

Leer

Vraag

Ontmoet

Lees

Doe

Bibliotheek Hoorn: een sociale bibliotheek

Meerjarenbeleidsplan 2025 t/m 2028



de Bibliotheek
Hoorn



Voorwoord

De afgelopen jaren hebben wij allemaal hard gewerkt om van onze bibliotheek de open, toegankelijke en relevante ruimte in Hoorn te maken waar deze tijd om vraagt. We hebben mensen die wel wat hulp kunnen gebruiken om mee te doen in de samenleving daadwerkelijk iets te bieden. Daar kunnen we trots op zijn.

Deze ontwikkeling zet door. Ook in het nieuwe landelijke bibliotheekconvenant komt te staan dat – om van betekenis te blijven voor inwoners – bibliotheken focussen op drie grote en actuele maatschappelijke opgaven: geletterdheid, participatie in de (informatie)samenleving en leven lang ontwikkelen. Werken aan geletterdheid en leesplezier, aan digitale inclusie, aan basisvaardigheden en aan blijvende inzetbaarheid – als je kijkt naar de ontwikkelingen in de Hoornse samenleving, dan is dát inderdaad wat ons te doen staat.

Om de inwoners van Hoorn te kunnen *blijven* bieden wat nodig is, brengen wij in de komende beleidsperiode verder focus aan in onze activiteiten. De bibliotheek is er voor iedereen, maar in onze dienstverlening kiezen wij ervoor ons de komende jaren specifiek te richten op mensen die wel wat hulp kunnen gebruiken om mee te kunnen doen in de maatschappij. We concentreren ons op aanbod op het gebied van ‘lezen’, ‘taal’ en ‘digitaal’. We geven verder invulling aan onze uitgangspunten wijkgericht werken, de gezinsbrede aanpak en de ‘taalvriendelijke bibliotheek’.

Het aanbrengen van deze focus gaat ons helpen op de momenten waarop we moeten kiezen hoe we mensen en middelen inzetten. Mijn overtuiging is dat – juist als de problematiek groot en complex is – gericht keuzes maken belangrijk is. Kiezen voelt soms als de helft verliezen, maar focus aanbrengen is vooral: *de helft winnen*.

Het betekent voor onze medewerkers dat we het dagelijks werk stap-voor-stap aan dit perspectief op ons vak moeten aanpassen. We ontwikkelen samen een plezierig professionele manier van werken en samenwerken. De uitdaging voor de organisatie is dat we niet álles kunnen doen – de mogelijkheden zijn uiteraard niet onbeperkt. En er zijn onzekerheden, zoals de impact van een eventuele verhuizing van de centrale vestiging en het beroep dat die zou doen op tijd en geld.

Ik geloof in de meerwaarde die onze bibliotheek heeft voor de Hoornse samenleving. We gaan nog meer dan nu een onmisbare schakel in de wijken vormen. We zijn al vrijwel het hele jaar open. We zorgen dat steeds meer gezinnen zich thuis voelen in de bibliotheek. We creëren een persoonlijk en verbindend aanbod en we streven ernaar dat die verbinding levenslang relevant is. We ontwikkelen ons van de maatschappelijke bibliotheek die we nu al zijn tot een ‘sociale bibliotheek’: een herkenbaar en gewaardeerd onderdeel van het maatschappelijk weefsel van de stad Hoorn.

Aafje Lem

directeur-bestuurder Bibliotheek Hoorn

Onze bibliotheek

De Bibliotheek Hoorn is er voor iedereen. We bieden een fijne plek in de wijk waar je als bezoeker altijd welkom bent. Waar je je veilig voelt en de ruimte en de mogelijkheden hebt om alleen of samen met anderen te lezen, te leren en elkaar te ontmoeten. Tijdens al onze openingsuren kun je bij onze medewerkers terecht met vragen over de digitale overheid (onze IDO-functie). We ontvangen alle bezoekers open en informeel.

De trefwoorden van onze aanpak zijn ‘wijkgericht’, ‘taalvriendelijk’ en ‘gezinsbreed’. We brengen de basis op orde en zetten voorzichtig de eerste stappen om uiteindelijk een echte community library te worden: dé plek in de wijk om te lezen, te leren en elkaar te ontmoeten.

