

Jaarverslag

2016

Stichting Bibliotheek Rotterdam

www.bibliotheek.rotterdam.nl

de Bibliotheek 
Rotterdam

Inhoudsopgave

Verslag directeur-bestuurder	4
Inleiding	6
1. Kernfuncties en programmering	8
1.1 Kennis en informatie	8
1.2 Lezen en literatuur	8
1.3 Ontwikkeling en educatie	9
1.4 Ontmoeting en debat	10
1.5 Kennis maken met kunst, cultuur en erfgoed	11
2. Aanwezigheidsbeleid	12
2.1 Terugblik	12
2.2 Gerealiseerde acties	12
3. Organisatie en medewerkers	14
4. Bedrijfsvoering	15
4.1 Finance & Control	15
4.2 Marketing & Communicatie	15
4.3 Klantencontactcentrum	17
4.4 Werving fondsen en subsidies	17
4.5 ICT	17
4.6 Facilitair Management	18
5. Financiële gang van zaken in 2016	19
5.1 Uitvoering van het financiële beleid	19
5.2 Exploitatieresultaat	20
5.3 Risicoparagraaf	22
5.4 Governance	22
5.5 Begroting 2017	23
Bijlagen overzicht financiën	24
BALANS PER 31 DECEMBER 2016	24
KASSTROOMOVERZICHT 2016	26

Verslag directeur-bestuurder

Stichting Bibliotheek Rotterdam (de bibliotheek) heeft in 2016 belangrijke stappen gezet naar een toekomst, waarin voortdurende aandacht is voor de veranderende waarden voor de Rotterdamse samenleving die de bibliotheek te vervullen heeft. Daarbij staat de vraag centraal hoe die toekomst met de beschikbare middelen maximaal kan worden bereikt en/of vastgehouden.

Een van de ankerpunten daarbij is het gemeentelijk vestigingsbeleid van de bibliotheek dat op 7 april 2016 door de gemeenteraad van Rotterdam terug overgedragen is aan de in 2013 verzelfstandigde bibliotheek. In 2010 werd nog voor de periode 2011-2020 beleid vastgesteld in een situatie, waarin de bibliotheek onderdeel was van de gemeente. Vanaf 2016 bepaalt de bibliotheek zelf waar, voor wie en hoe zij zich in de stad manifesteert. Daarbij toetst de gemeente alleen nog op ruim geformuleerde uitgangspunten, die aansluiten bij het gemeentebestuur dat is vastgelegd in het coalitieakkoord. De bibliotheek spreekt sindsdien van aanwezigheidsbeleid in plaats van vestigingsbeleid en heeft de kaders voor de komende jaren vastgelegd in het Meerjarenbeleidsplan 2017-2020.

Een belangrijk uitgangspunt van het nieuwe aanwezigheidsbeleid is, om met bestaande middelen op meer locaties en -zo mogelijk- dieper in de wijken diensten aan te kunnen bieden. Diensten die ter plaatse optimale toegevoegde waarde bieden. Het hiertoe noodzakelijke flexibel aangeboden maatwerk kon alleen worden gefinancierd, indien de gemeente de bibliotheek niet langer zou houden aan eerder gedane, zeer kostbare toezeggingen rond het Kunstenpand als onderdeel van het project Hart van Zuid op het Zuidplein. De gemeente ging mee in een enorme reductie van de bibliotheekambities in dit pand en kon bovendien voorkomen dat de kosten hiervoor door de bibliotheek moesten worden opgebracht.

In het verslagjaar diende eveneens een Meerjarenbeleidsplan met –begroting te worden ingediend voor de cultuurplanperiode 2017-2020. Ter voorbereiding hierop heeft de organisatie een visiedocument ontwikkeld, inhoudelijk opgebouwd langs de wettelijke themagebieden zoals vastgelegd in de Wet stelsel openbare bibliotheekvoorzieningen (Wsob) van 2015, te weten: Kennis en informatie, Lezen en literatuur, Ontwikkeling en educatie, Ontmoeting en debat, en Kunst en cultuur. Vanuit de stad Rotterdam biedt daarnaast het gemeentelijke programma Kendoe duidelijke uitgangspunten en raakvlakken voor het geformuleerde beleid van de bibliotheek.

Het Meerjarenbeleidsplan 2017-2020 werd in november 2016 door de gemeenteraad vastgesteld, als onderdeel van het gemeentelijk cultuurbeleid. Het programma voor de komende jaren kent drie pijlers: 1) Kernfuncties en programmering, 2) Aanwezigheidsbeleid, incl. de herinrichting van de Centrale Bibliotheek en 3) Bibliotheek Digitaal. Leidraad voor dit programma is de missie: “Bibliotheek Rotterdam biedt alle Rotterdammers toegang tot kennis, informatie, taal en cultuur via diverse media. Het is een uitnodigende ontmoetingsplek, zowel fysiek als online, waar Rotterdammers graag vertoeven. In Bibliotheek Rotterdam verkrijgen zij kennis, ontwikkelen zij vaardigheden en beleven zij plezier. Hiermee kunnen zij bewust, kritisch en actief deelnemen aan de Rotterdamse samenleving.”

Sinds de huidige directie en het managementteam in het voorjaar van 2015 van start zijn gegaan, is er veel gepland en in beleid vastgelegd. Dit ging gepaard met grote inspanningen van alle onderdelen van de organisatie, omdat de bibliotheek gelooft in ‘bottom up’-beleid in plaats van ‘top down’. Nadat deze tour de force was afgerond in het najaar van 2016, stortte de gehele organisatie zich vol overgave op de uitvoering van de beschreven plannen.

Hoogtepunt van het jaar voor velen was de opening van de Erasmus Experience, een project dat voor de realisatie vrijwel alle afdelingen nodig had. Met de publieke ontsluiting van de fenomenale en wereldberoemde Rotterdamse erfgoedcollectie, waarin de grootste verzameling Erasmiana ter wereld, is een nieuwe manier gevonden voor het omgaan met wetenschappelijke en museale collecties in de publieke ruimte van een openbare bibliotheek. Niet als een museumpresentatie, maar als een persoonlijk ontmoeting met het nog steeds zeer actuele gedachtegoed van Erasmus. Op 27 september opende Koning Willem Alexander onder grote belangstelling van vertegenwoordigers van alle overheden, collega-instellingen, Rotterdamse onderwijs- en cultuurinstellingen, bedrijfsleven en algemeen publiek, de permanente, laagdrempelige maar inhoudelijk heel sterke Experience, die bovendien gratis toegankelijk is. Vanuit de uitdaging ‘Erasmus houdt je scherp’ kan iedereen hier op eigen niveau en op eigen tempo Erasmus ontmoeten door over duidelijke stellingen met hem te ‘chatten’.

Een ander hoogtepunt dat hier graag genoemd wordt, en dat symptomatisch is voor het gewijzigde beeld dat de bibliotheek in stad en land inmiddels oproept, is de letterlijke vernoeming van Bibliotheek Rotterdam en de Erasmus Experience in de Kersttoespraak van de Koning, als opmaat van een betoog waarin Erasmus’ overtuigingen een voorbeeld voor ons kunnen zijn. Voor zover bekend is dit de eerste keer dat een bibliotheek genoemd wordt in een koninklijke Kersttoespraak.

Naast de zaken die in deze bijdrage worden benoemd, is er in 2016 nog veel meer gebeurd dat geleid heeft tot vele wapenfeiten en inhoudelijke hoogtepunten. In het vervolg van dit jaarverslag worden de ontwikkelingen in 2016 binnen de diverse beleidsterreinen en de organisatie kort toegelicht.

