

Verslag van de directie BiSC 2019

Algemeen

Het jaar 2019 heeft in het teken gestaan van investeren in de toekomst van de organisatie. Dit is gedaan op grond van een scenarioverkenning en een daaraan gekoppeld meerjarenbeleidsplan 2019 - 2023. In het bestuursverslag wordt een korte schets gegeven van de omgeving die gebaseerd is op de genoemde scenarioverkenning, komt de vertaling naar het beleidsplan 2019 - 2023 aan de orde en wordt inzicht gegeven in de bereikte resultaten in het kalenderjaar. Aan het einde van het bestuursverslag volgt nog een slotwoord.

Omschrijving van de doelstelling

De stichting heeft ten doel de ondersteuning en bevordering van het bibliotheekwerk in de provincie Utrecht, alsmede al hetgeen met het onderstaande in de ruimste zin verband houdt of daartoe bevorderlijk kan zijn.

De stichting tracht haar doel onder meer te verwezenlijken door:

- 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;
- als een netwerkpartner te fungeren voor bibliotheekorganisaties;
- 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 bibliotheekorganisaties;

alsmede door alle wettige middelen die in de ruimste zin aan de verwezenlijking van de doelstelling van de stichting bevorderlijk kunnen zijn.

De stichting heeft geen winstoogmerk.

Inleiding

De omgeving; een korte schets

Twee drijvende krachten

Uit de scenarioverkenning is naar voren gekomen dat er twee drijvende krachten zijn die zich manifesteren in onze directe omgeving: digitalisering en een Leven Lang Leren.

- Digitalisering is een onvermijdelijke ontwikkeling die de komende jaren alsmaar ingrijpender en belangrijker wordt. Een snelle groei van toepassingen valt te verwachten in mediagebruik, mobiliteit, dienstverlening overheid, gezondheidszorg, met als gevolg dat de manier van leven, communiceren, werken, leren, spelen, kopen, consumeren blijft veranderen. Steeds duidelijker wordt dat deze veranderingen voor bedrijven en burgers grote consequenties hebben, zowel in positieve als in negatieve zin. Wat dit laatste betreft leert onderzoek dat bij ongewijzigd beleid het risico bestaat dat 2.5 miljoen mensen "de digitale trein missen". Zij beschikken over onvoldoende basisvaardigheden om de mogelijkheden van digitalisering te kunnen benutten in hun dagelijks leven.
- In een steeds bredere kring van beleidsmakers wordt dit risico erkend en mede daarom staat het thema Leven Lang Leren hoog op de agenda van velen. Zo heeft het kabinet nieuw beleid gericht op digitale inclusie, terwijl de Koninklijke Bibliotheek (KB) helpt bij de uitvoering van dit beleid. Zij heeft zich onder meer als opgave gesteld om via het bibliotheeknetwerk circa 1 miljoen mensen te bereiken in vier jaar. Bibliotheekorganisaties, ook in de provincie Utrecht, hebben zich in ruime meerderheid bereid verklaard om deze landelijke beleidsprioriteit te gaan opnemen in hun lokale programma's. Dit past immers goed in de transitie naar een maatschappelijke bibliotheek.

De scenarioverkenning heeft bovendien aandacht besteed aan zogeheten “zwarte zwanen”. Dit zijn gebeurtenissen die we niet zien aankomen, die zeer onvoorspelbaar zijn, en die een grote impact hebben op maatschappij en mens. Destijds noemden we “9/11” en de internationale financiële crisis als voorbeelden. Nu past de corona-pandemie naadloos in dit rijtje. In de laatste paragraaf komt dit onderwerp nog terug.

Op de vraag “wat te doen” na deze scenarioverkenning, was dit kortweg ons antwoord: robuust handelen. Hetgeen in de praktijk heeft betekend: zoveel mogelijk activiteiten ontplooiën die in verschillende toekomsten verstandig zijn om te doen. Daarover meer in de volgende paragrafen.

Beleidsplan 2019-2023

Missie en visie

In ons meerjarenbeleid hebben we de missie en focus in de dienstverlening aangescherpt. Allereerst onze missie als Bibliotheek ServiceCentrum:

BiSC ondersteunt bibliotheekorganisaties die mensen in staat stellen om creatiever, slimmer en vaardiger te worden, zodat zij mee kunnen blijven doen in de samenleving.

In onze visie voor 2023 staat dat we samen met de bibliotheken in de provincie Utrecht een vitaler en innovatiever bibliotheeknetwerk willen realiseren. Daarbij concentreert het netwerk zich op de maatschappelijke bibliotheek die gaat groeien in publieksbereik en een steeds sterkere binding met bezoekers en leners krijgt. De effecten van het bibliotheekwerk in termen van leren en participeren zijn in dat jaar meetbaar en merkbaar toegenomen.