Wijkgericht werken betekent dat wij steeds meer aansluiten bij de formele en informele netwerken en organisaties in de Hoornse wijken; wij halen de thema’s en behoeften op die er leven en vertellen het verhaal van de bibliotheek.

Dat wij een taalvriendelijke bibliotheek zijn, betekent dat wij onder meer in de publieksdienstverlening, in onze uitingen online en in de vestigingen, en in de collectie de verschillende talen die onze doelgroepen spreken laten terugkeren. Deze onderbouwde aanpak is een goed startpunt voor de verdere ontwikkeling op het gebied van lezen, taal en digitaal – ook in het Nederlands.

Gezinsbreed werken is essentieel voor het vergroten van de impact van onze inspanningen. Samen met onze partners spannen we ons in om de cyclus van laaggeletterdheid te doorbreken: we creëren een taalrijke omgeving waar dat bijvoorbeeld voor ouders lastig is en benaderen ouders en jonge kinderen op momenten en locaties waar ze samen zijn – denk aan het consultatiebureau. Deze werkwijze brengen we al langer in de praktijk in ons aanbod voor 0- tot 7-jarigen. Met het Boekstartprogramma voor (de ouders van) de allerjongsten hebben we op dit gebied al een stevige basis gelegd. En ook in de werkwijze Samen van Start creëren we samen met negen kindcentra een taalrijke omgeving voor jonge kinderen, hun ouders en leerkrachten. We nodigen deze mensen gaandeweg uit om in gezinsverband de bibliotheek in te komen. Wij dragen bij aan het doorbreken van de cirkel van laaggeletterdheid; daarom willen we een vaste waarde zijn in het leven van alle gezinsleden.

Onze rijke en brede collectie is van oudsher onze kracht. De kwaliteit van de collectie bindt onze ‘lezende leden’ duurzaam aan de bibliotheek. De collectie blijft het fundament van onze bredere dienstverlening, samen met onder meer een rijk aanbod om leesplezier te stimuleren en om te voorzien in het aanbod op het gebied van lezen, taal en digitaal zoals we dat nu verder ontwikkelen.

Onze vrijwilligers maken onderdeel uit van onze bibliotheekfamilie. Zij maken het mogelijk om veel extra te doen, onder meer om geletterdheid te bevorderen. Wij zijn er trots op dat we het keurmerk ‘Goed geregeld’ hebben gekregen, om te onderstrepen dat we structureel werken aan goed vrijwilligersbeleid en -management.

Onze bibliotheek is een netwerkorganisatie. We leggen verbinding met onze doelgroepen en onze samenwerkingspartners en voeren de regie op aanbod op het gebied van lezen en digitaal. Regie is belangrijk, omdat het aanbod in de stad Hoorn omvangrijk en divers is maar nog niet altijd even goed herkenbaar of vindbaar. Op basis van onze kennis en expertise adviseren en ondersteunen we samenwerkingspartners ook inhoudelijk op het gebied van lezen, taal en digitaal.

Wij zijn een gecertificeerde bibliotheek: de certificering is de formele erkenning van de kwaliteit van ons aanbod en onze dienstverlening. In 2025 vernieuwen we ons landelijke bibliotheekcertificaat.

In de komende jaren is er nadrukkelijk aandacht voor (alle aspecten van) goed werkgeverschap. De organisatie ontwikkelt zich door tot een professionele dienstverlenende organisatie met een maatschappelijke opdracht. Dat kan niet zonder goed scholingsbeleid, een modern vormgegeven gesprekkencyclus en actueel werving-, selectie- en loopbaanbeleid.

Gelet op de ontwikkelingen in onze dienstverlening op het gebied van wijkgericht werken en integraliteit van dienstverlening is flexibilisering van werkplekken een logische keuze, en vanwege de onzekere huisvestingssituatie feitelijk ook een onvermijdelijke.

Op het gebied van ICT beweegt onze bibliotheek mee met de landelijke ontwikkelingen. Voor de hele sector wordt de aanbesteding van een collectief nieuw uitleningssysteem voorbereid. Ook gaan we innoveren op het gebied van de opslag van bedrijfsbestanden, zodat samenwerking onafhankelijk van locatie makkelijker wordt.

