

Evaluatie bibliotheekdiensten

2020

Evaluatie bibliotheekwerk Karmac



Inhoud

Inleiding	3
1. Bibliotheekwerk	4
1.1 Wet stelsel openbare bibliotheken (Wsob)	4
1.2 Wsob en de gemeente	5
1.3 Samengevat	7
2. Karmac in Waterland	8
2.1 Voorgeschiedenis en diensten	8
2.2 Extra ingekochte diensten	8
2.3 Overige diensten	11
2.4 Karmac in cijfers	11
2.5 Samenwerking in Waterland	13
2.6 Evaluatie leden en vrijwilligers	16
2.7 Samengevat	18
3. Conclusie evaluatie	19

Inleiding

Sinds 1 januari 2014 verzorgt Karmac Bibliotheek Services (hierna Karmac) de bibliotheekdiensten in Gemeente Waterland. Tot 1 januari 2014 was gemeente Waterland aangesloten bij de openbare bibliotheekdiensten van Bibliotheek Waterland. De overeenkomst met Karmac is inmiddels twee keer verlengd tot en met 31 december 2021. Er is nog een optie tot een eenmalige verlenging tot en met 31 december 2022. In het coalitieakkoord 2.0 is opgenomen dat in 2021 een besluit wordt genomen over de continuering van het bibliotheekwerk. Deze afspraak vormt dan ook een belangrijkste reden voor evaluatie van het bibliotheekwerk. Daarnaast spelen er ontwikkelingen op het gebied van de huisvesting van de bibliotheekvestigingen in Broek in Waterland en het Spil. Ook daar is voor een langere termijn duidelijkheid gewenst. Mede op basis van de evaluatie, maar ook op basis van de uitgangspunten van het politiek bestuur, zal er een beslissing genomen moeten worden om het contract van Karmac al dan niet te verlengen, uit te breiden met meer diensten of weer te gaan samenwerken met Bibliotheek Waterland.

Voor de evaluatie zijn er enquêtes verspreid onder de leden van Karmac. Ook zijn een aantal basisscholen en vrijwilligers van Karmac benaderd. In de volgende hoofdstukken wordt nader ingegaan op het aanbod van Karmac en de resultaten uit het onderzoek (enquêtes en interviews). Daarnaast worden ook beknopt de verschillen in kaart gebracht tussen een commerciële aanbieder als Karmac en een openbare bibliotheek zoals Bibliotheek Waterland. Om alles goed te kunnen begrijpen zal er echter eerst worden ingegaan op de ontwikkelingen in de bibliotheekwereld, wet- en regelgeving en ontwikkelingen in het sociaal domein.

1. Bibliotheekwerk

1.1 Wet stelsel openbare bibliotheken (Wsob)

Op 1 januari 2015 is de Wet stelsel openbare bibliotheken (Wsob) in werking getreden. De invoering had meerdere doelen: een breder programma in bibliotheken, meer samenhang in de sector en intensiever gebruik van de digitale collectie. In deze wet zijn een aantal eisen vastgesteld waaraan een bibliotheekvoorziening moet voldoen om onderdeel van het stelsel te mogen vormen.

Samenvattend gaat het om de volgende eisen:

- Functioneren vanuit publieke waarden (artikel 4), namelijk: betrouwbaarheid, onafhankelijkheid, authenticiteit, pluriformiteit en toegankelijkheid.
- Vervullen van vijf maatschappelijke functies (artikel 5), zie hieronder
- Invulling geven aan een aantal activiteiten (artikel 8), zie hieronder

Een bibliotheek die een publieksfunctie vervult moet volgens artikel 5 van de Wsob de volgende vijf functies vervullen die bijdragen aan de persoonlijke ontwikkeling en verbetering van de maatschappelijke kansen van het algemene publiek:



De eerste drie functies worden samen aangeduid als 'lezen, leren en informeren' en vormen de kerntaak van een bibliotheek. De afgeleide functies 'ontmoeting en debat' en 'kunst en cultuur' zijn in de Wsob opgenomen om de lokale bibliotheek in staat te stellen zich duurzaam te positioneren en

verbindingen te zoeken met lokale partijen als media, erfgoedinstellingen, instellingen voor cultuureducatie en/of volwasseneneducatie. De kernactiviteiten krijgen door de functies 'ontmoeting en debat' meer inhoud en een grotere publiekswaarde.

Daarnaast werkt het netwerk van openbare bibliotheekvoorzieningen als één geheel samen en bedient de gezamenlijke gebruikers van deze bibliotheken met één 'collectie Nederland'. Om deze samenwerking te bereiken zijn zes activiteiten verplicht gesteld aan de voorzieningen:

1. Nationale bibliotheekcatalogus (NBC): Alle deelnemers aan het netwerk kunnen gebruik maken van één gemeenschappelijke catalogus (fysiek en digitaal).
2. Interbibliothecair leenverkeer (IBL): een lid van een bibliotheek kan gebruik maken van de media die niet tot de collectie behoren van de bibliotheekorganisatie bij welke hij/zij is ingeschreven.
3. Gemeenschappelijk collectieplan
4. Gemeenschappelijke digitale infrastructuur
5. Uniforme ledenadministratie en algemene voorwaarden
6. Ondersteuning van onderwijs

In 2020 is de Wsob geëvalueerd op verzoek van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap. Op basis van deze evaluatie heeft de Raad voor Cultuur een advies uitgebracht over de wet. Vrijwel alle stakeholders zijn positief over de komst van de Wsob. Zij wijzen echter op het ontbreken van een aantal onderwerpen in de wet, zoals een verplichting voor gemeenten om een bibliotheekvoorziening te financieren en een verbod op het heffen van jeugdcontributie. Daarnaast missen stakeholders kwaliteitsnormen voor het bibliotheekwerk en opleidings- en competentievereisten voor bibliotheekmedewerkers.

