibliotheek de afgelopen jaren sterk verkleind. Het bibliotheekgebruik onder migrantengroepen ligt hoger dan onder andere groepen, met name ook onder tweede en derde generatie migranten.

Laaggeletterdheid

Ondanks leerplicht en goede onderwijsvoorzieningen zijn er in Nederland ongeveer 1,5 miljoen mensen die onvoldoende kunnen lezen en schrijven om goed te kunnen functioneren op hun werk of in hun privéleven. Daarvan is - landelijk gezien - het merendeel autochtoon. Het is een hardnekkig probleem, aangezien het steeds belangrijker wordt dat men over voldoende vaardigheden op dit gebied beschikt. Bovendien zijn de maatschappelijke kosten van laaggeletterdheid hoog⁸.

De strijd tegen laaggeletterdheid zal de komende jaren belangrijk blijven. In het coalitieakkoord 'Vertrouwen op Haagse Kracht' wordt hier extra geld voor uitgetrokken. Sinds januari 2015 coördineert gemeente Den Haag de volwasseneneducatie voor de arbeidsmarktregio Haaglanden. Eerder dit jaar werd een regionale overeenkomst ondertekend met de Taal+ school van ROC Mondriaan. De gemeenten Den Haag, Delft, Midden-Delfland, Rijswijk en Westland doen hieraan mee. Door de regionale samenwerking kunnen in 2015 opnieuw veel inwoners in regio Haaglanden met een achterstand op het gebied, van taal, rekenen en digitale vaardigheden een opleiding volgen.

⁵ <http://www.cb-logistics.nl/wp-content/uploads/2015/07/E-book-barometer-ENG-Q2-2015.pdf>

⁶ Turning The Page, The Future of e-books, PriceWaterhouseCoopers, 2010

⁷ <http://www.denhaag.nl/home/bewoners/actueel/to/Bevolkingsprognose-Den-Haag-20122020-1.htm>

⁸ Stil vermogen, een onderzoek naar de maatschappelijke kosten van laaggeletterdheid, Universiteit van Amsterdam (2006), in opdracht van de Stichting Lezen & Schrijven

Informatisering

In 2010 had 94% van de bevolking toegang tot een personal computer⁹. Praktisch al deze computers hebben ook toegang tot internet. In 2015 ligt dit percentage op 96%.

De vaardigheden in computergebruik liggen echter lager. Waar gebrek aan operationele vaardigheden nog voornamelijk beperkt is tot ouderen en laag opgeleiden, hebben bredere delen van de bevolking een tekort aan informatie- en strategische vaardigheden¹⁰.

Opleidingsniveau blijkt bepalend voor informatievaardigheden (kan men de informatie vinden en op waarde schatten) en de strategische vaardigheden (hoe haal je voordeel uit internet).

De bezuinigingen en rationalisering van overheid en bedrijfsleven betekenen in de praktijk dat steeds meer nadruk komt te liggen op online dienstverlening en steeds minder op fysieke loketten. Naast de positieve kanten daarvan – producten kunnen op elk willekeurig tijdstip besteld worden – betekent het dat er een groter beroep wordt gedaan op de computervaardigheden van gebruikers.

Waar leeftijd steeds minder een bepalende factor is voor computervaardigheden en opleidingsniveau een steeds grotere factor, doet het grootste probleem van computervaardigheden zich voor bij laagopgeleiden en met name wanneer die laaggeletterd zijn. Naar schatting is de omvang van de groep met onvoldoende ‘digivaardigheden’ even groot als de groep laaggeletterden, namelijk 1,5 miljoen mensen. Het bevorderen van gelijke kansen voor diverse groepen burgers in de informatiesamenleving middels programma’s op het gebied van mediawijsheid kan als belangrijke taak voor de overheid worden gezien¹¹.

1.4 Waarden, kernfuncties en partners

De nieuwe bibliotheekwet¹² geeft aan een aantal waarden en kernfuncties van bibliotheken een wettelijke basis:

Een openbare bibliotheekvoorziening heeft een publieke taak die zij voor het algemene publiek vervult op basis van de waarden onafhankelijkheid, betrouwbaarheid, toegankelijkheid, pluriformiteit en authenticiteit.

Een voor een ieder toegankelijke openbare bibliotheekvoorziening omvat in ieder geval de volgende functies, die bijdragen aan de persoonlijke ontwikkeling en verbetering van de maatschappelijke kansen van het algemene publiek:

- a. ter beschikking stellen van kennis en informatie;*
- b. bieden van mogelijkheden tot ontwikkeling en educatie;*
- c. bevorderen van lezen en het laten kennismaken met literatuur;*
- d. organiseren van ontmoeting en debat; en*
- e. laten kennis maken met kunst en cultuur.*

⁹ CBS Statline

¹⁰ Digitale vaardigheden van Nederlandse burgers, een prestatie meting van operationele, formele, informatie en strategische vaardigheden bij het gebruik van overheidswebsites, Universiteit Twente, 2008

¹¹ Alle kanalen staan open, de digitalisering van het mediagebruik, SCP, 2010

¹² Wet stelsel openbare bibliotheken, artikelen 4 en 5

Lokale partners

Met instellingen met vergelijkbare taken wordt samengewerkt om gezamenlijk publieke doelstellingen beter te kunnen bereiken.

De samenwerking met voorscholen en het primair onderwijs is intensief. Met de activiteiten voor het onderwijs - klassikaal lenen, en het diverse aanbod aan activiteiten - bereikt de Haagse bibliotheek tussen de 90 en 100% van de kinderen in het primair onderwijs.

Bibliotheekmedewerkers bereiken met activiteiten in het kader van GOA (gemeentelijk onderwijsachterstandenbeleid) nog eens 9.000 leerlingen in achterstandswijken. Ook met het voortgezet onderwijs bestaan uitgebreide samenwerkingsrelaties. Doorlopende leeslijnen, voorleeswedstrijden en stadsbrede dictees ondersteunen de inspanningen van het onderwijs op het gebied van taal- en leesvaardigheid. Met speciale programma's zoals *Boekstart* bereikt de bibliotheek moeders - ook analfabete moeders - met kinderen in de voorschoolse leeftijd. De vroege kennismaking met boeken stimuleert de ontwikkeling van leesvaardigheid en het plezier in lezen.

Voor andere partners, zoals culturele instellingen, musea, taalaanbieders en welzijnsorganisaties is het belang van bibliotheken gelegen in hun grote collectie, hun goede spreiding over de stad - zelf zijn de partners meestal min of meer locatiegebonden - en hun grote bereik: in totaal trekt de Haagse bibliotheek 2.500.000 bezoekers per jaar. Voor een afzonderlijke grote wijkbibliotheek is dat altijd meer dan 100.000 bezoekers. Voor de partnerinstellingen biedt de bibliotheek daarom de mogelijkheid hun bereik te vergroten, voor de bibliotheek ligt de samenwerking in het verlengde van haar kerntaken.

