

Leer

Vraag

Ontmoet

Lees

Doe

Meerjarenbeleidsplan 2024 - 2027

Voor een vaardige en vitale samenleving



IFLA-UNESCO Manifest over de openbare bibliotheek 1994¹

Vrijheid, welvaart en de ontplooiing van samenleving en individu zijn fundamentele menselijke waarden. Deze kunnen alleen worden gerealiseerd door goed geïnformeerde burgers, die in staat zijn hun democratische rechten uit te oefenen en een actieve rol te spelen in de samenleving. Constructief deelnemen aan het maatschappelijk leven en meewerken aan het vormgeven van de democratie zijn afhankelijk van voldoende opleiding en van vrije en onbeperkte toegang tot kennis, wetenschap, cultuur en informatie.

De openbare bibliotheek, de plaatselijke toegangspoort tot kennis, schept een essentiële voorwaarde voor levenslang leren, onafhankelijke besluitvorming en de culturele ontwikkeling van individuen en maatschappelijke groeperingen.

¹ repository.ifla.org/bitstream/123456789/178/1/pl-manifesto-nl.pdf

Inhoud

Voorwoord	4
Maatschappelijke trends en ontwikkelingen	6
Kader bibliotheekwerk	10
Missie, visie en strategie	13
Kernwaarden en uitgangspunten	14
Programmalijnen	17
— Jeugd & Onderwijs	18
— Participatie & Zelfredzaamheid	21
— Cultuur & Maatschappij	24
— Publieksservice	27
Professionele bedrijfsvoering	29
Feiten en cijfers Bibliotheek Twente	32



Frederique Westera

directeur - bestuurder
Bibliotheek Twente

Voorwoord

Per 1 januari 2024 is de fusie een feit! De bibliotheken Hengelo, Hof van Twente en Oldenzaal gaan verder onder de nieuwe naam Bibliotheek Twente. De bibliotheken werken al een tijd samen volgens een gezamenlijk meerjarenplan, vanuit één werkorganisatie en gezamenlijk werkgeverschap. Die samenwerking heeft geleid tot meer efficiency, een hogere kwaliteit van de dienstverlening en meer innovatiekracht. De fusie zorgt nu voor de borging van deze effecten en uniforme governance. Voor de medewerkers en gebruikers van de Bibliotheek heeft de fusie in de praktijk geen gevolgen.

Dit alles heeft geresulteerd tot het document dat nu voor u ligt: met trots presenteren wij het eerste meerjarenbeleidsplan van Bibliotheek Twente!

In de afgelopen beleidsperiodes heeft vooral de transformatie van de klassieke uitleenbibliotheek naar een maatschappelijk educatieve instelling centraal gestaan. Inmiddels kunnen we vaststellen dat die transformatie geslaagd is en dat de Bibliotheek een belangrijke bijdrage levert aan een vaardige samenleving. Maar die positie kan steviger. We hebben nog niet met alle onderwijsinstellingen een strategische en structurele samenwerking op het gebied van leesbevordering. En als inwoners dat nodig hebben, weten ze nog niet altijd de weg te vinden naar onze informatieloketten of ons scholingsaanbod op het gebied van basisvaardigheden. In de komende beleidsperiode werken we daarom aan het verder verstevigen van onze positie als maatschappelijke en educatieve Bibliotheek.

Een vaardige samenleving vormt de basis voor een vitale samenleving waarin inwoners actief participeren. Alleen sámen kunnen we de uitdagingen, waar we als samenleving voor staan, het hoofd bieden. We zien echter dat door polarisatie mensen steeds vaker lijnrecht tegenover elkaar staan en dat het vertrouwen in politieke en maatschappelijke instanties afneemt. Meningsverschillen mogen, sterker nog, moeten in een democratie juist bestaan. Zij zorgen voor kleur en ruimte om vraagstukken vanuit verschillende perspectieven te benaderen om zo tot een optimale oplossing te komen. Dat kan alleen door met elkaar in gesprek te gaan. Niet om elkaar te overtuigen van een standpunt, maar om in verbinding met elkaar de dialoog aan te gaan. Door echt naar elkaar te luisteren. Meer kennis van zaken of inzicht in de beweegredenen van de ander, zorgen voor meer begrip.

Ik zie daarin een belangrijke rol voor de Bibliotheek. Als er een plek is waar een grote verscheidenheid aan mensen samenkomt, dan is het wel de Bibliotheek. Het is onze uitdaging om mensen uit te nodigen hun verhalen te delen, om nieuwsgierig naar elkaar te zijn, om naar elkaar te luisteren. Om in verbinding met elkaar in gesprek te gaan over vraagstukken en daarmee bij te dragen aan een gezonde basis die nodig is voor democratie. Dankzij een provinciale subsidie en cofinanciering van de gemeente Hengelo kunnen we de komende tijd experimenteren hoe we dit kunnen bewerkstelligen en succesvolle activiteiten vervolgens verankeren in onze programmering.

In dit meerjarenbeleidsplan werken we op hoofdlijnen uit hoe we de maatschappelijke en educatieve positie van de Bibliotheek verder gaan verstevigen en hoe we gaan bijdragen aan een vaardige en vitale samenleving. Ik wens u veel leesplezier!

Frederique Westera, directeur - bestuurder Bibliotheek Twente

Een vaardige samenleving vormt de basis voor een vitale samenleving waarin inwoners actief participeren. Alleen sámen kunnen we de uitdagingen waar we als samenleving voor staan het hoofd bieden.



Maatschappelijke trends en ontwikkelingen

We leven in een complexe, snel veranderende samenleving. Er zijn diverse maatschappelijke trends en ontwikkelingen die van invloed zijn op het bibliotheekwerk. Deze ontwikkelingen staan niet los van elkaar, maar grijpen op elkaar in.

Demografische trends

De Nederlandse bevolking blijft de komende jaren groeien. Prognoses laten zien dat ons land in 2024 de 18 miljoen inwoners passeert. De verwachte groei wordt vooral gerealiseerd doordat er meer mensen naar Nederland komen en door een stijgende levensduur². Daarnaast zien we de volgende ontwikkelingen:

- Op 1 januari 2023 was 20,2% van de Nederlandse bevolking 65 jaar of ouder. In het werkgebied van Bibliotheek Twente zijn die percentages hoger: Hof van Twente 25,9%, Oldenzaal 24,6% en Hengelo 20,7%³. De verwachting is dat de bevolking de komende jaren verder vergrijsst.