In deze inleiding toch nog een woord over het financiële resultaat. Dat er niet met een voorspeld tekort maar met een bescheiden overschot wordt afgesloten, is niet zozeer het gebrek aan ambitie, daadkracht of het gevoel van overdreven voorzichtigheid, maar laat zich veel beter verklaren als het gevolg van een organisatie in ontwikkeling. Wie de verslagen van de voorgaande jaren erop naslaat, zal weten dat de organisatie van heel ver komt. Ondanks de successen die zeker al gevierd mogen worden, blijft voortdurende aandacht nodig voor het op orde brengen van de nog niet altijd stabiele basis van de bibliotheek. Het zal nog wel enkele jaren duren voordat we op alle fronten zo goed zijn ingeregeld dat plannen en begrotingen binnen een bepaalde bandbreedte anderhalf jaar later leiden tot de daarin voorspelde resultaten. Ook dat houdt de organisatie scherp.

De bibliotheek is een actieve en alerte organisatie met een steeds groter wordend draagvlak bij de Rotterdammers. En daar doet ze het voor, zoveel mogelijk Rotterdammers gebruik laten maken van de vele diensten van de bibliotheek in al haar fysieke en digitale verschijningsvormen in de stad: Rotterdammers blij maken.

dr. Theo C.M. Kemperman
directeur-bestuurder

Inleiding

Zoals eerder in de bijdragen van de directeur-bestuurder en de Raad van Toezicht gememoreerd is er in het verslagjaar veel gerealiseerd op het gebied van het verkrijgen van kaders voor de toekomst vanuit de belangrijkste subsidiënt, op het gebied van het maken van plannen voor de komende beleidsperiode en het maken van een stevig begin met de uitvoering van een nieuw beleid met nieuw elan.

Daarbij zijn voor de bibliotheek de wettelijke functies zoals deze zijn voorgeschreven vanuit de Wsob (1) en het aanwezigheidsbeleid (2) in hoge mate richtinggevend. De onder die wettelijke functies en het aanwezigheidsbeleid geformuleerde plannen kunnen alleen worden gerealiseerd, indien deze worden geschraagd vanuit een degelijke structuur voor de medewerkers (3) en ondersteunende afdelingen die zorgen dat de bedrijfsvoering (4) vanuit een solide basis plaatsvindt.

In onderstaande paragrafen wordt teruggekeken naar hetgeen op al deze terreinen in 2016 werd gerealiseerd. Het jaarverslag sluit in een vijfde paragraaf af met een bespreking van de financiële gang van zaken, een risicoparagraaf en een beschrijving van de governance voor de bibliotheek.

1 op de 3
Rotterdamers
bezoekt de
bibliotheek

Stijging
aantal
uitleningen

1,1 miljoen
website-
bezoeken

Nieuw
Talk-
Theater

7.000
deelnemers
Taalcafé

1.000
keer
schaakmat

200
vrijwilligers

1. Kernfuncties en programmering

Openbare bibliotheken leveren een publiek goed en vervullen daarmee een maatschappelijke opdracht, per 1 januari 2015 verankerd in de Wsob waarin de vijf kernfuncties Kennis en informatie, Ontwikkeling en educatie, Lezen en literatuur, Ontmoeting en debat en Kennismaken met kunst en cultuur worden beschreven.

De bibliotheek geeft voor een belangrijk deel invulling aan deze themagebieden in de vorm van culturele, maatschappelijke en educatieve programmering. Over de programmering met een cultureel karakter rapporteert de bibliotheek aan de gemeente. In 2016 vonden er 549 culturele activiteiten plaats met een bezoekersaantal van 39.020. Deze aantallen zijn exclusief de bezoekers van de Erasmus Experience en die van maatschappelijke en educatieve activiteiten en de vele voorleesactiviteiten. Deze gegevens werden apart geregistreerd en zijn terug te lezen in de jaarrekening.

In dit hoofdstuk wordt op hoofdlijnen verslag gedaan van de ondernomen activiteiten voor elk van de vijf wettelijke kernfuncties.

1.1 KENNIS EN INFORMATIE

De bibliotheek is hét kennis- en informatiecentrum van Rotterdam. Bibliotheekmedewerkers, maar ook onderwijs- en themaspecialisten zorgen ervoor dat deze kennis en informatie toegankelijk, actueel en van goede kwaliteit is. In 2016 gebeurde dit onder andere met de volgende activiteiten en resultaten.

Met in totaal 700.000 fysieke en digitale materialen (boeken, cd's, films, educatieve software, bladmuziek, e.d.) maakte de bibliotheek een brede, diepe en relevante collectie publiek toegankelijk. In 2016 registreerde ze bijna 2,3 miljoen uitleningen en verlengingen van fysieke materialen. In 2016 besteedde de bibliotheek extra aandacht aan de mogelijkheden

van het lezen en lenen van e-books. Dit resulteerde in een stijging van 80% van het aantal actieve e-books lezers. Landelijk steeg dit aantal met 50%.

De website – de digitale bibliotheekvestiging – is een belangrijke informatiebron en plek voor het uitwisselen van kennis en informatie en realiseerde in 2016 1,1 miljoen bezoeken. In de module Mijn menu zijn ruim 872.000 handelingen geregistreerd. Elke zaterdag werd op Radio Rijnmond live het programma Vraag het de Bieb gepresenteerd waarin luisteraars via telefoon, e-mail of social media vragen stelden die door bibliotheekmedewerkers werden opgezocht en beantwoord. Via Rotunda's en de Verhalentafel maakte de bibliotheek wekelijks actuele informatie en kennis laagdrempelig beschikbaar.

1.2 LEZEN EN LITERATUUR

Voor het vervullen van de kernfunctie Lezen en literatuur is het hebben en beheren van een brede, diepe en relevante collectie van essentieel belang. Voor een zo efficiënt en effectief mogelijk gebruik en beheer van de collectie heeft de bibliotheek in 2016 onder meer de volgende activiteiten ondernomen.

Afgeleid van het meerjarenbeleidsplan 2017-2020 stelde de afdeling Informatie & Collectie een Collectieplan Erfgoedcollecties op dat vastgesteld is door het MT. Ook is een concept Collectiebeleidsplan opgesteld dat in het eerste kwartaal van 2017 ter vaststelling wordt voorgelegd aan het MT. In het kader van het aanwezigheidsbeleid zijn collectieplannen en adviezen opgesteld en daarbij behorende collecties aangeschaft en verwerkt voor de Stripbibliotheek en de bibliotheken Delfshaven, Het Lage Land, Slinge en Ommoord.

Om de collectie actuele titels sneller te kunnen aanbieden startte de bibliotheek begin 2016 een samenwerking met Medio Europe. Hierdoor kunnen nog niet verschenen boeken direct na de

verschijningsdatum snel geleverd worden. Ook het verwerkingsniveau van de boeken, de bindwijze, draagt bij aan de snelle levering. Voor efficiënt beheer van de collectie is gestart met het gebruik van de module Rationeel Collectie Beheer (RCB) waarin in 2016 de collectie- en budgetgegevens zijn ingevoerd. In 2017 wordt een oriëntatie uitgevoerd, waarna wordt bepaald of het wenselijk is om te werken met de module Bibliotheek Collectie Beheer (BCB).

In februari werd PressReader geïntroduceerd, een applicatie die leden toegang geeft tot ruim 5.000 kranten en tijdschriften in 60 talen. PressReader is te vinden op de nieuwspc's in de Centrale Bibliotheek en op minimaal één publiekspc in de grotere vestigingen. Met de app voor smartphone of tablet kunnen publicaties van PressReader later thuis of onderweg gelezen worden. In 2016 werden via PressReader zo'n 83.000 artikelen geraadpleegd. Verder introduceerde de bibliotheek een internationale wisselcollectie met de categorieën Italiaans en Spaans en zijn twaalf boekenmarkten georganiseerd.