Landelijke samenwerking

Het openbaar bibliotheekwezen is een netwerkorganisatie. Drie bestuurslagen houden zich er mee bezig, hun rollen en verantwoordelijkheden staan beschreven in De Wet stelsel openbare bibliotheekvoorzieningen. Die verschillende verantwoordelijkheden hebben geleid tot uitvoeringsorganisaties op verschillende niveaus, die samenwerken ter ondersteuning van het bibliotheekwezen:

- De rijksoverheid heeft een aantal centrale taken belegd bij de Koninklijke Bibliotheek.
- De provincies houden provinciale serviceorganisaties (PSO's) in stand, die lokale bibliotheken ondersteunen bij het uitvoeren van hun taken.
- Ook onderling - in brancheverband - functioneren bibliotheken als netwerk met specialisaties en interbibliothecair leenverkeer. De Haagse bibliotheek heeft als *Plusbibliotheek* een rol in het opbouwen van een HBO+ collectie op bepaalde terreinen, die door het hele land gebruikt kan worden.

Landelijke en intensieve samenwerking is er ook met een hele reeks organisaties, die mede vanuit de rijksoverheid worden bekostigd om uitvoering te geven aan beleid en voor wie de bibliotheek een uitstekend kanaal is: onder meer de Stichting Lezen, de Stichting Lezen en Schrijven, het Mediawijsheid Expertisecentrum en ECP-EPN (bevordering van de informatiesamenleving met programma's als *Digivaardig-Digibewust*).

De bibliotheken van de vier grote steden (G4) hebben vergelijkbare uitdagingen. Om die reden werken ze nauw samen. Ze stemmen activiteiten op elkaar af en ontwikkelen gezamenlijk programma's voor ondersteuning bij taal en mediawijsheid. In juni 2015 verkregen ze gezamenlijk een subsidie van 4,4 mln. van het ministerie van Sociale Zaken en

Werkgelegenheid voor het uitvoeren van een meerjarig plan om kwetsbare ouderen te ondersteunen.

1.5 Missie

Er hebben zich de afgelopen 10 à 15 jaar veel veranderingen voorgedaan in het functioneren van de bibliotheek. De bibliotheek heeft een veel breder takenpalet dan voorheen, waardoor het praktisch ondoenlijk is om de essentie van de bibliotheek in één zin samen te vatten. Het benoemen van een aantal kenmerken is een stuk eenvoudiger:

- De bibliotheek is een instelling met een breed palet aan functies en taken. Naast lezen en literatuur zijn er nog vier belangrijke functies neergelegd in de bibliotheekwet.
- De bibliotheek is een educatieve instelling: je komt er om jezelf te verrijken door te lezen of iets te leren; dit onderscheidt de bibliotheek van buurthuizen en hulpverlenende instellingen.
- De bibliotheek is er voor iedereen. Het is de enige publieke plek waar iedereen komt: jong en oud, arm en rijk, hoog- en laag opgeleid, Hagenaar en expat. Bibliotheken zijn unieke en positieve elementen in de stad. Ze vormen als plekken van vanzelfsprekende ontmoeting een belangrijk factor in het realiseren van sociale cohesie¹³.
- De bibliotheek is een instelling van de grote volumes: met meer dan 100.000 leden en meer dan 2,5 miljoen jaarlijkse bezoekers behoort ze tot de grootste culturele instellingen van het land.
- De bibliotheek is een netwerkorganisatie die nauw samenwerkt met partnerinstellingen om haar doelen te realiseren. In toenemende mate gebeurt dit ook door partners op de werkvloer te integreren in het bibliotheekbedrijf.
- De bibliotheek is een instrument voor de gemeente om invulling te geven aan beleid op verschillende gebieden; of het nu gaat om preventie in de gezondheidszorg, emancipatie of taalstimulering: de bibliotheek is hierin een nuttig instrument.

Het is dan misschien niet goed mogelijk om de essentie van de bibliotheek in één zin uit te drukken, met deze karakteristieken als uitgangspunt is het wel mogelijk een missie te formuleren:

De bibliotheek verrijkt de individuele burger en levert toegevoegde waarde aan de stad als geheel.

¹³ Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling, *Niet langer met de ruggen tegen elkaar, een advies over verbinden*, advies 37, 2005.

II Het programma voor de periode 2016-2019

2.1 Verspreiden van kennis en informatie

De bibliotheek houdt voor de verspreiding van informatie en kennis grote collecties aan, zowel in fysieke als in digitale vorm. Feitelijke kennis is al jaren grotendeels het domein van internet, maar toch wordt de geconcentreerde informatie in boeken, tijdschriften en databases ruim gebruikt. De betreffende informatie is in de aangeboden vorm meestal niet op internet te vinden. De databases zijn voor individuen meestal te duur om zich zelf op te abonneren. Daarnaast wordt kennis en informatie verspreid door het organiseren van voorlichting, cursussen en trainingen, vaak in samenwerking met gespecialiseerde partners. In de Centrale Bibliotheek zijn verschillende informatiebalies van partnerinstellingen gevestigd: VVV/Uitburo, Taalhuis en Wetswinkel. In de wijkbibliotheek Escamp helpt een brievenbrigade inwoners op weg met voor hen lastig te interpreteren brieven.

- Het uitgebreide programma aan informatieve bijeenkomsten wordt de komende jaren voortgezet.
- In alle bibliotheken komen historische informatiepunten (zie paragraaf 2.3).
- In de Centrale Bibliotheek zullen publieksbalies gevestigd worden van informatieve instellingen, waaronder Duurzaam Den Haag¹⁴.
- Samen met de diensten Sociale Zaken en Werkgelegenheidsprojecten (SZW) en Onderwijs Cultuur en Welzijn (OCW) wordt onderzocht voor welke publieksfuncties een dergelijke balie verder nog kan worden ingericht.
- In alle wijkbibliotheeken waar daaraan behoefte is zal een brievenbrigade worden opgezet.
- In samenwerking met de diensten zal feedback worden gegeven over de kwaliteit van de gemeentelijke brieven.
- Met behulp van de sector Belastingzaken van de Dienst Publiekszaken (DPZ) en de studenten van de Erasmusuniversiteit wordt in de wijkbibliotheeken voorlichting en hulp bij gemeentelijke en rijksbelastingkwesties georganiseerd.

2.2 Steun aan inwoners in de informatiemaatschappij

De maatschappij digitaliseert in versneld tempo. De Rijksoverheid stimuleert dat burgers in 2017 hun zaken met de overheid digitaal moeten kunnen afdoen. Ook de gemeente Den Haag maakt zoveel mogelijk diensten en producten digitaal toegankelijk. Voor het grootste deel van de Haagse burgers betekent dit een verbetering van de gemeentelijke dienstverlening. Het - nog steeds substantiële deel - van de inwoners dat daar moeite mee heeft kan rekenen op ondersteuning door de bibliotheek.

Bibliotheek Den Haag is gezien de deskundigheid van haar medewerkers en haar stadsbrede spreiding van medialabs met computerwerkplekken goed geëquipeerd om invulling te geven aan het vergroten van mediawijsheid. Daarbij zal ook de hulp van partners worden ingeroepen om een zo adequaat mogelijk aanbod te kunnen doen aan de Haagse burger.

¹⁴ Raadsinformatiesysteem 281143

Omdat het vanuit efficiëncyoogpunt belangrijk is om inspanningen te concentreren, zal de gemeente Den Haag eventuele investeringen op het gebied van informatievaardigheden en mediawijsheid bij voorkeur exclusief via de bibliotheek laten lopen.

