

Jaarverslag

2020



Inhoudsopgave

| | | | |
|---|-----------|---|-----------|
| Verslag directeur-bestuurder | 2 | 6. Financiële gang van zaken in 2020 | 25 |
| Inleiding | 6 | 6.1 Uitvoering van het financiële beleid | 25 |
| Facts & figures 2020 | 7 | 6.2 Resultaat exclusief niet-terugkerende baten en lasten | 25 |
| 1. Pijler 1 <i>Kernfuncties en programmering</i> | 8 | 6.3 Exploitatieresultaat | 26 |
| 1.1 Kernfunctie 1: kennis & informatie | 8 | 6.4 Risicoparagraaf | 28 |
| 1.2 Kernfunctie 2: lezen & literatuur | 8 | 6.5 Governance | 28 |
| 1.3 Kernfunctie 3: ontwikkeling en educatie | 9 | 6.6 Begroting 2021 | 29 |
| 1.4 Kernfunctie 4: ontmoeting en debat | 10 | 7. Jaarrekening 2020 | 32 |
| 1.5 Kernfunctie 5: Kunst & cultuur | 11 | Balans per 31 december 2020 | 32 |
| 2. Pijler 2 <i>Aanwezigheidsbeleid</i> | 14 | Staat van baten en lasten over 2020 | 34 |
| 2.1 Locaties algemeen | 14 | Terugblik corona | 36 |
| 2.2 De districten | 14 | | |
| 3. Pijler 3 <i>Bibliotheek digitaal</i> | 16 | | |
| 4. Organisatie en medewerkers | 17 | | |
| 5. Randvoorwaarden | 20 | | |
| 5.1 Finance & Control | 20 | | |
| 5.2 Marketing & Communicatie | 20 | | |
| 5.3 Collectie | 21 | | |
| 5.4 Klantencontactcentrum | 22 | | |
| 5.5 Werving externe middelen | 22 | | |
| 5.6 ICT | 23 | | |
| 5.7 Facilitair Management | 23 | | |

Verslag

directeur-bestuurder

Voor u ligt het jaarverslag van 2020; een onvergetelijk jaar in velerlei opzichten. Het was het jaar dat gedomineerd werd door de wereldwijde coronapandemie, die ook de bibliotheek dwong haar dienstverlening in razendsnel tempo te veranderen. Een jaar waarin de bibliotheek aanzienlijk minder Rotterdammers kon bereiken, waarin veel gevraagd werd van de veerkracht van medewerkers en waar onderwijl de grote projecten en de organisatieontwikkeling voortgingen. In dit verslag wordt teruggeblikt op een jaar dat zich kenmerkt door tegenslag en onzekerheid, maar zeker ook door opgestroopte mouwen en creativiteit. **Kortom: een onvergetelijk jaar.**

Het vierde en laatste jaar van de meerjarenbeleidsperiode 2017-2020 begon ambitieus.

Het jaar 2019 was afgerond met opnieuw een forse groei in het aantal bezoeken aan onze instelling en een totaal van circa 2,6 miljoen bezoeken. 2020 eindigde met een sterke daling door gedwongen sluitingen en beperkingen in openingstijden. Zo sloot de bibliotheek op 12 maart, na een persconferentie door het kabinet, om 20:00 uur haar fysieke deuren voor al haar publiek en voor 99 procent van het personeel. Het begin van wat achteraf de eerste lockdown van 2020 zou worden. In minder dan geen tijd wist de organisatie zich daarbij te richten naar de situatie van thuiswerken. In net zo weinig tijd werd alle focus gericht op het versterken van de alternatieve dienstverlening.

Bibliotheek Rotterdam heeft zich ingespannen om in te springen op elke mogelijkheid die de landelijke richtlijnen boden, met het oog op veiligheid voor

de klant en medewerker en maximale dienstbaarheid aan de Rotterdammer. Gedurende het jaar werd de bibliotheek met meerdere sluitingen geconfronteerd. In de periode dat de bibliotheken wel geopend waren, waren die in niets te vergelijken met de reguliere openingen.

In 2020 nam ook de online dienstverlening (van e-books tot programmering) een enorme vlucht en werd via alternatieve fysieke dienstverlening voorzien in collectie en persoonlijk telefonisch contact. Het verloop van dit 'coronajaar' komt in de komende hoofdstukken aan bod, alsook in een bredere toelichting op pagina 36.

Naast het aanpassen van onze werkwijze door corona, liepen de grote dossiers uiteraard door. Op 16 september opende H.M. Koningin Máxima Het Kunstenpand in Zuidplein: het nieuwe onderkomen van Theater Zuidplein en vestiging Zuidplein. Een belangrijk onderdeel van het gebiedsontwikkeling 'Hart van Zuid'. Hiermee werd onze 21e locatie in de stad gerealiseerd in een gebied waar de bibliotheek zich hard maakt voor met name jongeren. Het moet een warme, welkome plek zijn en springplank vormen voor een betere toekomst.

De vestiging Lombardijen werd tijdelijk gesloten en vond een nieuwe plek in het Huis van de Wijk, waarvan de opening door coronategenslagen net over het jaar moest worden getild.

We zijn er trots op dat het college van burgemeester en wethouders heeft ingestemd met het nieuwe meerjarenbeleidsplan 2021-2024. De planvorming hiertoe vond samen met vele collega's en stakeholders plaats. De instemming met het nieuwe meerjarenbeleidsplan geeft de bibliotheek voor de komende vier jaar richting in beleid en de uitvoering van haar nieuw geformuleerde deelmissies.

In ons collectiebeleid zijn grote stappen gemaakt. Zo is er onderzoek gedaan naar een nieuwe wijze van toekomstbestendige en doelmatige collectievorming die in de komende jaren zijn beslag gaat krijgen. Ook is onze collectiebeheerovereenkomst wat betreft de erfgoedfunctie opnieuw bestendigd door de gemeente Rotterdam.

De bibliotheek kan niet zonder haar partners in de stad en de branche. We zijn er trots op dat we in 2020 de samenwerking met vele partners, zoals Atlas van Stolk, Techgrounds en Centrum voor Jeugd en Gezin, hebben kunnen starten

dan wel bestendigen. De vormen van samenwerking variëren van langdurige overeenkomsten tot het faciliteren in lijn met onze platformgedachte.

Memorabel was, voorts het besluit van de gemeenteraad in november, om in te stemmen met de fase van het voorlopig ontwerp tot het definitief ontwerp van de vernieuwing van de Centrale Bibliotheek. Deze verbouwing is dichterbij gekomen met het voorstel van het college in september en is geratificeerd door de gemeenteraad in november, om voorbereidingskredieten vrij te maken. Er is door betrokkenen van de afdelingen Stadsontwikkeling en Maatschappelijke Ontwikkeling van de gemeente, in intensieve samenwerking met Bibliotheek Rotterdam, hard gewerkt aan de voorbereiding van dat besluit. Het feit dat de gemeente Rotterdam de overtuiging heeft om te investeren in de toekomst van de grootste, breedst toegankelijke openbare instelling van de stad, en daarmee feitelijk in de toekomst van de Rotterdammers, stemt hoopvol voor de verdere ontwikkelingen van dit majeure project.

De organisatieontwikkeling die in 2019 werd ingezet, kreeg in 2020 verder vorm. In de nieuwe structuur werken we met een doelgroep/missielijn-gerichte organisatie waarbij we met nóg meer focus op specifieke doelgroepen onze impact op de stad kunnen realiseren. In 2021 wordt deze organisatieontwikkeling operationeel.

Tot slot wil ik mijn respect en bewondering benadrukken voor de gehele Bibliotheek Rotterdam-gemeenschap, die steeds opnieuw en tot op de dag van vandaag alles gedaan heeft om, ondanks de omstandigheden, zoveel mogelijk relevant te blijven voor zo veel mogelijk Rotterdammers. Op ieders aanpassingsvermogen, van collega's op de vloer, in het onderwijs en achter de schermen, werd dit jaar een groot beroep gedaan.

Het feit dat we dit jaar afsluiten met een hoge klantwaardering is aan de inzet en loyaliteit van de hele bibliotheekgemeenschap te danken, niet in de laatste plaats aan de medewerkers op de vloer. Het is niet voor niets dat juist zij in de nieuwe organisatie de hoofdrol zullen gaan spelen.

Dr. Theo C.M. Kemperman

Directeur-Bestuurder

“Een jaar dat zich kenmerkt door tegenslag en onzekerheid, maar zeker ook door opgestroopte mouwen en creativiteit.”



Inleiding

Het verslagjaar was het laatste van de beleidsplanperiode 2017-2020. Het meerjarenbeleidsplan werd opgesteld tegen de achtergrond van de beleidsuitgangspunten van de gemeente. Die gemeentelijke beleidsuitgangspunten waren:

- Maatwerk: producten- en dienstenaanbod worden afgestemd op de specifieke omstandigheden en behoeften van een wijk/gebied en doelgroepen;
- Toegankelijkheid en bereikbaarheid voor zoveel mogelijk Rotterdammers door het hanteren van redelijke prijzen, ruime openingstijden en samenwerking met bijvoorbeeld de Huizen van de Wijk en/of andere partners in de stad;
- Bijdragen aan de gemeentelijke prioriteiten, zoals talentontwikkeling, participatie en integratie;
- Zorgdragen voor behoud, beheer en ontsluiting van (lokaal) erfgoed (onder andere de Erasmuscollectie);
- Flexibiliteit om snel(ler) te reageren op ontwikkelingen;
- Ondernemerschap en innovatie om aanvullende markten en fondsen aan te boren, producten en diensten te ontwikkelen en kosten te besparen.

De wettelijke functies vanuit de Wet stelsel openbare bibliotheken (Wsob) waren in het meerjarenbeleidsplan vertaald in drie pijlers. Dit jaarverslag is ingedeeld volgens deze drie pijlers: 'kernfuncties en programmering' (hoofdstuk 1); 'aanwezigheidsbeleid' (hoofdstuk 2) en de 'digitale bibliotheek' (hoofdstuk 3). De hoofdstukken 4 en 5 gaan over personeel en organisatie en de overige randvoorwaarden.

Het jaarverslag sluit in een zesde hoofdstuk af met een bespreking van de financiële gang van zaken, een risicoparagraaf, een beschrijving van de governance voor de bibliotheek en een korte verwijzing naar de begroting van 2021.

Facts & figures 2020



Splinter Chabot
op bezoek



**Nieuw:
Ontmoet Schrijvers
Online**



1. Pijler 1 Kernfuncties en programmering

Sinds 2015 worden openbare bibliotheken geacht invulling te geven aan vijf functies, die beschreven staan in de Wsob. De opdracht was om de dienstverlening van de traditionele uitleenfunctie uit te breiden en zo brede, maatschappelijk-educatieve bibliotheken te creëren. De bibliotheek zette in haar meerjarenbeleidsplan sterk in op het verbreden van haar dienstverlening in overeenstemming met deze vijf kernfuncties. In dit hoofdstuk worden de activiteiten die in 2020 zijn ontplooid voor elk van de kernfuncties nader toegelicht.

In 2020 had de bibliotheek in hoge mate te lijden onder de gevolgen van de coronacrisis. Zo daalde het aantal georganiseerde activiteiten, de bezoekersaantallen en het aantal uitleningen. Bovendien had de coronacrisis effect op de openingstijden van de bibliotheek en vereiste de situatie een nieuwe manier van werken.

Ook maakte de bibliotheek in 2020 het nieuwe meerjarenbeleidsplan voor de periode 2021-2024 op, met het oog op een kanteling van de organisatie. Dit betekent dat de organisatie zal omschakelen van functiegericht werken naar doelgroepgericht werken. Deze omschakeling treedt medio 2021 in effect.

Ondanks bovenstaande factoren vonden er in 2020 bijna 1700 (online) activiteiten plaats, met een deelnemersaantal van bijna 32.000. Dit is inclusief de bezoekers van de Erasmus Experience.

1.1 Kernfunctie 1: kennis & informatie

De bibliotheek is hét kennis- en informatiecentrum van Rotterdam. De kernfunctie kennis en informatie wordt vooral ingevuld door het beschikbaar stellen van een evenwichtige collectie en het deskundig en adequaat helpen van de bezoeker bij informatievragen, zowel fysiek als digitaal. Het afgelopen jaar is extra geïnvesteerd in de digitale collectie. Zo is er onderzoek gedaan naar digitale applicaties, streaming en informatieve films.

