Verslag van de directie 2017

Algemeen

Het bestuur van BiSC heeft in 2016 besloten om (i) de missie van de stichting aan te scherpen (ii) nieuwe doelen voor de middellange termijn te formuleren en (iii) een meerjaren strategie voor de periode 2016 tot en met 2018 te ontwikkelen.

- Onze missie is om als netwerkpartner in het landelijk stelsel van openbare bibliotheken mee te bouwen aan de groei en innovatie van maatschappelijke organisaties die zich inzetten voor de lerende gemeenschap.
- Op grond van deze missie hebben we drie hoofddoelen geformuleerd voor de middellange termijn. We willen stapsgewijs toewerken naar een toekomstige situatie in 2019 waarin sprake zal zijn van:
  - meer tevreden opdrachtgevers;
  - meer meetbare en merkbare effecten van onze dienstverlening;
  - hogere medewerker tevredenheid en – gedrevenheid.

De uitvoering van onze strategie stond ook 2017 in het teken van het toewerken naar deze drie hoofddoelen.

Omschrijving van de doelstelling

De stichting heeft ten doel de ondersteuning en bevordering van het bibliotheekwerk in de provincie Utrecht en voorts al hetgeen met een en ander rechtstreeks of zijdelings verband houdt of daartoe bevorderlijk kan zijn, alles in de ruimste zin des woords.

De stichting tracht haar doel onder meer te verwezenlijken door:
- producten en diensten aan afzonderlijke bibliotheken en aan samenwerkingsverbanden van bibliotheken te leveren;
- het oprichten en in stand houden van een serviceorganisatie waar alle centrale werkzaamheden van de stichting worden verricht;
- het ondersteunen en samenwerken bij de oprichting, instandhouding en bedrijfsvoering van openbare en overige bibliotheken;
- het samenwerken met organisaties, personen en overheden die aan de verwezenlijking van de doelstelling van de stichting mee willen werken of deze verwezenlijking willen bevorderen;
- het aangaan van service level agreements met openbare en overige bibliotheken.

Naar meer effectieve en efficiënte ondersteuning van Utrechtse bibliotheken

Voor de provincie Utrecht is BiSC de Partnerinstelling die zich concentreert op de uitvoering van het uitgestippelde bibliotheekbeleid. In april 2017 heeft de gedeputeerde Cultuur wat dit betreft een betekenisvolle nieuwe visienota gepubliceerd: ‘’Samen bouwen aan de maatschappelijke bibliotheek’’. Deze visienota vormt voor BiSC een belangrijk onderdeel van het beleidskader waarbinnen wij onze provinciale werkzaamheden verrichten. Hieronder geven we daarvan een impressie.

Meerjaren werkplan voor 2018-2020; Naar meer bereik, binding en effect
De Provincie Utrecht blijft het bibliotheekwerk in de provincie ondersteunen door BiSC haar werkzaamheden op ICT, logistiek en innovatie te laten doen voor de negen bibliotheekorganisaties in de provincie. BiSC heeft, geïnspireerd door de nieuwe visienota in de zomer van 2017 een meerjaren subsidieaanvraag opgesteld, in nauwe samenwerking met de partners uit het bibliotheeknetwerk, Deze aanvraag is in november 2017 ingediend bij de Provincie. De subsidieaanvraag is kort daarna gehonoreerd door Gedeputeerde M. Pennarts. Daarmee kan BiSC, vanuit haar rol als provinciale ondersteuningsinstelling, zich in de periode 2018 - 2020 concentreren op het meebouwen aan de maatschappelijke bibliotheek.

Effectmeting
BiSC participeerde in 2017 in de landelijke stuurgroep en in de werkgroep Meten Maatschappelijke Opbrengsten die samen met de KB werkt aan het ontwikkelen en ondersteunen van effectmeting bij bibliotheken. Er is een aantal handreikingen opgesteld, gebaseerd op proeftuinprojecten waaraan BiSC en enkele Utrechtse bibliotheken hebben deelgenomen. In de algemene ledenvergadering van de Vereniging Openbare Bibliotheken zullen deze handreikingen medio 2018 worden vastgesteld. Daarna zal BiSC zich sterk maken voor een bredere introductie van deze aanpak voor effectmeting in de provincie. Ook nemen we deel in de productie van een landelijke bijeenkomst in het najaar van 2018.