- a. De bibliotheek organiseert in alle vestigingen trainingen en cursussen op het gebied van digitale vaardigheden. Het betreft een uitgebreid aanbod, dat uiteenloopt van basisvaardigheden in computer- en internetgebruik tot het leren van foefjes op de tablet.
 - Het programma van cursussen en trainingen wordt voortgezet en waar mogelijk verbeterd.
 - Het aantal cursussen en trainingen dat zich specifiek richt op het gebruik van overheidswebsites - zoals *Digisterker* en *Klik en Tik* zal worden uitgebreid.
 - De samenwerking met stichting Expertisecentrum ETV.nl zal worden versterkt.
 - Samen met de dienst SZW zal toeleiding worden georganiseerd naar cursussen en trainingen van de bibliotheek, waardoor kansen op betaald werk worden vergroot.
 - De bibliotheek richt – om te beginnen in wijkbibliotheek Schilderswijk – medialabs in waar jongeren leren omgaan met maatschappelijke ontwikkelingen als fablabs (3D-printen e.d.) en programmeren.

- b. Voor burgers met ad hoc vragen op digitaal gebied zijn er in alle bibliotheken spreekuren.
 - In alle bibliotheken zullen informatiepunten worden opgezet. In deze informatiepunten zullen - in samenwerking met de Klant Contact Centrum van DPZ (KCC) – burgers worden geholpen met alle gemeentelijke producten en diensten. De bemensing van deze informatiepunten zal door de bibliotheek worden georganiseerd met behulp van vrijwilligers. Deze dienstverlening vormt de voorziening voor Haagse burgers die minder goed kunnen omgaan met de vergroting van de digitale dienstverlening door de gemeente en andere overheden.

- c. De wijkbibliotheken hebben speciale aandacht voor ouderen. Ouderen lopen een relatief hoog risico om sociaal uitgesloten te raken, omdat zij – zeker op hoge(re) leeftijd – te maken krijgen met een afnemend aantal sociale contacten en ingrijpende levensgebeurtenissen, zoals het overlijden van de partner. De snel toenemende digitalisering van diensten en samenleving maakt het voor hen lastiger om ontwikkelingen bij te houden en van diensten zoals e-Health en internetbankieren gebruik te maken.
 - De bibliotheek zal de komende vier jaar met de G4-partners, stichting ETV en stichting Mira Media een programma opzetten waarmee kwetsbare ouderen in verschillende wijken worden ondersteund in digitale-, budgetterings- en taalvaardigheden. Het ministerie van SZW financiert dit vanuit het Europees Fonds voor de Meest Behoeftigen 2015-2023.

2.3 De poort naar cultuur

De bibliotheek vormt voor veel inwoners de poort naar cultuur. Dat doet ze op verschillende manieren:

- a. Allereerst worden in alle wijkbibliotheken culturele evenementen georganiseerd: tentoonstellingen, lezingen, filmavonden, workshops en voordrachten. De wijkbibliotheken zijn zodanig flexibel ingericht dat dit soort activiteiten mogelijk zijn. Deze evenementen hebben vaak een wijkgebonden karakter. Er zijn expositiemogelijkheden voor inwoners en kunstenaars uit de wijk. Initiatieven komen in de meeste gevallen voort uit de wijk en het betreffende bibliotheekteam. Op verschillende locaties wordt ingezet op talentontwikkeling in creatieve producties.
 - Deze activiteiten zullen worden voortgezet. Specifieke keuzes in soort en aantal worden gemaakt naar aanleiding van gebleken behoefte en aanbod.
- b. De bibliotheken in de stadsdelen Loosduinen en Leidschenveen-Ypenburg functioneren tevens als Cultuuranker. In deze kunstenplanperiode worden ze daarvoor van extra middelen voorzien. Het Cultuuranker in de bibliotheek kan worden gezien als uitbreiding van de al aanwezige culturele taak van de wijkbibliotheek en is in de afgelopen jaren succesvol vormgegeven.
 - Voor de betreffende wijkbibliotheken zullen aanvragen worden gedaan voor subsidiëring als Cultuuranker in het kader van het Meerjaren-beleidsplan Kunst en Cultuur 2017-2020.
 - De samenwerking tussen de overige wijkbibliotheken en de verschillende Cultuurankers in de stad zal worden versterkt.
 - De wijkbibliotheken organiseren toeleiding van moeilijk bereikbare groepen naar kunstvakdocenten en culturele instellingen.
 - In het G4 project Ouderen in de wijk (zie paragraaf 2.2) zal in samenwerking met de dienst OCW aandacht worden besteed aan cultuurparticipatie door eenzame ouderen.
- c. De bibliotheken ondersteunen zoveel mogelijk andere locatiegebonden culturele instellingen om hun publieksbereik te vergroten. Dat gebeurt niet alleen door verspreiding van informatie over tentoonstellingen en voorstellingen, maar ook door medewerking aan programma's die specifiek gericht zijn op het organiseren van bezoek aan die instellingen. De bibliotheek vervult die rol voor alle inwoners, maar de instellingen hebben specifiek behoefte aan uitbreiding van hun mogelijkheden om inwoners met een niet-westerse achtergrond te bereiken, aangezien deze vaker bibliotheken bezoeken en minder vaak bijvoorbeeld musea en andere cultuurinstellingen¹⁵.

¹⁵ *Cultuur in Beeld*, Ministerie van OCW, 2014

- In samenwerking met de Haagse erfgoedinstellingen Haags Gemeentearchief, Haags Historisch Museum, afdeling Archeologie en afdeling Monumentenzorg worden in alle bibliotheken historische informatiepunten (HIP's) ingericht. Deze historische informatiepunten zullen voor veel inwoners van Den Haag zowel de poort naar de historie van hun stad vormen, als een toeleidingskanaal vormen voor de erfgoedinstellingen. Het beleid om in iedere bibliotheek een historisch informatiepunt te vestigen is in het voorjaar van 2015 geformuleerd¹⁶. Eind 2015 zullen er in vijf bibliotheken HIP's zijn, waaronder een extra grote in de Centrale Bibliotheek. Vervolgens zullen er ieder jaar twee HIP's worden toegevoegd, waarbij de te restylen wijkbibliotheken voorrang krijgen.
- d. De bibliotheek is cultuuraanbieder in het programma Cultuuronderwijs op zijn Haags, met name in de leerlijn 'Literatuur, op zijn Haags' en geeft tevens invulling aan twee Cultuurschakels. De bibliotheekvestigingen geven zoveel mogelijk ruimte aan andere cultuuraanbieders om in de bibliotheken werkzaam te zijn met groepen.
- Deze activiteiten zullen worden voortgezet.
 - De bibliotheek zal waar gewenst scholen ondersteuning bieden bij de invulling van cultuureducatie.
 - De komende periode zal samen met de dienst OCW/directie Cultuur onderzocht worden of de bibliotheekpassen voor de jeugd - gratis en thans bij ca. 50.000 jeugdigen in gebruik - ook kunnen worden ingezet als cultuurpas.
- e. In het nieuwe Spuikwartier wordt ook het Koninklijk Conservatorium gehuisvest. De collectie bladmuziek van het conservatorium zal worden samengevoegd met die van de Centrale Bibliotheek.
- Op de vierde verdieping van de Centrale Bibliotheek zal een gezamenlijke en inspirerende muziekverdieping ingericht worden.