Ook heeft de bibliotheek in 2016 de administratie van het product Schoolwise terug in huis gehaald. Hiermee is de bibliotheekopstelling van de collectie bij Probiblio nu een logistieke opstelling in het Warehouse van de bibliotheek. De 150.000 boeken zijn ingevoerd in het bibliotheekstelsel BicatWise en gedeeltelijk gesaneerd. Voltooiing van deze sanering vindt plaats in 2017.

VOORUITBLIK 2017:

Aandachtspunten op het gebied van collectie, lezen en literatuur in 2017 zijn het opstellen van collectieplannen en -adviezen voor de servicepunten, vestigingen en de Centrale Bibliotheek in lijn met het aanwezigheidsbeleid, de oriëntatie en besluitvorming op de invoering van het BCB en het optimaliseren van de onderwijsfaciliteiten in het Warehouse in samenwerking met het Albeda College. Tevens is er aandacht voor wissel- en thema-collecties vanuit het Warehouse en voor de erfgoedcollectie tot 1901.

1.3 ONTWIKKELING EN EDUCATIE

De activiteiten op het gebied van Ontwikkeling en educatie vinden voor een belangrijk deel plaats binnen de Rotterdamse basisscholen met het programma de Bibliotheek op school (dBos). Deze dienstverlening is in 2016 verder uitgebouwd richting voorschoolse instellingen. Daarnaast is focus gelegd op het ontwikkelen van producten en diensten in de bibliotheekvestigingen, gericht op basisvaardigheden. De belangrijkste activiteiten en resultaten worden hierna opgesomd.

Versterken expertise. De afdeling Educatie is in 2016 uitgebreid met specialisten op het gebied van digitale ontwikkeling en basisvaardigheden. Ook werden het subteam accountmanagement en het subteam mediacoaches aan het team toegevoegd. Een teamleider uitvoering Educatie is aangesteld om zorg te dragen voor de kwalitatieve doorgroei van de dienstverlening.

Speciaal onderwijs. Er is een nieuw educatief programma ontwikkeld voor het Speciaal Onderwijs. In 2017 wordt samenwerking gezocht met een uitgever om de realisatie van het programma vorm te geven.

Boekstart voor baby's. Het aantal nieuwe babyleden heeft in 2016 opnieuw een stijging laten zien. De stijging komt mede dankzij de samenwerking met de gemeente binnen het programma Stevige Start, waardoor steeds meer instanties aandacht besteden aan het belang van lezen.

Programma Voorschools. De twee nieuw ontwikkelde pilots voor voorschoolse instellingen zijn uitgevoerd en geëvalueerd en de ontwikkelde activiteiten zijn aan het programma Voorschools toegevoegd. Daarnaast is de pilot 'Boekstart in de kinderopvang' geëvalueerd en wordt in 2017 opnieuw een aanvraag gedaan bij de stichting Kunst van Lezen om dit programma bij een aantal nieuwe kinderopvanglocaties te kunnen aanbieden. De doorontwikkeling vindt plaats in 2017.

Taalcafés en Taalinformatiepunt. Op verzoek van de gemeente Rotterdam lag de focus in 2016 op het verhogen van het aantal taalcafés. Eind 2016 is deze formule op tien locaties gerealiseerd. In 2016 was het aantal deelnemers aan een taalcafé bijna vijf maal zo hoog als in 2015. De taalcafés worden grotendeels uitgevoerd dankzij de inzet van vrijwilligers, in 2016 waren dat er 49.

Groei dBos basisonderwijs. In het schooljaar 2016/2017 nemen 121 scholen het programma dBos af, dit zijn 112 bestaande relaties en negen nieuwe. Het aantal leerlingen dat met het programma wordt bereikt, is licht gestegen ten opzichte van schooljaar 2015/2016. Bijzonder is de start in 2016 van dBos op de AZC school, die onderwijs verzorgt voor jonge vluchtelingen.

Onderzoek dBos. Jaarlijks wordt het programma dBos onderzocht. Bijna 80 procent van de deelnemende scholen geeft aan tevreden te zijn over het geboden programma. Een groot aantal scholen geeft aan de landelijke dBos-monitor als meetinstrument niet werkbaar te vinden, waardoor de interesse terugloopt. In 2017 wordt daarom een Rotterdamse monitor ontwikkeld.

Ontwikkelen programma VO. De ontwikkeling van een aantrekkelijk programma voor het Voortgezet Onderwijs is gestart in 2016. De ambitie is om bij de start van schooljaar 2017/2018 een aanbod gereed te hebben.

Het jaarplan 2016 omvatte ook de ontwikkeling en realisatie van een Makerspace in de Centrale Bibliotheek en een mobiele variant voor de vestigingen. De ontwikkeling hiervan bleek meer tijd te vragen dan oorspronkelijk verwacht. Wel is een projectplan opgesteld en is een subsidieaanvraag bij Citylab 010 gehonoreerd. Realisatie wordt verwacht in de eerste helft van 2017.

VOORUITBLIK 2017:

Op het gebied van educatie ligt de focus voor 2017 op het realiseren van activiteiten uit het beleidsplan Basisvaardigheden 18+ en het beleidsplan Digitale ontwikkeling. Slim samenwerken met collega's van de andere afdelingen, met partners en het aanboren van subsidiegelden en andere financiële mogelijkheden zijn daarbij belangrijke aandachtspunten. Een voorbeeld hiervan is de realisatie van de Makerspace.

1.4 ONTMOETING EN DEBAT

Jongeren vormen een van de drie focusgroepen voor de bibliotheek. In 2016 is vanuit de succesvolle Jongerenvloer in de Centrale Bibliotheek de programmering gericht op ontspanning, ontmoeting, leren en werken versterkt. De vele activiteiten, waaronder de Jongerenmaand, Careerfest, Travelfest, Vrijdagmiddag Couscous en gamingmiddagen mochten zich verheugen op een hoge opkomst. Op de Jongerenvloer is gestart met het invullen van een loketfunctie met diverse partners, waaronder het Leer-werkloket. Ook in een aantal vestigingen is gestart met programmering gericht op jongeren. In het oog springend was bijvoorbeeld de samenwerking van de bibliotheek in IJsselmonde met Theater Islemunda op het gebied van spoken word. De bibliotheekvestigingen ontwikkelen zich zo tot een aangename ontmoetingsplek voor plezier en ontwikkeling voor Rotterdamse jongeren, een doelgroep die normaliter moeilijk te bereiken is door culturele en maatschappelijke instellingen.

De bibliotheek is er voor alle Rotterdammers, dus ook voor nieuwe stadsbewoners die gevlucht zijn uit hun eigen land. In 2016 zijn diverse activiteiten ondernomen gericht op vluchtelingen in Rotterdam waaronder het aanbieden van een specifieke collectie en het uitvoeren van het programma dBos voor kinderen uit het asielzoekerscentrum. In 2016 is uitvoering gegeven aan de business case Zaalverhuur, die in 2015 is vastgesteld. In 2016 steeg het aantal verhuringen tot zo'n 200. Eigen onderzoek onder huurders toont aan dat zij tevreden tot zeer tevreden zijn over de dienstverlening en de faciliteiten.

VOORUITBLIK 2017:

In 2017 ligt de focus op het versterken van het aanbod en de ontmoetingsplek voor jongeren, in samenwerking met partners als de gemeente Rotterdam. Verder wordt een business case opgeleverd voor de toekomstige invulling van het Bibliotheektheater. De programmering op en rond de Erasmus Experience en het educatieve programma krijgen een belangrijke plek in de promotie.

1.5 KENNIS MAKEN MET KUNST, CULTUUR EN ERFGOED

Zoals eerder genoemd verzorgde de bibliotheek in 2016 culturele, maatschappelijke en educatieve programmering. In deze paragraaf volgt een beschrijving van de geprogrammeerde activiteiten met een cultureel karakter.