Onderzoek naar mogelijkheden van Data-science technieken voor bibliotheekinnovatie
In het najaar van 2017 is bij BiSC een masterstudent van de Vrije Universiteit begonnen aan zijn afstudeerscriptie waarin hij met zijn big data & machine learning-expertise onderzoek doet naar de mogelijkheden van data-wetenschap technieken voor het vernieuwen van bibliotheekdienstverlening. Wij hebben dit onderzoek geïnitieerd in samenwerking met de Bibliotheek Utrecht als netwerkpartner en met adviesbureau Ynformed. Het onderzoek wordt medio 2018 afgerond. Direct daarna gaan Bibliotheek Utrecht en BiSC samen de mogelijk toepassingen bezien.

BiSC-aanbod voor digitale veiligheid en AVG compliance
De belangstelling onder de Utrechtse bibliotheken voor ondersteuning op digitale veiligheid en gegevensbescherming is sterk toegenomen. Een belangrijke verklaring hiervoor is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) die per 25 mei 2018 voor alle organisaties van toepassing zal worden.
Om bibliotheken te helpen richting AVG compliance in 2018 heeft BiSC medio 2017 een specifiek dienstenaanbod ontwikkeld, samen met haar partnerorganisatie Cubiss. Het aanbod bestaat uit een All-in pakket met een Awareness sessie voor alle medewerkers, een snelle overzichtsscan en een Toolkit. Vrijwel alle Utrechtse bibliotheken hebben besloten gebruik te gaan maken van dit dienstenaanbod, teneinde daarmee effectiever werk te maken van het naleven van de nieuwe richtlijn.

Collectief Landelijk Bibliotheek Systeem.
In 2017 heeft de KB het haalbaarheidsonderzoek naar een Collectief Landelijk Bibliotheek Systeem (CLBS) afgerond. BiSC heeft actief meegewerkt aan dit onderzoek, zowel op het niveau van de stuurgroep als in diverse inhoudelijke projectgroepen. De uitkomsten van dit onderzoek zijn onderworpen aan een draagvlaktoets: daaruit kwam naar voren dat 90 procent van de Nederlandse bibliotheken voorstander is van de invoering van een CLBS. Wat dit betreft heeft BiSC, namens de Utrechtse bibliotheekorganisaties, schriftelijk aan de KB laten weten dat wij in beginsel positief staan tegenover het CLBS initiatief van de KB. Maar dat aan uiteindelijke deelname vanuit Utrecht echter wel enkele strategische voorwaarden verbonden zijn, onder meer op het gebied van governance en financiering.

CRM als organisatie strategie
In juni 2017 heeft BiSC aan alle Utrechtse bibliotheken het besluit voorgelegd om een gezamenlijk project te beginnen op het gebied van Customer Relationship Management (CRM). Vanuit onze overtuiging dat modern klantrelatiebeheer onmisbaar is voor het succesvol vervullen van de functies in een maatschappelijke bibliotheek. We spreken dan ook over CRM als onderdeel van de organisatie strategie.
De negen bibliotheekorganisaties hebben unaniem ingestemd met dit voorstel. Op grond van deze positieve besluitvorming, en met behulp van een aanvullende projectsubsidie van de provincie, hebben in de tweede helft van 2017 diverse projectwerkzaamheden plaatsgevonden. Begin december is de ontwikkelde functionaliteit ‘’live’’ gezet en is een eerste groep van bijna 90 bibliotheekmedewerkers getraind in het gebruik van Microsoft Dynamics.