² www.cbs.nl/nl-nl/visualisaties/dashboard-bevolking/bevolkingsgroei/toekomst

³ www.cbs.nl/nl-nl/visualisaties/dashboard-bevolking/leeftijd/ouderen

- Op 1 januari 2022 was bijna 15 procent van de Nederlandse bevolking in het buitenland geboren. Daarnaast had bijna 12 procent van de bevolking ten minste één ouder die in het buitenland is geboren⁴. In het werkgebied van Bibliotheek Twente variëren de percentages van inwoners met een migratieachtergrond: Hof van Twente 9,6%, Oldenzaal 15,8% en Hengelo 24,3%⁵.

Demografische factoren hebben consequenties voor de dienstverlening van de Bibliotheek en ons aanname- en marketingbeleid.

Verminderende leesvaardigheid onder kinderen

Lezen is het cement van de samenleving. Het lezen van verhalen helpt je om sociaal te functioneren. Door fictie te lezen, kun je je beter inleven, meer begrip opbrengen voor anderen en gemakkelijker nieuwe contacten leggen. Wie in zijn vrije tijd voor het plezier leest, ziet zijn woordenschat en taalvaardigheid groeien en gaat daardoor vaker lezen. Lezen voor je plezier is dus van cruciaal belang om je leesvaardigheid te onderhouden en te verbeteren: *use it or lose it*. Recent onderzoek laat echter zien dat een kwart van de 15-jarigen niet goed genoeg kan lezen om zelfstandig mee te kunnen doen in onze maatschappij. Daarnaast is het leesplezier van de Nederlandse jongeren het laagste ter wereld. Vooral jongens, leerlingen op het vmbo en mbo en leerlingen met een meertalige achtergrond blijven achter.⁶

De basis voor leesmotivatie, leesplezier en leesvaardigheid wordt vaak al in de eerste levensjaren gelegd. De Bibliotheek speelt een belangrijke rol bij het vergroten van de leesmotivatie en het leesplezier, en daarmee ook de leesvaardigheid.

Belang van basisvaardigheden

In Nederland hebben 2,5 miljoen mensen van 16 jaar en ouder moeite met lezen, schrijven en/of rekenen (12% van de totale bevolking). Dat heeft grote impact op hun persoonlijke leven. Als je niet goed kunt lezen, schrijven en/of rekenen, vind je minder snel een baan, heb je minder grip op je geldzaken en leef je minder gezond. Laaggeletterdheid neemt steeds verder toe. Dat komt door de vergrijzing van de bevolking, de toestroom van nieuwkomers en de afnemende leesvaardigheid bij jongeren⁷. In het werkgebied van Bibliotheek Twente is tussen de 4% en 7% van de bevolking laaggeletterd⁸.

Daarnaast kan lang niet iedereen gelijke tred houden met de digitalisering van de samenleving. Een groeiende tweedeling ligt op de loer tussen hen die wel volwaardig kunnen deelnemen aan de digitale maatschappij en hen die dat niet kunnen. Uit onderzoek blijkt dat ouderen, laagopgeleiden en mensen met een lager inkomen vaak minder digitale vaardig-

⁴ www.cbs.nl/nl-nl/dossier/dossier-asiel-migratie-en-integratie/hoeveel-inwoners-hebben-een-herkomst-buiten-nederland

⁵ allecijfers.nl/gebieden

⁶ www.lezen.nl > PISA onderzoek

⁷ www.lezenenschrijven.nl > over laaggeletterdheid

⁸ geletterdheidinzicht.nl > laaggeletterdheid per gemeente

heden hebben. Ook hebben zij een lagere motivatie en een terughoudende attitude, beschikken zij over minder goede apparatuur en maken zij beperkter gebruik van het internet. Dit versterkt de ongelijkheid⁹.

De Bibliotheek ondersteunt mensen bij het zich eigen maken van de benodigde basisvaardigheden, of biedt een vangnet als ze daar niet toe in staat zijn.

Toename desinformatie en ongewenste polarisatie

Steeds meer mensen kunnen met moeite omgaan met de enorme stroom aan informatie en nemen slechts ten dele kennis van ontwikkelingen. Informatie is niet langer enkel afkomstig van één betrouwbare bron, maar wordt versnipperd aangeboden. Daardoor is het lastig om onderscheid te maken tussen informatie en desinformatie. De komst van kunstmatige intelligentie brengt veel kansen met zich mee, maar kent ook risico's¹⁰. Het gevolg is dat mensen zich terugtrekken in hun persoonlijke informatiebubbel waar verschillende (on)waarheden kunnen ontstaan.

In een samenleving is polarisatie soms nodig om botsende standpunten, scheidslijnen of conflicterende belangen helder te maken. Bovendien kan het maatschappelijke veranderingen in gang zetten. We zien echter steeds meer ongewenste polarisatie. Bestaande verschillen verscherpen en groeien uit tot hardnekkige tegenstellingen waardoor groepen lijnrecht tegenover elkaar komen te staan en niet meer constructief met elkaar kunnen communiceren¹¹. Sociale media, de werking van algoritmes en de aandacht voor uitgesproken opvattingen in het maatschappelijk debat spelen daarbij een rol. Daarnaast is het vertrouwen in politieke en maatschappelijke instanties op dit moment laag. In een democratie is het wenselijk dat burgers kritisch zijn, maar het is wel belangrijk dat ze aangehaakt blijven¹².

In een democratie is het wenselijk dat burgers kritisch zijn, maar het is wel belangrijk dat ze aangehaakt blijven.

⁹ www.bibliotheeknetwerk.nl/publicaties/dossier-digitaal-burgerschap/de-digitale-kloof

¹⁰ www.mediawijsheid.nl/kunstmatigeintelligentie

¹¹ www.kis.nl/sites/default/files/2022-06/theorieen-en-aanpakken-van-polarisatie-uitgebreid.pdf

¹² www.scp.nl/actueel/nieuws/2022/09/01/uitdaging-komende-politieke-jaar-houd-kritische-burgers-aangehaakt

21e - eeuwse vaardigheden zijn competenties die mensen nodig hebben om succesvol deel te nemen aan een maatschappij. Daarbij zijn vaardigheden als digitale geletterdheid, samenwerken, communiceren, zelfregulering en kritisch denken van wezenlijk belang¹³. Als bibliotheek kunnen we bijdragen door mensen (digitaal) weerbaarder te maken, door hun kennis te vergroten en de verbinding tussen verschillende groepen te bevorderen.

Third place

Third places zijn plekken, buiten de *first place* van thuis en de *second place* van school of werk, waar mensen elkaar kunnen ontmoeten, zoals kerken, cafés en bibliotheken. Op deze plekken speelt het openbare leven zich af, worden normen en waarden gevormd en ontstaan nieuwe ideeën. *Third places* zijn onmisbaar is voor de gemeenschapsvorming en kunnen de spil zijn in een dorp of stad¹⁴.

Bibliotheken zijn *third places* waar iedereen welkom is: een veilige, openbare, toegankelijke plek zonder commerciële belangen. Hier kunnen mensen werken of studeren, zich ontwikkelen of ontspannen, of elkaar ontmoeten.

