

Maatschappelijk
jaарverslag

2018

STICHTING BIBLIONET DRENTHE
BIBLIOTHEEK COEVORDEN



de Bibliotheek



INHOUD

ONTMOETEN	6
JORIS IN BIBLIOTHEEK COEVORDEN	7
MARCHIEN BRINKSMA	8
ONTWIKKELEN	10
LEESBEVORDERING	11
WILLEM VAN DER STERREN	12
BOEKSTART	14
BASISVAARDIGHEDEN	14
TAALPUNT COEVORDEN	14
POLITIEK CAFÉ	15
DELTAPLAN	15
MARTIN KOERS	16
ONTDEKKEN	18
KARIN LUITEN IN COEVORDEN	19
ACTIVITEITEN	19
ARDIEN VENEMA	20
ONDERNEMEN	22
2018: VAN KLASSIEKE BIBLIOTHEEK NAAR VINDPLAATS	23
BIBLIOTHEEK COEVORDEN	24
DE BIBLIOTHEEK OP SCHOOL	25
(VRIJWILLIGE) MEDEWERKERS	25
BOUKJE HOF	26
KLANTTEVREDENHEID	28
BESTUUR	28
MANAGEMENT	28
CIJFERS	29
BIBLIOTHEEK COEVORDEN	31

VOORWOORD

“JE KUNT ALTIJD
BINNENLOPEN BIJ EEN
BIBLIOTHEEK, EEN KOPJE
KOFFIE DRINKEN EN
ANDEREN ONTMOETEN.
DIGITALE ‘INCLUSIE’
IS VOOR ONS EEN
BELANGRIJKE OPDRACHT.
ER IS NOG ALTIJD 12%
LAAGGELETTERDHEID
IN DRENTHE EN 6%
VAN DE BEVOLKING
VAN 12 JAAR EN OUDER
HEEFT NOG NOOIT
GEBRUIK GEMAAKT
VAN INTERNET.

DAAROM WIL DE
BIBLIOTHEEK ZICH IN
HAAR NIEUWE ROL
TOELEGGEN OP DE
VIER O’S: ONTMOETEN,
ONTWIKKELEN,
ONTDEKKEN EN
ONDERNEMEN.”



“DE BIBLIOTHEEK ALS KLOPPEND HART.”

Annelies Bakelaar

bestuurder Biblionet Drenthe

‘Bibliotheken zijn voor mij de ultieme plek voor ontmoeting, ontdekking en ontwikkeling.

Als kind was ik al nieuwsgierig en leergierig en kwam ik zo vaak als ik kon in de bibliotheek.

Als bestuurder van Biblionet Drenthe zie ik dat de klassieke bibliotheek verandert in een maatschappelijk-educatieve instelling. Leren, lezen en leven staan binnen de bibliotheek centraal, waarbij taal een belangrijke sleutel is om mee te doen in de samenleving.

Voor mij draait het ook om de connectie met mensen. Hun vragen en behoeften zijn leidend. We willen hen helpen, ondersteunen en wegwijs maken, ook in de digitale wereld die steeds verder uitdijt. Laatst was ik bij een cursus

Digisterker. Een van de aanwezigen vertelde hoe blij ze was dat ze nu eindelijk toegang tot de ‘e-overheid’ had. Maar wat ze nog veel leuker vond, is dat het zo’n gezellige groep was.