Met ruim 700.000 fysieke materialen plus digitale content stelde de bibliotheek een actuele, brede en relevante collectie beschikbaar aan het publiek. Het afgelopen jaar was goed voor 1.512.889 uitleningen en verlengingen van fysieke materialen. Door de noodgedwongen sluitingen van bibliotheken en aanvullende coronamaatregelen, is er in 2020 aanzienlijk minder uitgeleend dan in 2019. Wel steeg het aantal accounts voor het lenen van e-books naar ruim 6.000 actieve leden. Met deze accounts werden inmiddels 129.724 e-books geleend.

Om de erfgoedcollectie nog meer onder de aandacht van het publiek te brengen, is er geëxperimenteerd met een nieuwe manier van toegankelijk maken. Verder is er extra aandacht besteed aan de catalogisering van erfgoedmaterialen en het beheer van de erfgoedcollectie. Tevens is er gestart met het ontsluiten van gedigitaliseerde erfgoedcollecties in de catalogus door middel van een QR-code.

In 2020 kwam er goedkeuring om een samenwerking met Atlas van Stolk aan te gaan. Dat betekent dat de collectie van Atlas van Stolk in het voorjaar van 2021 in het beheer komt van de bibliotheek. De erfgoedcollecties van Bibliotheek Rotterdam en Atlas van Stolk worden regelmatig geraadpleegd door externen voor onder andere studie en onderzoek, waarbij de conservatoren van beide organisaties een belangrijke inhoudelijke rol spelen. Bibliotheek Rotterdam en Atlas van Stolk zullen onderzoek combineren en elkaars collectie onder de aandacht brengen.

1.2 Kernfunctie 2: lezen & literatuur

Collectie wordt steeds meer op maat aangeboden. Niet alleen wordt in de 'nieuwe' vestigingen, zoals vestiging Zuidplein en vernieuwde locatie Lombardijen, steeds beter aangesloten bij de signatuur van de wijk en de behoefte van de mensen die daar wonen. Ook vindt de Rotterdammer regelmatig collectie bij activiteiten. Zo wordt context toegevoegd aan het thema van de activiteit en tegelijkertijd de collectie gepromoot.

In 2020 stelde de bibliotheek zeven leestafels samen waarbij bepaalde onderdelen van de collectie Fictie in de schijnwerpers werden gezet. Verder wisten veel lezers boeken te vinden in de Bieb to Go, waar in 2020 in totaal 9815 uitleningen werden geteld. Een belangrijke categorie binnen de Bieb to Go-collectie zijn de 'toppers'; boeken die zeer populair en actueel zijn. In 2020 is hier gemiddeld 88 procent van uitgeleend.

1.3 Kernfunctie 3: ontwikkeling en educatie

De bibliotheek speelt een belangrijke rol in de ontwikkeling en educatie van Rotterdammers. De afdeling Educatie richt zich op een doorlopende lijn van taal- en leesplezier van baby's tot jongeren.

Ook dienstverlening richting het onderwijs moest door de coronacrisis worden aangepast. Vanwege de sluiting van scholen en andere coronamaatregelen, konden medewerkers van de bibliotheek geen scholen bezoeken. Deze situatie vereiste een nieuwe vorm van werken. Zo is het aanbod waar mogelijk gedigitaliseerd en zijn fysieke inspiratiebijeenkomsten omgevormd naar webinars en online overleggen. Ook zijn er verschillende video's gemaakt ter vervanging van fysieke activiteiten, zoals boekpromotievideo's en instructievideo's voor leerkrachten.

Via het gesubsidieerde traject 'Tel mee met Taal' hebben twee BoekStartcoaches een samenwerking met tien Centrum voor Jeugd en Gezin-locaties opgezet. Door de gevolgen van corona moest ook hier de dienstverlening worden aangepast. Zo zijn er spreekuren gehouden, BoekStartkoffertjes uitgedeeld, is er een film gemaakt en zijn er kaarten en posters ontwikkeld en verspreid om ouders en jonge kinderen in Rotterdam te ondersteunen. Hiermee zorgt de bibliotheek ervoor dat het belang van voorlezen al op zeer jonge leeftijd onder de aandacht wordt gebracht, zodat zoveel mogelijk kinderen dezelfde kansen krijgen op het gebied van taalontwikkeling.

Bijna 30 procent van de pasgeborenen in Rotterdam is in 2020 lid geworden van de bibliotheek. Een terugloop van 9 procent ten opzichte van 2019, maar door de alternatieve dienstverlening is deze terugloop beperkt gebleven.

Binnen het primair onderwijs (po) heeft de bibliotheek in het schooljaar 2020-2021 met 147 scholen een overeenkomst. Dit zijn 127 reguliere basisscholen, 10 sbo-scholen en 10 so-scholen. Nieuwe scholen kunnen alleen gebruikmaken van de collectie van de bibliotheek. Voor de diensten van de leesconsulenten is de capaciteit en formatie niet toereikend. Momenteel bereikt de bibliotheek bijna 75 procent van het aantal po-scholen in Rotterdam. Er staan echter wel scholen op de wachtlijst om deel te nemen aan de Bibliotheek *op school* in Rotterdam.

De samenwerking met Schiedams LEF is gecontinueerd. Zowel voor het primair onderwijs als het voortgezet onderwijs werkt de bibliotheek met hen – en met Radar - samen aan de thema's diversiteit en burgerschap.

Ondanks de coronacrisis maken nog altijd elf instellingen in het voortgezet onderwijs gebruik van educatieve activiteiten vanuit de bibliotheek. Met de Horeca Vakschool is de bibliotheek in 2020 tot een concept-overeenkomst voor een structurele samenwerking gekomen, namelijk: de Bibliotheek *op school* VO. Tevens is er een structurele en langdurige samenwerking voorbereid tussen Zadkine, het Techniek College Rotterdam en Bibliotheek Rotterdam.

In januari en februari organiseerde de bibliotheek verschillende Taal- en Leescafés op elf vestigingen. Daarna is er op een beperkt aantal vestigingen een kleinschalige coronaproof variant van het Taalcafé aangeboden. Toen de bibliotheken gesloten waren, heeft de bibliotheek in samenwerking met Stichting Walking & Talking het online Taalcafé opgezet, om zo de doelgroep toch te kunnen bedienen. Door de inzet van twaalf vrijwilligers kon de bibliotheek iedere week veertien sessies aanbieden en 40 anderstalige Rotterdammers helpen. Bovendien hielpen deze anderstalige Rotterdammers bij de organisatie van de (online) Taalcafés. Zo werden Taalcafés niet alleen voor, maar ook door de doelgroep georganiseerd.

In het bijzondere jaar 2020 kon veel van het aanbod op het gebied van basisvaardigheden helaas niet doorgaan. In het eerste kwartaal kon de bibliotheek de workshops Klik&Tik, de digicafés en de workshop Digisterker aanbieden aan bezoekers. Ook zijn er circa 600 Rotterdammers geholpen bij het invullen

van hun belastingaangifte. Na de sluiting van de bibliotheek in maart viel het educatieve aanbod nauwelijks stil. Toen het weer mogelijk was, zijn er weer digicafés aangeboden, op kleinere schaal. Ook hebben er slechts enkele lessen van de NT1-klas plaatsgevonden. Door videobellen kon de NT1-klas op afstand toch verder werken aan haar taalvaardigheid.

De coronaperiode is ook gebruikt om het huidige basisvaardighedenaanbod onder de loep te nemen, processen aan te scherpen, nieuwe concepten te bedenken en potentiële samenwerkingen te verkennen. Er liggen diverse plannen klaar, zoals een nieuwe rekencursus, een schrijfwerkplaats en een gezinsaanpak. Verder zijn de trainingen voor vrijwilligers en personeel vernieuwd en is het aanbod uitgebreid.

Op het gebied van mediawijsheid is er ook alternatieve dienstverlening aangeboden. Omdat de specialist media & onderwijs bijna geen ouderbijeenkomsten en workshops kon verzorgen, is de aandacht verlegd naar online informatievoorzieningen en blogs. Zo zijn ouders en professionals geïnformeerd over mediawijze onderwerpen, zoals het effect van beeldschermen op de ogen.

1.4 Kernfunctie 4: ontmoeting en debat

Ook op het vlak van ontmoeting en debat vonden in 2020 een aantal activiteiten plaats in de bibliotheek. Hieronder worden, zonder uitputtend te zijn, een aantal voorbeelden genoemd:

Jeugd

Begin 2020 was er voor de doelgroep jeugd veel te beleven in de bibliotheek. Tijdens de Nationale Voorleesdagen in januari werd enthousiast voorgelezen in het Bibliotheektheater en in februari was het druk tijdens het jaarlijkse Peutertheater Festival. Door de coronamaatregelen moesten vanaf maart verschillende activiteiten worden afgelast. Ter vervanging van de jaarlijkse zomertentoonstelling, konden kinderen de zomervakantie-doe-krant ophalen in de bibliotheek. Met verschillende opdrachten, leestips en spelletjes. Ook werd het project Vakantielezen opgezet, waarbij kinderen kans maakten op mooie prijzen en iedere week boeken konden lezen in een specifiek Rotterdams thema.

Verder werd het Kinderboekenweekfeest coronaproof ingericht en werden er online activiteiten aangeboden voor jeugd.

Jongeren

Een groot aantal workshops voor jongeren kon door de coronamaatregelen niet doorgaan. Wel is er in samenwerking met partners en jongeren volop geëxperimenteerd met online programmering. Denk aan: Instagram-interviews door Diversion, online pitchnights, talkshows en workshops door Quardin. Daarnaast was Bibliotheek Rotterdam locatie én partner van de Jongeren-top10. Ook is er samen met creatieve jongeren een foto-expositie gemaakt, genaamd 'Mijn Toekomst'. Tot slot heeft de bibliotheek samen met Chicks and the City twee hybride theatershows georganiseerd met gasten Splinter Chabot en Amber Brantsen.

In september is de nieuwe vestiging Zuidplein geopend. Samen met Theater Zuidplein is een mooi openingsprogramma voor jongeren samengesteld, met onder andere een performance night. Verder probeert de bibliotheek met maandelijkse game-middagen en verschillende workshops jongeren uit de wijk met elkaar in contact te brengen.

Erasmus Experience

In totaal kwamen er in 2020 bijna 2500 bezoekers naar de Erasmus Experience. Vanwege de coronamaatregelen is de experience ruim 22 weken dicht geweest. Er was geen fysieke JeugdVakantiePaspoort-activiteit, er waren minder schoolgroepen en beduidend minder individuele bezoekers dan voorgaande jaren. Wel hebben elf scholen de Erasmus Experience met verschillende klassen bezocht, al dan niet in combinatie met het educatieve programma 'Filosofen over Vriendschap' en een programma met spoken word-artiesten in samenwerking met de SKVR. Rondom de activiteiten van de Erasmus Experience is een nieuwe samenwerking ontstaan met Stichting Gesprek en Dialoog, namelijk: het Erasmusgesprek. In 2020 zijn een aantal edities van het Erasmusgesprek georganiseerd. Deze samenwerking wordt voortgezet in 2021.

Project Ouderen in de Wijk

Voor het project 'Ouderen in de Wijk' heeft de bibliotheek in samenwerking met Rotterdampas een grote wervingsactie opgezet. Door deze actie zijn er 150 nieuwe deelnemers voor het project. Ook is met alle 880 deelnemers telefonisch contact gezocht om hen een luisterend oor te bieden. In plaats van de maandelijkse activiteitenkalender, is een informatief magazine gemaakt voor ouderen. Verder zijn er 'Klavertjes Vier' aan huis bezorgd om contact met deelnemers te behouden. Na de zomer werd weer voorzichtig begonnen met kleinschalige activiteiten, zoals lezingen, wandelingen en filmprogrammering. Met name de filmprogramma's hebben bijgedragen aan blijvende ontmoeting. De werving van nieuwe deelnemers is, zoals verwacht, lager dan anders.

Project Digitale inclusie 55+

Als regievoerder van het netwerk 'Digitale Inclusie 55+', zet de bibliotheek zich samen met partners in om de digitale vaardigheden van senioren te vergroten. In 2020 is het netwerk uitgebreid naar 30 partners die aanbod beschikbaar stellen of senioren informeren over de mogelijkheden voor het vergroten van hun digitale vaardigheden. In totaal zijn er zeven pilots opgestart door verschillende samenwerkende partners binnen het netwerk, waarvan vijf pilots in 2020. Dit waren pilots met betrekking tot het trainen van senioren bij het beeldbellen met hun huisarts, het begeleiden van senioren die online deelnamen aan een valpreventietraining, een training over veilig internetbankieren, het aanleren van WhatsApp via een Robotmaatje en de training van cultuursensitieve digicoaches die senioren in hun eigen taal ondersteunen bij het aanleren van digitale vaardigheden.