1.2 Wsob en de gemeente

De drie overheden (Rijk, provincie, gemeente) zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor het bibliotheeknetwerk. De wet regelt onder meer dat burgers altijd toegang tot een bibliotheek houden. De Wsob legt geen verplichting op aan gemeenten om een bibliotheek in stand te houden. Als een gemeente besluit een vestiging te sluiten dan moet hierover het gesprek met naburige gemeenten aan worden gegaan om de toegang tot het bibliotheekwerk voor de inwoners mogelijk te houden. Hieraan zijn kosten verbonden; de hoogte wordt bepaald door de overeenstemming die beide gemeenten bereiken. Een dergelijke situatie ontstond ook toen de gemeente Waterland zich terugtrok uit het

regionale netwerk van de openbare bibliotheken en alleen wenste te investeren in haar lokale bibliotheek van Karmac: inwoners van Waterland kunnen nog steeds lid worden van de openbare bibliotheek (Bibliotheek Waterland) in de regio, dus bijvoorbeeld in Purmerend of Volendam, maar betalen hiervoor 25% extra op het abonnementsgeld van Bibliotheek Waterland om zo de kosten van de backoffice bij Bibliotheek Waterland te dekken. Op dit moment zijn er 866 inwoners van de gemeente Waterland lid bij bibliotheek Waterland.

De gemeente is verantwoordelijk voor het lokale bibliotheekwerk. Deze lokale verantwoordelijkheid heeft betrekking op de beschikbaarheid, de omvang en de kwaliteit van de voorziening. De gemeente moet rekening houden met de gemiddelde afstand tussen de lokale bibliotheekvoorziening en de inwoners van de gemeente. De gemeente krijgt echter een grote vrijheid om zelf te bepalen op welke wijze de lokale bibliotheekfuncties worden ingericht. Een bibliotheek moet aan een aantal verplichtingen voldoen (en gecertificeerd zijn) om deel te kunnen nemen aan het landelijke netwerk, waaronder aansluiting op de digitale infrastructuur en de ondersteuning van het onderwijs. Niet alle aanbieders van bibliotheekwerk kunnen aan deze verplichtingen voldoen en zijn zodoende ook niet als aanbieders aangesloten op de landelijke infrastructuur. Deze landelijke structuur omvat onder ander de digitale bibliotheek en het verzorgen van e-books. De Koninklijke Bibliotheek is verantwoordelijk voor de digitale bibliotheek en de aanschaf van onder meer e-books. Verwachting voor de langere termijn is een afname van het fysiek gebruik en een toename in digitaal gebruik van boeken, al zal de digitale bibliotheek nooit helemaal de fysieke bibliotheek vervangen, maar moet het gezien worden als een aanvulling. Commerciële aanbieders van bibliotheekdiensten vormen geen onderdeel van het landelijke (digitale) netwerk. Dit is echter een keuze die een gemeente mag maken.

Over het algemeen bieden commerciële aanbieders het bibliotheekwerk goedkoper aan dan de openbare basisbibliotheek omdat men niet te maken heeft met bijvoorbeeld een grote backoffice of andere vereisten uit de Wsob. Het is wel van belang om te weten dat commerciële aanbieders niet altijd kunnen voldoen aan alle verplichtingen die in de Wsob worden gesteld en daardoor kunnen zij ook geen onderdeel vormen van het landelijke (digitale) netwerk. Dit is echter een keuze die een gemeente kan maken.

De bibliotheek in relatie tot het Sociaal Domein

Gemeenten zijn sinds 1 januari 2015 verantwoordelijk voor de jeugdzorg, maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en participatie. Het uitgangspunt hiervan is dat inwoners zo lang mogelijk zelfstandig in de maatschappij kunnen participeren. De bibliotheek vervult hierin een rol. De bibliotheek

is lang niet meer een plek waar alleen maar boeken geleend worden; ze vormt een ontmoetingsplek voor inwoners. De bibliotheek kan bijvoorbeeld ingezet worden als middel tegen bestrijding van eenzaamheid (Wmo). Ook op het gebied van leesbevordering en ondersteuning van het onderwijs (Jeugd en Onderwijs) heeft de lokale bibliotheek een taak. De ondersteuning van het onderwijs is als activiteit verankerd in artikel 8 van de Wsob. Op het gebied van bestrijding van laaggeletterdheid en het verbeteren van digitale vaardigheden vervult de bibliotheek vaak een rol. In Nederland zijn er ongeveer 2,5 miljoen mensen van 16 jaar en ouder die laaggeletterd zijn. Vaak hebben zij ook moeite met digitale vaardigheden. Dat staat gelijk aan 12% van de Nederlandse bevolking, dus ongeveer 1 op de 8 mensen in Nederland. Naar schatting is 6% van de inwoners van Waterland laaggeletterd¹.