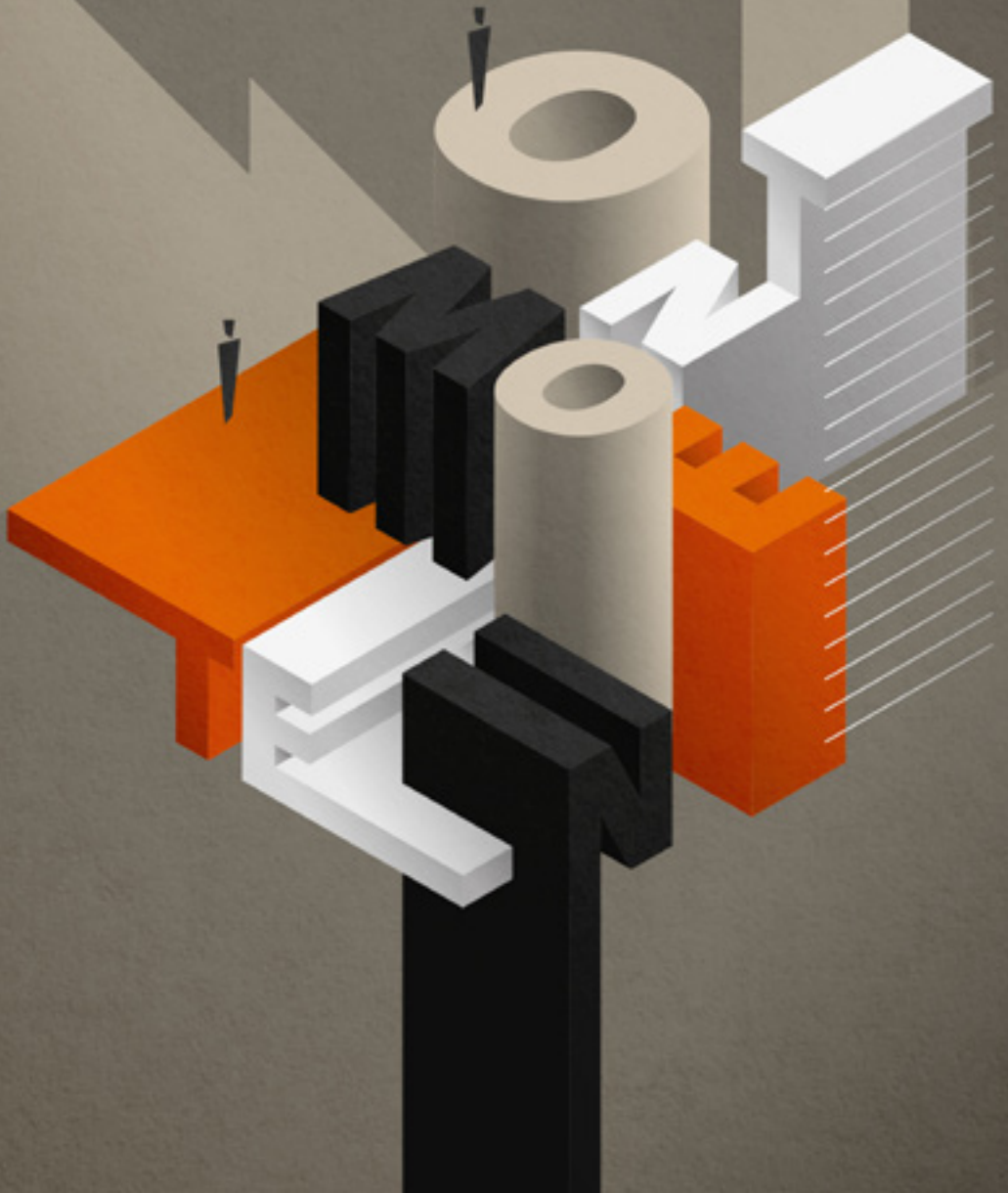
Wij zijn als bibliotheek een verbinder, dat vind ik heel mooi.

Als bibliotheek brengen we hetgeen speelt in de wereld en het dorpse bij elkaar. Daar draait het om, zeker in de netwerksamenleving van vandaag. Dat heb ik ook gezien in mijn rol als directeur van een Drentse welzijnsorganisatie. De fijnmazige provinciale dekking maakt dat de bibliotheek tot in de haarvaten van de samenleving aanwezig is.

Samen met anderen iets betekenen, zodat elke inwoner in Drenthe naar eigen kunnen mee kan blijven doen, dat wil ik graag.

Als Biblionet Drenthe gaan we voor een leefbaar Drenthe met de bibliotheek als kloppend hart.’

ONTMOETEN



De vele activiteiten die Bibliotheek Coevorden het hele jaar door heeft georganiseerd, boden de mogelijkheid om elkaar te ontmoeten en in gesprek te gaan. De ontmoetingsfunctie van de bibliotheek valt vaak samen met andere functies, zoals informeren, leren en kunst en cultuur. De bibliotheek is een plek waar individuele bezoekers elkaar kunnen ontmoeten, koffiedrinken, tijdschriften en dagbladen lezen, maar ook werken op hun laptop. Daar wordt veel gebruik van gemaakt!

Tegenover het toenemende aantal bezoekers staat dat het aantal bibliotheekleden licht daalde. Dat was niet alleen in Coevorden het geval, maar een landelijke trend als gevolg van het gewijzigde bibliotheekgebruik.

Warme kerst in de bibliotheek met Joris' Kerstboom

In december stond in de bibliotheken van Coevorden, Dalen, Sleen, Aalden, Schoonoord en Oosterhesselen een Joris' Kerstboom. Bezoekers werden uitgenodigd om een kerstbal met een speciale wens in de boom te hangen. Het versieren en ophangen van de kerstballen heeft geleid tot mooie gesprekken bij de kerstboom. Erg waardevol voor veel mensen in de dagen voor Kerst.

Met de kerstboom vol kerstgedachten was de bibliotheek een mooie ontmoetingsplaats. De actie sloot aan bij het landelijke tv-programma *Joris' kerstboom*.

Nieuwe huisvesting Bibliotheek Dalen

In december verhuisde de bibliotheek van Dalen naar een mooie nieuwe ruimte in de voormalige kleuterschool De Roezemoes. De nieuwe locatie is lichter, ruimer, overzichtelijker en vooral beter bereikbaar dan de vorige. Nieuwe klanten vonden dan ook al snel hun weg naar de bibliotheek.