Maakplaats

Bij de Maakplaats¹⁰ kunnen bezoekers fysiek kennismaken met nieuwe applicaties en moderne machines. Deze praktijkgerichte 'leer van elkaar' en 'doe het zelf' omgeving heeft in het afgelopen jaar, met alle restricties, in zwaar weer verkeerd. Om vragen van bezoekers op het gebied van maaktechnieken te blijven beantwoorden, is het inloopsprekuur met de naam 'Maakcafé' zoveel mogelijk bereikbaar gebleven. Bezoekers konden op afspraak de Maak-

plaats bezoeken of via de mail antwoord krijgen op maak-gerelateerde vragen. Voor de jongere bezoekers zijn er in de schoolvakanties, in samenwerking met externe partijen, maak- en media activiteiten aangeboden. Ondanks dat er minder animo voor was, stelden ouders van deelnemende kinderen het erg op prijs dat ze dit uitstapje konden maken.

1.5 Kernfunctie 5: Kunst & cultuur

Theater

Gedurende de eerste lockdown moest vrijwel het gehele Boekenweek- en theaterprogramma worden afgelast. Dankzij de aanschaf van livestreamapparatuur is er wel veel programmering online aangeboden. Zo is er samen met DIG IT Up een expositie over 40 jaar Rotterdamse breakdance georganiseerd, inclusief drie theatershows. In samenwerking met Zorgzaam¹⁰ zijn verhalen van Rotterdamse vrijwilligers in een tentoonstelling én een digitaal openingsevent onder de aandacht gebracht. Verder zijn er samen met OPEN Rotterdam drie Bibliotheekcolleges opgenomen en zijn er twee succesvolle digitale series van 'Ontmoet Schrijvers Online' georganiseerd in samenwerking met ProBiblio.

Stadsdichter

In het afgelopen jaar schreef stadsdichter Dean Bowen gedichten voor bijzondere, verdrietige en feestelijke momenten in de stad. Zo dichtte hij onder andere voor Keti Koti, maakte hij in samenwerking met OPEN Rotterdam en Rauwkost Collective visuele voorstellingen bij zijn werk, genaamd *Tussen de Zinnen in* en werkte hij mee aan de bundel *Lockdown*. Een van de dingen die Dean heel graag wilde is een jeugdstadsdichter in het leven roepen. In februari is die wens in vervulling gegaan. Tijdens een spannende finale in het Bibliotheektheater werd Vienne Lisa Haagoort tot allereerste jeugdstadsdichter van Rotterdam verkozen. Zij schreef een jaar lang gedichten om poëzie onder de jeugd te promoten en kinderen toegang te geven tot werelden die normaal gesproken misschien wel te ver van hen afliggen. Ze schreef onder andere over toekomst, vrijheid en Rotterdam. Daarnaast bracht zij een eigen film uit: *Belichaam de aarde* (onderdeel van de serie *Tussen de Zinnen in*).

Exposities

Het jaar begon met een expositie over 50 jaar migratie van stichting Emcemo aangevuld met een fototentoonstelling van Robert de Hartogh. De tentoonstelling '100 jaar Schooltuinen' kon door de coronamaatregelen slechts een week aan het publiek getoond worden. Ondanks alle maatregelen zijn er, na de heropening van de bibliotheken in mei, weer tentoonstellingen geplaatst:

- Fototentoonstelling 'Holland Pop Festival' in samenwerking met. DIG IT UP;
- Een kleine presentatie voor de overleden schrijver Mendes Silva;
- De overzichtstentoonstelling 'Twee jaar Stadsdichter met Dean Bowen';
- Kleine tentoonstelling in samenwerking met BOOR;
- De fototentoonstelling 'Mijn Toekomst' en de Disappearing wall in samenwerking met Goethe Instituut;
- Expositie 'Breakin' Rotterdam';
- De fototentoonstelling 'Voor elkaar'.

Een aantal exposities kon helaas niet doorgaan, zoals de kerstexpositie, een tentoonstelling over het Eurovisie Songfestival en het holocaustmonument van Daan Roosegaarde in samenwerking met Loods 24.

“In 2020 nam de online dienstverlening een enorme vlucht en werd via alternatieven voorzien in collectie en persoonlijk contact.”



2. Pijler 2 Aanwezigheidsbeleid

In de meerjarenbeleidsplanperiode 2017-2020 was een van de doelstellingen de fysieke toegankelijkheid en bereikbaarheid van de bibliotheken te vergroten met gelijkblijvende middelen. De stijging in toegankelijkheid blijkt uit de toename in het aantal locaties van vijftien bibliotheken in 2015 naar 21 eind 2020.

2.1 Locaties algemeen

Coronamaatregelen

In 2020 heeft de bibliotheek vanwege alle coronamaatregelen op andere manieren dan gebruikelijk haar service aan klanten geboden. Kort samengevat:

- Gedurende drie perioden zijn de bibliotheken fysiek (deels) gesloten geweest. Dat heeft ertoe geleid dat de openingsuren van de bibliotheek flink wisselden. In 2019 waren de bibliotheken in totaal nog 870 uur in de week open. In 2020 ging de bibliotheek van haar reguliere openingsuren (743 uur), naar een volledige sluiting in maart. Hierna gingen verschillende vestiging geleidelijk weer open in mei (357 uur) en konden de bibliotheken weer volledig open in september. Hierna zijn de openingsuren van de bibliotheek weer afgeschaald (163 uur);
- De onbemande openingstijden met toezicht van partners en vrijwilligers in vestigingen Afrikaanderwijk, Slinge, Pernis en Rozenburg vervielen geheel of gedeeltelijk door de beperkte opening van de Huizen van de wijk en minder beschikbare vrijwilligers. Dat was ook het geval in vestiging Zuidplein, waar het theater maar beperkt open was. Ook waren de servicepunten Hillegersberg en de Stationsbibliotheek gesloten;
- Gedurende de diverse sluitingsperioden heeft de bibliotheek een palet aan alternatieve dienstverlening aangeboden via digitale middelen. Fysieke boeken werden tijdens de eerste lockdown aangeboden via de bel- en bezorgservice voor ouderen. In de lockdown vanaf december is er een haal- en brengservice geïntroduceerd, waarbij klanten via

een reserveringsformulier boeken konden aanvragen en deze konden ophalen binnen een vooraf afgesproken tijdslot.

Overzicht sluitingen

Gedurende het jaar werd de bibliotheek met meerdere sluitingen geconfronteerd. In de periode dat de bibliotheken wel geopend waren, waren die in niets te vergelijken met de reguliere openingen. Kort samengevat:

- **12 maart - 11 mei:** sluiting alle bibliotheekvestigingen;
- **12 mei - 3 november:** gefaseerde en gedeeltelijke heropening voor uitleenfunctie en studieplekken, met een variatie aan beperkende maatregelen en voorschriften voor individueel bezoek, groepen en de Bibliotheek op School en zaalverhuur;
- **4 november - 18 november:** sluiting alle bibliotheekvestigingen;
- **19 november - 14 december:** gefaseerde en gedeeltelijke heropening voor uitleenfunctie en studieplekken, met een variatie aan beperkende maatregelen en voorschriften voor individueel bezoek, groepen, de Bibliotheek op School en zaalverhuur;
- **15 december t/m einde jaar:** sluiting alle bibliotheekvestigingen;
- **18 december t/m einde jaar:** afhaalfunctie voor leden in 16 vestigingen.

Ondanks dit alles zijn er enkele belangrijke resultaten behaald met betrekking tot het aanwezigheidsbeleid.

2.2 De districten

Centrale Bibliotheek: begane grond en eerste verdieping

In 2019 zijn de begane grond en de eerste verdieping van de Centrale Bibliotheek verbouwd. Na de officiële opening eind januari 2020, hoopte de bibliotheek op mooie nieuwe samenwerkingen met Donner en

Starbucks. Door de coronacrisis zijn deze samenwerkingen helaas nog niet goed uit de verf gekomen.

District West

Doordat hier geen goede locatie voor kon worden gevonden, is de zoektocht naar een locatie voor **Servicepunt Oude Noorden** voorlopig stopgezet. Dit houdt niet in dat daarmee ook de intentie om daar een locatie te hebben, is verdwenen.

District Zuid

Op 21 september 2020 is het nieuwe Theater Zuidplein (eerder bekend als 'Kunstenpand') met daarin de nieuwe bibliotheekvestiging **Zuidplein** geopend door H.M. Koningin Máxima. Vanwege de coronaprotocollen kon Theater Zuidplein enkel toegang bieden aan klanten die reserveerden voor een voorstelling of de horeca. Hierdoor heeft vestiging Zuidplein haar ruime openingstijden (9.00 tot 23.00 uur), nog niet kunnen aanbieden. Als gevolg van de coronamaatregelen waren ook de studie- en werkplekken in de huiskamer van vestiging Zuidplein beperkt beschikbaar.

Bij de realisatie van vestiging Zuidplein, zou de vestiging **Charlois** verkleind worden. Omdat de gebouwbeheerder hier geen toestemming voor gaf, konden deze plannen helaas niet worden gerealiseerd. In 2021 wordt opnieuw gekeken naar het beste concept voor vestiging Charlois. Het leegstaande kantoor wordt sinds december 2020 gebruikt door Techgrounds, een stichting die IT-professionals opleidt met een focus op vrouwen en culturele diversiteit.

District Oost

Al een aantal jaren wordt er gesproken over een nieuwe vestiging van de bibliotheek in **Ommoord**. In 2020 heeft de gemeente Rotterdam verdere stappen gemaakt in de gebiedsontwikkeling en de Romeynshof, waar Bibliotheek Rotterdam onderdeel van uitmaakt. Begin 2021 zullen de plannen voor deze nieuwe vestiging verder worden ontwikkeld.

Het experiment met locatie **Het Lage Land** heeft geleerd dat voor het gebied Prins Alexander een ander concept nodig is. In de nieuwe meerjarenbeleidsperiode 2021-2024 wil de bibliotheek in dat gebied daarom een andere bestemming zoeken.

In 2020 is de bibliotheek bezig geweest met de voorbereidingen voor de nieuwe locatie **Lombardijen**. Het servicepunt Lombardijen is eind van de zomer gesloten en opende in januari 2021 in het Huis van de Wijk haar deuren. Hier wordt gestart met een haal- en brengservice zolang de bibliotheek gesloten is.

3. Pijler 3 *Bibliotheek digitaal*

Met de strategische pijler Bibliotheek digitaal wilde Bibliotheek Rotterdam in haar beleidsperiode 2017-2020 extra aandacht schenken aan de ontwikkeling van producten en diensten die Rotterdammers helpen bij het (verder) ontwikkelen van hun digitale vaardigheden. Tot en met 2019 is daarbinnen gewerkt aan drie aandachtsgebieden: 1. de digitale klantreis (denk bijvoorbeeld aan mogelijkheid tot online in- en uitschrijven, mogelijkheid tot chipbetaling bij automaten en toiletten met korting voor leden), 2. de digitale vestiging i.e. via digitale kanalen aanbieden van in eigen beheer en in co-creatie ontwikkelde diensten (bijvoorbeeld De Schatkamer) en 3. de digitale stadstuin om een fysieke plek te creëren, waar Rotterdammers terecht kunnen om met digitale media om te gaan en om vaardigheden te ontwikkelen (denk aan de Maakplaats, mogelijkheid creëren om met USB-stick te kunnen werken door bezoekers)

In 2020 is vastgesteld dat het denken en handelen volgens de genoemde aandachtsgebieden dermate diep geworteld is bij de afdelingen die met het publiek werken, dat deze pijler geen aparte aandacht meer behoeft. Door toedoen van corona is het ontwikkelen van diensten binnen de aandachtsgebieden in een stroomversnelling gekomen. Voor de nieuwe beleidsplanperiode is de digitale klantwereld ingebed in de plannen van alle missielijnen. De missielijnen stemmen onderling en met de afdeling ICT af, welke mogelijke speerpunten voor ieder jaar zullen gelden.

4. Organisatie en medewerkers

Coronacrisis

Ondanks dat de coronacrisis negatieve gevolgen heeft gehad voor de bibliotheek, heeft de organisatie ook kans gezien om, binnen de mogelijkheden, op een andere manier haar diensten te verlenen. Hiervan heeft de bibliotheek veel geleerd, op het gebied van op afstand met elkaar samen werken, digitaal het aanbod aan klanten te ontwikkelen, verbeteren en vergroten en door actief contact te zoeken met bepaalde doelgroepen in de stad. Daarnaast nam het online leren via platforms als GoodHabitx en de Bibliotheekcampus een grote vlucht. Ook heeft de bibliotheek ondanks de pandemie kans gezien om veel van de plannen van 2020 te realiseren. Hieronder wordt per categorie weergegeven wat er gerealiseerd is in het afgelopen jaar.

