

---

# INTERVIEW MET MARIET WOLTERBEEK

Publicatie/Dossier vervolgpagina

---

**Het meten van opbrengsten is één ding, je moet er ook mee de boer op. Dat is de visie van directeur Mariet Wolterbeek van bibliotheek Z-O-U-T als het gaat om effectmeting. Een gesprek met een bevlogen directeur over hoe je dat doet, en wat dat je als bibliotheek oplevert.**



•

Naam: Mariet Wolterbeek

Functie: Directeur bibliotheek Z-O-U-T (Zuid Oost Utrecht)

Werkzaam sinds 2006 bij Z-O-U-T (daarvoor werkzaam bij bibliotheek Wijk bij Duurstede)

•

'Met cijfers en jaarverslagen laad je de betekenis van de bibliotheek'

In 2016 kregen Doorn en Leersum nieuwe locaties in een mooi cultuurhuis. Prachtige gebouwen, maar de huren stegen daardoor enorm. Met een nieuwe totale begroting van zo'n anderhalf miljoen euro, besloot directeur Mariet Wolterbeek een productbegroting per locatie te maken. Wolterbeek: "Vervolgens zijn we gaan standaardiseren en hebben dat vastgelegd in een kengetallenstuk. Bijvoorbeeld: hoeveel collectie per inwoner heb je nodig, in hoeveel jaar schrijf je af en hoeveel personeel zet je in? Met die gegevens hebben we een productenboek gemaakt. In het boek staan naast het basispakket, ongeveer vijftien producten beschreven.

## Pragmatisch

De bibliotheek heeft ervoor gekozen om één productenboek te maken, waarbij alle gemeenten het basispakket inkopen. Daarnaast zijn er keuzemogelijkheden, afhankelijk van de lokale focus van de

gemeente. Alle gemeenten zetten in op de thema's 'participatie' en 'laaggeletterdheid', maar Utrechtse Heuvelrug heeft bijvoorbeeld ook 'zinnvolle vrijetijdsbesteding' als speerpunt. "De producten koppelen we bewust aan de doelen van de gemeenten en de kerntaken uit de Wsob. Daarin moet je volgens mij ook pragmatisch zijn. Een gemeente die zich aan de rechterkant van het politieke spectrum bevindt, is gevoeliger voor cijfers, en linkse gemeenteraden zijn bevattelijker voor de inhoud. Daar houden we dus rekening mee", vertelt Mariet Wolterbeek.

## Vragenlijsten

Hoe verzamelt Z-O-U-T die gegevens? Wolterbeek: "We stellen vragenlijsten op en denken als bibliotheek mee over de inhoud van de vragen; daarbij worden we ondersteund door onderzoeksbureau Strategos (voorheen Biblioconsult). Alle vragen passen bij de beleidsdoelen die we in het productenboek hebben beschreven. Zo kun je heel gericht meten." De volgende stap, het verwerken van de lijsten, voert Strategos uit. "Zij werken met SPSS voor het analyseren en visualiseren van de data en het vraagt specialistische kennis om daarmee te kunnen werken", legt Wolterbeek uit.

'Aan de hand van de gemeten opbrengsten kijken we hoe we ons beleid kunnen verbeteren'

## Mondelinge terugkoppeling

"Naast de expertise van Strategos, doen we ook zelf onderzoek", vervolgt zij. "Om de opbrengsten van bijvoorbeeld het Taalhuis te meten, bieden we alle mensen die gebruik maken van het Taalhuis in Rhenen een gratis lidmaatschap en cursussen aan. We starten met een nulmeting en na afloop vragen we bezoekers naar wat het ze heeft opgeleverd: zijn ze taalvaardiger geworden, is hun social media-gebruik toegenomen?" Voor het programma 'De VoorleesExpress' geldt een soortgelijke aanpak. Vrijwilligers nemen een vragenlijst mee naar het gezin, nemen die mondeling af en verwerken de antwoorden. Wolterbeek: "Daarnaast organiseren we dialoogtafels waarbij we bezoekers vragen om mee te denken over bijvoorbeeld de toekomst van de bibliotheek voor het nieuwe beleidsplan."

## Nieuwe betekenis

De uitkomsten van die verschillende soorten onderzoek worden verzameld in een jaarverslag. Wolterbeek: "Aan het jaarverslag besteden we veel aandacht. Vervolgens gaan we daarmee naar alle raadsfracties. Ik kan echt genieten van die gesprekken, die zijn concreet en gaan altijd over de inhoud: niet verwonderlijk, want het sluit namelijk aan bij wat een gemeente voor ogen heeft. Je moet je realiseren dat er bij veel mensen het oude beeld van een klassieke bibliotheek bestaat en dat er een kennisachterstand is over de nieuwe maatschappelijke rol van de bibliotheek. Met die gesprekken, jaarverslagen en cijfers laad je de nieuwe betekenis van de bibliotheek. Essentieel."

## Zelf beter worden

Bibliotheek Z-O-U-T is niet voor niets koploper als het gaat om effectmeting. Zij gebruikt de onderzoeksresultaten niet alleen voor verantwoording naar de politiek, maar ook voor hun eigen bedrijfsvoering. "We hebben voor verschillende onderdelen van de bibliotheek zogenaamde budgetbeheerders. Die krijgen, binnen de prestatieafspraken die gemaakt zijn met de gemeenten, de vrije hand in hoe de budgetten te verdelen. Dat geeft hen veel verantwoordelijkheid en meer

werkplezier. Daarnaast kijken we aan de hand van de gemeten opbrengsten hoe we ons beleid kunnen verbeteren”, vertelt Wolterbeek, “soms moet je vaststellen dat iets niet werkt. Daartegenover staat dat we ook budget vrijmaken voor innovatie, dus er komen ook nieuwe producten bij.”

### **3 gouden tips**

#### **1. Overleg!**

Intern, maar zeker ook extern. Wees transparant over je gegevens, maak zichtbaar waar je mee bezig bent en ‘waar je van bent’. Is het ingewikkeld met een gemeente? Ga niet ‘in de macht’ zitten, maar kijk hoe je het samen kan oplossen.

#### **2. Productenboek maken**

Stel een productenboek en een kengetallenboek op.

#### **3. 3 x meten**

Metten, metten, metten: dat maakt het gemakkelijker om ‘het goede verhaal’ te vertellen.

## **Links**

- [Productenboek 2019](#)
- [Jaarverslag 2018](#)