Naast de collectie boeken en tijdschriften staat de ontmoetingsfunctie centraal in de vernieuwde bibliotheek.



Ik sta nu veel meer in de maatschappij

‘Lezen en schrijven heb ik altijd lastig gevonden. Ik ben erfelijk belast: één van mijn ouders is analfabeet. Pas op latere leeftijd leerde ik lezen en schrijven door een taal cursus te gaan volgen. Hartstikke nuttig en belangrijk, daarom ben ik taalambassadeur geworden om andere laaggeletterden over de drempel te helpen.

Er zijn zoveel alledaagse handelingen zoals een bijsluiters lezen, een formulier invullen voor de zorgtoeslag of geld opnemen bij een pinautomaat waarvoor je moet kunnen lezen. Je kunt lang een taalprobleem verbloemen, maar je loopt er toch steeds opnieuw tegen aan. Ik had een baan als receptioniste. Toen ik elf jaar geleden mijn leidinggevende vertelde over mijn lees- en schrijfprobleem, viel hij bijna van zijn stoel. Hij had nooit iets gemerkt.

Ik ben blij dat ik inmiddels heb afgerekend met mijn laaggeletterdheid. Ik sta nu veel meer in de maatschappij. Door mijn verhaal te delen, probeer ik anderen te motiveren hetzelfde te doen.’

“ER ZIJN ZOVEEL ALLEDAAGSE HANDELINGEN ZOALS EEN BIJSLUITER LEZEN, EEN FORMULIER INVULLEN VOOR DE ZORGTOESLAG OF GELD OPNEMEN BIJ EEN PINAUTOMAAT WAARVOOR JE MOET KUNNEN LEZEN.”

Marchien Brinksma
Taalambassadeur

ONTWIKKELEN



De bibliotheek geeft uitvoering aan haar zogenoemde kernfuncties: lezen, leren, informeren, kunst & cultuur en ontmoeting en debat. Dat doet ze door het beschikbaar stellen van een collectie, het toegang bieden tot het landelijke e-bookplatform, het beschikbaar stellen van informatie via de website en via de publiekscomputers in de bibliotheek. Maar natuurlijk ook door programmering: het organiseren van tal van activiteiten. De grens tussen de verschillende kernfuncties is niet altijd scherp te trekken.

Specifieke activiteiten van Bibliotheek Coevorden zijn o.a.:

- maandelijkse BoekStartuurtjes voor peuters;
- poppentheater, voorstellingen voor peuters en kleuters tijdens de Nationale Voorleesdagen;
- voorstellingen poppentheater rond Sinterklaas;
- gemeentelijke voorronde van de Nationale Voorleeswedstrijd;
- CKV-dagen: 300 scholieren bezochten de bibliotheek tijdens de Culturele en Kunstzinnige Vormgevingsdagen. Zij kregen een interactief programma aangeboden;
- doorlopende exposities schilderkunst en fotografie;
- belastingspreekuren in maart;
- inloopmiddagen leeshulpmiddel in samenwerking met VISIO;
- activiteitenmiddagen Kinderboekenweek.

Groet & Ontmoet met René Karst en Carola Smit

Bibliotheek Coevorden was direct betrokken bij enkele vernieuwingsprojecten, waaronder Letter voor Letter. Letter voor Letter bestond uit een aantal concerten door volkszanger René Karst en oud-BZN zangeres Carola Smit waarbij taal centraal stond. Doel was om de schaamte

voor laaggeletterdheid weg te nemen en mensen door te verwijzen naar het Taalhuis. Het project werd afgesloten met een Meet & greet met René Karst en Carola Smit op 15 september in Bibliotheek Coevorden. Dat trok veel publiek.

Leesbevordering

Van oudsher doet de bibliotheek aan leesbevordering en het stimuleren van leesplezier. Door deel te nemen aan landelijke bibliotheekcampagnes als de (Kinder)

Boekenweek, de Maand van het Spannende Boek, De Nationale Voorleesdagen en Nederland Leest. Leesbevordering gaat vaak hand-in-hand met informeren en kunst en cultuur.



Mooi hoe de bibliotheek het onderwijsteam inspireert

‘Het leesonderwijs hebben wij hoog in het vaandel staan. Het is belangrijk dat kinderen al op jonge leeftijd goed leren lezen. Dat betreft niet alleen technisch lezen, waarbij het gaat om vloeiend en vlot kunnen lezen, maar ook dat je goed begrijpt wat er staat. Lezen ontsluit nieuwe informatie en helpt de fantasie te ontwikkelen en te prikkelen.