Organisatieontwikkeling

Met het organisatieontwikkelingstraject wil de bibliotheek de samenwerking en executiekracht vergroten. Dit wordt gedaan door middel van vijf hoofddoelen; samenwerken in een missie (1), een voorspelbare organisatie zijn (2), multidisciplinair netwerken (3), streven naar gemeenschappelijkheid (4) en eigenaarschap bij medewerkers (5).

In 2020 is op basis van deze doelen het meerjarenbeleidsplan 2021-2024 geschreven en de verdeling van de formatie en het budget naar missielijnen bepaald. Verder is als onderdeel van de besturing en besluitvorming binnen de bibliotheek de overlegstructuur aangepast naar de nieuwe organisatiestructuur en is het adviesteam 'kaderstelling' ingericht. Zo is gestart met het waarborgen van een gestructureerde besluitvorming. Hierbij werd er wel in twee werkelijkheden gewerkt, aangezien de oude organisatiestructuur met functionele teams nog steeds bestaat.

Het MD-programma om het management voor te bereiden op het werken in de nieuwe organisatie heeft vooral in het teken gestaan van het voeren van een constructief gesprek, het nemen van besluiten in geval van tegengestelde belangen en het oefenen met

interviews. Daarnaast konden managers een beroep doen op een coach voor individuele begeleiding.

Opleiding & Ontwikkeling

Om medewerkers hun kwaliteiten te laten ontdekken en ontwikkelen, wordt er ingezet op het inrichten van een opleidingshuis. Centraal hierbij staat zowel de individuele ontwikkeling als de ontwikkeling van het team. Hiertoe is in 2020 het besluit genomen om het opleidingsbudget weer te centraliseren onder HRM.

Aan het begin van de coronaperiode is versneld het e-learningplatform GoodHabitx gelanceerd. In 2020 hebben 232 medewerkers meer dan 600 trainingen gevolgd en 190 (deel)certificaten behaald. Daarnaast is ook veelvuldig gebruik gemaakt van Bibliotheekcampus, een e-learningplatform ontwikkeld door de bibliotheeksector waaraan Bibliotheek Rotterdam vanuit HRM ook heeft bijgedragen. Verder is een bijdrage geleverd aan de landelijke domeinbeschrijvingen voor het opleiden van bibliotheekprofessionals.

In verband met de aanstaande veranderde rol van HRM in 2021, is in 2020 gestart met het voeren van adviesgesprekken met medewerkers in het kader van opleiding en ontwikkeling. Er zijn 40 gesprekken gevoerd en 14 assessments ingezet, waarvan 13 assessments met behulp van Gallup Strengths. Verder is er gestart met het teamontwikkelprogramma om medewerkers voor te bereiden op het werken in de missielijnen en regio's. De focus van dit programma heeft in 2020 gelegen op 'ik begrijp waarom we veranderen' en 'ik begrijp het werken in een missielijn'. Alle acht missielijnen hebben één of meerdere digitale sessies gehouden. Deze sessies zijn erg goed bezocht en werden gewaardeerd door medewerkers.

Duurzame Inzetbaarheid

Onder Duurzame Inzetbaarheid (DI) worden alle activiteiten verstaan waarmee werknemers in staat worden gesteld om in huidig en toekomstig werk

met behoud van gezondheid en welzijn te (kunnen) functioneren. De activiteiten vanuit DI hebben in 2020 logischerwijs vooral digitaal plaatsgevonden. Denk aan: webinars over de organisatieontwikkeling, persoonlijke ontwikkeling via GoodHabit, yoga en een stappenchallenge waarbij offline wandelen met een online competitie gecombineerd werd. Ook zijn er iedere twee maanden nieuwsbrieven aan alle medewerkers verstuurd met informatie en adviezen over fysieke en mentale fitheid en informatie over persoonlijke ontwikkeling. Verder is veel informatie verstrekt aan teammanagers en medewerkers over verantwoord (mentaal en fysiek) thuiswerken. Tot slot zijn er meerdere interventies ingezet op gebied van individuele psychische hulp bij medewerkers.

De teammanagers werden met name via de periodieke HRM-update geïnformeerd en geadviseerd hoe in gesprek te gaan met medewerkers met financiële problemen, verantwoord thuiswerken (mentaal en fysiek), persoonlijke ontwikkeling van medewerkers en leiderschap.

Eind 2020 is via het ABP de Kosten-Batentool Duurzame Inzetbaarheid ingevuld waarmee inzicht verkregen wordt in het rendement op investeringen in duurzame inzetbaarheid. De uitkomst hiervan wordt gebruikt voor het DI-beleid in 2021.

Flexibel Netwerk

Het Flexibel Netwerk bestaat uit verschillende groepen, namelijk: vrijwilligers, stagiairs, werkervaringskandidaten, werkzoekenden en mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Door bellen, e-mailen, digitaal delen van de corona-updates en het verstrekken van attenties werd gezorgd voor de binding met de 355 vrijwilligers. Dit contact heeft er mede voor gezorgd dat alle vrijwilligers nog steeds verbonden zijn aan de bibliotheek.

Daarnaast is er een klankbordgroep vrijwilligers opgericht bestaande uit twaalf medewerkers uit de gehele organisatie. Binnen deze groep worden thema's rondom vrijwilligers besproken en worden ideeën voor beleid opgehaald. In het kader van opleiding en ontwikkeling is ook voor de groep vrijwilligers GoodHabit beschikbaar gesteld. Omdat dit via

JobOn is gebeurd, is niet bekend hoeveel vrijwilligers hiervan gebruik hebben gemaakt.

Om studenten ook in coronatijd gelegenheid te geven stage te lopen, is extra ingezet op het creëren van stageplaatsen. Dit is in 25 gevallen gelukt. Bij het in gebruik nemen van de nieuwe vestiging Zuidplein is een overkoepelend Dienstverleningsplan inzet Flexibel Netwerk Zuidplein ontwikkeld. Als onderdeel daarvan is een samenwerkingsovereenkomst gesloten met het Albeda College ten behoeve van Leerwerkplaats Zuidplein. Een ander onderdeel is een teamstage sociaal werk voor het IDO en Floorwalker. Na de coronatijd kunnen de plannen geoperationaliseerd worden. Ook zijn er vanuit de gehele organisatie vijftien medewerkers getraind op het begeleiden van stagiairs.

Procesgestuurde HRM-afdeling

Er wordt toegewerkt naar een procesgestuurde HRM-afdeling. Hiervoor is het belangrijk om HRM-processen zo efficiënt en effectief mogelijk te laten verlopen door uniforme en waar mogelijk gedigitaliseerde HRM-processen. Meerdere administratieve processen zijn in 2020 gedigitaliseerd, zoals de aanvraag studiefaciliteiten, de indiensttreding, registratie verzuim en uitdiensttreding en de aan- en verkoop bovenwettelijke verlofuren. Verder is er door de implementatie van een nieuwe regeling tegemoetkoming reiskosten woon-werkverkeer een einde gekomen aan een veelheid van oude regelingen.

Ziekteverzuim

Ondanks corona bleef het ziekteverzuim laag op 5,15% (2019: 5,4%). Dit heeft als oorzaak dat de bibliotheek aan alle medewerkers die vanwege angst voor besmetting in het openbaar vervoer en/of op het werk niet naar de bibliotheek durfden te komen, de gelegenheid heeft geboden om het werk vanuit huis te kunnen doen. Daarnaast is via de teammanagers actief contact onderhouden met alle medewerkers om te ervaren wat er mogelijk allemaal speelt bij een medewerker en de om betrokkenheid en binding met de bibliotheek te borgen. Daarnaast speelt dat de jaarlijkse effecten van reguliere griepgolven uitbleven, doordat de meeste mensen veel voorzichtiger met hun gezondheid om zijn gegaan dan het afgelopen jaar.

**“Zowel de klant
als de organisatie
heeft een grote
digitaliseringslag
gemaakt.”**



5. Randvoorwaarden

5.1 Finance & Control

Toen de afdeling in januari de meerjarenbegroting 2021-2024 had afgerond en ingediend, was het de bedoeling om als team de draad op te pakken en deel te nemen aan de organisatieverandering. Deze organisatieverandering zou moeten leiden tot nieuwe sturingsmechanismen en klantgerichte prestatieafspraken. Afdeling F&C had de taak de controlcyclus en de administratieve organisatie hierop aan te passen. Maar toen kwam corona.

Het team heeft de veranderde omstandigheden vanuit de uiteenlopende disciplines begeleid. Zo zijn financiële scenario's uitgewerkt om onderbouwing te leveren voor risico-inventarisatie en budget vrij te maken voor coronamaatregelen. Vanuit kwaliteit- en risicomanagement zijn interne processen geleid en later begeleid om te kunnen voldoen aan de richtlijnen, zodat de bibliotheken zo goed mogelijk konden blijven functioneren.

Kort voor de zomer is door de gemeente Rotterdam een herstart gemaakt voor de sloop en nieuwbouw van de locatie Ommoord. De financiële uitgangspunten zijn op dat moment gecontroleerd en - waar nodig - geactualiseerd. Ook de verbouwing van de Centrale Bibliotheek is bestuurlijk in een volgend stadium gekomen. Dit was het startsein om de eerste calculaties voor de toekomstige exploitatiebudgetten en benodigde financiering verder te verfijnen. Op basis van de beschikbare gegevens, is er samen met een externe specialist gestart met het opnieuw berekenen van alle bestaande en toekomstige huisvestingslasten. Dit geeft in het eerste kwartaal van 2021 inzicht in het meerjarenonderhoudsplan en de noodzakelijke vervangingsinvesteringen voor de komende 20 jaar, zodat de continuïteit van de bibliotheek kan worden gewaarborgd.

De operationele vertraging in de organisatieverandering heeft in de tweede helft van 2020 wel het probleem gecreëerd dat het geplande voorbereidingswerk voor de administratieve organisatie en

de budgetvorming niet kon worden gestart. Hier zijn ook verbeteropdrachten uit de accountantsadviezen onderdeel van, zoals het versterken van het inkoopproces binnen het financieel systeem, een specifieke projectenadministratie en beheer van subsidies. Veel van dit werk is doorgeschoven tot na de financiële afronding van 2020.

5.2 Marketing & Communicatie

De afdeling Marketing en Communicatie communiceert over de producten, diensten en activiteiten van Bibliotheek Rotterdam naar (potentiële) leden. In 2020 kwam de focus vooral te liggen op het informeren van leden, en waar nodig ook niet-leden, over de coronamaatregelen.

Coronawerkzaamheden

Vanaf maart 2020 lag de focus van team M&C vooral op het communiceren van de verschillende coronamaatregelen. Klanten en de pers werden geïnformeerd over de (gedeeltelijke) sluitingen, het brede online aanbod (van e-books tot activiteiten) werd actief gepromoot en aan het eind van het jaar werd ook de communicatie rondom de afhaalservice opgezet. Daarnaast is aan leden een compensatieregeling aangeboden voor de sluiting in begin 2020. Er maakten 692 leden gebruik van de regeling (2.8% respons), ter waarde van € 6.284.

Communicatie van activiteiten, producten en diensten

Ondanks de coronamaatregelen bleven de producten, diensten en activiteiten van de bibliotheek beschikbaar voor verschillende doelgroepen. In 2020 heeft team M&C gecommuniceerd over de online mogelijkheden van een bibliotheekabonnement zodat leden, ook tijdens de lockdown, alles uit hun abonnement konden halen. Naar de doelgroep jeugd is gecommuniceerd over de Nationale Voorleesdagen en de VakantieDoeKrant. Voor de

doelgroep jongeren werd er geëxperimenteerd met livestreams op social media. Deze livestreams verliepen goed en zorgden voor relatief veel interactie (likes, reacties, delen). Richting volwassenen werd vooral gecommuniceerd over online diensten van de bibliotheek en evenementen als de Boekenweek en Ontmoet Schrijvers Online. Ook werd de doelgroep voorgelicht over de donorregistratie.