Eigen onderzoek toont aan dat 49% van de bezoekers de culturele activiteiten met een 'goed' waarderen, 39% zelfs met een 'zeer goed'. De best bezochte culturele evenementen waren de zomerexpo Feestmaal voor de Koning, het Kinderboekenweekfeest, het Lezersfeest en het jongerenfestival Travelfest. Ook in het Bibliotheektheater vond een aantal goedlopende activiteiten plaats: de bibliotheekcolleges met Rotterdamse thema's zoals archeologie en wederopbouw, schoolvoorstellingen, grote namen als Javier Guzman en Charles Groenhuijsen en het nieuwe concept Talk-Theater.

Een van de onbetwiste hoogtepunten van het jaar vormde de opening van de Erasmus Experience door Zijne Majesteit de koning in september 2016. Collega's van diverse afdelingen hebben hard toegewerkt naar de realisatie van deze experience, een concept van collectie, fysieke en digitale content en educatie, dat met recht vernieuwend genoemd mag worden in de bibliotheekbranche. De reacties op de Erasmus Experience waren veelal lovend. Sinds de opening hebben veel bezoekers kennisgemaakt met het gedachtegoed van Erasmus. Er is een educatief programma ontwikkeld voor scholieren in de leeftijd

van 10-15 jaar dat in 2017 actief wordt aangeboden aan scholen.

In 2016 nam de bibliotheek deel aan het Rotterdamse event de Dakendagen en aan de manifestatie Rotterdam viert de stad met de tentoonstelling De wederopbouw van mijn leven. Voor deze tentoonstelling is intensief samengewerkt met diverse culturele en maatschappelijke partners zoals Ongekend Bijzonder, Museum Rotterdam, Rotterdam Festivals en het Stadsarchief.

VOORUITBLIK 2017:

In 2017 wordt de ingeslagen weg voortgezet zoals vastgelegd in het Kader Programmering: het realiseren van een aantrekkelijk aanbod van evenementen voor brede (Rotterdamse) doelgroepen met een zo hoog mogelijk bereik. Daarbij wordt de samenwerking tussen de afdeling Evenementen & Verhuur, de afdeling Educatie en de afdelingen uit de districten verder geïntensiveerd om synergievoordelen te realiseren.

2. Aanwezigheidsbeleid

2.1 TERUGBLIK

Zoals eerder genoemd werd in april 2016 het nieuwe aanwezigheidsbeleid door de gemeenteraad goedgekeurd. Dit beleid gaat in plaats van inkrimping van het aantal bibliotheken tot zes in 2020, uit van een sterke uitbreiding van de aanwezigheid van de bibliotheek in de stad. Strategische uitgangspunten hierbij zijn: toegankelijkheid en bereikbaarheid, maatwerk – ofwel differentiatie naar behoeften in de wijk, flexibiliteit en ondernemerschap en innovatie. In het najaar van 2016 is een nieuw Meerjarenbeleidsplan ingediend dat de uitbreiding naar 20 tot 24 locaties in 2020 mogelijk maakt met dezelfde beschikbare middelen als in het oorspronkelijke plan. Componenten van dit nieuwe plan zijn in de loop van 2016 in de vorm van pilots uitgewerkt en geïmplementeerd. Daarnaast opende het nieuwe servicepunt: de Stripbibliotheek, werd Bibliotheek Delfshaven gerestyled en is hard gewerkt aan de voorbereidingen van de nieuwe servicepunten in Het Lage Land, het Centraal Station en Slinge.

2.2 GEREALISEERDE ACTIES

Rotterdam West en Centrum

In de vernieuwde vestiging in Hoek van Holland, die eind 2015 werd geopend, zijn diverse pilots succesvol uitgevoerd. Een van deze pilots behelsde het nieuwe vrijwilligersbeleid (zoals goedgekeurd in juli 2016) waarbij een vaste medewerker en een vrijwilliger samenwerken om bezoekers te ontvangen en wegwijs te maken. Daarnaast startte in juli een pilot met onbemande openingsuren oftewel self-service uren. Op deze manier kon het aantal openingsuren in Hoek van Holland stijgen van 17 uur naar 66 uur per week, terwijl de personeelskosten daalden. De ruime openingstijden zorgden in 2016 samen met de verbeterde locatie en de georganiseerde activiteiten voor een stijging van het aantal bezoeken met 70% én een hoge klantwaardering.

In de zomer van 2016 werd, tevens in de vorm van een pilot, een nieuwe servicepunt, gericht op stripliefhebbers, geopend in het Strips! Museum. Een externe museale partner verzorgde de huisvesting en het toezicht en de bibliotheek de collectie, systemen, inrichting en een beperkt aantal personeelsuren.

2016 was ook het jaar waarin Bibliotheek Delfshaven werd gerestyled en heringericht. De vestiging is, mede vanwege de samenwerking met het Huis van de Wijk, nóg meer gericht op de wijk: er is meer ruimte voor ontmoeting, studeren, werken, gamen en lezen. De unieke samenwerking maakte het daarbij mogelijk de bovenverdieping weer open te stellen voor publiek met activiteiten als taalcafés en digicafés, en activiteiten verzorgd door het Huis van de Wijk.

De bibliotheek trof in 2016 tevens voorbereidingen voor de opening van een innovatieve bibliotheek op het Centraal Station. Met de NS zijn afspraken gemaakt over de huurvoorwaarden ten behoeve van de opening in 2017.

Rotterdam Oost

Voor het gebied Prins Alexander is in 2016 een aantal belangrijke afspraken gemaakt met de gemeente en de gebiedscommissie met betrekking tot het aanwezigheidsbeleid. Waar eerder sprake was van één grote stadsbibliotheek in Alexandrium, is nu besloten tot het realiseren van drie verschillende bibliotheekvoorzieningen verspreid over het gebied: twee kleinere bibliotheken in Het Lage Land en in Nesselande en een grotere in het hart van Ommoord: de Romeijnshof. De concrete voorwaarden voor investeringen in de Romeijnshof en de herinrichting van deze bibliotheek zijn in 2016 afgesproken met de gemeente. Belangrijke winsten zijn de verlaging van de huur met 40% naar een marktconform niveau en het besluit om in de Romeijnshof in 2018 een Huis van de Wijk te realiseren.

In 2016 werd Bibliotheek Alexanderpolder gesloten en werden de voorbereidingen getroffen voor de opening van het servicepunt Het Lage Land, in hetzelfde winkelcentrum, in januari 2017.

Rotterdam Zuid

In Rotterdam Zuid is veel tijd geïnvesteerd in de plannen voor de nieuwe bibliotheek in het Kunstenpand in Hart van Zuid. De opening van deze nieuwe vestiging op het Zuidplein vindt naar verwachting uiterlijk plaats in het eerste kwartaal van 2020.

Veel dichterbij in de tijd liggen de plannen van de gemeente om de Larenkamp te sluiten en de partners te verhuizen naar de Slinger op de grens van Zuidwijk/Pendrecht. In 2016 zijn, op basis van de ervaringen met de Plug-In in de Larenkamp, voorbereidingen getroffen voor de opening van het nieuwe servicepunt Slinge, begin 2017. Dit servicepunt krijgt een grote jeugdcollectie, activiteiten, studieplekken en persoonlijke service van een bibliotheekmedewerker of vrijwilliger van het Huis van de Wijk.

Voor Bibliotheek Charlois is de huur opgezegd om de weg vrij te maken voor verkleining van de ruimte door afstoting van de kantooruimte op de bovenverdieping. In 2017 worden de toekomstplannen voor deze vestiging verder uitgewerkt.