Op grond van deze visie zijn doelen geformuleerd. De rode draad daarin is dat het Bibliotheek ServiceCentrum zich wil ontwikkelen tot een netwerkpartner die:

- de wettelijke bibliotheektaken uitvoert als partnerinstelling van de Provincie Utrecht;
- in het kader van het maatschappelijk bibliotheekwerk in de provincie projecten initieert en mede-uitvoert op het snijvlak van Cultuur, Educatie en Sociaal Domein;
- via de samenwerking met Cubiss digitale diensten levert aan maatschappelijke organisaties met bibliotheekfuncties, in ieder geval in de provincies Brabant en Limburg en in de nabije toekomst mogelijk nog andere delen van Nederland.

Gelet op deze ambitie heeft BiSC in 2019 aanzienlijk geïnvesteerd in:

- het moderniseren en uitbreiden van de digitale dienstverlening;
- het versterken van partnerrelaties met de betrokken ICT-bedrijven;
- het vergroten van onze kennis en vaardigheden, onder meer door nieuwe medewerkers aan te trekken op het gebied van CRM en Bibliotheek Automatisering.

Resultaten

Samenwerking BiSC - Cubiss

Realisatie Platform Midden Zuid (Bibliotheek Automatisering)

Een belangrijk onderdeel van de bilaterale overeenkomst was een beoogde krachtenbundeling op het gebied van Bibliotheek Automatisering (BA). Met ingang van april 2019 werken BiSC en Cubiss aan één “platform Hosted Wise Midden-Zuid”. De bedoeling daarvan is om in 2020 zoveel mogelijk bestaande en nieuwe bibliotheekklanten in Brabant en Limburg over te laten stappen op het “platform Hosted Wise Midden-Zuid”. Hiermee boeken we schaalvoordelen voor de bibliotheken, terwijl we als organisaties en provincies door de standaardisatie goed voorbereid zijn op de komst van een collectief landelijk bibliotheek systeem.

In het verslagjaar is in dit verband betekenisvolle voortgang geboekt. In de provincie Utrecht zijn bijna alle bestaande bibliotheekvestigingen in oktober succesvol gemigreerd naar het Hosted Wise platform en in december vond de migratie plaats van de vestigingen van de nieuwe gemeente Vijfheerenlanden.

BCI: coöperatie voor digitale innovatie

Wetend dat het medialandschap snel verandert en daarmee het mediagebruik van miljoenen eindgebruikers, vinden BiSC en Cubiss het van belang om ervaring op te doen met het ontwerpen van nieuwe digitale diensten. Na een proeftuinperiode van zes maanden hebben we de nieuwe dienst Biebroam tot ontwikkeling gebracht. Eindgebruikers hebben hiermee toegang tot de meest veilige vorm van Wifi, terwijl bibliotheken met deze dienst een begin kunnen maken met relevante, data gedreven diensten aan nieuwe publieksegmenten.

Nieuwe overeenkomst 2020-2024

In november hebben BiSC en Cubiss de bestaande samenwerkingsovereenkomst uit 2016 verlengd. Dit biedt ons de mogelijkheid tot het vergroten van het innoverend vermogen en het verbreden van de dienstverlening aan bibliotheken in Utrecht, bijvoorbeeld op het gebied van educatie en digitale inclusie.

Een provinciale aanpak voor het beheren van klantrelaties

Een speerpunt in het provinciale innovatieprogramma is de introductie en implementatie van een gezamenlijke aanpak voor klantrelatiebeheer. Waar het begin medio 2017 is gemaakt, zijn we er in 2019 in geslaagd om de realisatie van een CRM-systeem voor de Utrechtse bibliotheken nagenoeg af te ronden.

In een goede coproductie met de Utrechtse bibliotheken is het besef gegroeid dat een gezamenlijk CRM-systeem een strategisch middel is om de klanttevredenheid te verhogen en de relevantie van bibliotheekwerk voor klantrelaties te vergroten. Deze bibliotheken kregen in 2019 de beschikking over een zogenaamd Smart Marketing Platform (SMP) dat hen in staat stelt om de dienstverlening aan diverse publieksegmenten naar een hoger niveau te brengen.

In het provinciaal directie overleg stemden de bibliotheken in met een gezamenlijke provinciale campagne aanpak, die in 2020 geïmplementeerd zal worden.