Kinderen aan wie op jonge leeftijd elke dag vijftien minuten wordt voorgelezen, leren jaarlijks veel nieuwe woorden. Om goed te functioneren in de maatschappij is taal- en leesvaardigheid doorslaggevend. Lezen moet vooral leuk zijn, met goed materiaal en ruime keuze is de leesmotivatie goed te stimuleren. Voor de allerkleinsten is het al een enorme belevenis als ze de eerste keer naar de bibliotheek lopen. Spannend.

De bibliotheekmedewerkers ondersteunen onze leerkrachten met gerichte tips en adviezen. Het is mooi om te zien hoe dat het onderwijsteam inspireert het leesonderwijs op te pakken. Ze worden ervan bewust gemaakt hoe waardevol het is met kinderen over boeken in gesprek te gaan. Een leerling die een leraar met plezier ziet voorlezen, wordt nog eens extra gestimuleerd om te gaan lezen.’

**“KINDEREN AAN WIE OP
JONGE LEEFTIJD ELKE
DAG VIJFTIEN MINUTEN
WORDT VOORGELEZEN,
LEREN JAARLIJKS VEEL
NIEUWE WOORDEN.”**

Willem van der Sterren
Directeur basisschool

BoekStart

Alle ouders van pasgeboren baby's ontvangen van de gemeente Coevorden een BoekStartbon. Met deze bon kunnen zij hun baby gratis lid maken van de bibliotheek en ontvangen een gratis BoekStart-koffertje. Door op jonge leeftijd al in aanraking te komen met boeken ontwikkelen kinderen een voorsprong op school waar ze hun hele leven voordeel van hebben. Dit sluit naadloos aan bij de aanpak en preventie van laaggeletterdheid. In 2018 deelde de bibliotheek 56 BoekStartkoffertjes uit.

Naast BoekStart voor baby's nemen inmiddels 14 locaties deel aan BoekStart in de kinderopvang. Deze locaties beschikken nu over een stimulerende leesomgeving en geschoolde voorleescoördinatoren.

In februari zijn alle bibliotheken in de gemeente Coevorden gestart met maandelijkse BoekStartuurtjes.

Het BoekStartuurtje is een gezellig uurtje waarin anderhalf tot vierjarigen en hun (groot)-ouders of oppas elkaar ontmoeten. Tijdens het BoekStartuurtje wordt voorgelezen, gezongen en worden eenvoudige knutselwerkjes gemaakt.

Basisvaardigheden

De huidige samenleving vraagt steeds meer eigen regie van mensen. Wie basisvaardigheden als lezen, schrijven en omgaan met (digitale) informatie en media onvoldoende beheerst, komt aan de zijlijn te staan. Om te voorkomen dat mensen afhaken, helpt de bibliotheek met cursussen en projecten die de basisvaardigheden bevorderen.

Zowel de computercursus Klik & Tik voor beginners als Digisterker: aan de slag met je DigiD worden meerdere malen gegeven aan inwoners van de gemeente. Deze cursussen zijn laagdrempelig omdat ze kosteloos worden aangeboden en deelnemers geen lid hoeven te zijn van de bibliotheek.

In 2018 volgden 56 mensen de cursus Klik&Tik en 32 de cursus Digisterker.

Taalpunt Coevorden

Een Taalpunt is vrij toegankelijk voor iedereen met een vragen over lezen, schrijven, rekenen of digitale vaardigheden. Coevorden heeft sinds maart 2017 een Taalpunt.

Er zijn inmiddels 26 taalcoaches opgeleid om

de 62 cursisten te begeleiden. Een regiegroep, bestaande uit vertegenwoordigers van de samenwerkingspartners, volgt de aanpak van het Taalpunt.

Politiek café

In aanloop naar de gemeenteraadsverkiezingen organiseerde Bibliotheek Coevorden op 9 maart een politiek café. Hier werd tussen kandidaat-gemeenteraadsleden en het publiek gediscussieerd over verkiezingsthema's als de betrokkenheid van inwoners, leefbaarheid in de dorpen, het opknappen van de binnenstad van Coevorden en windmolens.

Deltaplan Basisvaardigheden

Het *Deltaplan Basisvaardigheden* was een van de projecten op de Innovatieagenda van het Drents Netwerk Bibliotheken 2017/2018, vanuit de ambitie om als bibliotheken daadwerkelijk een bijdrage te leveren aan het bevorderen van basisvaardigheden van de Drentse burgers. Het project is uitgevoerd in de gemeente Coevorden vanuit een actieve positionering van de bibliotheek. Het *Deltaplan Basisvaardigheden* was niet direct gericht op een grotere toeloop naar het Taalpunt, maar heeft de volgende resultaten opgeleverd:

- In de relatie met de gemeente Coevorden laat de bibliotheek daadwerkelijk zien focus te hebben op problematiek laaggeletterdheid.
- De medewerkers zijn zich bewuster geworden van de rol die de bibliotheek kan en moet spelen. binnen de gemeente Coevorden en de Kerngroep Laaggeletterdheid.
- De medewerkers hebben meer kennis over het onderwerp laaggeletterdheid en de complexiteit van alles wat er rond basisvaardigheden speelt.
- De medewerkers zijn zich bewuster van de eigen producten.
- De medewerkers en netwerkpartners onderkennen het belang van samenwerking met andere partners om te voorkomen dat doelgroepen via verschillende kanten benaderd worden.