Daarnaast heeft BiSC in het streven naar meer tevreden opdrachtgevers, verschillende taken op het gebied van bedrijfsvoering gemoderniseerd. Zowel voor onze dienstverlening op het gebied van Transport als op het terrein van ICT zijn nieuwe arrangementen met verschillende servicelevels ontwikkeld, die in 2017 van kracht zijn geworden. Wij verwachten de effecten hiervan terug te gaan zien in het klantwaarderingsonderzoek dat over de periode 2016 - 2017 momenteel wordt uitgevoerd.

Portefeuille Digitale Bibliotheek SPN

In het bestuur van SPN, de stichting van samenwerkende provinciale ondersteuningsinstellingen, heeft BiSC de portefeuille Digitale Bibliotheek. Vanuit deze portefeuille hebben we in 2017:

- het initiatief genomen voor de productie van vier landelijke voorlichtingsbijeenkomsten met betrekking tot de AVG regelgeving;
- een poging ondernomen om te komen tot een uniforme raamovereenkomst voor de klanten van OCLC (waaronder alle Utrechtse bibliotheken), die – in afwachting van de mogelijke komst van een landelijk bibliotheeksysteem, gebruik willen blijven maken van het zogeheten Hosted Wise platform van deze leverancier. Naar de letter is deze uniforme overeenkomst niet tot stand gekomen. Naar de geest kunnen alle OCLC-afnemers voor hun upgrade naar het Wise Platform gebruikmaken van vergelijkbare leveringsvoorwaarden.
- de rol van moderator vervuld in de landelijke Themagroep Digitale Bibliotheek, die is opgericht om bij te dragen aan de uitvoering van de Gezamenlijke sectorale Innovatie Agenda.

Organisatie, mensen en middelen

Rechtsvorm en besturingsmodel

De organisatie is een privaatrechtelijke stichting die, met subsidie van de provincie Utrecht, publieke taken uitvoert. BiSC is statutair georganiseerd met een directie en een Raad van Toezicht. Het bestuur van BiSC is opgedragen aan de directeur.

De stichting werkt met een Raad-van Toezicht-model. De Raad van Toezicht en de directeur-bestuurder hebben ook in 2017 de Governance Code Cultuur gehanteerd: de negen principes uit de Code vormen gezamenlijk de leidraad voor het besturen van de organisatie.

In het verslagjaar is de Raad van Toezicht van samenstelling veranderd en bovendien heeft de Raad expliciet aandacht besteed aan zijn eigen professionalisering. Zie hiervoor het verslag van de Raad van Toezicht.

Bezoldiging van het bestuur

Het bezoldigingsmaximum in 2017 voor BiSC is € 181.000,- In de jaarrekening is een overzicht van de bezoldiging van de directeur-bestuurder van BiSC opgenomen.

Organisatie ontwikkeling

In het kader van organisatie ontwikkeling zijn op verschillende niveaus activiteiten ontplooid in 2017:

- Strategie: aan de Wet Stelsel Openbare Bibliotheekvoorzieningen (WSOB) is geen geformaliseerde, structurele vergoeding gekoppeld. Tussen provincies en provinciale ondersteuningsinstellingen bestaat als gevolg daarvan een subsidierelatie met een tijdelijk karakter. Vanuit risicobeheersing en het streven naar lange termijn continuïteit heeft het bestuur van BiSC daarom geïnvesteerd in het mede-oprichten van een landelijke coöperatie voor digitale innovatie, samen met Cubiss, de serviceorganisatie in Brabant en Limburg. Samen met deze partner in de coöperatie BCI-diensten proberen we nieuwe groeimogelijkheden te creëren voor dienstverlening op het gebied van digitale innovatie, naast de uitvoering van provinciale taken in Utrecht.
- Financiën: wat dit betreft is er de jaarlijkse interim controle, die door de externe accountant van BiSC wordt uitgevoerd. De managementletter die hieruit voortvloeit wordt zowel besproken met de

directie als met de auditcommissie. In de managementletter worden belangrijke aanbevelingen gedaan om risico's voor de administratieve organisatie te vermijden.