Bijdragen aan het Landelijk Bibliotheeknetwerk

Als provinciale ondersteuningsinstelling hebben we in het verslagjaar diverse bijdragen geleverd aan het landelijk bibliotheeknetwerk. Daarbij is vooruitgang geboekt met betrekking tot een paar landelijke doelen.

Een Collectief Landelijk Bibliotheek systeem (CLB)

Vanuit het belang (i) om betere digitale diensten te kunnen bieden aan eindgebruikers en (ii) sneller te kunnen innoveren is BiSC al jarenlang voorstander van een gestandaardiseerd collectief landelijk bibliotheeksysteem (CLB). Om die reden hebben we ook in het verslagjaar actief deelgenomen in het vooronderzoek naar zo'n CLB. Het tussenresultaat is dat alle betrokken partijen - KB, VOB en SPN - de mogelijkheid voor realisatie van een CLB nog steeds als optie hebben. Een ketenbusinesscase (KBC) vindt plaats in 2020. De finale uitkomst hiervan wordt daarna verwacht.

Wet Stelsel Openbare Bibliotheekvoorzieningen (Wsob)

In 2019 heeft de aangekondigde evaluatie van de Wsob (kortweg: de bibliotheekwet) plaatsgevonden. Het ministerie van OCW heeft daarbij het voortouw genomen; de VNG, de KB en de Vereniging van Openbare Bibliotheken (VOB) hebben deelgenomen in de begeleidingsgroep.

BiSC heeft op verschillende manieren specifiek aandacht besteed aan dit proces. Zo is dit onderwerp apart in het Utrechts bibliotheeknetwerk besproken waarbij de inzet was om de wetstekst niet alleen in het algemeen te bespreken, maar om vooral ook specifiek dieper in te gaan op het behoud van de rol

van de provincies in het netwerk, en daarmee samenhangend: het innovatieartikel 16.

In dit verband heeft BiSC specifiek aandacht gevraagd voor (i) een landelijk fonds voor Persoonlijke Ontwikkeling en (ii) een gezamenlijke aanpak van integraal klantcontact. Deze ideeën zijn in de kringen van SPN en VOB goed ontvangen en zijn vervolgens ingebracht in het verdere evaluatieproces.

Organisatie, mensen en middelen

Rechtsvorm en besturingsmodel

De organisatie is een privaatrechtelijke stichting die, met een exploitatiesubsidie van de Provincie Utrecht, de wettelijke provinciale ondersteuning 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 Toezichtmodel. BiSC volgt sinds 2016 de Governance Code Cultuur. De principes uit de Code vormen gezamenlijk de leidraad voor het besturen van de organisatie.

Bezoldiging van het bestuur

Het bezoldigingsmaximum in 2019 voor stichtingen zoals BiSC is € 194.000. In de jaarrekening is een overzicht van de bezoldiging van de directeur-bestuurder van BiSC opgenomen.

Medezeggenschap

De medezeggenschap is georganiseerd via de personeelsvergadering, die maandelijks gehouden wordt. Hier worden alle belangrijke strategische, financiële en personele zaken door de directeur geagendeerd en met het personeel besproken.

Voor BiSC werkten in het verslagjaar 37 medewerkers. Het ziekteverzuimpercentage bedroeg 6,76%.

Financieel resultaat

De stichting heeft 2019 afgesloten met een negatief exploitatieresultaat van € 0,3 miljoen. De belangrijkste oorzaken zijn investeringen in nieuwe dienstverlening. In de jaarrekening is een nadere toelichting opgenomen.

Financiële positie

Het werkkapitaal over het boekjaar 2019 bedraagt € 1,0 miljoen (2018: € 1,3 miljoen). Afname van het werkkapitaal wordt met name veroorzaakt door het negatieve exploitatieresultaat welke vanuit eigen middelen moest worden gefinancierd. Desalniettemin blijft het werkkapitaal toereikend en gezond om op korte termijn aan onze verplichtingen te kunnen blijven voldoen. De solvabiliteit over het boekjaar 2019 bedraagt 58% (2018: 71%). Het negatief resultaat over het boekjaar zorgt voor een afname van de solvabiliteit. Ondanks de afname is sprake van een gezonde solvabiliteit om aan de verplichtingen voor de langere termijn te kunnen blijven voldoen.

Risicomanagement

In het kader van risicomanagement wordt tijdens periodiek overleg tussen Raad van Toezicht en directie regelmatig gesproken over het beheren en beheersen van risico's. Daarbij zijn de onderstaande risicogebieden aan de orde:

- 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 investeert het bestuur van BiSC daarom continu in de samenwerking met de provinciale ondersteuningsinstelling in Brabant en Limburg op het terrein digitale innovatie en educatie. Aldus probeert het bestuur voortdurend mogelijkheden te creëren voor dienstverlening naast de uitvoering van wettelijke taken in de provincie Utrecht.