Mensen van hun DigiD-vrees afhelpen

‘Met veel plezier en passie heb ik altijd mijn werk gedaan. Een paar jaar geleden werd bij een bevolkingsonderzoek kanker in de dikke darm vastgesteld. Het bleek kwaadaardig. Dat was heftig, vooral omdat ik nergens last van had. Gelukkig was het goed operabel en ben ik alweer een paar jaar schoon. Nu ik na 47 dienstjaren met prepensioen ben, heb ik de tijd meer aan mezelf.

Ik zag een advertentie staan om als docent mensen digitaal vaardiger te maken. Na een cursus van een middag bij Biblionet in Assen kon ik direct aan de slag als gecertificeerd docent Digisterker. Ik ben overtuigd van het belang. Een voorbeeld: Mijn afspraken voor de jaarlijkse controle en bloedprikken in het ziekenhuis kan ik ook online bekijken, evenals mijn patiëntendossier en welke medicijnen zijn voorgeschreven. Er bestaat bij ouderen ten onrechte angst iets verkeerd te doen.

Er hebben zich onlangs echt veel cursisten aangemeld voor Digisterker. Dan zie je hoe groot de behoefte is. De wisselwerking met de cursisten vind ik mooi. Ik leer er ook weer van. Als ik hen van hun DigiD-vrees kan afhelpen en laat zien hoe handig het is om instanties via de computer te kunnen benaderen, is de cursus wat mij betreft geslaagd. Een oudere vrouw gaf aan de nacht van te voren niet te hebben geslapen, zo erg zag ze tegen de les op. Tijdens de cursus bleek het haar geweldig mee te vallen. Ze snapte achteraf niet dat ze er zo tegen op had gezien.’

“ER HEBBEN ZICH ONLANGS ECHT VEEL CURSISTEN AANGEMELD VOOR DIGISTERKER. DAN ZIE JE HOE GROOT DE BEHOEFTE IS.”

Martin Koers

Vrijwilliger en docent Digisterker

ONTDEKKEN



Karin Luiten in Coevorden

Kookboekenschrijfster Karin Luiten hield in aansluiting op het thema voeding van Nederland Leest in november een zeer goed bezochte lezing (ruim 60 bezoekers) in Bibliotheek Coevorden.

Karin vertelde enthousiast en interactief over voedingsmiddelen. Ook kon er geproefd worden en signeerde Karin haar boeken. De bezoekers gingen vol inspiratie naar huis.

Steeds meer mensen ontdekken de activiteiten die de bibliotheek organiseert. Hierbij fungeert Bibliotheek Coevorden als 'spin in het web' en heeft mede dankzij allerlei samenwerkingspartners een groot bereik. Zo werkt de bibliotheek bijvoorbeeld samen met Stedelijk Museum Coevorden, Historische vereniging Stadt en Heerlickheydt, Theater Hofpoort, boekhandel The Readshop, basis- en voortgezet onderwijs, Drenthe College, Stichting Literatuurclubs Drenthe, Kinderwereld, Ouder & kind Coevorden en Oktobermaand Kindermaand.

Een greep uit de activiteiten die samen zijn georganiseerd:

- lezingen over o.a. psychologie, fietsreizen, schilderkunst, tuinen;
- wekelijks tabletpreekuur;
- maandelijks tabletcafé;
- maandelijks handwerkcafé;
- nieuw in 2018: Koffie met een verhaal, bijeenkomsten in samenwerking met woonzorgcentrum De Schoel;
- workshop programmeren met robots voor kinderen.



Super dat de bibliotheek dit organiseert

‘Van jongs af aan wist ik de weg naar de bibliotheek te vinden. Mijn moeder werkte er 37 jaar, dus je kunt zeggen dat ik het met de paplepel ingegeven heb gekregen.

Mijn kinderen lezen *Donald Duck*, daar zijn ze aan verslingerd. Verder doen ze alles op de iPad of tablet. Spelletjes, filmpjes kijken, de oudsten zoeken op internet informatie als ze een spreekbeurt moeten voorbereiden.

Dima is twee, maar die kan er ook al wat van hoor. Ik moet de iPad nog wel ontgrendelen voor hem, maar verder weet hij alles te vinden, hij swipet er doorheen.

De twee oudsten, Ilan van elf en Owen van acht, zijn vorig jaar voor het eerst naar een workshop voor kinderen gegaan die de bibliotheek organiseert.