Corporate communicatie

Op het gebied van corporate communicatie werd onder andere aandacht besteed aan het uitbreiden van de beeldbank. Hierbij werd rekening gehouden met de impact van de coronamaatregelen op het bezoek aan de bibliotheek (denk aan foto's met mondkapjes etc.). Ook werd er gewerkt aan de eindredactie en productie van het jaarverslag 2019 en het meerjarenbeleidsplan 2021-2024. Verder werden er kaders opgesteld en uitgebreid voor social media, video en webredactie. Voor social media is zelfs een nieuwe strategie geschreven. Op het gebied van marketing werd een loyaliteitscampagne gericht op het behoud van achttienjarigen voorbereid in samenwerking met ProBiblio. In 2020 heeft M&C ook gecommuniceerd over verschillende projecten zoals het netwerk Digitale Inclusie 55+, de opening van vestigingen Zuidplein en Lombardijen, de verbouwing en housewarming van de Centrale Bibliotheek, de organisatieontwikkeling en het IFLA-congres.

Onderzoek

Ook werden verschillende onderzoeken uitgevoerd. Zo werd de impact van de coronamaatregelen, de waardering van de online aanwezigheid van de bibliotheek en de klantbehoeften voor het project Digitale Inclusie 55+ onderzocht. Daarnaast werden er onderzoeken naar NPS, tevredenheid en de klantreis voorbereid, welke worden uitgesteld tot na de huidige lockdown. Doelgroepdenken, in de vorm van Mosaic, is in 2020 vast onderdeel geworden van de denkwijze en de deelmissies in de organisatie.

5.3 Collectie

In januari 2020 is het advies door de directie aangenomen dat voortvloeide uit het onderzoek 'Toekomstgerichtheid en doelmatigheid van de collectie'. Daarmee is een start gemaakt met de voorbereiding om circa 70 procent van de nieuwe boeken door een externe partner te laten collectioneren. De overige 30 procent zal Bibliotheek Rotterdam zelf collectioneren. Daarbij worden Rotterdammers actief betrokken via verschillende klankbordgroepen, communities en persoonlijk contact.

Aanwezig in de stad

De afgelopen jaren wisten Rotterdammers de bibliotheek beter te bereiken door het aanwezigheidsbeleid en de uitbreiding van het aantal vestigingen. Verschillende collectieplannen en -adviezen zijn opgesteld en de daarbij behorende collecties aangeschaft en verwerkt voor de nieuwe vestiging Zuidplein. In de Centrale Bibliotheek draait de Bieb to Go met alle nieuwe titels boven verwachting goed.

Om Rotterdammers te betrekken bij de collectie is er in 2020 ook gestart met een pilot op de jeugdafdeling in de Centrale Bibliotheek. Daar vinden bezoekers een verwijzing naar de aanschafsuggesties en kunnen zij direct doorgeven of zij iets missen in de collectie.

Erfgoedcollecties

Bibliotheek Rotterdam heeft belangrijke erfgoedcollecties in beheer. Deze bestaan uit bijzondere boeken van vóór 1901, geplaatst in speciale kluisen met een boekplanklengte van zo'n 1,2 kilometer. In de Erasmuszaal kunnen klanten deze boeken inzien. De populariteit van de erfgoedcollectie reikt tot ver buiten de grenzen. Er is een register gemaakt van de Erasmuscollectie (6.086 titels).

Vanwege corona is het merendeel van de bezoeken aan de Erasmuszaal in 2020 geannuleerd. Wel zijn er een aantal onderwijsgroepen ontvangen, zoals 18 groepen leerlingen vanuit het Erasmiaans Gymnasium, een groep basisschoolleerlingen vanuit het Wetenschapsknooppunt (excellentieprogramma), een groep studenten van Hogeschool Rotterdam en een groep studenten van de HKU. Daarnaast bezochten

ook verschillende professionals en wetenschappers de Erasmuszaal:

- Dick Couvée, als laureaat van de Lof der Zotteit-speld;
- Verschillende wetenschappers voor hun onderzoek;
- Individuele scholieren voor verdieping werkstuk;
- Spoken word-artiesten ter voorbereiding op jongerenworkshops;
- Creatief leider en directeur van Capella Brabant, ter voorbereiding op een muziektheatervoorstelling.

Digitaal

De Koninklijke Bibliotheek heeft de wettelijke taak een landelijk aanbod van digitale content in te kopen en beschikbaar te stellen aan de leden van openbare bibliotheken. Een belangrijk deel hiervan vormt de collectie e-books. Sinds 8 september is er een nieuwe app voor e-books en luisterboeken voor bibliotheekleden: de Online Bibliotheek. Tijdens de eerste lockdown in april werd een nieuwe online service gelanceerd door de KB: de Thuisbiebapp. Met deze app hebben zowel leden als niet-leden toegang tot 100 gratis e-books.

In juli werd gestart met een pilot met vier databanken van de leveranciers: BSL (Springer/Nature), EBSCO, GALE en PROQUEST. Deze databanken bevatten krantenarchieven, politieke archieven, literaire collecties, wetenschappelijke tijdschriften en Nederlandstalige vakbladen.

In november werd de Tijdschriftenbieb-app gelanceerd. In de app staan zestien tijdschriften, die app-gebruikers gratis kunnen lezen. Denk aan: Margriet, Vrij Nederland, Viva, Happinez, Yoga Magazine en Auto-Week. Van elk tijdschrift zijn de edities vanaf begin 2020 beschikbaar, altijd tot de voorlaatste editie.

Om de brug tussen online en offline content kleiner te maken, is een pilot gestart met een QR-code die op een fysiek boek wordt geplakt. Een boek dat in de Voorleeshoek (een plek waar je als lid van Bibliotheek Rotterdam digitaal voorleesfilmpjes van boeken kunt zien voor kinderen van 0-10 jaar) wordt gepromoot. Naar verwachting start deze pilot in 2021, de start is iets uitgesteld vanwege corona.

In september 2020 is Bibliotheek Rotterdam samen met Muziekweb gestart met een onderzoek naar de mogelijkheden om filmstreaming aan te bieden aan klanten. Dit wordt in 2021 verder ontwikkeld.

5.4 Klantencontactcentrum

Het Klantencontactcentrum (KCC) heeft in 2020 vooral gefocust op het aanpassen van de dienstverlening op de coronamaatregelen. Er werd veelal thuis gewerkt. Het KCC heeft een actieve bijdrage geleverd aan het inrichtingsplan van de deelmissie Informatiepunt & Sociale Netwerken. Ook zijn er programma's van eisen geschreven voor de telefonie in relatie tot tijd- en plaatsafhankelijk werken en de kennisbank. Het Klantencontactcentrum ziet een enorme groei in het gebruik van social media en de chat van de bibliotheek sinds maart 2020. Om het klantbereik te vergroten, is de Google Business Chat geïmplementeerd. Wanneer op Google wordt gezocht naar adresgegevens of openingstijden van een vestiging, komt daarbij de chatfunctie naar voren. Klanten kunnen dan zonder de website te bezoeken toch in contact komen met de bibliotheek. Bibliotheek Rotterdam is daarmee de eerste bibliotheek in Nederland die dit communicatiekanaal gebruikt.

5.5 Werving externe middelen

Werving van fondsen

In 2020 zijn, in samenwerking met Stichting de Schoolschrijver, fondsen gerealiseerd voor het project 'Schoolschrijver'. Tijdens dit project kregen leerlingen van drie Rotterdamse basisscholen lessen van een auteur. Door de coronacrisis werden deze lessen deels digitaal gegeven.

Werving van subsidies

In 2020 heeft de bibliotheek subsidies ontvangen van Stichting Lezen voor een aantal educatieve activiteiten onder de vlag van BoekStart, BoekStartcoach en voor projecten met het mbo. Bovendien werd van de gemeente Rotterdam subsidie ontvangen ter bevordering van inclusie van LHBT-ers via 'Rotterdam met LEF' en werd de subsidie voor de Kennisquiz gecontinueerd. Eveneens ontving de bibliotheek subsidie voor het stedelijke project Digitale Inclusie 55+. Dit project moet

leiden tot de realisatie van een fijnmazig netwerk en een hulpstructuur waarmee Rotterdamse ouderen in staat worden gesteld digitaal zelfstandiger te zijn. Via de regeling 'Tel mee met Taal' ontving de bibliotheek, in samenwerking met het CJG en de gemeente Rotterdam, subsidie voor het bevorderen van taalvaardigheid bij peuters. Daarnaast kreeg Bibliotheek Rotterdam een subsidie via de KB voor het faciliteren van belastingspreekuren en cursussen zoals Klik & Tik en Digisterker. Het door de Europese Commissie gesubsidieerde project 'Ouderen in de Wijk' liep ook in 2020 door. Vanuit de gebiedscommissie was er afgelopen jaar ook de subsidie voor servicepunt Kralingen-West, dat in 2018 al gerealiseerd werd in samenwerking met de Melanchtonschool. Alle gesubsidieerde activiteiten hadden in meer of mindere mate te lijden onder de opgelegde beperkingen vanwege de coronacrisis.

Inkomsten uit verhuur Bibliotheektheater, zalen en ticketverkoop

Het jaar 2020 begon met een volle verhuuragenda en een aantal vaste huurders, namelijk: de maandelijkse vergaderingen van Rijkswaterstaat, schrijfcursussen van de Schrijversacademie, lezingen van de Jonge Balie en hoorzittingen van de geschillencommissies bijzonder onderwijs. Daarnaast was er met de ondertekening van de participatieverklaringen een nieuwe opdracht van de gemeente Rotterdam. Na versoepelingen van de coronamaatregelen, is Bibliotheek Rotterdam weer begonnen met verhuren.

Ook heeft de bibliotheek, dankzij de investering in livestreamapparatuur, een start gemaakt met de verhuur van het Bibliotheektheater in combinatie met een livestream voor digitale conferenties. Zo heeft de bibliotheek een aantal livestreams gefaciliteerd, waaronder de jaarlijkse Regiodag Aanpak Seksueel Geweld van de gemeente Rotterdam, de jaarlijkse muziekavond van het Marnix Gymnasium, drie debatten van Kenniscentrum Cultuureducatie en een digitale conferentie van Hogeschool Rotterdam Kenniscentrum Taalontwikkeling. Ondanks de coronasituatie heeft de bibliotheek in het tweede deel van 2020 in kunnen spelen op de digitale mogelijkheden en het omzetverlies op die manier weten te beperken. In 2020 waren er in totaal 111 verhuringen, waarbij in totaal 143 zalen zijn verhuurd. De totale opbrengst uit deze bronnen was ruim € 95.000, inclusief catering.

5.6 ICT

Door de coronacrisis, was de afdeling ICT druk met het beschikbaar stellen van thuiswerkfunctionaliteiten en het begeleiden van medewerkers hierbij. Vanwege de verschillende lockdowns zijn aanpassingen in het BICAT-systeem uitgevoerd (inlevertermijn). De doorstroom van bezoekers met registratie heeft ICT middels een QR-code registratie verbeterd. Bovendien is de afhaalservice-applicatie gerealiseerd, waarmee de leden in bloktijden konden reserveren voor het afhalen van boeken. Ook bij de realisatie van de aanwezigheidsprojecten Zuidplein en Lombardijen was ICT betrokken. Verder is de publieksomgeving gemigreerd naar Windows-10 en is de tape-unit voor back-up van de data vervangen door modern system Extragrid. Ten behoeve van de afdeling Collectie heeft ICT een aanschafhulp-applicatie ontwikkeld. Verder is er een start gemaakt met het vervangen van alle TC's binnen de bibliotheek.

5.7 Facilitair Management

De bibliotheek heeft veel extra maatregelen moeten nemen om bezoekers veilig te kunnen blijven faciliteren. De afdeling Facilitair Management heeft de lockdown-periodes benut om extra onderhoud uit te voeren. Daarnaast zijn alle locaties voorzien van middelen om open te kunnen blijven en zijn looproutes en afscheidingsschermen geplaatst. Ook zijn, daar waar nodig, de klimaatvoorzieningen aangepast. Leveranciers zijn afwisselend op- en afgeschaald en ook met de onderhuurders is nauw contact onderhouden over het gebruik van de door hen gehuurde ruimte.

Het jaar is gestart met de laatste opleverwerkzaamheden in de nieuwe vestiging Nesseland, waar de afdeling een bijdrage heeft geleverd aan de verhuizing van De Kristal naar een zelfstandig winkelpand. De voormalige slager aan het Maltaplein is geheel verbouwd naar een eigentijdse bibliotheek. In augustus is de locatie in Lombardijen gesloten en opgeleverd aan de gemeente Rotterdam. De nieuwe locatie is gevonden in het Huis van de Wijk met welzijnsaanbieder Pito10 aan Menanderstraat 89-90 en begin 2021 geopend. Later in het jaar, in september, is de locatie in Theater Zuidplein in gebruik genomen.