- Het collectief introduceren van gemeenschappelijke begrippenkaders en aanpakken in de organisatie hebben we in 2017 doorgezet onder de vlag van ''FIT''. De eerste resultaten zijn bereikt. Zo is er een nieuw bedrijfsmodel tot stand gekomen met behulp van de zogeheten Canvas methode, terwijl een aparte plenaire bijeenkomst gewijd werd aan de betekenis van de AVG voor onze dienstverlening.
- Professionalisering. Om het functioneren van de eigen organisatie naar een hoger niveau te brengen, hebben we in het verslagjaar verschillende initiatieven genomen:
    - Het in 2016 begonnen organisatie ontwikkelingsproces onder de naam FIT heeft zijn vervolg gehad in 2017. Met het personeel is opnieuw gewerkt aan ons bedrijfsmodel en het ontwerpen van nieuwe waardeproposities. Onze medewerkers hebben relevante opleidingen op individueel en op afdelingsniveau gevolgd. Daarnaast hebben we plenaire bijeenkomsten op het gebied van Digitale Veiligheid en Maatschappelijk ondernemerschap georganiseerd om inhoud te geven aan ons streven naar een hogere medewerkerstevredenheid en –gedrevenheid.

Medezeggenschap

Met de PVT is in het verslagjaar constructief overleg gevoerd:

- Het tijdschrijven is in het najaar met instemming van de PVT op een standaardwijze en integraal ingevoerd in de organisatie.
- We hebben een nieuwe cyclus voor personeelsgesprekken geïntroduceerd, met steun van de PVT. Individuele werkplannen van medewerkers zijn daarbij de leidraad.
- Aparte vermelding verdient het voorgenomen besluit van het bestuur, waarmee de RvT heeft ingestemd, om onze betaalde dienstverlening op het gebied van financiën en bedrijfsvoering naar een hoger niveau van kwaliteit en schaal te brengen door overdracht van alle contractwerkzaamheden naar een derde partij. In de eindejaargesprekken met betrokken medewerkers zijn hun verwachtingen en mogelijkheden in dit verband besproken. We hebben de leden van de PVT vanaf het begin nauw betrokken bij de ontwikkeling van de mogelijke ontwikkelingsperspectieven voor deze werkzaamheden, die we formeel leveren via de aparte stichting SUBporter. Het is de bedoeling om deze intentie te formaliseren met ingang van juli 2018.

Voor BiSC werkten in het verslagjaar 36 medewerkers. Het ziekteverzuimpercentage bedroeg 3,5%.

Financieel resultaat

De exploitatiesubsidie van de Provincie Utrecht is voor het jaar 2017 gelijk gebleven ten opzichte van het jaar 2016 en bedraagt € 1.992.000. De subsidie is ter dekking van de kosten voor de afdelingen met stelseltaken.

Ten opzichte van de begroting is er een positief resultaat over 2017 ontstaan van € 103.606,-. Dit positieve resultaat zal toegevoegd worden aan de egalisatiereserve. In de jaarrekening is een nadere toelichting van baten en lasten ten opzichte van de begroting opgenomen.

Ten slotte

Alle medewerkers bedank ik voor hun inzet en voor de constructieve samenwerking. De turbulente omgeving waarin wij onze werkzaamheden moeten verrichten, maken dat BiSC ook in 2017 een groot beroep heeft gedaan op de inzet van medewerkers. Het is verheugend om te kunnen constateren dat we samen stapsgewijs betekenisvolle stappen hebben kunnen zetten in de richting van onze doelstellingen.
Daarnaast dank ik de leden van de Raad van Toezicht voor het in mij gestelde vertrouwen, en voor de constructieve interne en externe overleggen uit 2017. Onze goede samenwerking biedt uitzicht op een succesvol vervolg van de uitvoering van onze meerjaren strategie in de komende periode.

Ten slotte past een woord van dank aan de netwerkpartners in Utrecht. De meerjaren steun die BiSC heeft verkregen van de Provincie geeft veel energie om samen met de negen bibliotheekorganisaties door te bouwen aan de maatschappelijke bibliotheek met relevante diensten voor een groeiend aantal inwoners.