Daar leren ze op een heel eenvoudige manier programmeren. Het stond in een folder en ik had gelijk zoiets van: ‘Dat is iets voor mijn jongens’. Ze vonden het direct hartstikke leuk. Zelf ben ik niet zo computerkundig, maar de kinderen zijn heel handig, die pakken het spelenderwijs heel makkelijk op.

Het is super dat de bibliotheek dit soort activiteiten organiseert. De kinderen leren er veel van. Gelukkig haken er ook steeds weer nieuwe kinderen aan, mijn jongens zijn in elk geval elke keer van de partij. Die kijken er naar uit.’

“DIMA IS TWEE, MAAR DIE KAN ER OOK AL WAT VAN HOOR. IK MOET DE IPAD NOG WEL ONTGRENDELEN VOOR HEM, MAAR VERDER WEET HIJ ALLES TE VINDEN, HIJ SWIPET ER DOORHEEN.”

Ardien Venema
Pompbediende en moeder
van vier kinderen

ONDERNEMEN



2018: van klassieke bibliotheek naar vindplaats

Van een uitleencentrum verandert de bibliotheek in een vindplaats: een openbare, gemeenschappelijke plaats waar de inwoners van de gemeente Coevorden kunnen ontdekken, ontmoeten, ontspannen en zich kunnen ontwikkelen. We willen een fysiek en digitaal platform zijn, waar de inwoners en instellingen hun kennis en cultuur kunnen uitwisselen door verbindingen met elkaar aan te gaan. Met als uiteindelijk doel de persoonlijke wereld van mensen te verdiepen en te verrijken. Kortom, een bibliotheek van, voor en door de inwoners van de gemeente Coevorden.

Dit is de strategie die Biblionet Drenthe samen met negen Drentse basisbibliotheken heeft ontwikkeld voor 2018 - 2020. Het opdrachtgeverschap van de gemeente speelt daarbij een belangrijke rol: de bibliotheek levert maatwerk op basis van prioriteiten en de beschikbare middelen in gemeente Coevorden.

**DE PERSOONLIJKE
WERELD VAN MENSEN
VERDIEPEN EN
VERRIJKEN**

BIBLIOTHEEK COEVORDEN

Bibliotheek Coevorden bestaat uit Bibliotheek Aalden, Coevorden, Dalen, Oosterhesselen, Schoonoord en Sleen en de vestigingen van de Bibliotheek *op school*.

Bestuurlijk valt Bibliotheek Coevorden onder Stichting Biblionet Drenthe. Met de bibliotheken in Assen, Emmen en Hoogeveen wordt op onderdelen samengewerkt. In het verlengde van de fusie geldt er m.i.v. 2018 een strenger onderscheid tussen de taken van Biblionet Drenthe als Provinciale Ondersteuningsinstelling (POI) en de taken van Biblionet als backoffice voor negen Drentse basisbibliotheken. Dit komt niet alleen tot uitdrukking in het aangepaste organogram, maar ook in een geheel andere, transparantere begrotingsopzet.

In het verlengde van het nieuwe bestuursmodel werd ook in de organisatiestructuur van de bibliotheken het een en ander aangepast.

Er werd gekozen om één manager voor alle bibliotheken aan te stellen in plaats van twee bibliotheekmanagers zoals dat in de oude structuur was. Per gemeente werd een coördinator aangesteld om de aansturing van de basisbibliotheken te optimaliseren. Om de programmering van maatschappelijke en educatieve activiteiten efficiënter te laten verlopen werden productmanagers aangesteld. Zij zijn verantwoordelijk voor het realiseren van passende programmering voor de basisbibliotheken in de negen gemeenten.

De Bibliotheek op school

In Coevorden zijn 19 basisscholen aangesloten bij de Bibliotheek *op school*. Op deze scholen heeft de bibliotheek een mooie actuele collectie boeken voor 4- tot 12-jarigen geplaatst. Belangrijk onderdeel van de Bibliotheek *op school* zijn de programma's gericht op leesbevordering en digitale geletterdheid.

De resultaten van deze samenwerking worden bijgehouden via de Monitor, een landelijk meetinstrument. Samen met directies en leescoördinatoren wordt bekeken of de Bibliotheek op school de gewenste bijdrage levert aan het leesplezier en de lees- en digitale vaardigheid van de kinderen.

(Vrijwillige) Medewerkers

Bibliotheek Coevorden heeft vijf frontoffice-medewerkers, twee educatiemedewerkers en één educatieadviseur. Zij werken samen met ongeveer 90 vrijwilligers.

De samenwerking met andere organisaties vraagt ondernemerschap en een actieve rol van de medewerkers.