- Governance: op het gebied van besturing en inrichting is de onderlinge verdeling van taken en verantwoordelijkheden tussen directie en Raad van Toezicht duidelijk vastgelegd in de statuten en directiereglement. Daarnaast is er in 2019 - als onderdeel van het kwaliteitsbeheer - een nieuw beleid voor risicobeheersing geïmplementeerd.
- 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. In 2019 is de samenwerking met de accountant uitgebreid geëvalueerd en is besloten om de samenwerking met de accountant, tenminste tot en met het boekjaar 2020, te prolongeren.
- Operationeel: intern werkt BiSC aan het vergroten van de effectiviteit van haar medewerkers, onder meer door het hanteren van persoonlijke werkplannen en managementaandacht voor opleidingen. Aldus wordt het risico van mogelijke afnemende inzetbaarheid en tekortschietende vaardigheden geadresseerd.

Stichting SUBporter

De nazorg ten behoeve van bibliotheken met betrekking tot de administratieve dienstverlening van SUBporter was begin 2019 volledig afgerond. Stichting Rijnbrink heeft de portefeuille volledig in beheer genomen. De dienstverlening van SUBporter, die uitsluitend nog bestaat uit de Poststraat, was rendabel. Daarom is besloten om de dienstverlening voorlopig te continueren.

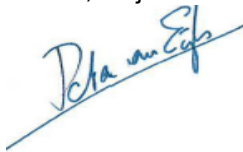
Ten slotte

Het verslagjaar 2019 is intensief geweest. De uitbreiding en verbetering van de externe dienstverlening en de invoering van nieuwe ICT-gereedschappen intern, betekenden: extra inspanningen van alle medewerkers. Hierbij hartelijk dank aan de collega's voor hun inzet voor het vakwerk dat is geleverd.

Daarnaast een woord van dank aan de Raad van Toezicht voor het vertrouwen, en voor de constructieve overleggen. Door de intensieve samenwerking zijn de onderlinge relaties verder versterkt.

Ten slotte is er op dit moment van schrijven de corona pandemie. De exacte gevolgen daarvan kent niemand, maar dat zij ingrijpend zullen zijn, is nu al merkbaar - ook in de bibliotheeksector. We krijgen te maken met forse uitdagingen. Gebaseerd op de goede relaties in het Utrechts netwerk, de sterke banden met onze partners en de steun van het Utrechts provinciebestuur, vertrouw ik erop dat we er uiteindelijk in zullen slagen om het netwerk vitaal en innovatief te houden.

Bunnik, 22 juni 2020



Peter van Eijk
Directeur-bestuurder

Verslag van de Raad van Toezicht 2019

Algemene beschouwing

Gedurende het boekjaar bestond de Raad van Toezicht uit vijf leden en bleef de samenstelling ongewijzigd. Voor twee leden liep de eerste zittingstermijn af in 2019. Beide leden zijn benoemd voor een tweede zittingstermijn. Daarnaast is de voorzitter van de audit-commissie benoemd tot vicevoorzitter van de raad. Het functioneringsgesprek met de directeur-bestuurder over de periode 2018 vond in januari 2019 plaats. De Raad van Toezicht heeft in januari 2019 tevens zijn eigen functioneren geëvalueerd. In de zelfevaluatie is het oordeel van de directeur-bestuurder over de samenwerking met de raad van toezicht betrokken.

In 2019 heeft de Raad vergaderd over een breed scala van onderwerpen, waaronder:

- het meerjarenplan 2019 tot 2023 en de scenario's die daaraan ten grondslag liggen;
- de zelfevaluatie van BiSC in opdracht van de provincie;
- de verbetering van risico- en kwaliteitsbeheer;
- de uitbreiding van de ICT-dienstverlening in Brabant en Limburg en de komst van de nieuwe gemeente Vijfherenlanden;
- een formele overname van het functioneel beheer van Cubiss door BiSC per 1 april;
- de evaluatie van de naleving van de Governance Code Cultuur 2019;
- begeleiding van de zelfevaluatie van de Raad van Toezicht over 2019 door een externe adviseur;
- de huidige en toekomstige samenwerking BiSC/Cubiss;
- evaluatie Wsob.

De Raad kwam 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. Een van de vergaderingen werd gecombineerd met een werkbezoek aan de bibliotheek Eemland.