Politiek draagvlak

Er is veel positieve aandacht voor de rol van de Bibliotheek. Tijdens de coronaperiode werden bibliotheken aangemerkt als essentiële voorziening. Uit een analyse van de Vereniging van Openbare Bibliotheken (VOB) blijkt dat bibliotheken kunnen rekenen op breed politiek draagvlak. Politieke partijen zien de bibliotheken als belangrijke partners bij het tegengaan van laaggeletterdheid, het versterken van digitale vaardigheden en het creëren van (culturele) ontmoetingsplekken¹⁵. Vanaf 2025 komt er een zorgplicht voor gemeenten en provincies om de toegang tot de openbare bibliotheek te waarborgen, waarvoor ook extra middelen beschikbaar komen¹⁶.

¹³ www.slo.nl > thema's 21-eeuwse vaardigheden en digitale geletterdheid

¹⁴ www.socialevraagstukken.nl/sociale-praktijk/hoe-maak-je-third-places

¹⁵ www.bibliotheeknetwerk.nl/nieuws/breed-politiek-draagvlak-voor-bibliotheken-in-aanloop-naar-provinciale-verkiezingen

¹⁶ www.debibliotheken.nl/nieuws/miljoenen-voor-bibliotheken-zorgplicht-voor-gemeenten-en-provincies



Kader bibliotheekwerk

Bibliotheekwet en zorgplicht

Een belangrijk kader voor het bibliotheekwerk is de Wet stelsel openbare bibliotheekvoorzieningen (Wsob) die sinds 2015 van kracht is¹⁷.

In deze wet worden de verantwoordelijkheden van de verschillende bestuurslagen beschreven:

- Het Rijk is verantwoordelijk voor het stelsel als geheel en voor de digitale bibliotheek. Het financiert de Koninklijke Bibliotheek (KB) die beleid initieert, gericht op een toekomstvast stelsel, en die de digitale bibliotheek beheert.
- De provincie is verantwoordelijk voor de financiering van de provinciale ondersteuningsinstellingen (POI's) die verantwoordelijk zijn voor o.a. het interbibliothecair leenverkeer en het ontwikkelen van innovaties voor lokale bibliotheken.
- De gemeente is verantwoordelijk voor het lokale bibliotheekwerk en de financiering daarvan.

¹⁷ wetten.overheid.nl/BWBR0035878/2022-07-01

De wet legt ook vast in welke functies een openbare bibliotheek moet voorzien:

- Het ter beschikking stellen van kennis en informatie.
- Het bieden van mogelijkheden voor ontwikkeling en educatie.
- Het bevorderen van lezen en het laten kennismaken met literatuur.
- Het organiseren van ontmoeting en debat.
- Het laten kennismaken met kunst en cultuur.

In 2019 is de bibliotheekwet geëvalueerd. Die evaluatie heeft ertoe geleid dat er een landelijk Bibliotheekconvenant is opgesteld. Bovendien hebben gemeenten en provincies vanaf 2025 een zorgplicht om toegang tot een openbare bibliotheek, die de hele breedte aan maatschappelijke bibliotheekfuncties aanbiedt, te waarborgen. Met deze zorgplicht komt er ook een rijksbijdrage voor het lokale bibliotheekwerk.

Bibliotheekconvenant 2020 - 2023

Aanleiding voor het Bibliotheekconvenant zijn de aanbevelingen uit de evaluatie van de Bibliotheekwet (Wsob) en het advies van de Raad voor Cultuur.

In dit convenant hebben de bibliotheken en de drie overheidslagen vastgelegd dat zij zich gezamenlijk gaan inzetten voor:

- Een geletterde samenleving (leesbevordering en leesmotivatie).
- Participatie in de informatiesamenleving (digitale inclusie en digitaal burgerschap).
- Een leven lang ontwikkelen (basisvaardigheden, duurzame inzetbaarheid, persoonlijke ontwikkeling).
- Een robuust bibliotheekstelsel om de toekomst van bibliotheekvoorzieningen te garanderen.

De netwerkagenda is de praktische uitwerking van het convenant. Momenteel wordt gewerkt aan een vervolg op zowel het convenant als de agenda. Daarin zullen de maatschappelijke opgaven en de borging van het bibliotheekwerk zeker terugkomen.

Lokale ontwikkelingen

De maatschappelijke ontwikkelingen, het wettelijk kader en de netwerkagenda geven richting aan het bibliotheekwerk van Bibliotheek Twente. Dit werken we uit binnen de lokale context van ons werkgebied. Dat betekent dat we rekening houden met lokale speerpunten en ontwikkelingen, onze partners en beschikbare middelen. Dit is per gemeente verschillend.

Tegelijkertijd zijn er op hoofdlijnen ook overeenkomsten:

- Het sociaal domein heeft een spannende uitdaging: hoe kunnen de kosten omlaag met behoud van passende dienstverlening? In de gemeenten is er veel aandacht voor vroeg-signalering en preventie om toekomstige problemen en dure zorg te voorkomen.
- De gemeenten bekijken op welke manier cultuur een rol kan spelen in het sociaal domein en een bijdrage kan leveren aan het oplossen van maatschappelijke vraagstukken.
- Momenteel is er veel extra geld beschikbaar via de zogenaamde SPUK-regelingen. Dit zijn veelal tijdelijke regelingen. Als de Rijksoverheid daarin geen andere keuzes maakt, worden er vanaf 2026 grote tekorten voorspeld bij de gemeenten.
- De gemeenten worstelen met de opvang van vluchtelingen en statushouders, en de toenemende kosten op het gebied van armoedebestrijding.
- De gemeenten krijgen op steeds meer gebieden een regierol, denk aan inburgering, laaggeletterdheid en gezinsaanpak. Zij zijn daarin nog zoekende en de budgetten zijn bescheiden.

Veel lokale thema's en ambities van gemeenten raken het bibliotheekwerk. De Bibliotheek kan in veel gevallen een bijdrage leveren, maar nog niet iedere gemeenteafdeling is even bekend met de rol van de Bibliotheek. Dat is een belangrijke reden dat wij ons netwerk binnen de gemeenten aan het vergroten zijn. Ook met onze samenwerkingspartners stemmen we onze dienstverlening af. Voor welke uitdagingen staan we en hoe kunnen we elkaar daarbij versterken, aanvullen en/of ondersteunen? We zijn aangesloten bij verschillende platforms en nemen deel aan lokale bijeenkomsten waarin wordt gewerkt aan de ontwikkeling en uitvoering van beleid. Denk bijvoorbeeld aan de aanpak van laaggeletterdheid, de omgevingsvisie en het cultuurbeleid.