Bunnik, 22 mei 2018

Peter van Eijk
Directeur-bestuurder Stichting BiSC

Verslag van de Raad van Toezicht 2017

Algemene beschouwing

In 2017 stond de verdere uitvoering van de meerjaren strategie centraal. Voor de raad hadden de volgende onderwerpen prioriteit:

- De meerjaren subsidieaanvraag 2018 - 2020 voor de provincie.
- Instemming met de Overdracht van SUBporter werkzaamheden aan een derde partij.
- Uitbreiding van dienstverlening buiten de provinciegrenzen op het gebied van ICT innovatie via de coöperatie BCI-diensten.
- Het vernieuwen van de samenstelling van de Raad.
- Het werken aan de eigen professionalisering.

In 2017 waren er 2 vacante plaatsen in de Raad. Mevrouw Akkerman trad per 3 april aan als nieuwe toezichthouder en per 18 oktober trad de heer Divendal tot de Raad toe. Hij volgde de heer Ostendorp op.
Ook 2017 was weer een intensief vergaderjaar voor de Raad. Wij kwamen in dit jaar vijf keer bijeen voor een reguliere vergadering, één keer voor een evaluatiebijeenkomst van de Raad en één keer voor een vergadering van de auditcommissie. Daarnaast hebben wij in het derde kwartaal een extra vergadering in het kader van tussentijdse kennisuitwisseling en informatievoorziening ten aanzien van nieuwe ontwikkelingen en beleid georganiseerd.
Buiten de RvT-vergaderingen hebben leden deelgenomen aan de bijeenkomst ‘Presentatie bibliotheekvisie’ bij de provincie op 19 april en aan de innovatiemiddag voor de Utrechtse bibliotheken op 9 november.
Daarnaast heeft de Raad van Toezicht in 2017 aandacht geschonken aan uiteenlopende strategische kwesties, waaronder de formele oprichting van de coöperatie BCI, de meerjaren subsidieaanvraag en -begroting 2018 - 2020 voor de provincie, de nieuwe bibliotheekvisie van de provincie, het onderzoek naar één landelijk bibliotheeksysteem, het onderzoek naar de overdracht van SUBporter, de uitvoering van het jaarplan 2017 en het vaststellen de jaarrekening 2016.

Formele besluitvorming

De Raad van Toezicht heeft in 2017 formeel besloten om:

- in te stemmen met de benoeming van de heer Pamboer als lid van de RvC BCI 2017;
- het RvT-reglement op een aantal relevante punten aan te passen en te actualiseren;
- mevrouw Akkerman en de heer Divendal formeel te benoemen als nieuwe leden van de RvT per 3 april respectievelijk 18 oktober;
- de kaders van het bezoldigingsbeleid voor de directeur vast te stellen en deze in hoofdlijnen op de website te publiceren;
- de overdracht van SUBporter aan een derde partij uit te laten werken door het Bestuur en daar de PVT intensief bij te betrekken;
- de jaarrekeningen BiSC en SUBporter 2016 vast te stellen en de directeur-bestuurder decharge voor het gevoerde bestuur te verlenen;
- in te stemmen met het voorstel van de RvC BCI om in plaats van een achtergestelde lening te werken met een vordering (van meer beperkte omvang) op de balansen van BiSC en Cubiss onder voorbehoud van een vastgesteld maximum;
- budget te oormerken voor deskundigheidsbevordering en professionalisering van de RvT;
- in te stemmen met jaarplan en begroting 2018 van BiSC respectievelijk SUBporter;
- de samenstelling van de RvT-commissies aan te passen en de commissie BCI op te heffen. De auditcommissie bestaat met ingang van 6 december uit de leden P. Aartsma en M. Stramrood, de commissie Provincie uit de leden M. Divendal en R. Pamboer, de remuneratiecommissie uit de leden P. Aartsma en R. Pamboer, de commissie GCC uit de leden M. Akkerman en M. Stramrood;
- de jaarlijkse zelfevaluatie te houden op 29 januari 2018, voorafgaand aan de eerste reguliere vergadering van een nieuw kalenderjaar.