Om de bibliotheek verder toegankelijk en bereikbaar te maken voor de inwoners van Rotterdam Zuid zijn in 2016 verkennende gesprekken gevoerd met potentiële partners voor een nieuw servicepunt in Afrikaanderwijk. Het streven is om dit servicepunt in samenwerking met het Huis van de Wijk, een school en de welzijnsorganisatie uiterlijk in het begin van 2018 te openen.

Om de bibliotheek flexibel en bereikbaar te houden in afgelegen delen van de stad als Pernis en Heijplaat, is in 2016 besloten een nieuwe bibliobus te leasen. De huidige, verouderde bus kan dankzij een milieuheffing blijven rondrijden tijdens de ontwikkeling van de plannen voor de nieuwe bus.

Centrale Bibliotheek

Tot slot zijn voorbereidingen getroffen en plannen gemaakt voor de herinrichting van de Centrale Bibliotheek. In 2016 is hiervoor de business case ontwikkeld en zijn de plannen gepresenteerd aan diverse gemeentelijke partijen. Parallel hieraan zijn kleine quick wins al opgepakt en is een tussentijdse, kleinschaligere herinrichting uitgedacht. Belangrijke verbeteringen op de begane grond en de eerste verdieping worden, vooruitlopend op de grote herinrichting, al in 2017 gerealiseerd. Het gaat hierbij om het creëren van ruimte voor nieuwe commerciële publiekstrekkingen als een boekwinkel en een internationaal horecabedrijf. Er werd tevens nagedacht over het aanbieden van nieuwe faciliteiten in de vorm van een bibliotheek to go, een eigentijds nieuwscentrum, additionele studie- en leesplekken, een grote cursus- en workshopruimte en de uitbreiding van de jongerenvloer.

Kortom

Het nieuwe aanwezigheidsbeleid maakte het in 2016 voor het eerst sinds jaren mogelijk het aantal openingsuren en het aantal activiteiten in de kleinere wijkvestigingen uit te breiden. De reacties op de nieuwe vestigingen en servicepunten zijn overwegend positief. Bijzonder trots is de bibliotheek op het feit dat ondanks de landelijke trend van ontleding en de daling in het aantal uitleningen in 2016 het totale aantal bezoeken weer steeg. De bibliotheek laat hiermee duidelijk zien dat ze groeit in haar nieuwe rol als uitnodigende plek voor ontmoeting, ontwikkeling, ontdekking en ontspanning.

3. Organisatie en medewerkers

De bibliotheek hanteert als managementconcept het integraal management. Om de managers deze wijze van managen mogelijk te maken is in 2016 gestart met het optimaliseren van digitale HRM werkprocessen. Hierbij is de overstap gemaakt van lokaal werkend naar een online systeem, een proces dat nagenoeg foutloos is verlopen. Door deze migratie is de werkwijze verbeterd en kunnen managers en medewerkers eenvoudiger gegevens raadplegen en wijzigingen of verzoeken tot wijzigingen kunnen doorvoeren. Verdere toepassing van het systeem vindt plaats in 2017.

Managers werden in 2016 bovendien getraind in het voeren van gesprekken in het kader van de gesprekkencyclus, en op het gebied van Resultaatgericht Werken en verzuimmanagement.

In 2016 heeft een eerste ronde strategische personeelsplanning plaatsgevonden waarbij middels een vlootshouw de kwaliteit van en de behoefte aan medewerkers is bekeken. Deze input is gebruikt bij de gesprekkencyclus en diende als basis voor het opleidingsplan 2016.

Behalve bovengenoemde input is in 2016 ook op basis van de strategische thema's invulling gegeven aan opleidingen. Naast de managers zijn ook alle medewerkers getraind in het voeren van resultaatgerichte gesprekken. Verder zijn er trainingen gevolgd in het kader van Verandermanagement en namen twintig medewerkers deel aan een loopbaantraject. Tot slot hebben alle bibliotheekmedewerkers mede in het kader van duurzame inzetbaarheid en gezien hun rol in de dienstverlening een training Klantgericht Ondernemerschap gevolgd.

Er is in 2016 een start gemaakt aan het project Vereenvoudiging Overgangsregeling. Het idee om deze vereenvoudiging te realiseren door middel van

een complete afkoop bleek te kostbaar, waardoor een feitelijk vereenvoudiging in 2016 niet behaald is. In 2017 wordt het project vervolgd. Het idee om in 2016 een pilot te starten op gebied van tijd- en Plaatsongebonden werken is niet gestart. Van de in 2015 geïntroduceerde regeling Plaatsongebonden werken wordt regelmatig naar tevredenheid van managers en medewerkers gebruik gemaakt.

In 2016 startte een nieuw salarisbureau met de salarisverwerking. Omdat wederom de kwaliteit van dit bureau niet het gewenste niveau had, zijn in 2016 via een onderhandse aanbesteding drie bureaus aangeschreven waarvan er een start in 2017.

Conform het jaarplan is in 2016 de intranetpagina van HRM geüpdatet en zijn de bestaande regelingen eenvoudig te raadplegen door medewerkers en managers.

4. Bedrijfsvoering

4.1 FINANCE & CONTROL

Voor Finance & Control stond het jaar in het teken van de herinrichting van Profit voor Finance, HRM en CRM. Daarnaast is gebleken dat projectmanagement wel gestructureerder wordt opgepakt dan voorheen, maar dat in het neerzetten van een vastomlijnde projectopdracht en projectorganisatie nog te leren valt. De juiste dynamiek tussen opdrachtgever en projectleider komt zodoende nog niet goed uit de verf. Ook het insourcen van de financiële administratie heeft de nodige aandacht gevergd.

Naast het project Afas Profit, het beter neerzetten van de projectorganisatie en insourcing, stond ook interfacing, het maken van dashboards, Document management en het neerzetten van de Planning & Control cyclus op het programma. Voor dat laatste is een uitgebreide beschrijving gemaakt, die in het voorjaar van 2017 aan het MT wordt voorgelegd. Daarin wordt een cyclus van een gehele beleidsplanperiode beschreven.

Afas is per januari 2017 live in een online omgeving, waarmee een belangrijke vereenvoudiging van procesflows en het toegankelijker maken van het systeem vanuit drie invalshoeken wordt gerealiseerd. Met het inrichten van een vereenvoudigde inkoopflow is ook alle bij de externe partij neergelegde administratie terug in huis gehaald zonder uitbreiding van formatie.

Dashboarding is als onderdeel van het project Afas Profit bewust doorgeschoven naar 2017. De verwachting is dat de behoeften van managers beter kunnen worden geformuleerd ná de beschikbaarheid en met basiskennis van het systeem. Realisatie hiervan vindt plaats in een vervolgfase. In 2016 is een belangrijk deel van de documenten voor CRM en contractmanagement in één systeem gevat, de volgende stap in

2017 is het bibliotheekbreed neerzetten van Document management vanuit een klein projectteam.

Intussen mag de organisatie trots zijn op het realiseren van de implementatie van de drie modules HRM, CRM en Finance binnen de organisatie en het zonder formatie uitbreiding terug naar huis halen van het uitbestede deel van de administratie.

VOORUITBLIK 2017:

Het werken met een nieuw systeem heeft tijd nodig om te landen in een organisatie. Daarnaast is en moet Profit verder worden doorontwikkeld. Te denken valt aan dashboards, maar ook aan het inrichten van project management in Profit naast het kwalitatief verbeteren van de projectorganisatie, zowel opdrachtgevers als projectleiders.