Missie, visie en strategie

Missie

Bibliotheek Twente draagt bij aan het welzijn van individu en samenleving en gelooft in een maatschappij waarin iedereen meedoet.

Visie

Bibliotheek Twente is een waardevrije plek waar mensen zich kunnen ontwikkelen, elkaar kunnen ontmoeten en toegang vinden tot informatie en cultuur.

Strategie

Bibliotheek Twente heeft deze beleidsplanperiode 2 belangrijke ambities: het verstevigen van de maatschappelijke en educatieve positie van de Bibliotheek en het bijdragen aan een vaardige en vitale samenleving. Hoe we dat gaan realiseren, beschrijven we in de verschillende programmalijnen. De uitwerking kan per gemeente verschillen, afhankelijk van de beschikbare financiële middelen, lokale speerpunten en het lokale speelveld. In de jaarplannen per gemeente wordt hier verder op ingezoomd.



Kernwaarden en uitgangspunten

Kernwaarden

De Openbare Bibliotheken werken vanuit de volgende kernwaarden:

Betrouwbaar

We bieden toegang tot betrouwbare informatie. Daarnaast zijn we een betrouwbare partner voor gemeenten, partijen waarmee we samenwerken, gebruikers en medewerkers.

Betrokken

We zijn betrokken bij de samenleving in het algemeen en de gemeenschap in ons werkgebied in het bijzonder. We weten wat er leeft, spelen daarop in en betrekken de gemeenschap hierbij.

Toegankelijk

We zijn er voor iedereen ongeacht huidskleur, geslacht, gender, seksuele geaardheid, leeftijd of religieuze overtuiging. In onze dienstverlening (aanbod, spreiding, openingsuren) houden wij daar rekening mee.

Onafhankelijk

We zijn neutraal en niet-commercieel.

Uitgangspunten

Bibliotheek Twente hanteert de volgende uitgangspunten voor het realiseren van de ambities en het uitwerken van de programmalijnen.

Co-creatie

Komende beleidsperiode zetten we in op co-creatie met doelgroepen om relevanter voor hen te zijn en ons bereik te vergroten.

Samenwerken

We blijven samenwerken met onze maatschappelijke partners, maar willen de samenwerkingen beter uitwerken/vastleggen. Alleen samen kunnen we de maatschappelijke vraagstukken waar we voor staan, aanpakken. Iedere partner vanuit de eigen expertise.

Organisatiebrede aanpak

Thema's zoals gezinsaanpak en digitaal burgerschap pakken we organisatiebreed op. Dat betekent dat alle teams een aandeel hebben. Zo brengen we meer samenhang in onze dienstverlening en kunnen we uiteindelijk meer impact bereiken.

Professionaliseren

Onze professionaliteit vergroten we door stappen te maken op het gebied van impactgericht werken, het consequent toepassen van de PDCA cyclus en projectmatig werken. Alles wat we doen, leggen we jaarlijks langs de meetlat van kader, missie/visie en gewenste impact. We consolideren wat succesvol is en sturen bij als dat niet het geval is.

Impactgericht werken

We kunnen niet alles oppakken wat ons landelijk dan wel lokaal wordt aangereikt, daarvoor zijn onze middelen en onze capaciteit te beperkt. Naast het kader voor bibliotheekwerk en onze missie/visie is impact de belangrijkste leidraad voor het maken van keuzes. Waar/hoe kunnen we de grootste impact genereren? Dit geldt voor potentiële nieuwe dienstverlening, maar ook voor bestaande dienstverlening. Ons motto: we doen liever een aantal dingen goed, dan veel dingen half.

Ons motto:
we doen liever een aantal dingen goed,
dan veel dingen half

Financiële middelen

Onze ambities met betrekking tot de dienstverlening vergen structureel extra middelen. Vanaf 2025 komt er een zorgplicht voor gemeenten en provincies om de toegang tot de openbare bibliotheek te waarborgen, waarvoor ook extra middelen beschikbaar komen. De precieze bedragen en voorwaarden zijn nog niet bekend, maar op dit moment wordt gesproken over €3,00 per inwoner.

Hierop kunnen we in 2024 deels voorsorteren door middel van incidentele subsidies zoals de Toekomstkrachtregeling van de provincie. Met deze middelen kunnen we niet al onze ambities/wensen waarmaken, maar wel inzetten op de dienstverlening waarvoor wij geen andere financieringskansen zien.

Financieringskansen zien we voor de uitbreiding en verdieping van de dienstverlening aan het onderwijs. Er is in de Tweede Kamer een motie ingediend om te onderzoeken hoe de Bibliotheek *op school* duurzaam verankerd kan worden. Daarnaast ontvangt het onderwijs veel extra middelen vanuit het Rijk om basisvaardigheden te versterken.

Voor de gezinsaanpak zijn er kansen als de gemeente per 2025 de regierol *Gezinsaanpak geletterdheid* krijgt. Ook het programma *Kansrijke start* biedt mogelijkheden: het bevorderen van (voor)lezen vergroot de kansen van de kinderen.

De wijkgerichte aanpak van gemeenten, de vele SPUK-regelingen en de focus van gemeenten op preventie bieden kansen voor een uitbreiding en verdieping van de dienstverlening op het gebied van participatie en zelfredzaamheid.

Om van deze kansen gebruik te maken, is het belangrijk dat we als Bibliotheek Twente:

- Goed op de hoogte blijven van de ontwikkelingen omtrent mogelijke regelingen.
- Stakeholdersmanagement toepassen en waar nodig een lobby inzetten.
- Actief met gemeenten en partners in gesprek gaan en blijven.

Programmaliijnen

- Jeugd & Onderwijs
- Participatie & Zelfredzaamheid
- Cultuur & Maatschappij
- Publieksservice



Programmalijn

Jeugd & Onderwijs

Context

Van lezen, voorlezen en luisterlezen gaan werelden open. Werelden vol verhalen uit de eigen cultuur en die van anderen. Werelden vol verrijkende ervaringen, die je misschien zelf nooit aan den lijve zult opdoen. Werelden vol mogelijkheden om kennis te vergaren, mee te draaien in de maatschappij en te worden wie en wat je wilt zijn¹⁸.

Ieder kind verdient de kans op te groeien tot een (digitaal) geletterde volwassene, die zich niet alleen kan redden in de formele zaken van het leven, maar die zich ook kan blijven verwonderen en ontwikkelen via de wereld van verhalen. Verschillende onderzoeken en adviezen laten echter een dalende leesvaardigheid, leesmotivatie en leesplezier zien. Elke leerkracht en pedagogisch medewerker heeft dus een belangrijke rol als ambassadeur van leesplezier, om te zorgen dat de verbeelding en creativiteit van ieder kind wordt gevoed en uitgedaagd. Ieder gezin verdient een inspirerende (voor)leescultuur: het delen en doorgeven van verhalen. De Bibliotheek is vanaf de vroegste jeugd een essentiële partner bij het stimuleren van lezen.