Samenstelling en vergoeding

Samenstelling van bestuur en Raad van Toezicht per 31 december 2017:

Directeur-bestuurder: de heer P.D. van Eijk

Leden Raad van Toezicht	**Nevenfuncties**
R. Pamboer Voorzitter Lid remuneratiecommissie Lid commissie 'Provincie' Eerste zittingstermijn: 21-11-2012 – 20-11-2016 Huidige zittingstermijn 21-11-2016 - 20-11-2020	Bestuursvoorzitter Stichting regionaal Bureau voor Toerisme Heuvelrug en Vallei Lid Raad van Commissarissen BCI
M. Divendal Lid Lid commissie 'Provincie' Eerste zittingstermijn: 19-10-2017 – 18-10-2021 Herbenoembaar tot 18-10-2025.	Burgemeester De Ronde Venen • Nevenfuncties uit het ambt: - Politie (regio Midden-Nederland) o Lid bestuurlijk overleg burgemeesters - Veiligheidsregio Utrecht (VRU) o Lid algemeen bestuur - Lid Regionaal Historisch Centrum Vecht en Venen - Voorzitter Stichting beveiliging bedrijventerrein - Voorzitter Recreatieschap Vinkeveense Plassen - Lid dagelijks bestuur Recreatie Midden Nederland • Overige nevenfuncties: - Voorzitter VNG afdeling Utrecht - Commissaris bij SRO NV - Lid Raad van toezicht RAVU - Lid Raad van toezicht (landelijk) Jeugdsportfonds/Jeugdcultuurfonds - Lid commissie professionalisering van het Nederlands Genootschap voor Burgemeesters
P. Aartsma Lid Voorzitter auditcommissie Lid remuneratiecommissie Eerste zittingstermijn: 21-04-2015 – 20-04-2019 Herbenoembaar tot 20 april 2023.	• Directeur Bedrijfsvoering St. Chr. Voortgezet Onderwijs voor de regio Alblasserwaard-Vijfheerenlanden. • Eigenaar Aartsma O&C Parttime ZZP op gebied van onderwijs (Avans+, NTI, NCOI, ISBW) • Voorzitter College van Kerkrentmeesters Prot. Gemeente Open Poort Harmelen • Penningmeester (tot 1-3-2017) VeRaCo

M. Stramrood Lid Lid auditcommissie Lid commissie 'Cultural Governance Code' Eerste zittingstermijn: 21-04-2015 – 20-04-2019 Herbenoembaar tot 20 april 2023.	Bestuurslid DDMA
M. Akkerman Lid Lid commissie 'Cultural Governance Code' Eerste zittingstermijn: 03-04-2017 – 02-04-2021 Herbenoembaar tot 2 april 2025.	Geen

De leden van de Raad van Toezicht ontvangen op jaarbasis een vergoeding van € 1.500 voor hun werkzaamheden. De voorzitter van de Raad van Toezicht ontvangt een vergoeding van € 3.500.

Ten slotte

BiSC heeft in het verslagjaar met ambitie gewerkt aan de uitvoerig van de meerjaren strategie 2016 - 2018. Wij zien daarvan de eerste resultaten en verwachten daarom dat directie en medewerkers deze strategie op enthousiaste wijze zullen blijven uitvoeren in de komende periode. Op grond hiervan - en gelet op het feit dat er versterkte relaties zijn opgebouwd met de provincie Utrecht, met de Utrechtse bibliotheekorganisaties en met onze nieuwe samenwerkingspartner Cubiss in de coöperatie BCI-diensten - zien wij de toekomst met vertrouwen tegemoet.

Bunnik, 22 mei 2018

De Raad van Toezicht van Stichting BiSC

R. Pamboer, voorzitter

M. Divendal
M. Akkerman
P. Aartsma
M. Stramrood