4.2 MARKETING & COMMUNICATIE

In 2016 werkte de afdeling Marketing & Communicatie aan het stroomlijnen van de marketing- en communicatieactiviteiten en aan een groot aantal bijbehorende verandertrajecten, met de zichtbaarheid van Bibliotheek Rotterdam als uitgangspunt. In het jaar 2016 is gewerkt aan de volgende acties en resultaten:

Branding en nieuwe huisstijl. De merkidentiteit is geformuleerd en een vernieuwde huisstijl en een merkcampagne werden geïntroduceerd. Hiermee werd de vernieuwde identiteit van de bibliotheek kenbaar gemaakt en een breed aantal producten en diensten, gekoppeld aan onze focusdoelgroepen (jeugd, jongeren en ouderen), onder de aandacht gebracht. Eind 2016 werd de campagne 'ik bieb' gelanceerd; de bibliotheek presenteerde haar nieuwe elan aan de stad en was daar volop zichtbaar in de metro, op de tram, in de krant, de horeca, het cultuurcircuit, langs de weg in de abri's en op de peperbussen in de stad.

Introductie productmarktcombinaties (PMC's). In 2016 zijn voor de focusdoelgroepen van de bibliotheek relevante producten en diensten benoemd. Deze productmarktcombinaties nemen een centrale plek in binnen de marketingstrategie. Bijvoorbeeld via de 'carouselkaarten', een manier om op eenduidige, aansprekende wijze de verscheidenheid van de producten en diensten van Bibliotheek Rotterdam onder de aandacht van haar gebruikers te brengen.

Bibliotheek Rotterdam online. De navigatie van de website is gebruiksvriendelijker gemaakt en de nieuwe huisstijl is doorgevoerd in de 'look & feel'. De maandelijkse digitale nieuwsbrief voor leden is (deels) gepersonaliseerd.

Introductie marketingplusmodule (CRM). In 2016 is de marketingplusmodule, gekoppeld aan ons bibliotheekstelsel en onze website, aangeschaft, ingericht en in gebruik genomen. In 2017 zal deze module ons helpen om (nog) gericht te communiceren met onze klanten.

Diverse marketingacties. De afdeling Marketing & Communicatie heeft in 2016 diverse marketingacties uitgevoerd, waarvan een aantal in samenwerking met landelijke organisaties als CPNB en KB. Voorbeelden hiervan zijn: actie jeugdvakantiepaspoort (6.400 bezoekers), actie zomerlezen (1.258 proefabonnementen, waarvan 14% lid gebleven), actie voor studenten (1.218 nieuwe leden waarvan 1.000 gratis instappen en 218 betaalde leden) en een actie tijdens het Lezersfeest (152 nieuw leden).

Nieuwe tarievenstructuur. In nauwe samenwerking met andere organisatieonderdelen is in 2016 een nieuwe tarievenstructuur ontwikkeld. Enerzijds sluit deze aan op het landelijke tarief voor e-books abonnementen. Anderzijds biedt de nieuwe structuur meer mogelijkheden voor up-sell en cross-sell. Een onderdeel hiervan is bovendien een boetevrij-module voor het duurste abonnement. De insteek hiervan is om een betere klantervaring te realiseren met tenminste gelijkblijvende contributie-inkomsten. In 2017 wordt geëvalueerd en bekeken of deze ambitie wordt gerealiseerd.

Marketing en communicatie vestigingen. De afdeling Marketing & Communicatie heeft ondersteuning geleverd bij het ontwikkelen en uitvoeren van marketing en communicatie rond de opening van nieuwe en verbouwde vestigingen.

Webcare & social media. De bibliotheek zet actief sociale media in om verbindingen te realiseren met haar publieksgroepen. Het beleid hieromtrent is in 2016 vastgelegd in de notitie Social media beleid. In 2016 is daarnaast regelmatig geëxperimenteerd met ludieke acties via sociale media waaronder een fotowedstrijd, een bookfaceactie en advertising.

Klantreis. Onder begeleiding van Buro Koos heeft een multidisciplinair team een aantal klantreizen beschreven en geanalyseerd. Hierin zijn acties benoemd om deze klantreizen te optimaliseren waarvan een aantal is gerealiseerd in 2016. In 2017 worden aan aantal acties verder opgepakt.

Introductie nieuwsbrief medewerkers. In 2016 is een maandelijkse nieuwsbrief gelanceerd om medewerkers te informeren over actuele zaken.

Ontwikkeling ledenaantallen en contributie-inkomsten. Het aantal leden is gestegen van 99.000 in 2015 naar 102.472 in 2016 (target voor 2016 was vastgesteld op 96.000 leden). Voor het eerst sinds een aantal jaren is de trend van dalende ledenaantallen gekeerd. Dit is met name bereikt dankzij gerichte wervingsacties (totaal 2.650 nieuwe leden), de nieuwe vestiging Hoek van Holland, doelgroepgerichte communicatie, grotere zichtbaarheid in de media (o.a. de Erasmus Experience) en een uitbreiding van het aantal dBos-scholen. Desondanks daalde de opbrengst uit de contributie. Een verklaring hiervoor wordt gegeven in de betreffende passage in de Jaarrekening 2016.

VOORUITBLIK 2017:

De belangrijkste uitdaging voor 2017 ligt op het vlak van het (nog) doelmatiger inzetten van de marketing- en communicatieactiviteiten. Het doel is om met het beschikbare budget zo efficiënt en effectief mogelijk de bekendheid van de bibliotheek en haar producten, diensten en vestigingen te vergroten. En vanuit een hogere bekendheid toe te werken naar meer bezoekers, het werven van nieuwe leden en het behoud van bestaande leden.

4.3 KLANTENCONTACTCENTRUM

Het Klantencontactcentrum (KCC) is in 2016 verder geprofessionaliseerd. Met de introductie van een handboek zijn werkwijzen meer gestandaardiseerd en werkprocessen geoptimaliseerd. Daarnaast is de afdeling uitgedaagd om niet altijd genoeg te nemen met standaard oplossingen. Tijdens trainingen en werkoverleggen hebben thema's als ondernemend en oplossingsgericht denken veel aandacht gekregen. De afdeling is daarnaast onder meer getraind in het geven van feedback, het beantwoorden van telefoongesprekken en het schrijven van e-mails.

De samenwerking met andere afdelingen en in het bijzonder met de afdeling Marketing & Communicatie en de afdeling Finance & Control heeft veel aandacht gekregen. Als gevolg van de nieuwe marketingacties zijn veel nieuwe leden ingeschreven. Er werd onderzoek gedaan naar de klantreis en naar de redenen voor opzeggingen.

In 2016 zijn de communicatiekanalen met klanten uitgebreid met Whatsapp en een chatfunctie op de website, waarbij de laatste een pilot betreft. Daarnaast zijn klanten proactief benaderd en af en toe verrast met een kaartje via de post.

4.4 WERVING FONDSEN EN SUBSIDIES

De focus lag in 2016 bij het werven van externe financiering voor specifieke projecten en diensten als de Erasmus Experience en Makerspace. Daarnaast is gestart met onderzoek naar de mogelijkheden voor alternatieve werving zoals crowdfunding en friendraising. Hiervoor neemt de bibliotheek deel aan een ontwikkelproject met andere bibliotheken, gecoördineerd door ProBiblio.

Hoewel de bibliotheek regelmatig fondsen toegekend krijgt voor haar projecten, is geconstateerd dat de totale som hiervan niet die omvang heeft die werd verwacht. De bibliotheek staat hierin niet alleen, dit is vergelijkbaar met de ontwikkeling bij andere bibliotheken. De potentiële groei van inkomsten uit derde geldstroom lijkt kansrijker door het aanboren van de diverse subsidiebronnen. Daarom is per 1 augustus 2016 een tweede adviseur fondsenwerving aan de slag. Eén adviseur zal zich specifiek richten op het verkrijgen van subsidies voor projecten die aansluiten op de beleidsprioriteiten van de overheid. Een overzicht van verkregen subsidies en fondsen is terug te vinden in de Jaarrekening 2016.