2.4 Partner van het onderwijs

De nauwe verbinding tussen de bibliotheek en het onderwijs is een vaste waarde in Den Haag. Waar het onderwijs zorgdraagt voor het technisch leren lezen, stimuleert de bibliotheek met name het plezier in lezen. Dat vereist nauwe samenwerking. Samen met de dienst OCW en landelijke partners als de stichting Lezen en de G4 bibliotheken ontwikkelt de bibliotheek programma's voor kinderen vanaf de wieg tot en met het voortgezet onderwijs.

- a. BoekStart is een leesprogramma voor (ouders van) baby's opgezet door de Stichting Lezen en de Vereniging van Openbare Bibliotheken. Het wordt gefinancierd door het Rijk. De gedachte erachter: samen een boekje lezen – plaatjes aanwijzen en verhaaltjes vertellen – versterkt de band met je baby. Kinderen die als baby al zijn voorgelezen, zijn later beter in taal. Het landelijke project BoekStart stimuleert dit. De bibliotheek speelt hierbij een centrale rol. Ouders van baby's vanaf drie maanden ontvangen een koffertje met een babyboekje, een boekje met kinderliedjes en een

¹⁶ Raadsinformatiesysteem 281918.

cd. Ze kunnen direct hun kind gratis lid maken, én in de bibliotheek de speciale BoekStart-hoek ontdekken.

- Het BoekStartprogramma wordt uitgebreid naar alle wijken van Den Haag.
- b. In het kader van de voor- en vroegschoolse educatie (VVE) werkt de bibliotheek aan het verkleinen en voorkomen van taalachterstanden van kinderen in de voorschoolse periode. Taalverwerving is een individuele aangelegenheid die samenhangt met andere ontwikkelingsprocessen die jonge kinderen doormaken. Al naar gelang de fase van ontwikkeling waarin een peuter verkeert kunnen volwassenen het kind stimuleren en begeleiden. Dit gebeurt voornamelijk op basis van persoonlijk contact.
- VVE-medewerkers adviseren wanneer men boeken zoekt rond een bepaald thema, kunnen voorlichting geven aan ouders over voorlezen en over de bibliotheek, organiseren tijdens de Nationale Voorleesdagen een bijzonder voorleesprogramma voor peutergroepen in de bibliotheek en ontwikkelen en begeleiden peutertaalprojecten.
 - De VVE-inzet in de achterstandswijken zal worden vergroot.
 - Bibliotheek Den Haag geeft op een nieuwe educatieve website (www.edubiebdenhaag.nl) een overzicht van alles wat de Haagse bibliotheek te bieden heeft in het kader van het stimuleren van (voor-) lezen en taalontwikkeling voor kinderen van 0 tot 4 jaar.
 - Het in samenwerking met de G4 bibliotheken ontwikkelde multimediaal voorleesprogramma 'De Voorleesvogel' biedt kinderen de kans uit te groeien tot enthousiaste lezers, stimuleert ouders om met meer plezier voor te lezen en ondersteunt professionals die werken in en met voor- en vroegschoolse educatie.
 - In aanvulling op voorlezen biedt de bibliotheek ondersteuning aan leidsters van de voorscholen bij het gebruik van geanimeerde prentenboeken. Deze prentenboeken die via internet verkrijgbaar zijn, dragen (sterk) bij aan de ontwikkeling van het kind vanwege bewegende beelden en geluidseffecten.
- c. De bibliotheek heeft een uitgebreid samenwerkingsprogramma met de scholen voor primair onderwijs in Den Haag. In alle bibliotheken is een centraal aanbod van bibliotheekprogramma's. Hierdoor krijgt elke Haagse leerling in zijn of haar onderwijsloopbaan de kans een aantal bezoeken te brengen aan de Haagse bibliotheek. Leesbevordering, taalbevordering en mediawijsheid zijn daarbij de speerpunten. Op jaarbasis komen bijna 100.000 kinderen in de bibliotheek klassikaal boeken lenen. Circa 50.000 kinderen in Den Haag in de leeftijd tot 18 jaar hebben een (gratis) bibliotheekpas, waarmee ze individueel in de bibliotheek boeken kunnen lenen. De ontwikkeling van plezier in lezen is van groot belang voor de ontwikkeling van het kind. Kinderen die lezen ontwikkelen een veel grotere woordenschat dan kinderen die niet lezen. Iedere ambitie die niet uitgaat van het feit dat alle kinderen gebruik maken van de bibliotheek is vanuit die optiek te laag. De komende jaren is er daarom extra aandacht voor promotie van het jeugdlidmaatschap en van het wegnemen van mogelijke barrières daarbij.

- Het programma klassikaal boeken ruilen wordt verder uitgebreid.
 - Er zal een onderzoek plaatsvinden naar 'te laat gelden' (boetegelden) als barrière voor het jeugdlidmaatschap 0-18 jaar en naar een alternatief.
 - Het aanbodboek met lessen voor het primair onderwijs zal worden omgezet naar een website met bestelmodule www.edubiebdenhaag.nl
 - In het kader van GOA (gemeentelijk onderwijs achterstandenbeleid) biedt de bibliotheek maatwerk in taalontwikkeling aan in samenhang met aandacht voor sociale en cognitieve vaardigheden zoals samenwerken, fantasiegebruik en kunstzinnige vorming.
 - De wijkbibliotheken zullen netwerkbijeenkomsten organiseren met de scholen voor primair onderwijs in hun wijk.
 - De bibliotheek biedt de scholen de inzet van leesconsulenten aan.
 - Het jeugdlidmaatschap van de bibliotheek zal via de scholen extra gepromoot worden.
 - Met de nieuwe subsidieregeling buurtbibliotheken (RIS 281751) kan ook een bibliotheekfunctie in brede buurtscholen worden gerealiseerd.
- d. Voor het voortgezet onderwijs maakt de bibliotheek gebruik van verschillende programma's die bedoeld zijn om het lezen te stimuleren. Een aantal van deze programma's is landelijk ontwikkeld, dikwijls samen met de G4-bibliotheken:
- Read2Me! is een voorleeswedstrijd voor leerlingen uit de brugklas
 - Leeskr8! is een speciaal voor leerlingen uit de onderbouw van het vmbo ontwikkeld leesbevorderingsprogramma bestaande uit drie onderdelen: een website voor docenten, een website voor leerlingen en een film.
 - De weddenschap is een programma dat VMBO leerlingen uitdaagt boeken te lezen.
 - De bibliotheek verstrekt de scholiereneditie van de actie 'Nederland Leest' aan leerlingen uit de bovenbouw van het voortgezet onderwijs. Scholieren worden uitgenodigd deel te nemen aan Nederland Leest Live!
 - De bibliotheek zal ondersteuning verlenen aan het realiseren van belangstelling van scholieren voor literaire prijzen die in Den Haag worden uitgereikt.
 - De bibliotheek onderzoekt de mogelijkheid om het gratis lidmaatschap uit te breiden tot de 18-jarigen, zodat alle middelbare scholieren zijn inbegrepen.