¹⁸ www.lezen.nl/publicatie/de-doorgaande-leeslijn

Doel

Bibliotheek Twente helpt jeugd en jongeren bij het vergroten van hun (digi)taalvaardigheden en leesplezier en ondersteunt onderwijsprofessionals bij het inspireren van (jonge) lezers in hun omgeving.

Hoe doen we dat?

1 Leesoffensief

We breiden onze samenwerking met kinderopvang (BoekStart) en basisonderwijs (de Bibliotheek *op school*) uit met behulp van landelijke, provinciale en lokale subsidies. We verdiepen de inhoudelijke samenwerking door met deelnemende kinderopvang-organisaties en scholen te onderzoeken wat elke onderwijsprofessional kan doen en nodig heeft om een leesplezierambassadeur te zijn/worden.

2 Jeugdprogrammering

We bieden een inspirerend vrijetijdsprogramma voor kinderen, waarbij spelenderwijs hun lees- en digitale vaardigheden en digitale weerbaarheid (digitaal burgerschap) toenemen. We vergroten het aantal leden/vrienden en jeugdbezoekers van de bibliotheek door de uitnodigende werking van onze Biebbuddies.

3 Gezinsaanpak

We doorbreken de cyclus van laaggeletterdheid door ouders te ondersteunen bij het stimuleren van de taal- en geletterdheidsontwikkeling van (jonge) kinderen thuis. We verbeteren en consolideren wat we al doen en maken ruimte voor verdieping.

4 Digitale geletterdheid

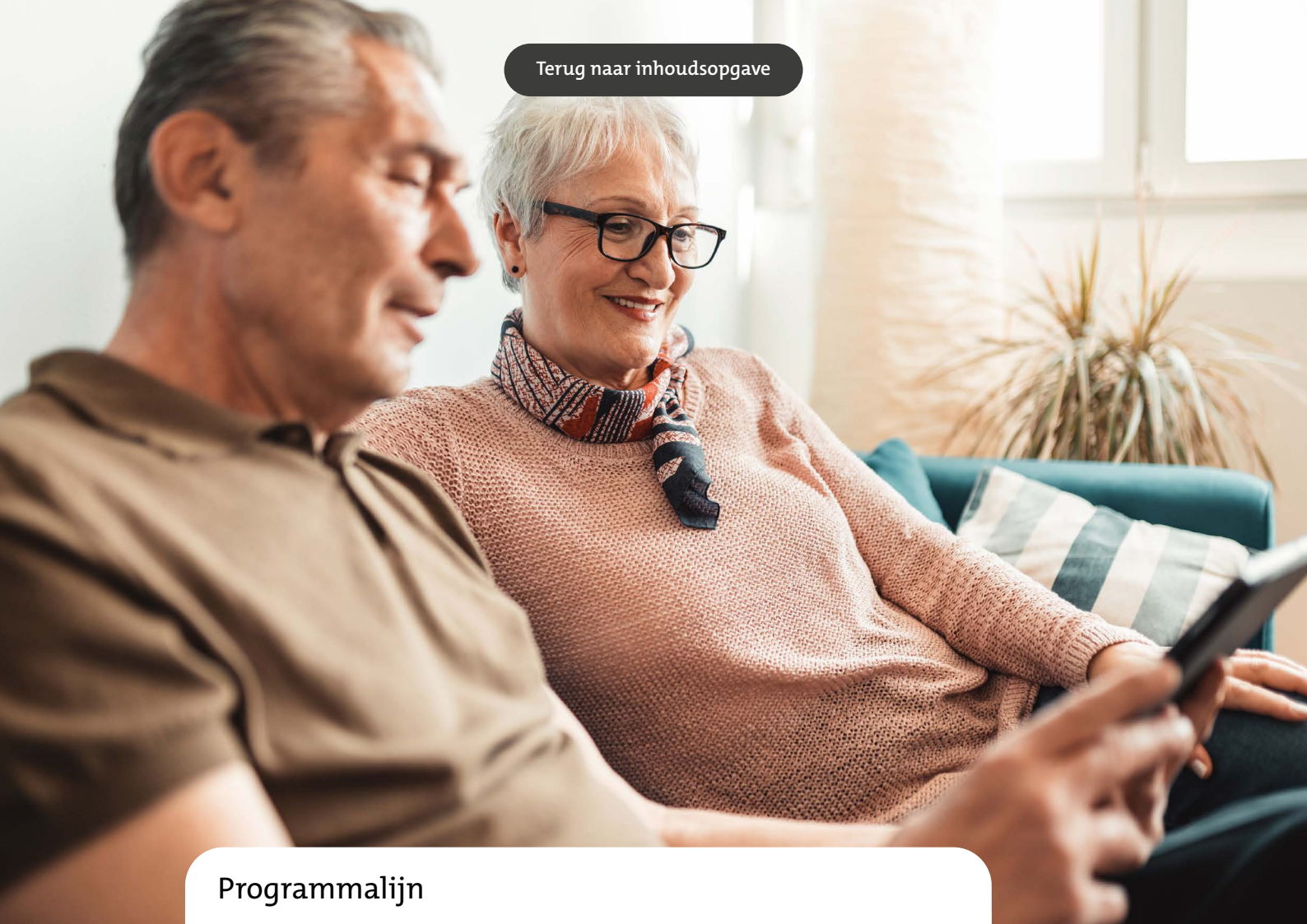
We bieden jeugd en jongeren de mogelijkheid om via spelend leren kennis te maken met nieuwe techniek(taal) in onze (mobiele) Makerplaatsen, waarbij het ontdekken van de techniek zoveel mogelijk in relatie staat tot het verkennen van de taal.

5 Cultuureducatie

We brengen onze dienstverlening van het Leesoffensief, de Jeugdprogrammering en Digitale geletterdheid dichterbij elkaar in een passend lokaal cultuur-educatief aanbod.

Wat doen we dan?