VOORUITBLIK 2017:

In 2017 liggen de belangrijkste uitdagingen op het gebied van subsidiewerving het realiseren van een structurele subsidie voor jongerenprogrammering en het realiseren van een structurele subsidie ten behoeve van digitale- en basisvaardigheden.

Op het gebied van fondsenwerving ligt de focus op de Jongerenvloer, de Makerspace en de uitvoering van acties op het gebied van crowdfunding en friendraising.

4.5 ICT

Om de dienstverlening op het gebied van de Bibliotheek op school soepeler en voordeliger te laten verlopen is in 2016 het ICT-systeem Schoolwise gemigreerd naar de configuratie van Bibliotheek Rotterdam. Conform het aanwezigheidsbeleid zijn de Stripbiblio-

theek en de deels-onbemande vestiging gerealiseerd met de hiertoe ontworpen ICT-opzet.

Er zijn daarnaast grote stappen gemaakt met betrekking tot de professionalisering en de vereenvoudiging van de infrastructuur. Tenslotte is in 2016 een nieuw Wifinetwerk in gebruik genomen. Het nieuwe netwerk heeft een betere dekking en een verdubbelde datacapaciteit, waarmee de dienstverlening voor bezoekers sterk verbeterd is.

4.6 FACILITAIR MANAGEMENT

In 2016 is de beveiliging van de Centrale Bibliotheek aanbesteed met een stevige kostenverlaging en kwaliteitsverbetering tot gevolg. Op het gebied van contractbeheer en –management is in 2016 hard gewerkt aan een beter inzicht in en grip op contracten die zijn afgesloten met derden. Er zijn goede aanzetten gemaakt om te komen tot een nieuw meerjarenonderhoudsplan voor alle locaties. Dit plan wordt in de tweede helft van 2017 opgeleverd.

De veiligheid van de medewerkers en bezoekers is ver groot dankzij de analyse van de Risico-inventarisatie en -evaluatie en het bijbehorende plan van aanpak. Ook de inrichting van de BHV organisatie is hierbij gerealiseerd.

De voorbereidingen van nieuwe locaties als de Stripbibliotheek, Het Lage Land, Slinge en de Stationsbibliotheek waren in 2016 een majeure operatie voor de afdeling Facilitair Management. Hierbij is vanuit duurzaamheidsperspectief getracht zoveel mogelijk materiaal te hergebruiken of tweedehands aan te schaffen. Het werken met nieuwe samenwerkingspartners op deze nieuwe locaties bracht tevens nieuwe uitdagingen met zich mee. Tot slot zijn nieuwe technieken geïmplementeerd voor de onbemande openingstelling.

5. Financiële gang van zaken in 2016

5.1 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 2016 bleven:

- Het verder actualiseren van de financieel/ administratieve processen ('in control' zijn);
- Het realiseren van de doorgroei van een kwartaalrapportagecyclus gericht op ex-post gegevens naar een sturingsrapportage die doorgroeit naar geautomatiseerde planning en control op exploitatie, investeringen, onderhoud en kwaliteit;
- De verdere verbetering van de begrotingssystematiek;
- Het actualiseren van de meerjaren- en liquiditeitsbegroting (meerdere scenario's);
- Een 'gezond' financieel onderbouwd meerjarenplan 2017-2020;
- Het vaststellen van en sturen op de streefwaardes voor de kengetallen binnen de branche.

Financiële positie

Het bestendigen van de gedragslijn voor financiële verantwoording is in 2016 verder doorontwikkeld. Hierbij zijn met betrekking tot aspecten van bedrijfsvoering als vervangingsinvesteringen, meerjaren onderhoudsplanung en contractbeheer belangrijke

beheersverbeteringen gerealiseerd. In 2017 zal dit tot een evaluatie van de benodigde hoogte van de reserves voor vervangingsinvesteringen en groot onderhoud leiden met de daarbij behorende jaarlijks noodzakelijke dotaties. Dit geeft overzicht en stabiliteit in de financiële planning voor de continuïteit en voor innovatie.

Resultaat

In 2016 is er sprake van een positief exploitatieresultaat van € 291.218 (begroot negatief € 348.312). In vergelijking met de realisatie 2015 (€ 172.488) valt op dat er wel enkele grote projecten zijn afgerond (Delfshaven, Het Lage Land), en sommige zijn opgestart (inrichting begane grond en eerste etage Centrale), maar dat deze pas in 2017 zullen leiden tot verzwaarde exploitatielasten.

5.2 EXPLOITATIERESULTAAT

De bibliotheek heeft over het boekjaar 2016 een exploitatieresultaat behaald van € 291.218 (2015: € 172.489). Het resultaat is als volgt tot stand gekomen.

STAAT VAN BATEN EN LASTEN OVER 2016		
	Realisatie 2016 €	Begroting 2016 €
BATEN		
Subsidies	19.381.640	19.461.092
Gebruikersinkomsten	1.303.665	1.305.000
Specifieke dienstverlening	707.171	502.250
Evenementen / activiteiten	58.011	21.000
Overige baten	332.153	449.000
	21.782.640	21.738.342
LASTEN		
Lonen en sociale lasten	10.241.727	11.112.788
Overige personeelslasten	1.058.463	845.981
Afschrijvingen	860.504	865.767
Huisvestingslasten	4.690.103	4.489.211
Administratie- en beheerslasten	398.160	406.982
Bestuur en organisatie	535.594	544.447
Automatisering	716.761	712.445
Collectie en media	1.717.637	1.818.634
Specifieke kosten	1.088.183	1.146.418
Transport	89.578	176.581
Overige lasten	77.408	-45.000
	21.474.118	22.074.254
	308.522	-335.912
Financiële baten en lasten	-17.304	-12.400
TOTAAL EXPLOITATIERESULTAAT	291.218	-348.312

Toelichting

Per kostencategorie volgt verderop in de jaarrekening een uitgebreidere toelichting. We volstaan hier met het benoemen van de kostencategorieën en het aanstippen van de uitgaven daarbinnen, die het verschil tussen realisatie en begroting respectievelijk tussen realisatie 2016 en realisatie 2015 bepalen.

2016 in vergelijking met begroting: € 639.530

Aan de batenkant hebben we een overschrijding van € 44.298 die vooral bepaald wordt door meer behaalde baten uit specifieke dienstverlening ad € 204.921 (verhuringen, detachering en opbrengst fotokopieën) en Evenementen ad € 37.011 (Erasmus game). Daartegenover stonden lagere opbrengsten uit Overige baten ad -/- € 116.847 (Makerspace, baten voorgaande dienstjaren) en subsidies ad -/- € 79.452 (doorschuiven Stationsbibliotheek naar 2017).

Aan de lastenkant zien we -/- € 605.040 lagere lasten dan begroot. Dit zit aan de ene kant in Lonen en salarissen ad -/- € 871.061 (geen afkoop oude regelingen, directeur in Bestuur & Organisatie, dubbel begrote lasten voor nieuwe medewerkers MPO), Collectie en media ad -/- € 100.997 (teveel begroot voor aanvullende dienstverlening) en Transport ad -/- € 87.003 (nog niet vervangen Bibliobus en te hoog begrote transportkosten dBos). Aan de andere kant waren de Overige personeelslasten € 212.482 (opleidingskosten, uitzendkrachten), de huisvestingslasten € 200.892 (schoonmaak, inhuur derden) en Overige lasten € 122.408 (besparingsopdracht theoretisch begroot doch elders gerealiseerd, nagekomen lasten voorgaande dienstjaren) hoger dan begroot. Verder is de som van financieringslasten en -baten € 4.904 hoger dan begroot.