2.5 Taal voor volwassenen

De taalachterstand onder volwassenen is in Den Haag, net als in de andere grote steden, relatief groot. De gemeente maakt veel werk van het tegengaan en verminderen daarvan. Met inzet van gemeentelijke en rijksmiddelen worden verschillende organisaties die taalonderwijs aanbieden ondersteund, zowel professionele organisaties als ROC Mondriaan als vrijwilligersorganisaties als Taal aan Zee. De bibliotheek faciliteert de activiteiten van deze taalaanbieders op haar locaties in de wijken en werkt nauw samen met de stichting

Lezen en Schrijven. Ze onderhoudt het Taalhuis, de gezamenlijke verwijfsfuncties van de taalaanbieders en speelt een rol in de werving en doorgeleiding van vrijwilligers. Daarnaast onderhoudt de bibliotheek op verschillende locaties een collectie NT1 en NT2 boeken voor taalcursisten en heeft ze een eigen taalaanbod. De bibliotheek is niet alleen voor aanbieders van taalprogramma's een belangrijke aanvullende partner, maar ook voor de laaggeletterden zelf is ze belangrijk: 30% van hen bezoekt de bibliotheek. De bibliotheek is daarmee een belangrijke brug naar laaggeletterden.

- Inzet op onderhoud van de collectie 'Nederlands leren'. Deze collectie bestaat uit taalcursussen, boeken en audiovisuele materialen om aan de slag te gaan met de Nederlandse taal. De taalcursussen zijn er op alle niveaus: van beginners tot gevorderden en voor laag- en hoogopgeleiden.
- De komende jaren wordt extra ingezet op de combinatie van taallessen, rekenvaardigheden en digitale vaardigheden. De bibliotheek zal verschillende programma onderdelen op deze gebieden in G4-verband samenbrengen onder de noemer 'Leven en Leren'.
- Op de computers in de bibliotheekvestigingen worden diverse online zelf leer programma's aangeboden, zoals Oefenen.nl van de stichting Expertisecentrum ETV.nl.
- Voor specifieke groepen worden taallessen gecombineerd met inburgeringsinformatie aangeboden.
- De bestaande digitale informatiepunten zullen tevens worden ingericht als taalpunten, nieuwe informatiepunten zullen direct als taalpunt worden ingericht.
- De bibliotheek biedt in samenwerking met de dienst SZW hulp aan bijstandsgerechtigden die aan de Wet Taaleis moeten voldoen.

2.6 Ontmoeting, debat en literatuur

Het organiseren van ontmoeting en debat is niet alleen een wettelijke taak van de bibliotheek, hij vloeit logischerwijs voort uit het samenstel van functies van de bibliotheek: waar bejaarden uit de buurt in de wijkbibliotheek kranten en tijdschriften kunnen komen lezen met een kopje koffie erbij, wordt er in feite aan eenzaamheidsbestrijding gedaan en vinden ontmoetingen plaats. Hetzelfde geldt voor de studiefunctie die de bibliotheek heeft voor jongeren. Maar de bibliotheek is er niet alleen voor jongeren en ouderen: het is één van de weinige publieke plekken waar iedereen welkom is, ongeacht maatschappelijke status, leeftijd, religie. Niet alleen is iedereen er welkom, iedereen komt er ook daadwerkelijk. In toenemende mate is sfeer een belangrijk hulpmiddel.

- a. De bibliotheek biedt een laagdrempelige en verrijkende omgeving voor iedereen. De bibliotheken vormen als plekken van vanzelfsprekende ontmoeting een belangrijk factor in het realiseren van sociale cohesie. Ter onderscheiding van het buurthuis: het ontmoeten heeft bij de bibliotheek altijd een educatieve invulling. De collectie vormt daarbij een waardevolle informatiebron en de deskundige medewerker een belangrijke gids.

- Het programma Haagse Herinneringen wordt de komende jaren verder uitgerold. In samenwerking met het Haags Gemeentearchief en het Haags Historisch Museum bespreken groepen Hagenaars van verschillende origine en uit verschillende wijken hierbij historie uit hun eigen herinnering en verwerken dit in een filmpje, een *digi-tale*.
 - De bibliotheek draagt bij aan het bestrijden van eenzaamheid en de zelfredzaamheid van ouderen, onder meer met het G4 project Ouderen in de wijk (zie paragraaf 2.2).
 - Ook voor nieuwe inwoners van Den Haag stelt de bibliotheek taalfaciliteiten beschikbaar en organiseert zij lezingen en activiteiten, die de nieuwkomers helpen hun plek te vinden in de Haagse samenleving.
 - Om hun functie te kunnen vervullen zijn de bibliotheken zoveel mogelijk open: de wijkbibliotheken zijn gemiddeld 39 uur per week open, de Centrale Bibliotheek aan het Spui is alle dagen van de week open, in totaal 60 uur per week, 363 dagen per jaar.
 - De bibliotheek zal onderzoek doen naar de mogelijkheden om de openingstijden van wijkbibliotheken met behulp van partnerinstellingen en vrijwilligers verder te vergroten.
- b. Het - cultureel - debat in Den Haag wordt vooral beoefend door nationale instellingen, die de regeringsstad als vestigingsplaats hebben. Het debat als stedelijke voorziening is in Den Haag slecht ontwikkeld. Het literair debat speelt zich deels af in kranten, tijdschriften en op internetfora. De fysieke vorm van het literaire debat, eventueel te zien in het bredere perspectief van het culturele en filosofische debat, is in Den Haag goeddeels afwezig. De bibliotheek wil daar de komende jaren samen met partners een impuls aan geven. De eerste verdieping van de Centrale Bibliotheek, die is ingericht om 200 gasten te kunnen ontvangen en met technische voorzieningen om lokale, regionale en landelijke omroepen te kunnen faciliteren, vormt daarvoor de logische plek in het hart van de stad.
- Samen met Writers Unlimited wordt *B-Unlimited* opgericht, een centrum voor Literatuur, Debat en Science. De statuten van B-Unlimited zullen het mogelijk maken dat andere organisaties hierin kunnen participeren.
- c. Als literaire stad heeft Den Haag een enorme traditie. Het sterke punt in het literaire Den Haag van nu zijn de literaire festivals. In vergelijking tot een aantal andere grote steden kan Den Haag zich verder ontwikkelen in wat *literaire atmosfeer* kan worden genoemd, waarbij de literaire ontmoeting en het literaire debat een belangrijke rol spelen. De Centrale Bibliotheek ontwikkelt zich tot de literaire hotspot van Den Haag.
- De komende jaren zal de bibliotheek maandelijks literaire programma's organiseren, waarbij het publiek Nederlandstalige schrijvers ontmoet.
 - Samen met Writers Unlimited blijft het internationale programma *The Series* maandelijks de internationaal georiënteerde literatuurliehebbers bedienen.

- Deze programma's worden samengebracht onder *B-Unlimited*, vervolgens uitgebreid met nieuwe gezamenlijke programma's en ook met programma's die door derden worden aangeboden.
 - De bibliotheek zal ondersteuning verlenen aan het realiseren en verhogen van publieke belangstelling voor literaire prijzen die in Den Haag worden uitgereikt.
- d. De bibliotheek levert een werkzaam aandeel aan de leerlijn literatuur voor het primair onderwijs die als onderdeel van *Cultuuronderwijs op zijn Haags* wordt georganiseerd door Cultuurschakel. De leerlijnen hebben onder meer aandacht voor mediawijsheid en taalverwerving, beide terreinen waarop de bibliotheek aanbod heeft voor het primair onderwijs.
- e. De ontwikkeling van een literaire competentie is belangrijk voor het zowel goed kunnen lezen van literatuur als het kunnen schrijven ervan.
- In alle bibliotheken zullen literaire collecties worden aangehouden, met in de Centrale Bibliotheek een grote nationale en internationale literaire collectie.
 - De bibliotheek stimuleert het lezen, ongeacht of dit door middel van fysieke boeken of e-books gebeurt.
 - De bibliotheek zal haar inspanningen op het gebied van leeskringen vergroten om te komen tot meer leeskringen.
 - Naast de traditionele leeskringen zullen ook Facebook-leeskringen worden opgezet.
 - In samenwerking met partners zullen trajecten voor begeleiding en training van schrijftalent worden opgezet.