1.3 Samengevat

- Het uitgangspunt van de Wsob is dat alle burgers toegang hebben tot een lokale bibliotheek.
- Inwoners hebben toegang tot alle functies van de bibliotheek. Het is afhankelijk van lokale omstandigheden of alle functies aanwezig moeten zijn in de gemeente zelf.
- Niet elke gemeente hoeft over een eigen bibliotheek(vestiging) te beschikken.
- De gemeente is niet verplicht een bibliotheek te subsidiëren.
- De gemeente mag zelf bepalen welke partij het bibliotheekwerk uitvoert.
- Karmac vervult de vijf kernfuncties in meer of mindere mate.
- Een bibliotheek vervult vaak een rol in de uitvoering van doelen uit het Sociaal Domein.

¹ <https://geletterdheidinzicht.nl/>

2. Karmac in Waterland

2.1 Voorgeschiedenis en diensten

In 2012 is het besluit genomen om een aantal grote bezuinigingen door te voeren in de gemeentebegroting. Voor het bibliotheekwerk betekende dit een halvering van het beschikbare budget. Stichting Bibliotheek Waterland liet destijds weten geen basisbibliotheek te kunnen aanbieden voor het resterende subsidiebedrag van € 180.000,-. Er werd daarom besloten een offerteaanvraag op te stellen waarbij het uitgangspunt was dat in ieder geval de vier bestaande bibliotheekvestigingen open zouden kunnen blijven. Karmac Bibliotheek Services was de enige partij die voor het beschikbare bedrag de bibliotheekdiensten kon en wilde leveren. In 2014 opende Karmac de deuren van de vestiging in Monnickendam met een kleinere collectie en minder vierkante meters. De oppervlakten van de bibliotheek en de omvang van de collectie bleven in de drie vestigingen Broek in Waterland, Ilpendam en Marken gelijk.

Met Karmac werd een overeenkomst afgesloten voor € 180.000,- per jaar waarvoor er een aantal basisdiensten worden uitgevoerd:

- Het beschikbaar stellen van vier bibliotheekvestigingen.
- Het beschikbaar stellen van de collectie die vooral gericht is op de jeugd en senioren, maar ook zijn er titels voor jongeren en volwassenen. De collectie bestaat uit boeken, grootletterboeken en luisterboeken.
- Maandelijkse aanvulling van de collectie met nieuwe aanwinsten.
- Het gebruik van de Online Publiekscatalogus. Via deze website kunnen abonnees de collectie van Karmac raadplegen en boeken verlengen en reserveren.

Inmiddels betaalt de gemeente Waterland €202.083,24 (jaar 2020) voor de uitvoering van het bibliotheekwerk. Karmac betaalt daarnaast huur aan de gemeente voor de vestigingen in Monnickendam en Ilpendam (€40.000,-), waarmee de totale kosten voor Karmac minder zijn (€162.083,-). Voor de vestigingen in Broek in Waterland en op Marken heeft Karmac zelf huurovereenkomsten gesloten. Ter vergelijking: tot 2014 was gemeente Waterland aangesloten op het stelstel van openbare bibliotheken via een subsidierelatie met Bibliotheek Waterland. Destijds betaalde de gemeente hiervoor een bedrag van €356.224,- op jaarbasis. Uit de vorige inschatting van de bibliotheek Waterland (2019) bleek dat er een subsidie van €324.496,- nodig zou zijn voor de uitvoering van het bibliotheekwerk. In deze subsidie wordt ervan uitgegaan dat de gemeente de huisvestingsopgave grotendeels voor haar rekening zou nemen (geschat €82.500,-). De totale kosten

werden hoger geschat (€405.000,-), maar de verwachting is dat een deel daarvan gedekt wordt uit ledenbijdragen. Mocht deze dekking minder zijn, dan zijn de kosten voor de gemeente iets hoger dan de verwachte €324.496,-. Bij een nieuwe globale inschatting komen de kosten voor de gemeente uit tussen de €238.000,- en €289.000,- op basis van de bijdrage per inwoner (€14,- tot €17,-). Hier komen nog huisvestingskosten bij van minimaal €40.000,- voor alleen al Monnickendam en IJpendam. Er moet dan nog nader bekeken worden welke openingstijden, vestigingen, dienstverlening etc. binnen dit budget passen en wie de kosten voor een nieuwe collectie en inrichting draagt. Voor de gemeente komen de kosten dan totaal uit tussen €278.000,- en €329.000,- en wellicht dus nog hoger met het oog op de huisvesting in Broek in Waterland en op Marken.

Extra ingekochte diensten

Naast de basisvoorziening heeft de gemeente Waterland een aanvullende overeenkomst met Karmac afgesloten voor plusdiensten zoals Boekstart, de Nationale Voorleeswedstrijd en Voorleesexperts.