2016 in vergelijking met 2015: € 118.729

Aan de batenkant zien we een toename van € 285.580. Dit wordt veroorzaakt doordat we € 325.446 meer subsidies (lagere korting op exploitatiesubsidie voor kapitaallasten) ontvingen,

€ 161.187 meer Overige baten hadden (realiseren Erasmus Experience) en € 66.515 Specifieke baten (zaalverhuur en Ouderen in de Wijk). Daartegenover staat een afname in gebruikersinkomsten ad -/- € 284.966 (geen incasso meer op contributies en boetegelden en diverse factoren bij lidmaatschappen).

Tegenover de hogere baten staan ook hogere lasten dan vorig jaar: € 166.851. Dit is het saldo van hogere loon en salariskosten ad € 228.655 (minder onttrekking reorganisatievoorzieningen), hogere afschrijvingen ad € 208.809 (inhaalafschrijvingen Alexanderpolder en Slinge, verhogen activeringsgrens, effect investeringen 2015) en hogere huisvestingslasten ad € 133.339 (utiliteiten en advieskosten derden). Dit wordt grotendeels teniet gedaan door lagere lasten bij Overige personeelskosten ad -/- € 83.262 (minder inhuur derden), lagere lasten Bestuur en Organisatie ad -/- € 231.784 (niet meer dubbele directeur-bestuurder en minder inhuur advies derden) en Overige lasten ad -/- € 111.383 (veel nagekomen lasten voorgaande dienstjaren in 2015, in 2016 alleen afwikkeling Helpdesk). Tenslotte hebben we per saldo voor € 19.040 meer financieringslasten (rente op creditgeld nihil).

Resultaat

Dit alles leidt ertoe dat het resultaat € 639.530 hoger uitkomt dan begroot. Lag in 2015 nog de nadruk op het vormen van de organisatie en de teams, waaronder de directie, in 2016 werd de omslag naar handelen gemaakt, doch leidde nog niet alles tot gehele afronding.

Bestemming van het exploitatieresultaat

Het exploitatieresultaat 2016 bedraagt € 291.218. Het voorstel is om dit toe te voegen aan de bestemmingsreserve voor vervangingsinvesteringen.

Voor de volledigheid zijn verderop als bijlagen toegevoegd: de balans per 31 december 2016 (voor resultaatbestemming) en het kasstroomoverzicht 2016.

5.3 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), tijdens welke de reeds geïdentificeerde risico's worden nagelopen en mogelijk nieuwe risico's worden benoemd, evenals de benodigde mitigerende maatregelen. Ook het benodigde weerstandsvermogen wordt hierbij herrekend. 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 2016 is het benodigde weerstandsvermogen aan de hand van de laatste inschatting herrekend. Het benodigde bruto weerstandsvermogen komt volgens het gemeentelijke model uit op € 3.912.000. De bibliotheek hanteert in de praktijk echter haar eigen RCSA. Volgens deze methodiek is een bruto weerstandsvermogen van € 5,2 miljoen benodigd. Het netto benodigde weerstandsvermogen (het weerstandsvermogen na het nemen van mitigerende maatregelen) komt volgens dat model uit op € 2,5 miljoen.

Met een vermogenspositie van € 6,3 miljoen ultimo 2016 heeft de bibliotheek daarmee een marge van € 3,8 miljoen hetgeen ruim voldoende is om tevens voor een belangrijk deel in de financieringsfunctie voor de vaste activa te voorzien.

5.4 GOVERNANCE

De bibliotheek kent een toezichtstructuur die is ingericht volgens het Raad van Toezicht model. 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 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.

De Raad van Toezicht bestond in 2016 uit vijf leden, benoemd door B&W van de gemeente Rotterdam.

5.5 BEGROTING 2017

In juni 2016 is een begroting ingediend met een negatief exploitatieresultaat van € 345.716 als onderdeel van het Meerjarenbeleidsplan 2017-2020. Deze begroting is gebaseerd op de effecten van nieuw fysiek aanwezigheidsbeleid met grotere spreiding over de stad en het doorontwikkelen van de overige wettelijke functies voor de bibliotheek samen met het neerzetten van een digitale pijler waarop de ontwikkeling mede gebaseerd wordt.

Gemeente Rotterdam heeft voor de nieuwe Cultuurplanperiode vanaf 2017 tot 2020 toezegging gegeven voor het bestendigen van haar subsidierelatie met de bibliotheek op een niveau dat nagenoeg gelijk is aan dat van 2016.

De directie dankt de Raad van Toezicht, de Ondernemingsraad en alle betrokken medewerkers van de bibliotheek voor de geleverde inzet en prestaties in 2016. De directie heeft er vertrouwen in dat de ingezette koers met voortvarendheid zal kunnen worden voortgezet.

Namens de Directie,

Dhr. dr. Th.C.M. Kemperman
Directeur-bestuurder

¹ De gemeente Rotterdam hanteert het Rotterdamse Risico Cumulatiemodel.

Bijlagen: Overzicht financiën

BIJLAGE 1: BALANS PER 31 DECEMBER 2016 (VOOR RESULTAATBESTEMMING)

	31-12-16	31-12-15
	€	€
ACTIVA		
VASTE ACTIVA		
Materiële vaste activa		
Verbouwingen	1.548.422	1.704.548
Inventaris en inrichting	1.497.546	1.396.236
ICT (hard- & software)	676.981	735.489
Overige activa in uitvoering	23.569	17.899
Collectie	pm	pm
	3.746.518	3.854.172
VLOTTENDE ACTIVA		
Vorderingen		
Debiteuren	188.573	70.116
Gemeente Rotterdam	56.581	353.446
Belastingen en pensioenen	548.730	432.456
Overige vorderingen en overlopende activa	529.270	628.427
	1.323.154	1.484.445
Liquide middelen	6.641.216	6.437.181
	11.710.888	11.775.798

	31-12-16	31-12-15
	€	€
PASSIVA		
Eigen vermogen		
Algemene reserve	5.134.736	5.134.736
Onverdeeld resultaat	291.218	172.489
Bestemmingsreserve vervangingsinvesteringen	864.663	692.174
	6.290.617	5.999.399
Voorzieningen		
Personeel	127.473	172.766
Groot onderhoud	1.213.548	1.355.403
	1.341.021	1.528.169
VLOTTENDE PASSIVA		
Kortlopende schulden		
Crediteuren	783.428	610.831
Gemeente Rotterdam	236.508	167.625
Belastingen en pensioenen	513.084	508.800
Overige schulden en overlopende passiva	2.546.230	2.960.974
	4.079.250	4.248.230
TOTAAL PASSIVA	11.710.888	11.775.798

BIJLAGE 2: KASSTROOMOVERZICHT 2016

Het onderstaande kasstroomoverzicht is opgesteld volgens de indirecte methode. Hierbij wordt het saldo baten en lasten als uitgangspunt genomen, waarop vervolgens correcties worden aangebracht voor verschillen tussen de baten en ontvangsten en de lasten en uitgaven.

	2016	
	€	
Kasstroom uit operationele activiteiten		
Saldo van baten en lasten	308.522	
Mutaties werkkapitaal		
- Afschrijvingen	563.037	
- Vorderingen	161.291	
- Kortlopende schulden	-168.980	
Mutaties voorzieningen	-187.148	
		676.722
Ontvangen rentebaten	2.150	
Betaalde bankkosten en rentelasten	-19.454	
		-17.304
Kasstroom uit investeringsactiviteiten		
(Des)investeringen materiële vaste activa	-449.713	
(Des)investeringen activa in uitvoering	-5.670	
		-455.383
Kasstroom uit financieringen		
	-	
		-
		204.035
Beginstand liquide middelen	6.437.181	
Mutatie liquide middelen	204.035	
Eindstand liquide middelen		6.641.216