Om hiervoor tijd vrij te spelen bij de professionele medewerkers, nemen vrijwillige medewerkers een deel van hun taken over in het uitleenproces. Ook worden vrijwilligers voor specifieke taken ingezet. Om de vrijwilligers hierin mee te nemen heeft Biblionet Drenthe de vrijwilligersacademie opgezet, een intern opleidingstraject dat zorgt voor de juiste toerusting.



Internet maakt het leven een stuk makkelijker

‘Op mijn 73ste ben ik gestopt met betaald werk. De laatste jaren deed ik vanuit huis in deeltijd de financiële administratie en contractbemiddeling voor een provinciale stichting kinderopvang in Groningen. Toen ik stopte dacht ik wel gelijk: ‘wat zal ik nu eens gaan doen?’. De bibliotheek zocht vrijwilligers, dat leek mij wel wat.

Ik mag graag lezen. Nadat ik me had gemeld, kon ik gelijk beginnen. We zijn met een team van acht vrijwilligers. Een middag zit ik in de bibliotheek. Als er mensen zijn die vragen hebben, help ik hen met zoeken. Als vrijwilliger zet je niet alleen de boeken terug in de kasten. Omdat ik al zo lang in het dorp woon, ken ik de meeste mensen. Dan maak je zomaar even een praatje. Het is altijd gezellig. Samen met een andere vrijwilliger geef ik daarnaast de cursus *Klik&Tik*. Ik ga nog elke week zwemmen en daarnaast doe ik al vijftien jaar vrijwilligerswerk voor Bartje, een sportclub voor mensen met een lichamelijke beperking. Een paar dames waarmee ik vaker zwem heb ik geactiveerd om de cursus *Klik&Tik* te doen.

Ik vind het belangrijk dat ouderen niet meer bang zijn voor de computer. Laatst wilde iemand weten wanneer ze de afvalcontainer bij de weg moest zetten. Toevallig hoorde ik het, ik heb haar toen laten zien dat de afvalkalender op internet staat en dat zij een app kon downloaden. Ze stond me met enorm grote ogen aan te kijken. Hoe simpel kan het zijn. Het maakt het leven een stuk makkelijker.’

“ALS VRIJWILLIGER ZET JE NIET ALLEEN DE BOEKEN TERUG IN DE KASTEN. OMDAT IK AL ZO LANG IN HET DORP WOON, KEN IK DE MEESTE MENSEN. DAN MAAK JE ZOMAAR EVEN EEN PRAATJE.”

Boukje Hof

Vrijwilliger bibliotheek

Klanttevredenheid

Bibliotheek Coevorden neemt deel aan BiebPanel: een onderzoeksplatform dat speciaal is ontwikkeld voor de bibliotheekbranche. Deelnemers worden vier keer per jaar bevroegd over een thema. In 2018 waren de thema's: privacy, duurzaamheid, algemene klanttevredenheid en de maatschappelijke waarde van de bibliotheek. Daarnaast vindt er een onderzoek plaats naar een specifieke doelgroep, in 2018 was dat de groep 18-24-jarigen.

Conclusies op basis van het algemene klanttevredenheidsonderzoek: de overall waardering is hoog en ook worden de verschillende aspecten van de dienstverlening goed beoordeeld. De top 3 is: de klantvriendelijkheid en de deskundigheid van de medewerkers en prijs-kwaliteitverhouding van het abonnement. Ook over de meeste collectieonderdelen, communicatiemiddelen, serviceaspecten en het gebouw zijn de leden veelal tevreden.

Wat betreft de activiteiten en vooral ook ontmoetingsmogelijkheden in de bibliotheek: de beoordeling daarvan is over de hele linie wat lager. Relatief veel leden hebben geen mening - bijvoorbeeld omdat ze er geen gebruik van maken - of zijn neutraal. Met de uitkomsten gaan de bibliotheken aan de slag.

**“WIE TEVREDEN
HEEFT REDE
OVER ZIJN T**

Multatuli

Nederlands schrijver

(ps. van Eduard Douwes Dekker)