Na jarenlange gesprekken met Atlas van Stolk, is er in 2020 groen licht gegeven voor de inhuizing van Atlas van Stolk in de Centrale Bibliotheek. In april 2021 zal Atlas van Stok een deel van de derde etage gebruiken, volledig in eigen huisstijl ingericht. Verder zijn er huurovereenkomsten met UWV en Techgrounds afgesloten en gaan zij in februari 2021 respectievelijk op de Centrale Bibliotheek en Charlois ruimte huren.

In Ommoord komt er langzaamaan meer duidelijkheid over de toekomst. De gemeente heeft besloten om de huidige locatie te slopen en elders in de buurt een nieuwe locatie te laten bouwen. In 2020 zijn er stappen gemaakt in het opstellen van de Business Case en het Programma van Eisen (PvE), welke in 2021 geactualiseerd worden.

Tot slot heeft de Gemeenteraad in 2020 akkoord gegeven op het beschikbaar stellen van het voorbereidingskrediet voor het project verbouwing Centrale locatie tot en met de voorlopige ontwerpfase. Er is (en wordt nog steeds) veel werk verricht voor het opstellen van onder andere selectiecriteria architect, samenwerkingsovereenkomst, PvE en andere formele stukken om de vernieuwing van de Centrale op een goede manier te starten.

Er hebben enkele grote aanbestedingen plaatsgevonden. Zo is de schoonmaak overgegaan naar een nieuwe partij. Eveneens is het beveiligingscontract aanbesteed. De gunning heeft plaatsgevonden en het nieuwe contract zal in 2021 ingaan. Dit geldt ook voor het kleine contract voor de koffie- en drankautomaten, dat in april 2021 door een nieuwe leverancier wordt gefaciliteerd. Bovendien zijn plannen goedgekeurd om de BHV-organisatie intern op orde te brengen. De trainingen hiervoor vinden in 2021 plaats.

6. Financiële gang van zaken in 2020

6.1 Uitvoering van het financiële beleid

De bibliotheek wil een verantwoord financieel beleid voeren. Ze wil de middelen optimaal inzetten ten behoeve van de kwaliteit van de bibliotheken en tegelijkertijd de risico's voldoende afdekken.

Belangrijke aandachtspunten in 2020 waren:

- Finaliseren van definitieve meerjarenbegroting voor de periode 2021-2024;
- Ondersteuning van het proces van de organisatieontwikkeling;
- Het in samenwerking met afdeling Facilitair Management up-to-date maken van het bestand met vervangingsinvesteringen, planmatig onderhoud, correctief onderhoud en regulier onderhoud. Dit gedreven door de grote verbouwing van de Centrale en de daarmee samenhangende financieringsvraag;
- Voorbereiden en implementeren van projectenadministratie;
- Omgaan met de gevolgen van corona op de verwachte resultaten.

Financiële positie

Momenteel is de financiële positie van de bibliotheek sterk te noemen. Maar, ondanks het vergrote belang van de reserve voor vervangingsinvesteringen in het kader van de gesprekken en besluitvorming rond vernieuwing van de Centrale Bibliotheek, hebben deze gesprekken nog niet op een voor de bibliotheek bevredigende manier kunnen plaatsvinden. Onvoldoende dotatie en mogelijkheden om deze reserve te vullen kunnen namelijk grote gevolgen hebben voor de bibliotheekorganisatie als geheel in de periode na oplevering van een eventueel nieuwe Centrale Bibliotheek. In 2020 zijn hierover constructieve gesprekken gevoerd met de gemeente. Helaas heeft dit er nog niet toe geleid dat er een voor de bibliotheek bevredigende en geruststellende uitkomst is.

Resultaat

In 2020 is er sprake van een positief exploitatieresultaat van € 930.281 (begroot € 9.912). In vergelijking met de realisatie 2019 (€ 662.252) valt op dat er vooral per saldo zowel lagere lasten waren dan vorig jaar (-/- € 156.562), als € 127.129 meer baten.

Voor de baten geldt dat er meer subsidies waren, voornamelijk ten gevolge van het accres op de exploitatiesubsidie dat deels teniet werd gedaan door lagere gebruikersinkomsten (betaalde abonnementen en boetegeld) en minder baten specifieke dienstverlening.

Aan de lastenkant wordt het genoemde verschil vooral bepaald door enerzijds hogere lonen en sociale lasten, alsmede hogere overige personeelslasten (cao-verhoging respectievelijk extra inzet uitzendkrachten voor beveiliging van locaties tijdens corona-openingsuren). Daartegenover stonden anderzijds lagere lasten voor collectie en media, specifieke kosten en overige lasten. Dit was het gevolg van de beperkte openingen, de behandel- en inwerktijden en het gegeven dat er minder boeken besteld konden worden door corona. De lagere specifieke kosten werden veroorzaakt doordat er substantieel minder activiteiten en evenementen werden georganiseerd. Bij de overige lasten speelde vorig jaar een vaststellingsovereenkomst mee. Die was er dit jaar niet.

6.2 Resultaat exclusief niet-terugkerende baten en lasten

In 2020 was er geen sprake van niet-terugkerende posten die de baten of de lasten materieel beïnvloedden. Daarom is dit jaar geen resultaatweergave op deze manier gemaakt.

6.3 Exploitatieresultaat

De bibliotheek heeft over het boekjaar 2020 een exploitatieresultaat behaald van € 930.281

(2019: € 662.252). Het resultaat is als volgt tot stand gekomen:

| | Realisatie 2020 | Begroting 2020 | Realisatie 2019 |
|------------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| BATEN | € | € | € |
| Subsidies | 20.363.710 | 20.288.699 | 19.995.380 |
| Gebruikersinkomsten | 1.016.998 | 1.165.000 | 1.171.645 |
| Specifieke dienstverlening | 842.938 | 999.744 | 956.197 |
| Evenementen/ activiteiten | 35.257 | 28.900 | 26.661 |
| Overige baten | 223.370 | 129.500 | 205.261 |
| | 22.482.273 | 22.611.843 | 22.355.144 |
| LASTEN | € | € | € |
| Lonen en sociale lasten | 10.849.670 | 11.276.584 | 10.652.848 |
| Overige personeelslasten | 1.438.631 | 1.063.048 | 1.211.073 |
| Afschrijvingen | 676.217 | 670.419 | 756.748 |
| Huisvestingslasten | 4.542.583 | 4.359.804 | 4.499.688 |
| Administratie- en beheerslasten | 309.839 | 413.166 | 333.152 |
| Bestuur en organisatie | 415.315 | 360.982 | 470.142 |
| Automatisering | 857.484 | 851.130 | 837.735 |
| Collectie en media | 1.696.922 | 1.951.969 | 1.879.091 |
| Specifieke kosten | 540.406 | 1.478.490 | 704.061 |
| Transport | 60.861 | 78.339 | 71.838 |
| Overige lasten | 126.039 | 83.500 | 254.153 |
| | 21.513.967 | 22.587.431 | 21.670.529 |
| | 968.306 | 24.412 | 684.615 |
| Financiële baten en lasten | -38.025 | -14.500 | -22.363 |
| | | | |
| TOTAAL EXPLOITATIERESULTAAT | 930.281 | 9.912 | 662.252 |

Algemeen

Het resultaat is in 2020 ruim € 268.000 hoger dan in 2019 en € 920.000 hoger dan begroot.

Zoals veel gememoreerd, was 2020 in alle opzichten een bijzonder jaar dat niet representatief is voor een normale exploitatie van de bibliotheek. Daar waar inkomsten en uitgaven gevoelig waren voor sluitingen en beperkingen, zien we dat terug.

In grote lijnen zijn er ten opzichte van de realisatie van 2019 zowel minder lasten, als meer baten geweest. Bij de baten was dit een combinatie van accres op de exploitatiesubsidie met daartegenover lagere gebruikersinkomsten en lagere opbrengsten uit specifieke dienstverlening. Bij de lasten betrof dit een combinatie van hogere lasten voor personeel en overige personeelslasten, waartegenover lagere lasten voor informatie en collectie en specifieke dienstverlening staan.

Ten opzichte van de begroting van 2019 zijn aan de batenkant de gebruikersinkomsten lager dan verwacht en bleven de inkomsten uit specifieke dienstverlening achter. Beide als gevolg van de sluitingen. Aan de lastenkant is met het oog op de organisatieontwikkeling erg voorzichtig omgegaan met invulling van vacante plekken en verdwenen er twee plekken van unit managers. Daartegenover stond wel extra inhuur van derden bij de overige personeelslasten. Ook waren er hogere huisvestingslasten als gevolg van alle extra middelen die nodig waren voor veilige en schone werkplekken en vanwege de inhaalslag van niet doorgevoerde cao-prijsstijgingen voor beveiliging in voorgaande jaren. Daartegenover staan lagere lasten voor collectie en media, omdat er gewoonweg niet zoveel besteld en verwerkt kon worden. Het echt grote verschil ontstond vooral bij de kosten voor specifieke dienstverlening, waar alle lasten voor het project Digitale inclusie 55+ begroot waren en er door de sluitingen van de bibliotheek veel uitgaven voor activiteiten en verhuringen niet gerealiseerd konden worden.

Per kostencategorie volgt verderop in de jaarrekening een uitgebreidere toelichting. Hier wordt volstaan met het benoemen van de kostencategorieën en het aanstippen van de uitgaven daarbinnen, die het verschil tussen realisatie en begroting respectievelijk tussen realisatie 2020 en realisatie 2019 bepalen.

Resultaat in vergelijking met begroting

Aan de batenkant werd -/- € 129.570 minder gerealiseerd dan begroot. De gebruikersinkomsten waren -/- € 148.002 minder dan begroot (wel uitschrijvingen, minder inschrijvingen dan normaal en minder boetegelden). De baten uit specifieke dienstverlening bleven -/- € 156.806 achter (minder zaalverhuur en bijbehorende opbrengsten dan begroot). Daartegenover staat een hogere exploitatiesubsidie (access), maar iets minder doelsubsidies dan begroot.

De lasten waren in totaal -/- € 1.073.464 lager dan begroot. Bij de bespreking van de jaarrekening wordt meer op individuele posten ingegaan. In grote lijnen wordt het verschil veroorzaakt door een te hoge begroting op specifieke dienstverlening

(-/- € 938.084). Daarnaast waren de personeelslas-

ten lager dan begroot door niet ingevulde vacatures (-/- € 426.914), wat gecompenseerd werd door overige personeelslasten (€ 375.583). Een deel van het laatste werd veroorzaakt door extra inhuur van beveiliging in verband met corona en het andere deel door invulling van vacante functies.

In vergelijking met 2019

Aan de batenkant is er een toename van € 127.129. Dit wordt voornamelijk veroorzaakt doordat er € 368.330 meer (doel)subsidies zijn ontvangen (vooral gemeentelijke subsidies). Daartegenover staan wel minder gebruikersinkomsten -/- € 154.647 als gevolg van uitschrijvingen door sluitingen, terwijl inschrijvingen lager dan gebruikelijk waren en boetegelden tijdens sluitingen werden stilgezet. Ook de baten uit specifieke dienstverlening daalden met -/- € 113.259 doordat er veel minder zaalverhuur kon plaatsvinden en de daarmee samenhangende baten (horeca) ook uitbleven.

Aan de lastenkant zien we ook een daling ten opzichte van 2019, namelijk een daling van -/- € 156.562. In grote lijnen zijn dit hogere lonen en sociale lasten als gevolg van de cao-verhoging (€ 196.822) en hogere overige personeelslasten met veel inhuur voor beveiliging (€ 227.558). Lagere afschrijvingslasten door een laag investeringsniveau

(-/- € 80.431) worden gecompenseerd door hogere huisvestingslasten (€ 42.895). Bij collectie en media werd -/- € 182.170 minder uitgegeven doordat er minder besteld en verwerkt kon worden uit praktische overwegingen. Bij de specifieke kosten werden de uitgaven voor activiteiten en evenementen minder dan voorgaande jaren gerealiseerd (-/- € 163.655) hetgeen gelijkelijk verdeeld is over onderzoeks- en marketingkosten, kosten catering en zaalverhuur en kosten voor activiteiten en evenementen.

Resultaat en bestemming van het exploitatieresultaat

Dit alles leidt ertoe dat het resultaat € 920.369 hoger uitkomt dan begroot. Het exploitatieresultaat voor 2020 bedraagt € 930.281. Het voorstel is om dit toe te voegen aan de bestemmingsreserve voor vervangingsinvesteringen.

6.4 Risicoparagraaf

De bibliotheek dient te beschikken over voldoende weerstandsvermogen om bij onverhoopte tegenvallers de daaruit voortkomende klappen te kunnen opvangen. Het gaat dan niet alleen om financiële risico's, maar ook om operationele, organisatorische en andere risico's.