2.7 De bibliotheek als publieke ruimte

Om de vele functies en taken op de bibliotheeklocaties te kunnen uitvoeren is er veel aandacht nodig voor goede locaties en goede inrichting van de bibliotheken. Er is de afgelopen jaren ruime ervaring opgedaan met effecten van slechte locaties, zoals 'uit de loop' en niet op vloerniveau, maar ook met de positieve effecten van een verbeterde locatie: meer leden, meer bezoeken en dus een grotere toegevoegde waarde voor de stad.

- a. Indien mogelijk wordt gekozen voor locaties in winkelgebieden. Dat blijkt goed voor de winkeliers en goed voor de bibliotheek te zijn. Het is voor de acceptatie van de bibliotheek als publieke plek belangrijk om goed ingericht te zijn. Met behulp van het Meerjaren investeringsprogramma (MIP) kunnen wijkbibliotheken gemiddeld één keer per 10 jaar worden gerestyled. Het effect van restyling is direct merkbaar in aantallen leners en uitleningen.
- De komende jaren wordt de restyling van wijkbibliotheken in hetzelfde tempo voortgezet als in de afgelopen periode.
 - Het aantal studieplekken in wijkbibliotheken zal worden vergroot.

- Bij drang tot locatiewijziging vanuit de markt zal het veronderstelde effect op aantallen leden en bezoekers zwaar meetellen in de keuzes.
- b. Wijkbibliotheken hebben ook economische betekenis. Ze kunnen in minder goed functionerende winkelstraten een belangrijke stimulerende functie hebben door aanloop die ze meebrengen en door het verlevendigen van het straatbeeld. Deze vruchtbare combinatie tussen wijkbibliotheken en wijkeconomie bestaat op verschillende plekken in Den Haag. De komende periode zal verkend worden in hoeverre er behoefte is aan deze combinatie op nieuwe locaties.
- Samen met de sector Stadsdelen & Wijken van DPZ zal verkend worden of leegstaande winkelpanden kunnen worden aangehuurd om daarin wijkbibliotheken te huisvesten. Deze wijkbibliotheken zouden een beperkt programma aan activiteiten kunnen voeren, met nadruk op bevordering van taal en digitale vaardigheden.
 - Samen met de sector Klant Contact Centrum van DPZ zal verkend worden of en zo ja welke gemeentelijke diensten en producten zich ervoor lenen om via wijkbibliotheken gedistribueerd te worden.
- c. De Centrale Bibliotheek is qua uitstraling en ontwikkeling deels gedateerd en verdient als toplocatie de komende jaren veel aandacht. Het is met 1,2 miljoen jaarlijkse bezoekers een publieke hotspot tussen het winkelgebied van de Grote Markstraat en het cultuurgebied van het Spuiplein. In 2010 is de begane grond gerestyled en werden tevens de VVV en het Uitburo opgenomen, wat ongeveer 200.000 extra jaarlijkse bezoekers in het pand brengt. In 2011 werd de 1e verdieping gerestyled tot de multifunctionele ruimte Studio B: leeszaal en groepsworkplekken, waar tevens meerwekelijkse radio-uitzendingen van Den Haag FM gefaciliteerd worden en incidenteel regionale en landelijke televisie- en radio-uitzendingen. De overige verdiepingen kennen slechts incidentele toevoegingen: het Taalhuis (2e), de publieksbalie van Duurzaam Den Haag en de Haagse Wetswinkel (3e) en het Historisch Informatiepunt (4e). Andere partnerplekken zullen kunnen volgen en dan ad hoc gerealiseerd worden in lijn met een reeds ontworpen totaalplan. De komende jaren zijn aanpassingen aan de Centrale Bibliotheek wenselijk:
- Om de huidige druk op de 450 studieplekken op te vangen zouden er ongeveer 200 extra studieplekken gerealiseerd kunnen worden.
 - Van de collectie zal ongeveer 30% in depot worden geplaatst om ruimte te scheppen voor het aantrekkelijker presenteren van boeken en tijdschriften. Cijfers laten zien dat dit leidt tot meer gebruik.
 - Met het verhuizen van het Koninklijk Conservatorium (KC) naar het Spuikwartier zal de Centrale Bibliotheek onderdak bieden aan de muziekcollectie van het KC. Dit zou een mooie gelegenheid zijn om in 2018 de vierde verdieping te ontwikkelen tot een aantrekkelijke muziekverdieping.
 - Functies die bij elkaar horen kunnen gebundeld worden:
 - computers en leslokalen op één verdieping

- specifieke collecties bij partnerinstellingen, b.v. de juridische collectie bij de Haagse Wetswinkel e.d.
- De verdiepingen kunnen aantrekkelijker worden ingericht, waarbij het concept van de reeds gerestylede begane grond en eerste verdieping van het pand leidend zal zijn.

2.8 De bibliotheek voor en door de wijk

De afgelopen jaren heeft de bibliotheek zich ontwikkeld tot een grote aanbieder van stageplekken (120 à 150 per jaar) en tot een aantrekkelijke werkplek voor vrijwilligers (nu ca. 90). Dat heeft positieve effecten: het brengt nieuwe - ook jonge - mensen op de werkvloer en het versterkt de band met de wijk. De bibliotheek is door de Nederlandse Organisatie Vrijwilligerswerk (NOV) gecertificeerd voor het werken met vrijwilligers. Het perspectief is: een goed opgeleid, professioneel team werkt samen met stagiaires en vrijwilligers uit de wijk, waarbij het team zelf keuzes kan maken in de verdeling van taken. Vanuit de wijk gezien is de wijkbibliotheek een aanlandplek, waar men niet alleen terecht kan voor individuele verrijking, maar ook voor het samen bouwen aan de wijk door het leveren van een bijdrage aan de activiteiten in de bibliotheek. De bibliotheek is als belangrijke vooruitgeschoven post van de gemeente door haar neutrale positie en grootschalige activiteitenaanbod bij uitstek in staat om mensen uit de wijk te binden.

- De samenwerking met vrijwilligers uit de wijk en met stagiaires zal de komende jaren uitgebreid worden.
- De bibliotheek houdt vier buurtbibliotheken in stand en voert met de sector Stadsdelen & Wijken van DPZ de subsidieregeling buurtbibliotheken uit.
- De bibliotheek past daar haar formatie op aan (zie par. IV).
- Versterkte samenwerking met de sector Stadsdelen & Wijken van DPZ op het gebied van bewonersparticipatie.