BoekStart is een landelijk programma bij bibliotheken om kinderen vanaf baby af aan al bekend te maken met het (voor)lezen van boeken. Voorlezen stimuleert de taalontwikkeling van kinderen en versterkt de band tussen ouder en kind. Ouders krijgen na de geboorte van een kindje een gratis Boekstartkoffertje, een gratis lidmaatschap voor de baby tot 18 jaar en adviezen om te genieten lezen. Boekstart stimuleert daarnaast ook het (voor)lezen in de kinderopvang en peuterspeelzalen. Kinderen die als baby zijn voorgelezen BoekStart omvat het volgende:

De Nationale Voorleeswedstrijd wordt georganiseerd om het lezen en ontwikkeling van de taal te stimuleren bij de jeugd. Het is voor leerlingen van groep 7 en 8 en alle basisscholen in Nederland mogen meedoen. De organisatie ligt deels bij Stichting Lezen en verder bij de bibliotheken zelf. Karmac betaalt hier jaarlijks een bedrag voor aan ProBiblio. Elke school in de gemeente kan één schoolkampioen/ deelnemer aandragen. Karmac organiseert de voorrondes en de winnaar wordt afgevaardigd naar de regionale ronde.

Karmac werkt samen met Sociaal Cultureel Centrum de Bolder die de vrijwilligers regelt voor de Voorleesexperts: vrijwilligers lezen voor bij kinderen thuis die moeite hebben met lezen. In principe worden er 10 voorleessessies gepland, maar dit kan uitgebreid worden.

Karmac is de samenwerkingspartner van de gemeente Waterland voor bestrijding van laaggeletterdheid. De gemeente Waterland ontvangt elk jaar via het Rijk de zogenaamde WEB-gelden. De Wet Educatie en Beroepsonderwijs (WEB) is ingevoerd in 1996. Deze wet regelt de organisatie van verschillende vormen van beroepsonderwijs en volwasseneneducatie. Gemeenten krijgen jaarlijks een budget op basis van deze wet voor het inkopen van cursussen die gericht zijn op het verbeteren van de Nederlandse taal, rekenen en digitale vaardigheden. Het WEB-budget van de gemeente bestaat uit een formeel en een non-formeel deel. Van het non-formele deel kunnen gemeenten zelf de inzet bepalen. Voor Waterland betekent dit dat er een bedrag beschikbaar is van €10.000,- dat vrij besteed kan worden aan de bestrijding van laaggeletterdheid. In veel gemeenten is de openbare bibliotheek actief met een zogeheten Taalplein waarbij er een laagdrempelig aanbod is voor laaggeletterden. In 2019 is het Waterlandse equivalent opgezet door Karmac: het Taalhuis. Met de beschikbare WEB-middelen zijn vrijwilligers opgeleid tot taalcoach. Een tiental mensen kon een informeel traject aan worden geboden om wegwijs te worden met taal- en computervaardigheid. Er zijn echter geen trajecten ingezet, omdat er geen deelnemers waren. Voor het jaar 2020 heeft Karmac geen aanspraak kunnen doen op het non-formele deel van de WEB-gelden. De WEB-gelden vragen om verantwoording op persoonsniveau; er is dus pas uitkering mogelijk als er een deelnemer is. Om een passend aanbod te kunnen creëren is echter eerst investering nodig en dat is niet mogelijk vanuit de WEB-gelden. Voor 2020 waren er dus wederom geen deelnemers, waardoor er geen aanspraak gemaakt kon worden op de WEB-gelden.

In de regio Zaanstreek-Waterland wordt samengewerkt in de aanpak van laaggeletterdheid. Er is een regioplan opgesteld dat in 2021 definitief wordt. Vanuit het Rijk worden hier aanvullende middelen voor gegeven aan de regio met de volgende doelstellingen:

- Méér mensen bereiken met een aanbod op maat, vooral de groep met Nederlands als moedertaal.
- Weten wat werkt: investeren in kwaliteit.
- Samen aan de slag onder regie van gemeenten.

In de regio zijn ambities besproken en wordt er gewerkt aan een regionale samenwerkingsagenda. De overige gemeenten werken hierin veelal samen met de openbare bibliotheken. In de samenwerking en bekostiging is dit eenvoudig(er); een NL-plein in Landsmeer kan bijvoorbeeld gebruik maken van expertise van het NL-plein in Purmerend samen een groepsgewijze aanpak opzetten. De gemeente Waterland vormt in dit verband de uitzondering met Karmac als bibliotheekdienst. In de samenwerking in de regio is dit nog wel eens lastig. Het behalen van de doelstellingen en ambities moet echter (met

aanvullende middelen) ook mogelijk zijn met Karmac. Hierbij zou investeringsbudget vanuit de gemeente helpen om activiteiten te ontplooiën.