Overige onderwerpen waren:

- goedkeuring van het meerjarenplan 2019 tot 2023 inclusief begroting;
- goedkeuring van het voorstel Toezichtvisie en Toezichtkader en het opstellen van een jaarlijkse kwaliteitsmonitor en risicotabel;
- herbenoeming van twee RvT-leden voor een 2^e termijn;
- goedkeuring van het voorstel van BCI-diensten om de governance van BCI aan te passen;
- goedkeuring van de begroting 2020 van BiSC respectievelijk SUBporter;
- goedkeuring van de jaarrekeningen BiSC en SUBporter 2018 en verlening decharge aan de directeur-bestuurder voor het gevoerde bestuur;
- instelling van een kascommissie voor SUBporter;
- periodieke evaluatiegesprekken van de Raad van Toezicht met het MT BiSC.

Samenstelling van bestuur en Raad van Toezicht per 31 december 2019:

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

Leden Raad van Toezicht	Functies en nevenfuncties
<p>R. Pamboer Voorzitter Lid remuneratiecommissie Lid commissie 'Provincie'</p> <p>Eerste zittingstermijn: 21-11-2012 – 20-11-2016 Huidige zittingstermijn 21-11-2016 - 20-11-2020</p>	<p>Bestuursvoorzitter Stichting regionaal Bureau voor Toerisme Heuvelrug en Vallei</p>
<p>M. Divendal Lid Lid commissie 'Provincie'</p> <p>Eerste zittingstermijn: 19-10-2017 – 18-10-2021 Herbenoembaar tot 18-10-2025.</p>	<p>Burgemeester De Ronde Venen</p> <ul style="list-style-type: none"> · Nevenfuncties uit het ambt: <ul style="list-style-type: none"> • Politie (regio Midden-Nederland) <ul style="list-style-type: none"> ◦ Lid bestuurlijk overleg burgemeesters • Veiligheidsregio Utrecht (VRU) <ul style="list-style-type: none"> ◦ Lid algemeen bestuur • Lid Regionaal Bestuur Historisch Centrum Vecht en Venen • Voorzitter Stichting beveiliging bedrijventerrein • Lid algemeen bestuur Recreatieschap Stichtse Groenlanden · Overige nevenfuncties: <ul style="list-style-type: none"> • Voorzitter VNG-afdeling Utrecht • Commissaris bij SRO NV • Lid Raad van toezicht (landelijk) Jeugdsportfonds/Jeugdcultuurfonds • Lid commissie professionalisering van het Nederlands Genootschap voor Burgemeesters
<p>P. Aartsma Lid Voorzitter auditcommissie Lid remuneratiecommissie</p> <p>Eerste zittingstermijn: 21-04-2015 – 20-04-2019 Huidige zittingstermijn: 21-04-2019- 20 april 2023.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Hoofd Financiën St. Bestuur Openbaar Onderwijs Rotterdam (BOOR). • Eigenaar Aartsma O&C Parttime ZZP op gebied van onderwijs (Avans+, NTI, NCOI, ISBW) St. Rooms Katholieke Basisscholen Vleuten, De Meern, Haarzuilen • Lid Examencommissie Avans Plus
<p>M. Stramrood Lid Lid auditcommissie Lid commissie 'Cultural Governance Code'</p> <p>Eerste zittingstermijn: 21-04-2015 – 20-04-2019 Huidige zittingstermijn: 21-04-2019- 20 april 2023.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Chief Digital Officer Brenntag • Non-executive Director DigiB APAC

<p>M. Akkerman Lid Lid commissie 'Cultural Governance Code'</p> <p>Eerste zittingstermijn: 03-04-2017 – 02-04-2021 Herbenoembaar tot 2 april 2025.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Eigenaar M.H. Akkerman Onafhankelijke consultant in professionele dienstverlening • Partner Lemon Associates • Consultancy
--	--

De leden van de Raad van Toezicht hebben in 2019 de maximale vrijwilligersvergoeding van € 1.700 voor hun werkzaamheden ontvangen. De voorzitter van de Raad van Toezicht heeft een vergoeding van € 3.700 ontvangen.

Ten slotte

De BiSC-organisatie heeft in het verslagjaar met veel inzet gewerkt aan de uitvoering van de van de bestaande strategie en het meerjarenbeleid. De geboekte resultaten in 2019, het geschetste meerjarenperspectief en de verbeterde relaties met de belangrijkste stakeholders van BiSC maken dat de Raad de toekomst met vertrouwen tegemoetziet.

Bunnik, 22 juni 2020

De Raad van Toezicht van Stichting BiSC



R. Pamboer, voorzitter

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