III. Positionering bibliotheek

3.1 De bibliotheek als onderdeel van de gemeente

Enkele jaren geleden is de wenselijkheid van verzelfstandiging van de bibliotheek onderzocht. Na een uitgebreide afweging is besloten dit niet te doen en de bibliotheek organisatorisch onder te brengen bij de Dienst Publiekszaken¹⁷. In het betreffende besluit wordt aandacht besteed aan de noodzaak van bundeling van kennis en kunde binnen de gemeente en aan verdere samenwerkingsmogelijkheden. Ook wordt aangegeven dat het belangrijk is *om enige autonomie en handelingsruimte voor de bibliotheek te creëren, zodat zij adequaat kan inspelen op landelijke ontwikkelingen en kan profiteren van cultureel ondernemerschap*. Dat is met name nodig, omdat burgers niet noodgedwongen contacten met de bibliotheek hebben vanwege een monopolie op bepaalde producten en diensten - zoals andere gemeentelijke onderdelen - maar omdat ze een keuze maken tussen de bibliotheek en andere vrijetijds mogelijkheden.

- a. Pas wanneer de bibliotheek erin slaagt duidelijk te maken dat ze toegevoegde waarde heeft, zal ze mensen kunnen verleiden tot deelname aan activiteiten en eventueel tot lidmaatschap. Dat vereist voortdurende specifieke inspanning op het gebied van marketing. De bibliotheek doet dat deels zelfstandig en deels in netwerkverband. De bibliotheek voert mede daarom een eigen huistijl. Dat past bovendien goed bij het neutrale karakter van de bibliotheek, zoals ook vastgelegd in de bibliotheekwet:

Een openbare bibliotheekvoorziening heeft een publieke taak die zij voor het algemene publiek vervult op basis van de waarden onafhankelijkheid, betrouwbaarheid, toegankelijkheid, pluriformiteit en authenticiteit¹⁸.

- b. Deze wettelijke bepaling sluit naadloos aan bij de eerder door het college benadrukte mate van autonomie en eigen ruimte voor de bibliotheek. Bij de onafhankelijke en pluriforme invulling van die publieke taak behoort ook dat een podium kan worden gegeven aan stemmen die ingaan tegen gemeentelijk beleid. De bibliotheek moet er dan wel voor waken dat zij niet als spreekbuis van die stemmen wordt gezien, zoals zij het zich omwille van haar taak niet permitteren om gezien te worden als spreekbuis van de gemeente. Tegelijk is de bibliotheek wel een instrument voor de uitvoering van gemeentelijk beleid en dient ze daar dus aan bij te dragen. Dit vraagt om zorgvuldige positionering van de bibliotheek:
 - De bibliotheek is onderdeel van de Dienst Publiekszaken en draagt bij aan de opgaven van deze dienst.
 - De bibliotheek werkt nauw samen met alle diensten om het gemeentelijk beleid te ondersteunen.
 - Vanwege de onafhankelijke en pluriforme invulling van haar taak is het tegelijk noodzakelijk dat de bibliotheek niet als spreekbuis van de gemeente

¹⁷ RIS254103

¹⁸ Wsob, art. 4

wordt gezien. De bibliotheek voert mede daarom een afwijkende huisstijl - of wel een eigen huisstijl ofwel de landelijke huisstijl van de bibliotheeksector. Dat laatste kan noodzakelijk zijn, omdat steeds meer producten voor bibliotheekleden –zoals het e-bookportal – alleen in de landelijke huisstijl kunnen worden aangeboden.

- c. De uitvoering van de publiekstaak van de bibliotheek staat soms op gespannen voet met de gemeentelijke bedrijfsvoering. Geconstateerd wordt dat er met name knelpunten optreden op het gebied van ICT. Standaardisatie en gemeentelijke ICT-beveiliging blijken zich in de praktijk slecht te verdragen met adequate dienstverlening aan het publiek. Met name de inrichting van publiekswerkplekken, die aan andere toegankelijkheidseisen - en dus ook veiligheidseisen - moeten voldoen dan de overige gemeentelijke automatisering, levert in de praktijk veel problemen op. De aandacht die nodig is om de publieksautomatisering te laten functioneren in deze omgeving staan noodzakelijke innovaties in de weg.
 - De bibliotheek zal in overleg met betrokken gemeentelijke onderdelen onderzoeken of het doelmatiger is om (bepaalde delen) van de publieksautomatisering te outsourcen.

3.2 De relatie tot de klant

De bibliotheek heeft in relatie tot haar klanten verschillende doelen. Ze moet toegevoegde waarde leveren aan zoveel mogelijk klanten om de investeringen die in de bibliotheek worden gedaan te laten renderen. Maar tegelijk moet ze ervoor zorgen dat de klanten - of ze nu lid zijn van de bibliotheek of niet - zo individueel mogelijk worden bediend. Voor iedere organisatie van enige schaal is het een belangrijke opgave om deze ogenschijnlijke tegenstellingen met elkaar te verenigen. Het bedienen van zoveel mogelijk klanten gebeurt door processen efficiënt te organiseren, openingstijden zo ruim mogelijk vast te stellen, door een goede collectie aan te bieden, een goed verblijfsklimaat te scheppen en de juiste activiteiten te organiseren. Het daarbij individueel bedienen van klanten vindt primair plaats door persoonlijk contact tussen medewerker en klant.

- a. De afgelopen jaren is er veel energie gestoken in het verder verbeteren van de klantgerichtheid van de medewerkers. Klanten kunnen gesegmenteerd worden op basis van karakteristieken (leengedrag, deelname aan activiteiten, postcodegebied etc.). Deze kennis leidt tot het doelgericht kunnen bedienen van de klanten. Pas door het kennen van klanten kan er gebouwd worden aan een relatie en dat is belangrijk voor de klanttevredenheid en het behoud van leden:
 - De bibliotheek besteedt permanent aandacht aan het verbeteren van de klantgerichtheid van haar medewerkers door middel van trainingen en mystery guest-onderzoeken.
 - Klanten zullen individueel en op maat bediend worden met informatie, waarvan zij zelf hebben aangegeven deze te willen ontvangen. Hiertoe wordt een specifieke applicatie ingericht.

- Klanten zullen gestimuleerd worden om - individueel of in verenigingsverband - communities te vormen rond bepaalde thema's, zoals de historische informatiepunten.
 - De bibliotheek zal een relatie leggen met niet-leden in de bibliotheken door nieuwe diensten aan te bieden, waarvoor tegen een laag tarief een gebruikspas kan worden aangeschaft. Een voorbeeld hiervan is het kunnen printen onder Wifi.
 - Samen met de afdeling Projecten, Klantcontact & Innovatie (PKI) van de sector Klant Contact Centrum van DPZ zal onderzocht worden hoe de 'klantreis' bij het online lid worden, verhuizingen en reserveringen verbeterd kan worden.
- b. Behalve klanten zijn er ook potentiële klanten. Deze moeten overtuigd worden dat de bibliotheek hen meerwaarde biedt. Potentiële klanten kunnen verleid worden om lid te worden, maar dat vergt goede wervingsstrategieën en een overtuigende boodschap.
- Naast permanente acties gericht op potentiële leden zal er jaarlijks een grote ledenwerfactie plaatsvinden.
- c. Wanneer de bibliotheek er in slaagt een goede relatie met haar klanten op te bouwen en de goede diensten en producten te leveren, dan zal zich dit uiten in een hoge klanttevredenheid. Er is een traditie in het gezamenlijk onderzoeken van de klanttevredenheid - in G4-verband en provinciaal. De scores van Bibliotheek Den Haag waren daarbij in verhouding tot de andere bibliotheken steeds goed.
- Periodiek zal onderzoek worden gedaan naar de klanttevredenheid.