2.3 Overige diensten

Vanuit Karmac worden, met inzet van vrijwilligers, extra diensten geleverd zonder extra kosten voor de gemeente Waterland. Dit zijn bijvoorbeeld:

- **Services**
 - Wisselcollectie in Swaensborch
 - Boekendienst aan huis (vrijwilligers halen boeken op bij ouderen en ruilen deze om), in coronatijd werden boeken kosteloos gebracht en gehaald
 - Beschikbaar stellen ruimte in alle vier de vestigingen voor inloopssprekuren verpleegkundige, verkiezingen, fysio, zanggroep, scholen en leeskringen
 - Beschikbaar stellen internetgebruik en laptops met diverse programma's, onder meer voor laaggeletterden.
 - Mogelijkheden voor print- en kopieerwerk in Broek in Waterland, Marken en Monnickendam.
- **Ontwikkelen (taal)vaardigheden/leesstimulering**
 - Collectie Makkelijk Lezen boeken, inclusief taal- en inburgeringsboeken en een computer om in de bibliotheek bijvoorbeeld lezen, spreken en rekenen te kunnen oefenen met programma's als Oefenen.nl
 - Grote Letter boeken en luisterboeken
 - Lezingen (in 2020 overigens niet i.v.m. corona)
 - Samen met Be Happy: Leesgroepen voor anderstaligen
 - Leeshoeken en -tafels met kranten en tijdschriften
 - Leeskringen in Broek, Marken en Monnickendam
 - Nationale voorleesdagen, Kinderboekenweek (incl. kosteloze Kinderpoppenkast) en Karmac leesrace
 - Digitaal boekenabonnement mogelijk vanaf €21,- per jaar, zelf af te sluiten via www.onlinebibliotheek.nl (kosten naast lidmaatschapsgeld Karmac)

2.4 Karmac in cijfers

Leden, deelnemers activiteiten en uitleningen

In tabel 1 hieronder wordt beknopt een overzicht gegeven van het aantal leden, deelnemers aan verschillende activiteiten en het aantal uitleningen. Hierbij moet wel op worden gemerkt dat 2020

vanwege de coronacrisis mogelijk een vertekend beeld geeft. Er wordt een vergelijking gemaakt met de meest recente gegevens uit de vorige evaluatie (2014-2017).

	2020	2016/2017
Onderdeel		
Leden	2758	2129
Boekstart	22	39
Voorleesexperts	8	11
Deelnemers leesgroep	6	<i>niet bekend</i>
Nationale Voorleesweek (deelnemende scholen)	4	4
Uitleningen	35671	37416

Tabel 1. Aantallen deelnemers activiteiten, leden en uitleningen

Ter vergelijking wordt in de tabel hieronder het aantal inwoners gegeven dat lid is van bibliotheek Waterland. Ook hier wordt een vergelijking gemaakt met de gegevens uit de vorige evaluatie.

leden gemeente Waterland	2020	2017
Monnickendam	471	553
Katwoude	40	43
Broek in Waterland	71	110
Zuiderwoude	8	14
Uitdam	3	4
Marken	117	116
Ilpendam	156	205
Totaal	866	1095

Tabel 2. Aantal inwoners van de gemeente Waterland dat lid is bij bibliotheek Waterland

Het ledenaantal van Karmac is gegroeid in de afgelopen jaren en het ledenaantal bij bibliotheek Waterland is gedaald.

Tarieven Karmac

In de tabel hieronder wordt een overzicht gegeven van de tarieven die Karmac rekent. De tarieven van 2020 worden ook hier vergeleken met de meest recente gegevens uit de vorige evaluatie (2014-2017). Scholen en maatschappelijke instellingen kunnen gebruik maken van een groepsabonnement van €47,50 per jaar. Per groepspas kunnen 30 boeken geleend worden. Ter vergelijking worden ook de tarieven van bibliotheek Waterland in tabel 4 vermeld.

	2020	2016/2017
Soort abonnement		

Jeugd t/m 17 jaar	gratis	gratis
Jongeren 18 t/m 21 jaar	€22,50	€20,00
Volwassenen (22 jaar en ouder)	€37,50	€35,00

Tabel 3. Tarieven Karmac

	Tarief 2020	Tarief 2020 voor inwoners van Waterland
Soort abonnement		
Jeugd t/m 17 jaar	gratis	€10,00
Jongeren 18 t/m 25 jaar	€25,00	€31,00
Basisabonnement	€50,50	€63,00

Tabel 4. Tarieven Bibliotheek Waterland

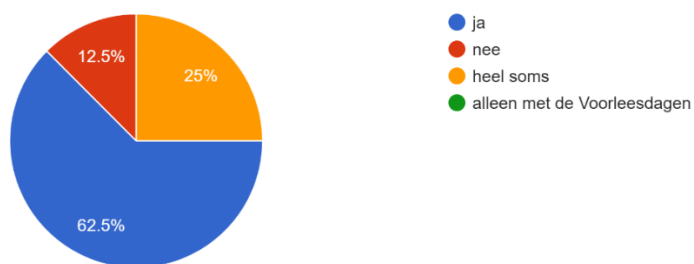
De tarieven van Karmac verschillen voor jongeren weinig in vergelijking met de bibliotheek Waterland, maar de tarieven voor volwassenen zijn bij Karmac gunstiger. Hierbij moet wel op worden gemerkt dat er bij het basisabonnement van de bibliotheek Waterland ook onbeperkt e-books geleend kunnen worden. Bij Karmac is dit niet het geval. Karmac geeft aan dat het mogelijk is om naast de lidmaatschapskosten een digitaal boekenabonnement af te sluiten voor e-books via <https://www.onlinebibliotheek.nl/> (een service van de openbare bibliotheken) voor €42,00 per jaar.