1820-1887

MANAGEMENT

Mw. L. van der Tuuk

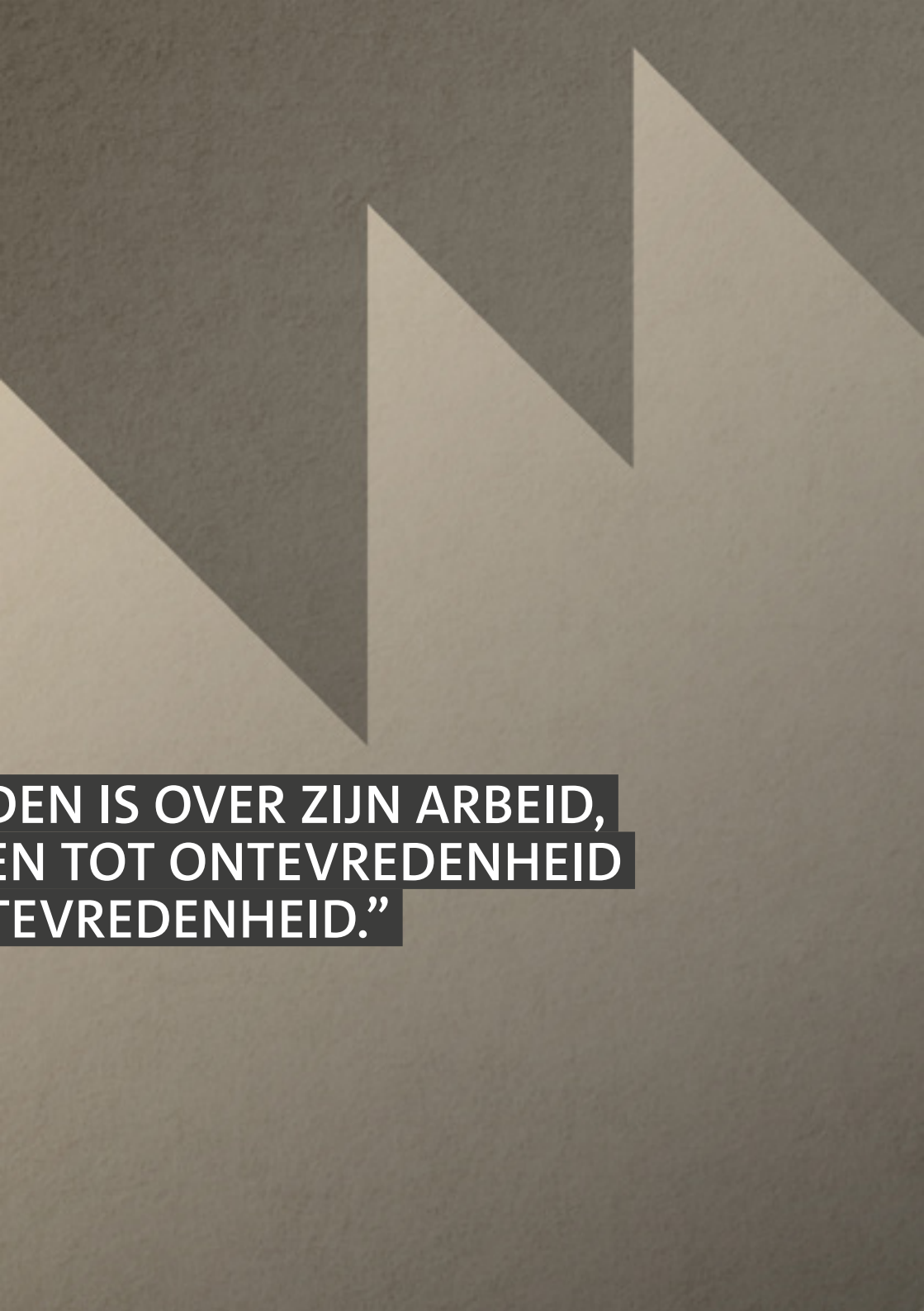
Dhr. A. Kraai

Mw. T. Scholte

Provinciaal manager

Teammanager Bibliotheken

Teammanager Educatie



**DEN IS OVER ZIJN ARBEID,
EN TOT ONTEVREDENHEID
TEVREDENHEID.”**




CIJFERS BIBLIOTHEEK COEVORDEN

Onze bibliotheek	2018
Aantal bibliotheekvestigingen:	6
Aantal vestigingen de Bibliotheek <i>op school</i> (dBos):	19

Onze collectie	Coevorden	Totale netwerk
Aantal titels collectie boeken:	57.555	539.761
Aantal titels collectie AVM:	2.725	21.338
Aantal titels collectie tijdschriften:	3.000	25.679
Nieuw aangeschafte titels:	5.045	42.754
Aantal beschikbare e-books (landelijk):		7.210
Aantal titels beschikbaar via PressReader (landelijk):		23.056

Onze klanten	2018	2017
Aantal leden:	8.103	8.408
Aantal bezoekers online:	25.277	36.237
Aantal leerlingen via de bibliotheek <i>op school</i> :	2466	1.582

Het gebruik van onze bibliotheek	2018	2017
Aantal uitleningen:	183.180	198.706
Aantal accounts e-books:	1.036	885
Accounts waarmee tenminste een e-book is gedownload:	403	394
Aantal downloads e-books:	7.120	6.112
Aantal downloads PressReader:	35.551	33.068
Aantal activiteiten/evenementen:	63	56
Aantal deelnemers aan activiteiten/evenementen:	1631	1456
Aantal deelnemers Klik & Tik:	56	
Aantal deelnemers Digisterker:	32	



DESIGN EN ILLUSTRATIES: CANNED RAINBOW ©2019