3.3 De relatie tot maatschappelijke partners

De bibliotheek is er voor alle inwoners van de stad. Er zijn veel andere instellingen die hetzelfde nastreven: instellingen op het gebied van onderwijs, gezondheid, cultuur en educatie. Veel van die instellingen werken met gemeentelijke subsidie. Daarnaast zijn er niet gesubsidieerde non-profit instellingen en zzp'ers die zich op deze terreinen bewegen. In beginsel onderhoudt de bibliotheek een relatie met deze instellingen wanneer dit nodig is voor de uitvoering van het eigen programma en het past binnen de beleidsdoelen van de gemeente Den Haag. De meest intensieve relaties worden van oudsher onderhouden met het onderwijs, en daarbinnen vooral het primaire onderwijs. De relatie met de erfgoedinstellingen heeft de afgelopen jaren een intensivering doorgemaakt, die nog verder zal groeien door de toename van de historische informatiepunten in de bibliotheken. Voor locatiegebonden instellingen op het gebied van cultuur zijn de wijkbibliotheken beschikbaar voor het leggen van contact met nieuwe doelgroepen.

- a. De taken en functies van de bibliotheek worden vaak niet exclusief door de bibliotheek uitgevoerd. Op het gebied van volwasseneneducatie zijn er bijvoorbeeld vele partijen actief. De bibliotheek zal partijen met een vergelijkbare taak primair benaderen vanuit een samenwerkingsmodel en niet vanuit een concurrentiemodel. Aangezien veel van deze potentiële partners door de gemeente worden

gesubsidieerd, is een belangrijke overweging daarbij de doelmatige inzet van publieke middelen.

- Alle instellingen die werkzaam zijn op het gebied van onderwijs, gezondheid, cultuur en educatie in Den Haag worden beschouwd als potentiële samenwerkingspartners.
- De bibliotheek heeft een open oor voor verzoeken om vanuit haar eigen primaire taken een bijdrage te leveren aan het goede functioneren van deze instellingen.
- In de bibliotheekvestigingen krijgen de partners desgewenst gelegenheid om activiteiten uit te voeren.
- Specifieke partners, die een permanente bijdragen kunnen leveren aan het functioneren van de bibliotheek, zullen gefaciliteerd worden om vanuit de bibliotheek te werken.
- De relatie met andere instellingen die een vergelijkbare taak hebben zal primair worden gebaseerd op een samenwerkingsmodel.

IV. De uitvoering

Voor de uitvoering van dit programma steunt de bibliotheek op de kennis en inzet van eigen medewerkers en die van ondersteunende onderdelen van verschillende diensten. Op beide terreinen zal de nodige ontwikkeling plaats moeten vinden om de komende jaren voor de stad het hoogste rendement uit de organisatie te halen. De eisen die aan de bibliotheek worden gesteld door de gemeente, door partners en zeker ook door de burgers zijn anders geworden in de loop der jaren. Maar ook de mogelijkheden om zaken anders en beter in te richten zijn toegenomen, met name door technische ontwikkelingen.

4.1 Organisatie-ontwikkeling

- a. De functie inhoud van medewerkers is nog ingericht op het traditionele 'boekproces'. Intussen is een deel van het proces geautomatiseerd en kan een ander deel van het proces beter uitbesteed worden. Op deze wijze komt personele ruimte vrij om nieuwe functies in te richten, die uitgaan van het brede palet aan taken dat de bibliotheek heeft en de noodzaak om nog nauwer samen te werken met bewoners uit de wijk. De nieuwe wijkbibliotheek Schilderswijk loopt hierin voorop met nieuwe functies en grotere individuele en team-verantwoordelijkheid.
 - De publieksfuncties in de wijkbibliotheken zullen gemoderniseerd worden naar het voorbeeld van wijkbibliotheek Schilderswijk.
 - Voor de Centrale Bibliotheek zal een apart programma voor modernisering van de publieksfuncties worden gevolgd.

- b. In het kader van doelmatiger organisatie van de ambtelijke organisatie zal de sector Haags Gemeentearchief samengaan met de sector Bibliotheek Den Haag. Er ligt geen bezuinigingsoverweging ten grondslag aan deze voorgenomen bundeling. Het Haags Gemeentearchief zal als 130 jaar oude Haagse instelling met een eigen netwerk en een eigen publiek onder zijn eigen naam blijven communiceren. Er zijn talloze overeenkomsten die een fusie tussen deze sectoren vergemakkelijken:
 - Net als de bibliotheek heeft het Haags Gemeentearchief een belangrijke educatieve taak.
 - Voor beide instellingen geldt dat zij actief potentiële klanten moeten benaderen om het belang en de mogelijkheden van het gebruik van hun collecties duidelijk te maken.
 - Er wordt al nauw samengewerkt tussen beide sectoren, onder meer met oral history programma's en in het opzetten van de historische informatiepunten in alle bibliotheken.

4.2 Financiering

Bibliotheek Den Haag maakt onderdeel uit van het programma Cultuur en Bibliotheek – programma 5 van de meerjarenbegroting. Binnen dit programma zijn de middelen bestemd

om het activiteitenprogramma zoals hiervoor genoemd te financieren. Dit geldt niet voor (nieuwe) investeringen in gebouwen zoals genoemd in paragraaf 2.7:

- Voor het mogelijk huisvesten van bibliotheken in leegstaande winkelpanden zal samen met de sector Stadsdelen & Wijken van DPZ verkend worden of leegstaande winkelpanden kunnen worden aangehuurd om daarin wijkbibliotheken te huisvesten.
- Dat geldt ook voor de mogelijke aanpassingen aan de Centrale Bibliotheek.

Voor het overige geldt dat het intensiveren van bestaande activiteiten en het uitvoeren van nieuwe activiteiten zoals hiervoor beschreven door de bibliotheek plaatsvindt door binnen haar opdracht en taken keuzes te maken. In een aantal gevallen fungeert de bibliotheek tevens als uitvoeringskanaal van de diensten, waarbij de financiering voor de taak door de desbetreffende dienst wordt overgedragen. De bibliotheek is als onderdeel van de Dienst Publiekszaken net zoals andere onderdelen van de gemeente de komende jaren betrokken bij de concentratie van bedrijfsvoeringsfuncties en de daarvoor ingeboekte besparingen.

4.3 Kwaliteit, jaarplannen, rapportages

De bibliotheek hanteert het volgende systeem van planning en rapportage van de activiteiten:

- De activiteiten worden jaarlijks georganiseerd en gepland aan de hand van het model Ondernemen in Kwaliteit (OIK).
- De jaarlijkse verslaglegging wordt sinds enkele jaren niet meer op papier gedaan, maar uit doelmatigheidsoverwegingen uitsluitend via de website <http://www.jaarverslagbibliotheekdenhaag.nl/>.
- Cijfers over het aantal leden, bezoekers en uitleningen worden automatisch gegenereerd, de deelname aan activiteiten wordt grotendeels handmatig geteld.
- De financiële planning, controle en verslaglegging is onderdeel van de gebruikelijke gemeentelijke systematiek.