- Het uitbreiden van het aantal deelnemende kinderopvang en basisscholen in Oldenzaal en Hof van Twente.
- Het investeren in de zoektocht naar financieringskansen voor een structurele uitbreiding van mensen en diensten in de kinderopvang, op basisscholen en in de Bibliotheek.
- Binnen BoekStart in de kinderopvang en de Bibliotheek op school de leesconsulenten inzetten op deskundigheidsbevordering en persoonlijke begeleiding van de professionals in plaats van op activiteiten met en voor het kind.
- In de promotie met behulp van de Biebbuddies focus leggen op de jeugd van 6 tot 8 jaar, die voor het eerst de verwondering van zelf lezen ontdekt.
- Het organiseren van minimaal 3 grote activiteiten tijdens de Kinderboekenweek, de Nationale Voorleesdagen en de zomervakantie.
- Het ontwikkelen van een (organisatiebrede) visie op onze rol met betrekking tot digitaal burgerschap en digitale weerbaarheid (2024), het experimenteren met verschillende activiteiten (2024 – 2026) en het verankeren daarvan in de programmering (2027).
- Het ontwikkelen van een (organisatiebrede) gezinsaanpak in 2024, met vanuit deze programmaliijn de focus op het kind.
- Het integreren en professionaliseren van bestaande programma's en diensten voor ouder en kind, waaronder de VoorleesExpress.
- Het organiseren van vaste programma's tijdens landelijke en lokale campagnes rondom lezen en de Makerplaatsen.
- Het verrijken van het cultuur-educatieve aanbod met schrijversbezoeken en lees- en makerplaatsactiviteiten op de basisscholen.
- Het bewustmaken en trainen van workshop- en activiteitenbegeleiders in het integreren van rijke taal in onze programma's.



Programmalijn

Participatie & Zelfredzaamheid

Context

Voor een grote groep volwassenen in Nederland is goed kunnen lezen, schrijven, rekenen en omgaan met de computer niet vanzelfsprekend. Deze basisvaardigheden worden echter wel steeds belangrijker om goed mee te kunnen doen in de samenleving. Mensen komen door een gebrek aan basisvaardigheden soms ook in de problemen. Daarom heeft deze doelgroep baat bij directe hulp bij praktische vragen en bij laagdrempelige ondersteuning op maat om zo hun basisvaardigheden te kunnen verbeteren.

Doel

Bibliotheek Twente heeft als doel om alle inwoners in het werkgebied gelijke kansen te bieden, ongeacht hun achtergrond of omstandigheden. We doen dit door bij te dragen aan het versterken van hun basisvaardigheden en hen te ondersteunen bij praktische vragen binnen het sociale domein. Op deze manier kunnen ze hun zelfredzaamheid vergroten en beter participeren in de maatschappij.

Hoe doen we dat?

1 Aanpak laaggeletterdheid

Door integrale samenwerking met lokale partners zorgen voor een afname van het aantal laaggeletterden, toename in het bereik van de NT1 en NT2 doelgroep en toename in het aantal gevolgde taaltrajecten.

2 Leeromgeving basisvaardigheden

We bieden een laagdrempelig aanbod en goede faciliteiten waar de doelgroep onder professionele begeleiding non-formeel kan leren.

3 Ondersteuningsstructuur rond het sociaal domein en digitale informatie

We bieden en faciliteren laagdrempelige ondersteuning binnen het sociaal domein, gerelateerd aan taal, financiën, sociaaljuridische zaken, werk en opvoeding, en digitale informatie in de vorm van (nieuwe) computertoepassingen en -apparatuur in het algemeen en de digitale overheid in het bijzonder.

Wat doen we dan?

- Doelgroepgerichte marketing met specifieke focus op de NT1 doelgroep met als doel het beter bereiken en motiveren van de doelgroep.
- Samenwerking met (nieuwe) partners rond het bereiken en doorverwijzen van de doelgroep naar het Taalpunt.
- De doelgroep informeren over en motiveren tot verdere ontwikkeling bij activiteiten van en in de Bibliotheek, zoals de leerbaarheidstoets, VoorleesExpress en rondleidingen.
- Het ontwikkelen van een (organisatiebrede) gezinsaanpak in 2024, met vanuit deze programmalijn de focus op de ouder.
- De uitvoering van de vastgestelde taken van de Bibliotheek in de gemeentelijke, meerjarige ambitiesdocumenten rond de aanpak van laaggeletterdheid.
- Het aanbieden en faciliteren van een laagdrempelige en stimulerende leeromgeving in de vorm van een Oefenplein.
- Het aanbieden van een breed en actueel programma met computercursussen en workshops, zowel in het voorjaar als in het najaar.

- Het inzetten van doelgroepgerichte marketing om meer deelnemers te motiveren om gebruik te maken van het aanbod.
- Het samenwerken met (nieuwe) partners om de doelgroep toe te leiden naar dit aanbod.
- Het ontwikkelen van een (organisatiebrede) visie op onze rol met betrekking tot digitaal burgerschap en digitale weerbaarheid (2024), het experimenteren met verschillende activiteiten (2024 – 2026) en het verankeren daarvan in de programmering (2027).
- Het aanbieden en faciliteren van een Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) en, in afstemming met de gemeenten, de meerwaarde onderzoeken om ook op andere plekken een IDO aan te bieden.
- Het aanbieden van Digihulp- en computersprekuren en indien nodig inspelen op actuele ontwikkelingen met extra spreekuren.
- Het organiseren en/of faciliteren van een wekelijks belastingsprekuur in de maanden maart en april voor hulp bij de online belastingaangifte.
- Het aanbieden en faciliteren van het concept Ontwikkelplein, of een afgeleide daarvan, met een zo breed mogelijk aanbod aan spreekuren van de Bibliotheek zelf én van externe partners op het gebied van o.a. taal, financiën, sociaaljuridische zaken, werk, opvoeding en digitale informatie.
- Het afsluiten van samenwerkingsovereenkomsten met alle partners en/of deelnemers in lokale samenwerkingsverbanden om zo de samenwerking te professionaliseren.
- Het organiseren en/of faciliteren van aanvullende activiteiten die passen bij deze ondersteuningsstructuur.
- Het inzetten van doelgroepgerichte marketing gericht op een toename van het aantal bezoekers.



Programmaliijn

Cultuur & Maatschappij

Context

Nieuwsgierigheid is wat we nodig hebben om de grote crisissen van deze tijd aan te pakken. Hét medicijn tegen onverschilligheid, polarisatie, radicalisering en onwaarheden. Ooit was de Bibliotheek exclusief gericht op het boek als bron van kennis. De Bibliotheek van nu biedt een breed scala aan bronnen en helpt mensen de gewenste kennis te vinden en te beoordelen. Daarnaast is de Bibliotheek een plek waar mensen ook van elkaar kunnen leren.

De Bibliotheek is er voor alle volwassen inwoners in ons werkgebied die willen werken aan hun persoonlijke ontwikkeling. We zetten ons in om culturele en creatieve ontwikkeling voor iedereen mogelijk te maken. Dit doen we door mensen nieuwsgierig te maken naar zichzelf, naar de verhalen van anderen en naar maatschappelijk relevante onderwerpen. We nodigen ze uit om die nieuwsgierigheid met elkaar te delen.

We zoeken actief het contact op met de gemeenschap om kennis te halen, te brengen, te delen en te creëren. Alle activiteiten verbinden we zoveel mogelijke aan onze fysieke en digitale collectie. We faciliteren het ontstaan van gedeelde kennis, ten dienste aan de samenleving.