De Bibliotheek Hoorn in vogelvlucht

- Onze bibliotheek is het middelpunt in de wijk: open, toegankelijk voor iedereen, informeel en taalvriendelijk. We streven ernaar in 2028 zo’n 300.000 bezoekers per jaar met een structurele binding met onze bibliotheek te verwelkomen.
- Wij voeren de Wet stelsel openbare bibliotheekvoorzieningen uit en ondersteunen de gemeente bij het doorbreken van de cirkel van laaggeletterdheid en het vergroten van de zelfredzaamheid van inwoners van Hoorn.
- Onze bibliotheek is een netwerkorganisatie. We leggen de verbinding tussen doelgroepen in de wijk, samenwerkingspartners en de bibliotheek. Intern werken we volgens het principe van integrale dienstverlening.
- Onze bibliotheek is ook een vrijwilligersorganisatie: vrijwilligers versterken en verdiepen onze professionele dienstverlening.
- Wij bouwen stap voor stap aan een community library: wij ondersteunen initiatieven uit gemeenschappen in de stad en geven ze de ruimte om ‘hun eigen bibliotheek’ te organiseren.

Externe ontwikkelingen en uitdagingen

De publieke ruimte staat onder druk. De bibliotheek is de laatste openbaar toegankelijk binnenruimte waar je gewoon kunt zijn zonder iets te moeten consumeren. Die ruimte wordt steeds belangrijker door ontwikkelingen als vergrijzing, individualisering, steeds grotere aantallen alleenstaanden en het toenemen van culturele diversiteit; openbare ruimten zijn nodig zodat mensen van alle leeftijden en achtergronden elkaar kunnen ontmoeten. En in een samenleving waarin mensen steeds meer zelf moeten doen, ontstaan ook steeds vaker burgerinitiatieven voor gemeenschapsactiviteiten: ook die hebben ruimte nodig.

We zien in ons dagelijks werk dat juist voor mensen voor wie lezen en taal moeilijk zijn alleen al het binnenlopen van de bibliotheek – een gebouw vol boeken – een flinke drempel vormt. Dat is illustratief voor de noodzaak de omslag naar een sociale bibliotheek te maken. Willen wij echt iets betekenen op dit terrein, dan moeten we deze mensen niet alleen over de drempel blijven helpen, de bibliotheek in, zoals we de afgelopen jaren gedaan hebben. Dan moeten we zelf óók over de drempel: naar buiten, de wijk in, mensen opzoeken waar ze wonen en leven.

De ontwikkelingen om ons heen laten zien dat het versterken van onze sociale rol urgent is. Nederland blijft laag scoren op leesvaardigheid en maar liefst zo'n 12 procent van de mensen van 16 jaar en ouder in Nederland is laaggeletterd; in Hoorn is dat 13 procent. Meer dan de helft van de laaggeletterden tussen 16 en 65 jaar oud hebben Nederlands als moedertaal. In totaal hebben zo'n 2,5 miljoen mensen moeite met lezen, schrijven en/of rekenen.

Laaggeletterdheid betekent vooral dat je niet goed in staat bent informatie tot je te nemen. Tegelijk legt de overheid in onze informatiesamenleving de verantwoordelijkheid steeds bij burgers zelf. De combinatie van de toename van laaggeletterdheid met die nadruk op zelfredzaamheid versterkt de negatieve impact: op de laaggeletterde inwoners van Hoorn zelf, en ook op de samenleving als geheel. Onder meer zorgkosten en de kosten voor uitkeringen zijn hoger, en de inkomsten uit belasting lager.

Lang niet iedereen heeft voldoende vaardigheden om zelfredzaam te zijn en dat kan leiden tot eenzaamheid, gezondheidsproblemen, schooluitval, werkloosheid en armoede. En het gaat zeker niet alleen om ouderen: het percentage jongeren van 15 jaar dat niet mee kan komen vanwege onvoldoende basisvaardigheden en digitale geletterdheid is inmiddels ruim 30 procent. De aard en de omvang van deze ontwikkelingen zijn zo impactvol dat het achteraf 'repareren' van de schadelijke effecten niet werkt; preventieve inzet is het enige dat op de lange termijn een verschil kan maken.