2.5 Samenwerking in Waterland

Karmac levert alleen een basisbibliotheek en daarom zijn er geen afspraken of programma's voor scholen. De gemeente Waterland heeft wel een extra bedrag beschikbaar gesteld voor het organiseren van de Nationale Voorleeswedstrijd. Daarnaast organiseert Karmac zelf een aantal activiteiten tijdens de Kinderboekenweek. Elke school beschikt wel over een groepspas waarmee een leerkracht van een school zeker 30 boeken tegelijk kan lenen voor een periode van zes weken. Hier zijn kosten aan verbonden (€45,00 per pas per jaar). Daarnaast kunnen scholen bij Karmac een verzoek indienen voor een Themakist met ca. 30 boeken over een bepaald onderwerp. Het afgelopen jaar is een enquête onder basisscholen afgenomen, een van de onderwerpen was de samenwerking met Karmac. Acht scholen hebben de enquête ingevuld. Hieronder worden de resultaten beknopt weergegeven, daarna volgt een korte toelichting.

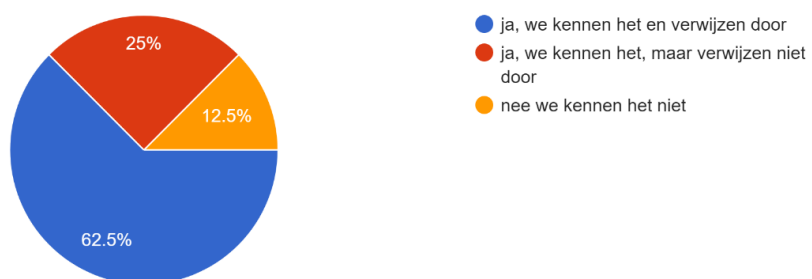
Werk je samen met bibliotheek Karmac?

8 responses



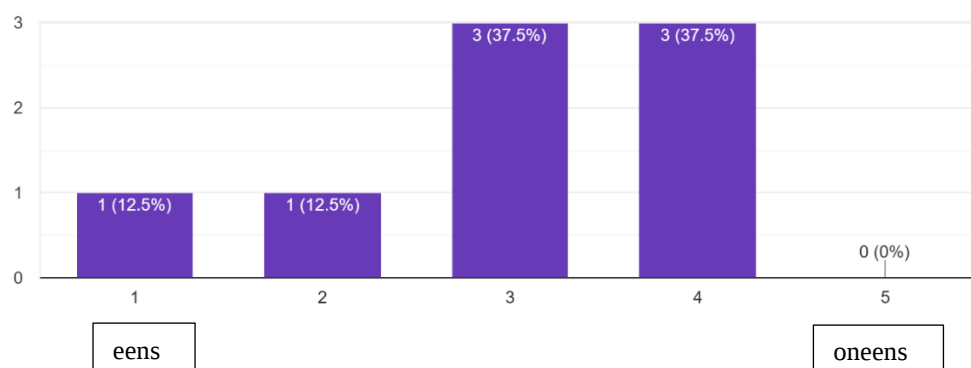
Onze school weet van het bestaan van VoorleesExperts af / we verwijzen hiernaar door.

8 responses



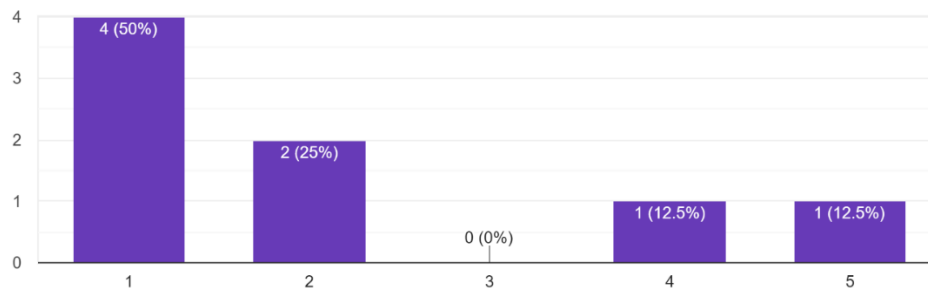
We willen graag meer samenwerken met de bibliotheek.

8 responses



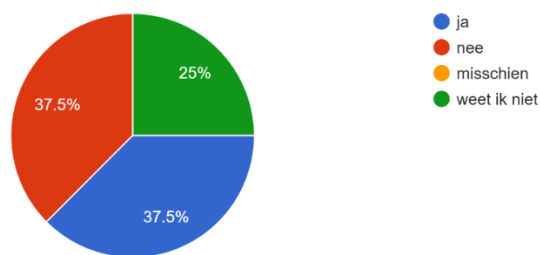
Vanuit de bibliotheek zou een leesconsulent die bij klassen langsgaat voor leesbevordering een goede aanvulling zijn.