Doel

Bibliotheek Twente wil mensen nieuwsgierig maken naar zichzelf, naar anderen, en naar cultuur en maatschappij. Zo kunnen zij zich (blijven) ontwikkelen, zich met elkaar verbinden en betrokken blijven bij de wereld om zich heen.

Hoe doen we dat?

1 Programma rond burgerschap

We geven met deze programmering invulling aan de kernfunctie *Ontmoeting en debat*. Het gaat om programmering rond maatschappelijk relevante thema's zodat mensen hun kennis rond deze thema's kunnen vergroten. Hierdoor leveren we een bijdrage aan het verkleinen van de kloof tussen inwoners en het versterken van maatschappelijk vertrouwen en sociale cohesie. We doen dit samen met partners en in co-creatie met de doelgroep zelf.

2 Cultureel programma

We bieden een cultureel programma dat aansluit bij landelijke campagnes, bij lokale evenementen of bij maatschappelijke thema's waarbij we mensen uitnodigen om cultuur niet alleen te consumeren, maar daarin ook te participeren. We werken samen met onze culturele kernpartners, maar gaan ook nieuwe samenwerkingen aan.

Wat doen we dan?

- We agenderen in Hengelo jaarlijks 8 keer een maatschappelijk relevant onderwerp (Biebcolleges). Onze collectie biedt verschillende verdiepmogelijkheden. We werken daarbij samen met andere maatschappelijke organisaties.
- We organiseren in Hengelo jaarlijks minstens 6 aansprekende exposities (Biebateliers), waarin we een lokale kunstenaar of een relevant maatschappelijk onderwerp voor het voetlicht brengen. Daarnaast zijn er incidenteel vloeracties waar de bezoeker zelf worden uitgedaagd een maker te zijn.
- Vanaf 2024 zetten we in Hengelo nadrukkelijker in op de nieuwsgierigheid naar de ander. We faciliteren ontmoetingen tussen doelgroepen, organiseren in samenwerking met de doelgroepen concrete activiteiten en proberen aanjager te zijn van een bredere beweging. In 2026 is de aandacht voor deze nieuwsgierigheid verankerd in de reguliere programmering en onderzoeken we de mogelijkheid om deze uit te rollen naar de andere gemeenten.
- In Oldenzaal agenderen we maatschappelijke thema's via exposities en organiseren we minimaal 2 lezingen per jaar. In 2027 ontwikkelen we de helft daarvan in samenwerking met andere maatschappelijke organisaties.

- We spelen in Hof van Twente flexibel in op verschillende projectgelden waarmee we samen met partners aandacht vragen voor een maatschappelijk relevant onderwerp.
- Het ontwikkelen van een (organisatiebrede) visie op onze rol met betrekking tot digitaal burgerschap en digitale weerbaarheid (2024), het experimenteren met verschillende activiteiten (2024 - 2026) en het verankeren daarvan in de programmering (2027).
- We faciliteren passende programmering van derden (partners/particulieren).
- We promoten ons online aanbod op het gebied van persoonlijke ontwikkeling waardoor het gebruik met 50% toeneemt.
- De Bibliotheek gaat over verhalen, we borgen het vieren van literatuur en poëzie door jaarlijks te programmeren tijdens landelijke campagnes zoals NL Leest en de Boekenweek.
- We blijven actief participeren in de samenwerking met andere culturele partners (bijvoorbeeld Hart van Zuid Festival, Paltival festival).
- We ontwikkelen een passende bijdrage aan een aantal identiteitsbepalende evenementen van de gemeenten.
- Vanaf 2024 creëren we structureel ruimte voor innovatie binnen de programmering en onverwachte kansen of mogelijkheden.



Programmalijn

Publieksservice

Context

Alle teams zijn betrokken bij de dienstverlening aan het publiek en dragen verantwoordelijkheid voor de publieksservice. Toch kent Bibliotheek Twente sinds 2022 ook een specifiek team Publieksservice. Dit team is werkzaam in de verschillende vestigingen, ontvangt onze bezoekers, houdt zicht bezig met de klassieke uitleenfunctie en ondersteunt bij publieksactiviteiten die binnen de programmalijnen ontwikkeld worden. De medewerkers in dit team zijn de oren en ogen van de organisatie en ambassadeurs voor de brede dienstverlening.

Aandacht voor de collectie is belangrijk, omdat veel van onze bezoekers nog steeds voor het lenen van materialen naar de bibliotheek komen. Meerdere oudgedienden gaan met pensioen waardoor het intern borgen van kennis over onze collectie een aandachtspunt is. Daarnaast komen er steeds meer bezoekers die in de Bibliotheek verblijven, bijvoorbeeld om te werken of te studeren, om mensen te ontmoeten, om deel te nemen aan activiteiten, om zich te informeren of te ontspannen. De Bibliotheek is voor deze bezoekers de huiskamer van de stad of dorp. De vestigingen dienen al die verblijfsfuncties te faciliteren. Dat brengt nieuwe vraagstukken met zich mee omtrent de veiligheid, en rond de indeling en inrichting van de (beperkte) ruimte waarbij het soms schuurt tussen de verschillende functies. Daarnaast is geen enkele vestiging gelijk en dient de indeling en inrichting van de vestiging aan te sluiten bij de lokale omgeving en programmering.

Doel

De vestigingen van Bibliotheek Twente vormen de basis van het bibliotheekwerk. De dienstverlening in de vestigingen draagt bij aan het verrijken van de inwoners in ons werkgebied. We bieden ze toegang tot cultuur en informatie en faciliteren mensen die in de Bibliotheek andere mensen willen ontmoeten, willen leren of werken, of komen om te ontspannen.

Hoe doen we dat?

1 Veilige en waardevrije plek

We zijn een veilige, waardevrije plek (huiskamer van de stad/het dorp) waar iedereen zich welkom en gezien voelt en zichzelf mag zijn.

2 Rijke collectie

We bieden een rijke en actuele collectie die aansluit bij de behoeften van de bezoekers, die de programmering ondersteunt, én die prikkelt tot verder kijken.

3 Faciliteren brede programmering/functies

We faciliteren de programmering en andere functies van / in de Bibliotheek (de huiskamer) door inrichting, promotie, doorverwijzing en gastvrouw/-heerschap

Wat doen we dan?