Eens per kwartaal wordt een sessie georganiseerd volgens de methodiek van de Risk and Control Self Assessment (RCSA¹) om de reeds geïdentificeerde risico's na te lopen en mogelijk nieuwe risico's en benodigde mitigerende maatregelen te benoemen. Ook het benodigde weerstandsvermogen wordt hierbij herkend. De uitkomsten ervan worden in een vaste paragraaf van de kwartaalrapportages aan het college gerapporteerd.

Bij de verzelfstandiging in 2013 is een weerstandsvermogen van € 2,5 miljoen meegekregen. Eind 2020 is het benodigde weerstandsvermogen aan de hand van de laatste inschatting herkend. Het benodigde bruto weerstandsvermogen volgens de RCSA-methodiek komt uit op € 2,7 miljoen. Het netto benodigde weerstandsvermogen (het weerstandsvermogen na het nemen van mitigerende maatregelen) komt volgens dit model uit op € 1,8 miljoen.

Met een vermogenspositie van € 8,3 miljoen ultimo 2020 heeft de bibliotheek daarmee een marge van € 5,6 miljoen, hetgeen nodig is om tevens in de financieringsfunctie voor de vaste activa te voorzien.

Het management van de bibliotheek is zich ervan bewust dat zij een van de grootste gesubsidieerde instellingen van de gemeente Rotterdam leidt. Vanuit dat besef ontstaat een lage risicobereidheid: risico's voor bijvoorbeeld nieuwe vestigingsvormen worden alleen genomen als de gevolgen te overzien zijn. Daarbij hoort ook een besluitvormingsproces met concreet geformuleerde evaluatiemomenten en voldoende bewegingsvrijheid om zich op enig moment terug te kunnen trekken.

¹De gemeente Rotterdam hanteert het Rotterdamse Risico Cumulatiemodel.

Corona

In 2020 veranderde, net als voor veel andere organisaties, de wereld voor Bibliotheek Rotterdam ingrijpend door het uitbreken van de coronapandemie. Gezien de uitdagingen waarvoor de bibliotheek kwam te staan, kwam de focus en strategie van de organisatie sterk te liggen op de korte termijn, waardoor er minder aandacht bestond voor de mitigatie van reeds geïdentificeerde risico's.

Hoewel er vrees bestond dat de coronacrisis effect kon hebben op het personeel in termen van verhoogd ziekteverzuim door besmettingen, is de bibliotheek hier goeddeels van verschoond gebleven. Dit mede door een wekelijks overleg van een crisisteam, dat alle maatregelen besprak om niet alleen aan de overheidsvoorschriften te voldoen, maar tevens om het personeel zoveel mogelijk te ontzien.

Op verzoek van de gemeente Rotterdam en de Raad van Toezicht is in juni een scenario-analyse gemaakt, waarin de gevolgen van een voortdurende pandemie op de bibliotheek in kaart zijn gebracht. Hieruit kwam naar voren dat de bibliotheek – mits de vaste stroom van exploitatiesubsidie zou blijven - gezond door de crisis kon komen. Dit had te maken met lagere variabele kosten voor met name activiteiten en evenementen en een lichter dan verwachte erosie onder het aantal betalende leden. Tevens heeft de gemeente te kennen gegeven dat er in 2020 niet afgerekend zal worden op de prestatie-afspraken. Hierop heeft begin 2021, op verzoek van de gemeente, een herijking plaatsgevonden, rekening houdend met de voortdurende crisis.

6.5 Governance

De bibliotheek kent een toezichtstructuur die is ingericht volgens het Raad-van-Toezichtmodel. Daarbij ontwikkelt de directeur-bestuurder het beleid en brengt het ten uitvoer. Hij legt verantwoording af over het gevoerde beleid aan de Raad van Toezicht en wordt daarbij gesecondeerd door de business controller. De Raad van Toezicht informeert zich tevens over de gang van zaken binnen de bibliotheek door middel van periodiek overleg met de ondernemingsraad. Zij kan desgewenst de business controller rechtstreeks benaderen voor nadere toelichting. De Raad van Toezicht conformeert zich aan de Governance Code Cultuur.

De verhouding tussen de directeur-bestuurder en Raad van Toezicht wordt gekenmerkt door het constant zoeken en vinden van de juiste balans tussen een controlerende en preventief-actieve taakstelling door de Raad van Toezicht. In het functioneren van de Raad is zij zich bewust van de principes van good governance conform de governance code, waarvan in 2019 het nieuwe model van kracht werd. Zij stelt zich actief, doch terughoudend op. Bijvoorbeeld wanneer zij het bestuur bijstaat door het verwijzen van relevante contacten in de stad op het gebied van onderwijs, maar zich afzijdig houdt van verdere bemoeienis met de aard van de contacten of samenwerkingen die daaruit voortvloeien. De Raad van Toezicht bestond in 2020 uit zes leden, benoemd door B&W van de gemeente Rotterdam.

6.6 Begroting 2021

In juni 2020 is een meerjarenbegroting ingediend met voor 2021 een positief exploitatieresultaat van € 9.933. Hierop heeft begin februari 2021 een aanscherping plaatsgevonden op verzoek van de gemeente. Dit vanwege twee oorzaken: een aangevraagd bedrag voor het in stand houden van een bestaande locatie en het openen van een nieuwe 22e locatie werd niet toegekend. Tevens zijn er nog steeds de gevolgen van de aanhoudende pandemie, die zeker de eerste helft van het jaar nog grote invloed zal hebben. Dit is een aanscherping ten opzichte van de begroting die onderdeel was van de meerjarenbegroting. Belangrijke veranderingen ten opzichte van de begroting die in de meerjarenbegroting zijn opgenomen zijn:

- Accres op de exploitatiesubsidie;
- Afgenomen gebruikersinkomsten door teruggelopen aantal betalende leden en milder boetebeleid;
- Hogere personeelslasten als gevolg van cao-verbodingen en extra periodieken bovenop de voorziene periodieken. Tevens extra personeelslasten om de organisatie te ondersteunen tot de organisatieverandering in werking treedt;
- Meer overige personeelslasten door inhuur van derden als gevolg van corona.

De begroting ziet er als volgt uit:

| Staat van BATEN en LASTEN 2021 | |
|---------------------------------------|-------------------|
| | Begr. 2021 |
| BATEN | € |
| Subsidies | 20.733.990 |
| Gebruikersinkomsten | 1.016.000 |
| Specifieke dienstverlening | 732.000 |
| Evenementen/ activiteiten | 21.000 |
| Diverse baten | 90.000 |
| | 22.592.990 |
| LASTEN | € |
| Lonen en sociale lasten | 11.569.552 |
| Overige personeelslasten | 1.278.400 |
| Bestuur en organisatie | 387.994 |
| Huisvesting | 5.097.811 |
| Administratie | 345.272 |
| Transport | 84.500 |
| Automatisering | 1.122.859 |
| Collectie en media | 1.886.869 |
| Specifieke kosten | 708.800 |
| Overige kosten | 84.500 |
| | 22.566.557 |
| Financiële baten en lasten | -16.500 |
| TOTAAL | 9.933 |

De directie dankt de Raad van Toezicht, de Ondernemingsraad en alle medewerkers van de bibliotheek voor de geleverde inzet en prestaties in 2020.

De directie heeft er vertrouwen in dat de ingezette koers met voortvarendheid zal kunnen worden voortgezet.

Namens de Directie,

Dr. Theo C.M. Kemperman,
directeur bestuurder

“Bibliotheek Rotterdam is ingesprongen op de mogelijkheden die de landelijke richtlijnen bieden, met het oog op veiligheid en maximale dienstbaarheid.”



7. Jaarrekening 2020

Balans per 31 december 2020

| BALANS PER 31 DECEMBER 2020 (voor resultaatbestemming) | | |
|--|-------------------|-------------------|
| | 31-12-2020 | 31-12-2019 |
| ACTIVA | € | € |
| VASTE ACTIVA | € | € |
| Materiële vaste activa | | |
| Verbouwing | 1.764.695 | 1.784.493 |
| Inventaris en inrichting | 1.575.110 | 1.556.159 |
| ICT (hard- & software) | 623.325 | 618.366 |
| Overige activa in uitvoering | - | 117.597 |
| Collectie | pm | pm |
| | 3.963.130 | 4.076.615 |
| VLOTTENDE ACTIVA | € | € |
| Vorderingen | | |
| Debiteuren | 246.557 | 263.997 |
| Gemeente Rotterdam | 11.207 | 5.305 |
| Belastingen en pensioenen | 408.213 | 484.259 |
| Overige vorderingen en overlopende activa | 502.577 | 537.312 |
| | 1.168.554 | 1.290.873 |
| Liquide middelen | 8.792.603 | 6.999.229 |
| | 13.924.287 | 12.366.717 |

| BALANS PER 31 DECEMBER 2020 (voor resultaatbestemming) | | |
|---|-------------------|-------------------|
| | 31-12-2020 | 31-12-2019 |
| PASSIVA | € | € |
| Eigen vermogen | | |
| Algemene reserve | 5.134.736 | 5.134.736 |
| Onverdeeld resultaat | 930.281 | 662.252 |
| Bestemmingsreserve vervangingsinvesteringen | 2.234.175 | 1.571.923 |
| | 8.299.192 | 7.368.911 |
| Voorzieningen | | |
| Personeel | 148.933 | 156.690 |
| Groot onderhoud | 1.432.832 | 1.234.947 |
| | 1.581.765 | 1.391.637 |
| VLOTTENDE PASSIVA | € | € |
| Kortlopende schulden | | |
| Crediteuren | 396.029 | 467.882 |
| Gemeente Rotterdam | 624.894 | 241.338 |
| Belastingen en pensioenen | 662.361 | 695.734 |
| Overige schulden en overlopende passiva | 2.360.046 | 2.201.215 |
| | 4.043.330 | 3.606.169 |
| TOTAAL PASSIVA | 13.924.287 | 12.366.717 |

Staat van baten en lasten over 2020

| | Realisatie 2020 | Begroting 2020 | Realisatie 2019 |
|------------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| BATEN | € | € | € |
| Subsidies | 20.363.710 | 20.288.699 | 19.995.380 |
| Gebruikersinkomsten | 1.016.998 | 1.165.000 | 1.171.645 |
| Specifieke dienstverlening | 842.938 | 999.744 | 956.197 |
| Evenementen/ activiteiten | 35.257 | 28.900 | 26.661 |
| Overige baten | 223.370 | 129.500 | 205.261 |
| | 22.482.273 | 22.611.843 | 22.355.144 |
| LASTEN | € | € | € |
| Lonen en sociale lasten | 10.849.670 | 11.276.584 | 10.652.848 |
| Overige personeelslasten | 1.438.631 | 1.063.048 | 1.211.073 |
| Afschrijvingen | 676.217 | 670.419 | 756.748 |
| Huisvestingslasten | 4.542.583 | 4.359.804 | 4.499.688 |
| Administratie- en beheerslasten | 309.839 | 413.166 | 333.152 |
| Bestuur en organisatie | 415.315 | 360.982 | 470.142 |
| Automatisering | 857.484 | 851.130 | 837.735 |
| Collectie en media | 1.696.922 | 1.951.969 | 1.879.091 |
| Specifieke kosten | 540.406 | 1.478.490 | 704.061 |
| Transport | 60.861 | 78.339 | 71.838 |
| Overige lasten | 126.039 | 83.500 | 254.153 |
| | 21.513.967 | 22.587.431 | 21.670.529 |
| | | | |
| | 968.306 | 24.412 | 684.615 |
| | | | |
| Financiële baten en lasten | -38.025 | -14.500 | -22.363 |
| TOTAAL EXPLOITATIERESULTAAT | 930.281 | 9.912 | 662.252 |

Kasstroomoverzicht 2020

Het onderstaande kasstroomoverzicht is opgesteld volgens de indirecte methode. Hierbij wordt het van saldo baten en lasten als uitgangspunt genomen,

waarop vervolgens correcties worden aangebracht voor verschillen tussen de baten en ontvangsten en de lasten en uitgaven.

| | 2020 | | 2019 | |
|--|-----------|------------------|------------|-------------------|
| Kasstroom uit operationele activiteiten | € | | € | |
| Saldo van baten en lasten | 968.306 | | 684.615 | |
| Mutaties werkkapitaal | | | | |
| - Afschrijvingen | 676.217 | | 756.748 | |
| - Vorderingen | 122.319 | | -190.978 | |
| - Kortlopende schulden | 437.162 | | -139.752 | |
| Mutaties voorzieningen | 190.128 | | 35.316 | |
| | | 2.394.132 | | 1.145.949 |
| Ontvangen rentebaten | 2.705 | | 1.953 | |
| Betaalde bankkosten en rentelasten | -40.730 | | -24.316 | |
| | | -38.025 | | -22.363 |
| Kasstroom uit investeringsactiviteiten | € | | € | |
| (Des)investeringen materiële vaste activa | -680.330 | | -1.356.491 | |
| (Des)investeringen activa in uitvoering | 117.597 | | -117.597 | |
| | | -562.733 | | -1.474.088 |
| Kasstroom uit financieringen | - | | - | |
| | | 1.793.374 | | -350.502 |
| Beginstand liquide middelen | 6.999.229 | | 7.349.731 | |
| Mutatie liquide middelen | 1.793.374 | | -350.502 | |
| EINDSTAND LIQUIDE MIDDELEN | | 8.792.603 | | 6.999.229 |

Toelichting

De toename van bijna € 1,8 miljoen wordt voornamelijk veroorzaakt door een combinatie van het batig saldo van het boekjaar voor financieringslasten (€ 0,97 miljoen), een toename van de kortlopende schulden met € 0,44 miljoen (waarvan de subsidieverplichting aan Gemeente Rotterdam inzake het

project Digitale inclusie 55+ het grootst is), een afname van de vorderingen met € 0,12 miljoen en een toename van de voorzieningen (groot onderhoud) met € 0,19 miljoen. Investeringsactiviteiten waren tenslotte iets lager dan de afschrijvingen en verklaren nog eens € 0,1 miljoen.