8 responses



We zouden graag een oudercafé willen. (Bij een Oudercafé helpt een coördinator ouders met schoolgaande kinderen bij het wegwijs maken op s...www.probiblio.nl/blog/empathie-in-het-oudercafe)

8 responses



Toelichting enquêtevragen

Scholen werken over het algemeen samen met Karmac. In de gevallen dat er 'heel soms' is geantwoord, komt dit doordat de school geen vestiging in de kern heeft of iets verder van de bibliotheek zit. Uitvraag bij scholen leert dat samenwerking met name bestaat uit deelname aan activiteiten en het lenen van themakisten. Beperkte openingstijden en het hebben van een eigen schoolbibliotheek zorgen ervoor dat scholen minder naar de vestiging toe gaan. Niet alle scholen zijn op de hoogte van Voorleesexperts waarmee de school niet als vindplaats in wordt gezet, terwijl Voorleesexperts wel een ingekochte dienst is. Meer samenwerking vanuit de scholen wordt vrij neutraal beantwoord; hier lijkt de factor van het hebben van een schoolbibliotheek niet mee te wegen. Als de vraag van samenwerking echter specifieker wordt gemaakt, dan zouden scholen ondersteunend aanbod in de vorm van een leesconsulent of een oudercafé wel degelijk interessant vinden. Als de gemeente Waterland het belangrijk vindt dat er meer ondersteuning richting de scholen wordt geleverd dan is daar extra budget voor nodig. Karmac zou hier dan in kunnen voorzien.

2.6 Evaluatie leden en vrijwilligers

Klanttevredenheid

Karmac heeft in het derde kwartaal van 2020 een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) gehouden onder de leden van de bibliotheken in Buren, Lopik en Waterland. In Waterland zijn naar verhouding de meeste enquêtes ingevuld (29,9% tegenover Lienden 18,5% en Lopik 17,8%). Van de ondervraagden is 85,9% vrouw. 59,9% van de ondervraagden is tussen de 18 en 65 jaar oud, 33,1% is 65+ en 7% valt onder de leeftijdscategorie 0-18 jaar. Hieronder worden kort de bevindingen opgesomd. Daarnaast is er op verschillende categorieën gevraagd hoe tevreden klanten zijn over dit onderdeel. In de tabellen is dit weergegeven. Het is mogelijk dat de totale uitkomst niet 100% is vanwege kleine afrondingsverschillen.

- Klanten bezoeken de bibliotheek in 28,7% van de gevallen tweewekelijks en in 37,6% van de gevallen maandelijks.
- De website wordt door 57,3% van de ondervraagden maandelijks bezocht en scoort een 7 gemiddeld.
- Karmac scoort een 7,2 op tevredenheid over de openingstijden.
- De abonnementstarieven worden beoordeeld met een 7.
- Voor de locatie en faciliteiten krijgt Karmac gemiddeld een 8 en de algehele dienstverlening scoort een 8,1.
- Meer dan de helft van de ondervraagden is tevreden over het assortiment, de vriendelijkheid van het personeel en de deskundigheid.

Categorie	Tevreden	Ontevreden	Neutraal	Weet niet	Maakt hier geen gebruik van	Totaal
Romans	57%	3%	17%	4%	19%	100
Kinderboeken	45%	5%	8%	4%	38%	100
Tijdschriften	29%	3%	9%	6%	53%	100
Elektronische informatie en hulpbronnen	12%	3%	11%	7%	67%	100
Luisterboeken	5%	3%	6%	6%	80%	100
Informatieve boeken	29%	4%	21%	6%	40%	100

Onderdeel	Tevreden	Ontevreden	Neutraal	Weet niet	Maakt hier geen gebruik van	Totaal
Reserveringen	53,5%	2,5%	8,9%	3,2%	31,8%	99,9%

Gratis aanvragen nieuwe titel	49,7%	-	5,1%	4,5%	40,8%	100,1%
Nieuwe boeken	51%	4,5%	21%	7,6%	15,9%	100%

Verbeterpunten die genoemd worden, zijn:

- Ruimere openingstijden, eventueel onbemand en eerder open
- Eventueel een koffiehoeke
- E-boeken opnemen in de collectie

Tevredenheid vrijwilligers

Karmac werkt veel met vrijwilligers om zo ook de voorzieningen in de kernen te kunnen bemensen. De gemeente heeft bij een aantal vrijwilligers uitvraag gedaan over Karmac, net als in de vorige evaluatie. Hierbij is rekening gehouden met de verschillende vestigingen.

Bij de vorige evaluatie (2014) werd opgemerkt dat de collectie uitgebreider dan voorheen was, maar dat er meer tijdschriften gewenst waren. Korte contracten bij Karmac waren minder goed voor de vertrouwdeheid. Karmac luisterde naar wensen (nieuwe boeken) en werd als betrokken en toegankelijk ervaren. Vrijwilligers voelden zich gehoord en gewaardeerd. Ruimere openingstijden en internet in de bibliotheek werden als verbeterpunten genoemd.