- Het blijven inspelen op de veranderende behoeften van de bezoekers op basis van klantonderzoeken en data-analyse (bijvoorbeeld in relatie tot openingstijden).
- Het bewaken van de inrichting en het jaarlijks toetsen of de indeling en inrichting nog volstaan.
- Het up-to-date houden van veiligheidsprotocollen en het afstemmen met politie, handhaving en jongerenwerk.
- Het jaarlijks trainen van medewerkers en vrijwilligers (Voel je veilig op de werkvloer).
- Het herijken en actualiseren van de rijke collectie op basis van de brede rol van de Bibliotheek.
- Het verbinding leggen tussen de fysieke en online collectie, ook in de fysieke Bibliotheek.
- Het intern borgen van de kennis rondom collectioneren.
- Het opzetten van marketingcampagnes om het aantal leden en uitleningen minstens op (landelijk) niveau te houden of te brengen, en het aantal bezoekers in met name Hof van Twente te vergroten.
- Het opstellen en uitvoeren van het teamplan (voor medewerkers en vrijwilligers) met aandacht voor het vergroten van kennis (rond brede programmering), het optimaliseren van het gastheer/-vrouwschap en een heldere rolverdeling tussen professionals en vrijwilligers.



Professionele bedrijfsvoering

De dienstverlening aan het publiek en netwerkpartners wordt professioneel ondersteund en gefaciliteerd door het team Bedrijfsvoering. Dit team bestaat uit de afdelingen Facilitair/ICT, Marketing/Communicatie en Financiën. Daarnaast biedt de provinciale ondersteuningsinstelling (POI) Rijnbrink ons ondersteuning op het gebied van HRM.

Fusie

Door de reeds bestaande, intensieve samenwerking verandert er door de fusie per 1 januari 2024 inhoudelijk niet veel. Toch heeft de realisatie ervan voor het team Bedrijfsvoering nog wel de nodige voeten in aarde. De ICT-infrastructuur en -inrichting, het bibliotheekstelsel en de websites moeten naar één domein verhuisd worden (Bibliotheek Twente). Ook de financiële omgeving moet opnieuw ingericht worden, waarbij de resultaten per gemeente wel inzichtelijk blijven. De teams zijn hier momenteel druk bezig, deze werkzaamheden zullen echter ook nog een deel van 2024 beslaan.

Facilitair/ICT

Omdat de ICT-infrastructuur vanwege de fusie moet worden aangepast, wordt de totale ICT-inrichting aangepakt zodat het beter aansluit op de wensen en behoeften van de teams. Daarnaast wordt de beveiliging van de ICT-infrastructuur verbeterd en wordt een structuur opgezet om de inrichting en het onderhoud te waarborgen. De 3^e-lijnssupport wordt

uitbested. Tevens worden met deze partij afspraken gemaakt over de 1^e- en 2^e-lijnssupport, zodat we in geval van calamiteiten minder kwetsbaar zijn. Bij alle keuzes die vanuit facilitair oogpunt gemaakt worden, staat duurzaamheid voorop.

Financiën

Ook in relatie tot onze financiële administratie wordt gekeken naar veiligheid en continuïteit. We zoeken samenwerking met andere bibliotheken zodat financiële afdelingen in het geval van calamiteiten bepaalde werkzaamheden van elkaar kunnen overnemen.

Marketing/Communicatie

We nemen afscheid van onze huidige website en stappen over op het Virtueel Bibliotheek Platform (VBP). Bibliotheek AanZet heeft dit platform ontwikkeld, inmiddels zijn er 3 andere bibliotheken aangehaakt voor de doorontwikkeling. Bibliotheek Twente sluit ook aan, maar wij richten ons in eerste instantie op de website. In een later stadium kan het platform ook hybride programmering (fysiek en online) en interactie met (nieuwe) doelgroepen faciliteren en ondersteunen. Deze invulling vergt, behalve de inzet van de afdeling Marketing/Communicatie, ook inbreng van de verschillende programmateams. In 2025 ontwikkelen we hierop een organisatiebrede visie.

Naast de reguliere werkzaamheden, zoals campagnes, promotie en klantonderzoek, zal Marketing/Communicatie zich richten op het uitbouwen van het corporate imago, het binden van klanten aan de Bibliotheek (de niet-leners) en het ondersteunen van het impactgericht werken door middel van storytelling.

Het Virtueel Bibliotheek Platform (VBP)
kan hybride programmering (fysiek en online)
en interactie met (nieuwe) doelgroepen
faciliteren en ondersteunen.

We geloven in een inclusieve samenleving en streven ernaar dat onze organisatie een afspiegeling is van de maatschappij. Op deze manier zijn we relevanter en kunnen we doelgroepen beter bereiken.

HRM

In 2023 is conform CAO een nieuw generiek functiehuis ingevoerd, waarbij competenties gekoppeld zijn aan profielen. Deze competenties zijn nodig om onze ambities waar te maken, om verder te professionaliseren, om co-creatie met doelgroepen en samenwerking met partners vorm te geven, en om impactgericht te werken. De organisatie is zo ingericht dat er vanuit het managementteam ruimte is om te coachen op deze competenties.

Vanaf 2025 besteden we specifiek aandacht aan diversiteit en inclusie in ons personeelsbeleid. We geloven in een inclusieve samenleving en streven ernaar dat onze organisatie een afspiegeling is van de maatschappij. Op deze manier zijn we relevanter en kunnen we doelgroepen beter bereiken.

Voor het realiseren van onze ambities hebben we niet alleen goed gekwalificeerde medewerkers nodig, maar kunnen we ook niet zonder de inzet van bevolgen vrijwilligers. Bibliotheek Twente heeft ruim 300 vrijwilligers aan zich verbonden die de dienstverlening mede mogelijk maken. Om dit te borgen, spelen we met ons vrijwilligersbeleid in op veranderende wensen en inzet van de vrijwilligers. Doel is om ze te blijven boeien en ze op die manier blijvend aan de Bibliotheek te verbinden.

Feiten en cijfers

Peildatum 1 januari 2023	Twente fysiek			TOTAAL Bibliotheek Twente	Twente online
	Hengelo	Hof van Twente	Oldenzaal		
Aantal leden	19.961	6.207	5.991	32.159	
Aantal uitleningen (inclusief dBos)	355.660	140.488	115.804	611.952	70.200
Aantal bezoekers	328.153	117.859	116.508	562.520	900.104
Aantal activiteiten	1.759	207	544	2.510	
Aantal deelnemers aan activiteiten	22.286	3.901	7.379	33.566	
Aantal maatschappelijke partners	51	26	29	106	
Aantal scholen met dBos	23 (van 25)	12 (van 17)	5 (van 11)	40 (van 53)	
Aantal fte's	24,9	5,6	7,3	37,8	
Aantal medewerkers				55	
Aantal vrijwilligers	146	83	75	304	

Meer informatie?

Beursstraat 34

7551 HV Hengelo

+31 (0)74 245 25 65

info@bibliotheektwente.nl

www.bibliotheektwente.nl

Colofon

Tekst en redactie: Bibliotheek Twente, Jenny Fidder Marketing en Communicatie

Eindredactie: Jenny Fidder

Vormgeving: studioBoven grafisch ontwerp