Terugblik corona

Inleiding

Op 12 maart, na een persconferentie door het kabinet, sloot de bibliotheek om 20:00 haar fysieke deuren voor alle publiek en voor 99 procent van het personeel. Het begin van wat achteraf de eerste lockdown van 2020 zou worden met als doel de verspreiding van het coronavirus te beperken. In minder dan geen tijd wist de organisatie zich daarbij te richten naar de situatie van thuiswerken. In net zo weinig tijd werd alle focus gericht op het versterken van de alternatieve dienstverlening. Vanaf de sluiting was er dagelijks een breed samengestelde coronawerkgroep via Zoom actief om allerlei zaken rond de sluiting, het ontwikkelen van alternatieve (veelal digitale) diensten en een stapsgewijze heropening van de fysieke vestigingen voor te bereiden. Op gezette tijden informeerde de directeur de hele bibliotheekgemeenschap over de situatie, wijzigingen en achtergronden.

Besluitvorming en sluitingen

Bibliotheek Rotterdam heeft zich ingespannen om in te springen op elke mogelijkheid die de landelijke richtlijnen boden, met het oog op veiligheid voor de klant en medewerker en maximale dienstbaarheid aan de Rotterdammer. Leidend hierbij was de besluitvorming van het kabinet, de afstemming met de Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond, de richtlijnen van het RIVM en de branche-specifieke protocollen van de Vereniging Openbare Bibliotheken. Bij iedere verandering vond uiteraard ook steeds afstemming met de raad van toezicht, de ondernemingsraad en de Gemeente Rotterdam plaats. Gedurende het jaar werd de bibliotheek met meerdere sluitingen geconfronteerd. In de periode dat de bibliotheken wel geopend waren, waren die in niets te vergelijken met de reguliere openingen. Kort samengevat:

- **12 maart t/m 11 mei:** sluiting alle bibliotheekvestigingen;

- **12 mei t/m 3 november:** gefaseerde en gedeeltelijke heropening voor uitleenfunctie en studieplekken, met een variatie aan beperkende maatregelen en voorschriften voor individueel bezoek, groepen en de Bibliotheek op School en zaalverhuur;
- **4 november t/m 18 november:** sluiting alle bibliotheekvestigingen;
- **19 november t/m 14 december:** gefaseerde en gedeeltelijke heropening voor uitleenfunctie en studieplekken, met een variatie aan beperkende maatregelen en voorschriften voor individueel bezoek, groepen, de Bibliotheek op School en zaalverhuur;
- **15 december t/m einde jaar:** sluiting alle bibliotheekvestigingen;
- **18 december t/m einde jaar²** afhaalfunctie voor leden in 16 vestigingen.

Interne organisatie

De eerste landelijke lockdown heeft de bibliotheek lessen geleerd waar gedurende het jaar verder in is ontwikkeld. Niet alleen in inhoudelijk aanbod, maar ook voor facilitair management en ICT. Alle 21 locaties zijn ingericht op de anderhalve meter. Hierbij is nadrukkelijk aandacht besteed aan de luchtcirculatie/ventilatiesystemen en hygiëne-maatregelen. Alle locaties zijn getoetst op *signing*, inrichting en naleving van de gedragsvoorschriften. Aan de werkprocessen en mogelijkheden voor op- en afschaling van activiteiten werd richting gegeven via een eigen, interne corona-routekaart en de interne Corona Nieuwsflits. Warme, snelle en duidelijke communicatie naar medewerkers en de klant stonden hierbij centraal. Aan medewerkers werden extra online opleidingen geboden voor de eigen deskundigheidsbevordering.

² Bij het schrijven van dit jaarverslag in februari/maart 2021 waren de beperkingen nog steeds van kracht.

De ICT-processen zijn aangepast, het thuiswerken is op alle mogelijk manieren gefaciliteerd, medewerkers en vrijwilligers werden gecoached en doorlopend betrokken bij veranderingen, die door iedereen als ingrijpend en intensief werden ervaren.

Alternatieve dienstverlening

“Als het niet linksom kan, dan gaan we rechtsom.” Het was een bittere pil om niet op de ‘normale’ manier een bibliotheek te kunnen zijn. Daarom werd gezocht naar manieren om onze kernfuncties, in lijn met de Wet stelsel openbare bibliotheekvoorzieningen, op alternatieve manieren te kunnen vervullen voor zowel de zelfredzame als de minder zelfredzame Rotterdammer.

De bibliotheek was daarbij wat betreft de acuut noodzakelijke uitbreiding van het aanbod aan e-boeken en luisterboeken alsook de koppeling binnen de abonnementenstructuur afhankelijk van de Nationale Bibliotheek KB, die wettelijk de organisatie van e-boeken regelt. Vanaf april kon hier enigszins in worden voorzien.

Medio april waren er al alternatieve diensten ontwikkeld waarbij bijvoorbeeld medewerkers actief 67-plussers (waaronder ook deelnemers aan Ouderen in de Wijk) belden om een gesprek te voeren en te informeren of men wellicht een plezier gedaan werd met een paar boeken. Het voornaamste doel was het voorkomen van eenzaamheid.

Gedurende het jaar nam ook de online dienstverlening een enorme creatieve vlucht. Te denken valt aan de online culturele programmering (van bibliotheekcolleges tot pitch nights), online ontmoetingen, adviezen, afhandeling van klantvragen en e-content voor thuisonderwijs, maar ook online Taalcafés. Voor de programmering is geïnvesteerd in vaste streamingcamera's in het theater, waardoor zelfs onder lockdown-omstandigheden, met een minimum aantal aanwezigen, de programma's uitgezonden kunnen worden. Door al deze ervaringen kan gesteld worden dat zowel de klant als de organisatie een grote digitaliseringslag hebben doorgemaakt. Dit wordt gereflecteerd in de websitebezoeken, uitleencijfers van e-books en online deelnemersaantallen.

Ontwikkelingen door het jaar heen

Na de eerste landelijke lockdown konden na 11 mei, in overleg met de Veiligheidsraad Regio Rijnmond (VRR), stapsgewijs weer vestigingen worden geopend voor publiek. Hierbij waren de landelijke richtlijnen voor veiligheid en 1,5 meter afstand tot andere personen maatgevend voor de werk- en bezoekomgeving. Tot ver in juni waren, wat betreft de fysieke bibliotheek, uitsluitend de meest klassieke taken (boeken uitlenen/terugbrengen) voor het publiek beschikbaar. De levering van collecties aan het onderwijs is na een korte onderbreking zo snel mogelijk weer hervat. Vooral de Taalcafés konden snel omschakelen naar een online variant.

Gaandeweg het derde kwartaal werd het leven met corona ook een beetje het nieuwe normaal. Wat niet veranderde waren de basisomgangsregels (1,5 meter afstand tot anderen), handen wassen en wisselende beperkende maatregelen. Stapsgewijs werden steeds meer activiteiten georganiseerd waarbij in de meeste gevallen (groepen kinderen onder de 13 uitgesloten) maximaal 30 personen in een afgesloten ruimte aanwezig mochten zijn.

Per 1 juli eindigden de beperkende maatregelen voor 'registratie'; iedereen die binnenkwam moest voor die tijd een mandje dragen. Het aantal beschikbare mandjes bepaalde het maximum aantal bezoekers op enig moment. Op 1 juli eindigde ook de boekenquarantaineperiode. Tot die tijd moesten boeken een bepaalde periode (eerst 72 uur, later 36 uur) in quarantaine gehouden worden. Vanaf 1 juli was het ook weer mogelijk om te studeren binnen de bibliotheek.

Op 11 september volgden wederom beperkende maatregelen: scholen waren weer begonnen, Nederland was terug van vakantie en het aantal besmettingen liep weer langzaam op. Nieuwe informatie stelde het belang van goede ventilatie in binnenruimtes aan de orde. Vooral het bijmengen van voldoende verse lucht was een belangrijke nieuwe eis. Alle binnenruimtes van alle vestigingen werden onderzocht door een externe partij en waar nodig (vrijwel overal) werden installaties aangepast.

Het mandjessysteem als 'reservering' werd weer ingevoerd. Vanaf 22 september werden er structureel

veel meer beveiligers ingehuurd om op het na-
leven van de coronamaatregelen te handhaven.
Vanaf 29 september werden mondkapjes in de
bibliotheek verplicht gesteld voor personen die
rondliepen. Voor zittende mensen waren mondkapjes
niet verplicht, geheel conform de aanbevelingen
van het RIVM en de VRR. Tegelijkertijd werd
in overleg met de VRR het aantal studieplekken
drastisch verminderd, waarbij later ook in shifts
gestudeerd kon worden. Dit om zoveel mogelijk
studenten gelegenheid te bieden om te kunnen
studeren.

Vanaf eind september was het opnieuw verplicht
om geregistreerd te zijn voor het gebruik van studie-
en werkplekken. De vrees voor een nieuwe lockdown
werd met de dag groter. Met name in de maanden
augustus en september is ook intensief voorbereid op
nieuwe maatregelen. Daartoe werd een routekaart
opgesteld en werden draaiboeken uitgewerkt. Dit
alles op basis van de ervaring die de bibliotheek
heeft opgedaan tijdens de eerste lockdown van 2020.
Vanaf oktober was het al niet meer mogelijk voor
leesconsulenten om scholen fysiek te bezoeken. Dit
werd vervangen door advisering op afstand.

In november volgde een sluiting van alle publiek
toegankelijk gebouwen, waaronder bibliotheken,
voor een periode van twee weken.

Vanaf 15 december gingen de deuren voor de
derde keer dicht voor regulier bezoek. Wat wel
bleef toegestaan, was het bestellen van boeken
via e-mail en het op afspraak afhalen in de vestigingen.
Hiertoe werd vanaf 18 december gelegenheid
geboden in 16 van de 21 locaties.

Gevolgen voor bedrijfsresultaat

Tweemaal heeft de organisatie op verzoek van de
gemeente gereageerd met bijgestelde financiële
prognoses, waarin de effecten van corona zichtbaar
werden gemaakt. De bibliotheek kende een
stabiele exploitatiesubsidie en een relatief gering
effect op de rest van de baten. Tevens werden er
aanmerkelijk minder uitgaven voor activiteiten
gemaakt en konden er minder boeken worden
besteld en verwerkt. Hierdoor ontstond er voor de
bibliotheek geen situatie waarin aanspraak
hoefde te worden gemaakt op externe noodfondsen.

De situatie duurt in 2021 voort. Vooralsnog ziet
de bibliotheek een continuering van de situatie,
zoals deze eind 2020 is ingezet: minder activiteiten
en evenementen, waardoor op die gebieden vooral
minder uitgaven. Minder baten door beperkingen
op verhuringen en minder bezoekers die van
faciliteiten als kopiëren en toiletten gebruikmaken.
Wanneer bezoekersstromen weer op gang komen,
zullen er extra uitgaven nodig zijn op het gebied
van hygiëne, bewegwijzering en beveiliging.



Bibliotheek Rotterdam

Postbus 22140
3003 DC Rotterdam
010 281 61 00
bibliotheek.rotterdam.nl