De ontwikkeling van onze organisatie

De belangrijkste keuze die we maken voor deze beleidsperiode is dat we onze dienstverlening specifiek richten op mensen die wel wat hulp kunnen gebruiken om mee te komen in de samenleving. Dat doen we vooral door de 'eerstelijns' publieksdienstverlening – onze medewerkers op de bibliotheekvloer – verder te versterken met inhoudelijke deskundigheid en gerichte vaardigheidstrainingen. Het streven is dat wie de bibliotheek binnenloopt – met welke vraag dan ook – te woord wordt gestaan door goed opgeleide, professionele medewerkers. En dat er ook tijd en ruimte is om bezoekers welkom te heten, goed te luisteren, mensen direct te helpen of ze gericht te verwijzen en ze zo een stap verder te helpen.

We gaan steeds meer vraaggericht werken. Als een onderwerp regelmatig terugkomt in de vragen van bezoekers, dan spelen we daarop in. Een aantal van onze professionals gaat in de wijken werken; zij zijn de gesprekspartners van buurtbewoners, en van netwerken, scholen en organisaties in de buurt, en halen actief op welke behoeften er leven en wat de bibliotheek kan betekenen.

Deze ontwikkeling betekent een flinke opgave voor de medewerkers, de vrijwilligers en het kernteam van onze bibliotheek. Om onze organisatie met de mensen en middelen die we hebben in staat te stellen de ambities te verwezenlijken, kiezen we voor integrale dienstverlening als organisatiefilosofie. Dat betekent onder meer: iedereen is medeverantwoordelijk voor alle resultaten die we behalen en ook voor het oplossen van de knelpunten die we tegenkomen.

We koppelen daarom het behalen van de doelen van de organisatie aan individuele afspraken met medewerkers. Zo ontstaat een gezamenlijk belang met een positieve blik op de toekomst, zodat terugtrekken op het eigen domein niet meer mogelijk is. Van iedereen in de organisatie wordt juist een stap naar voren gevraagd: wat kun jij bijdragen, hoe versterk jij onze interne samenwerking?

We werken onderling prettig professioneel samen: op basis van de vriendelijkheid en medemenselijkheid die onze organisatie zo kenmerkt, en op basis van duidelijke, ook zakelijke afspraken waar we elkaar aan houden. Medewerkers voelen zich ambassadeur van de bibliotheek en hebben het verhaal van de bibliotheek – onze doelstellingen, onze aanpak, ons aanbod – paraat. We spannen ons in om een aantrekkelijke werkgever te blijven, onder meer door veelzijdiger functies met maatschappelijke betekenis te creëren.

Waar we naartoe werken

De komende jaren ontwikkelen wij onze organisatie stapsgewijs verder tot de sociale bibliotheek waar deze tijd om vraagt.

Publieksdienstverlening ontwikkelt zich de komende jaren door tot het hart van onze sociale bibliotheek; dit team zet de toon voor de hele organisatie. Goed opgeleide, professionele medewerkers Publieksdienstverlening vormen uiteindelijk ons visitekaartje. We streven ernaar dat zij de tijd en de ruimte hebben om bezoekers welkom te heten, en ze direct kunnen helpen of verwijzen. Vanwege de omslag die we de komende jaren maken in onze manier van werken investeren we nadrukkelijk in Publieksdienstverlening, onder meer via opleidingen en trainingen.

Onze collectie is een essentieel onderdeel van onze dienstverlening en vormt de basis voor alle vijf kerntaken die wij als openbare bibliotheek vervullen. Met de collectie blijven wij onze lezende leden bedienen en ondersteunen we de inwoners van Hoorn op het gebied van kennis, ontwikkeling, lezen, ontmoeting en cultuur.