Hieronder worden de belangrijkste bevindingen van de uitvraag in 2020 kort weergegeven.

Vrijwilligers die mee hebben gewerkt:

Evalina Dijkhuizen (Monnickendam)

Nelleke Koord-Douglas (Marken)

Johan Oosterbaan (Monnickendam)

Corrie Meijer (Ijpendam)

Nel van Vuure (Broek in Waterland)

De vrijwilligers zijn heel positief over de samenwerking met Karmac. In 2017 was de conclusie dat men bij Karmac altijd een luisterend oor vindt en dat Karmac een flexibele en betrouwbare partij is om mee samen te werken. Ook deze keer wordt dit beeld weer bevestigd. De vrijwilligers vinden het zelfs prettiger om met Karmac samen te werken dan met de Openbare Bibliotheek: er wordt minder opgelegd, men heeft meer vrijheid en als men iets mist wordt het aangeschaft. Eigen initiatief wordt op prijs gesteld. De samenwerking met de vaste krachten wordt als positief ervaren. Inmiddels zijn de

openingstijden verruimd, maar dit heeft niet altijd het gewenste resultaat. Op de woensdagmiddag wordt er wel gebruik gemaakt van de verruimde openingstijden. Op verzoek wordt het wachtwoord voor de wifi verstrekt om online informatie te verkrijgen. Aandachtspunten of juist positieve opmerkingen die uit de interviews naar voren zijn gekomen:

- De collectie is nieuwer en de nieuwe boeken worden duidelijk aangegeven. In tegenstelling tot de tijd van de openbare bibliotheek.
- Op verzoek worden nieuwe boeken aangeschaft.
- Samenwerking met Karmac is fijn, men luistert altijd en schaft ook boeken aan die we vragen.
- Ruimere openingstijden zijn gerealiseerd.
- Karmac is heel toegankelijk en betrokken – je voelt je als vrijwilliger gewaardeerd.
- Er worden leeskringen georganiseerd.
- Meer aanwezigheid van een gastvrouw/man in Ilpendam wordt op prijs gesteld.

2.7 Samengevat

- Karmac levert tegen een scherp tarief basisdiensten.
- Karmac zorgt met vier vestigingen voor een basisvoorziening in de grotere kernen.
- Karmac levert extra diensten tegen betaling, maar organiseert daarnaast gratis activiteiten.
- Samenwerking met regiogemeenten op het gebied van laaggeletterdheid is lastiger.
- De abonnementstarieven zonder e-boeken van Karmac zijn gunstiger in vergelijking met de tarieven van bibliotheek Waterland
- Samenwerking met scholen is beperkt, maar biedt wel mogelijkheden.
- Leden van Karmac beoordelen tarieven, openingstijden en algehele dienstverlening met een ruime voldoende.
- Verbeterpunten volgens de leden zijn ruimere openingstijden en e-boeken opnemen in de collectie.
- Vrijwilligers bij Karmac voelen zich gewaardeerd en geven aan dat de collectie up to date is.

3. Conclusie evaluatie

Met Karmac als aanbieder van de bibliotheekdienst heeft de gemeente Waterland een betaalbare partij die de basisdiensten in de gemeente zelf levert. Vanuit de Wsob is bepaald dat alle burgers toegang moeten hebben tot een lokale bibliotheek; hierin voorziet Karmac. Eventuele diensten of functies die Karmac niet of minimaal kan bieden kunnen opgelost worden door aanbod buiten de gemeentegrenzen. Hier staan echter wel extra kosten voor de inwoner tegenover. Karmac kan geen diensten leveren die lopen via de Vereniging van Openbare Bibliotheken (VOB). Hierbij valt denken aan toegang tot de digitale bibliotheek, interbibliotheecair leenverkeer (collectie NL), maar ook landelijke campagnes zoals NederlandLeest! Waar mogelijk wordt hier gezocht naar een alternatief.

Als partner voor het Sociaal Domein stelt Karmac zich flexibel en bereidwillig op, maar loopt hier wel aan tegen beperkingen in de middelen die door de gemeente beschikbaar worden gesteld. Karmac zou meer producten of diensten kunnen leveren die voor het Sociaal Domein belangrijk of interessant zijn, maar heeft daar dan wel (extra) financiële middelen voor nodig. Hierbij valt te denken aan het opzetten van voldoende aanbod voor non-formeel onderwijsaanbod en meer leesstimulering en -bevordering op scholen. Karmac levert tegen een scherp tarief basisdiensten in het bibliotheekwerk en voorziet in een basisvoorziening in vier kernen. De abonnementsstarieven zijn in vergelijking tot de openbare bibliotheek gunstig, maar zonder toegang tot e-boeken. Leden beoordelen de tarieven positief. Vrijwilligers van Karmac voelen zich gewaardeerd en geven aan dat de collectie up to date is. Een belangrijk verbeterpunt blijft het verruimen van de openingstijden, maar hier zijn extra vrijwilligers en/of middelen voor nodig. Daarnaast zouden e-boeken interessant zijn, maar Karmac heeft geen aansluiting op het landelijk stelsel. Voor inwoners is dit echter op te lossen door zelf lid te worden van de online bibliotheek.