Elke bibliotheekvestiging heeft een collectie die is afgestemd op de specifieke samenstelling van de wijk en op de behoeften en interesses die er leven. We besteden extra aandacht aan meertaligheid om een taalvriendelijke bibliotheek te kunnen zijn. Flexibel inzetbare vestigingscoördinatoren vormen het gezicht van de vestigingen, zowel voor medewerkers als voor bezoekers, bewoners en organisaties uit de wijk. Samen met de experts op lezen, taal en digitaal versterken zij de positie van de bibliotheek als dé openbare plek in de wijken. De vestigingscoördinatoren leiden nieuwe medewerkers op en werken gezamenlijk aan het verbeteren van roosters, werkprocessen en instructies zodat die de nieuwe manier van werken optimaal ondersteunen. Onze vestigingen zijn van buitenaf goed te herkennen en stralen de openheid uit die past bij onze dienstverlening. Voor medewerkers creëren we op elke vestiging de faciliteiten om de dienstverlening te kunnen bieden die van ons gevraagd wordt.

Wij versterken **onze sociale functie**. Inwoners van Hoorn weten ons te vinden als de meest voor de hand liggende plek om informatie op het gebied van lezen, taal en digitaal te halen en om je non-formeel te ontwikkelen. Gezinnen – ook meertalige gezinnen – voelen zich thuis in onze bibliotheek. Wij streven naar een levenslange verbinding met de bibliotheek voor onze bezoekers, leden en verschillende Hoornse community's. Ons aanbod is daarom persoonlijk, verbindend en aansluitend.

Vrijwilligers verzorgen vooral op het gebied van taal en digitaal steeds meer een vrijwel rechtstreekse follow-up op de inzet van Publieksdienstverlening. In het verlengde van de IDO-functie en het 'een stap verder helpen', verzorgen zij tijdens de openingstijden het verdiepende, tweedelijns aanbod voor bezoekers. Onze vrijwilligers maken het daarmee voor de bibliotheek mogelijk om veel extra te doen om geletterdheid te bevorderen.

Om het leesplezier te vergroten en leesachterstanden terug te dringen, werken we nauw **samen met scholen**. We streven naar een inspirerende boekencollectie die zo dicht mogelijk bij de kinderen beschikbaar is. Kinderen kunnen klassikaal boeken lenen uit de collecties van de bibliotheekvestiging in hun wijk. En we bieden scholen ondersteuning bij het samenstellen van een eigen rijke boekencollectie, die aansluit bij de populatie van de school en de interesses van de kinderen. Zo zorgen we ervoor dat er via school een gevarieerd en inspirerend aanbod aan boeken beschikbaar is. Wij zetten in op een groot bereik en een substantiële toename van de jeugdlidmaatschappen van de Hoornse 0- tot 12-jarigen. We willen dat het overgrote deel van de onderwijsinstellingen in Hoorn bij ons is aangesloten, bijvoorbeeld via het leesbevorderingsnetwerk. Wij streven naar structurele samenwerkingsverbanden met consultatiebureaus, kinderopvang en primair onderwijs in de wijken.

Wij adviseren de gemeente en professionals die werken met kinderen en ouders over een taalvriendelijke, gezinsbrede aanpak. De bibliotheek is in Hoorn dé plek voor expertise op het gebied van lezen, taal en digitaal.

De programmering van de bibliotheek ondersteunt en versterkt onze dienstverlening. Op basis van ons huidige aanbod ontwikkelen we aansluitend aanbod (bijvoorbeeld: vervolgcursussen van taal naar digitaal) en verbindend aanbod (bijvoorbeeld: aanbod gericht op kinderen verbreden naar de rest van het gezin, aanbod van onderwijs en samenwerkingspartners sluit aan op het aanbod van de bibliotheek). Ook aanbod dat voortkomt uit de wensen en behoeften van de aan de bibliotheek verbonden partijen heeft een plek.

Onze programmaraad is een zelfstandig opererende raad, samengesteld uit alle geledingen van de organisatie. De programmaraad geeft invulling aan de kerntaken van de Bibliotheek, richt zich op programmering op het gebied van lezen, taal en digitaal en geeft nadrukkelijk aandacht aan onze doelgroepen. Zij geeft ruimte aan en participeert in initiatieven die door samenwerkingspartners, doelgroepen, bezoekers, leden en community's geïnitieerd worden. De programmaraad staat zo aan de basis van de community library die we uiteindelijk willen worden.

‘De sociale bibliotheek als schakel in de wijk.’

de Bibliotheek

Hoorn

