



Stichting Kennisplatform  
**PLUS**collecties

in samenwerking met:

**KB**  
Koninklijke Bibliotheek

**spn**  
Samenwerkende  
POI's Nederland

**vob** Vereniging Openbare  
Bibliotheken

Rapportage enquête IBL-v  
voorjaar 2021

# Wat vooraf ging

- **December 2016: Gezamenlijk collectieplan 2016 – 2019**
  - Alle bibliotheken maken de eigen bibliotheekcollectie integraal vind- en beschikbaar via de gezamenlijke catalogus (de NBC+)
- **Mei 2018: Nieuw beleidskader Plusfunctie**
  - De stichting PLUSbibliotheken wordt uitgebreid naar een breder landelijk werkverband onder de naam **Stichting Kennisplatform Pluscollecties** en stelt zich open voor bibliotheken en poi's met grote collectie of grotere collectiediversiteit
  - **Plusbibliotheken collectioneren niet meer via speerpunten speciaal voor het landelijk IBL**
  - **Financieringsmodel op basis van vergoedingen voor landelijke leveringen**
  - **Vergoedingen** worden tussen bibliotheken onderling verrekend via een **clearinghouse**.
- **Juni 2019: IBL-v** vervangt Aanvragen [VDX/Zoek&Boek]

# Uitvoeringsafspraken

- **Alle bibliotheken leveren:**
  - afspraak 1 Collectieplan 2020-24: “Op grond van de Wsob is elke deelnemer aan het netwerk onderdeel van het interbibliothecair leenverkeer (IBL). Dit betekent dat alle bibliotheken de eigen bibliotheekcollectie integraal vind- en beschikbaar maken via de gezamenlijke catalogus (de NBC+) en IBLV”.
- **Afspraken over tarieven:**
  - B2B tarief wordt jaarlijks vastgesteld door Pluscollecties na raadpleging KB en VOB
  - B2B tarief 2019 (en 2020) : € 10,75 excl. B.T.W. (€ 13,- incl.) = inclusief transportkosten
  - Adviestarief B2C 2019 (en 2020) : € 5,-
- **Leveringen** jaarlijks achteraf verrekenen via **clearinghouse**: uitvoering SPN
- **Leentermijn** 6 weken
- **Evaluatie** in 2021

# Opbouw tarieven 2020/2021

- **Leveren :**

- Iedereen levert materialen € 10,75 excl B.T.W., incl. transport
- Transportkosten 2020 : € 2,70 enkele reis: leverende bibliotheek betaalt heenreis, vragende bibliotheek betaalt terugreis
- Transportkosten 2021: € 2,- enkele reis (€ 4,- heen en terug): vragende bibliotheek betaalt heen- en terugreis

- **Verrekenen**

- **Clearinghouse over 2020:** verrekening saldo vragen minus leveren  
Effectief: op de clearinghouse factuur over 2020 wordt gerekend met het tarief van € 8,05 per geleverd materiaal (€ 10,75 minus € 2,70), facturatie jaarlijks achteraf door Rijnbrink namens SPN
- **Clearinghouse over 2021:** verrekening saldo vragen minus leveren  
op de clearinghouse factuur over 2020 wordt gerekend met het tarief van € 8,05 per geleverd materiaal (€ 10,75 minus € 4,-), facturatie jaarlijks achteraf door Rijnbrink namens SPN
- **Transportkosten:** verrekening totaal van heen- en teruggestuurde materialen (€2,- enkele reis), facturatie maandelijks achteraf door Probiblio

# Evaluatie 2021

- Twee delen:
  - Ervaring uitvoering IBL en Tarieven: voorjaar 2021
  - Evaluatie afspraken en strategische keuzes: najaar 2021
- **Voorjaar 2021:**
  - Enquête onder directies basisbibliotheken en IBL medewerkers
  - Directies rechtstreeks via mail, IBL specialisten via Provinciaal Service Managers
  - Enquête uitgevoerd door ProBiblio in opdracht van Stichting Kennisplatform Pluscollecties
- Response:
  - Directies: 26 reacties, 20%
  - IBL-specialisten: 91 reacties, % onbekend. Reacties uit 10 van 12 provincies.

# Inhoud enquête Directies

## Directies:

gevraagd naar:

- Voldoende formatie beschikbaar voor uitvoering
- B2C tarief en eventueel gewenste aanpassingen
- B2B tarief en eventueel gewenste aanpassingen
- Vaststellingsperiode tarieven
- Afhandeling clearinghouse
- Duidelijkheid informatie over IBL en clearinghouse

# Inhoud enquête IBL medewerkers

## IBL medewerkers

gevraagd naar:

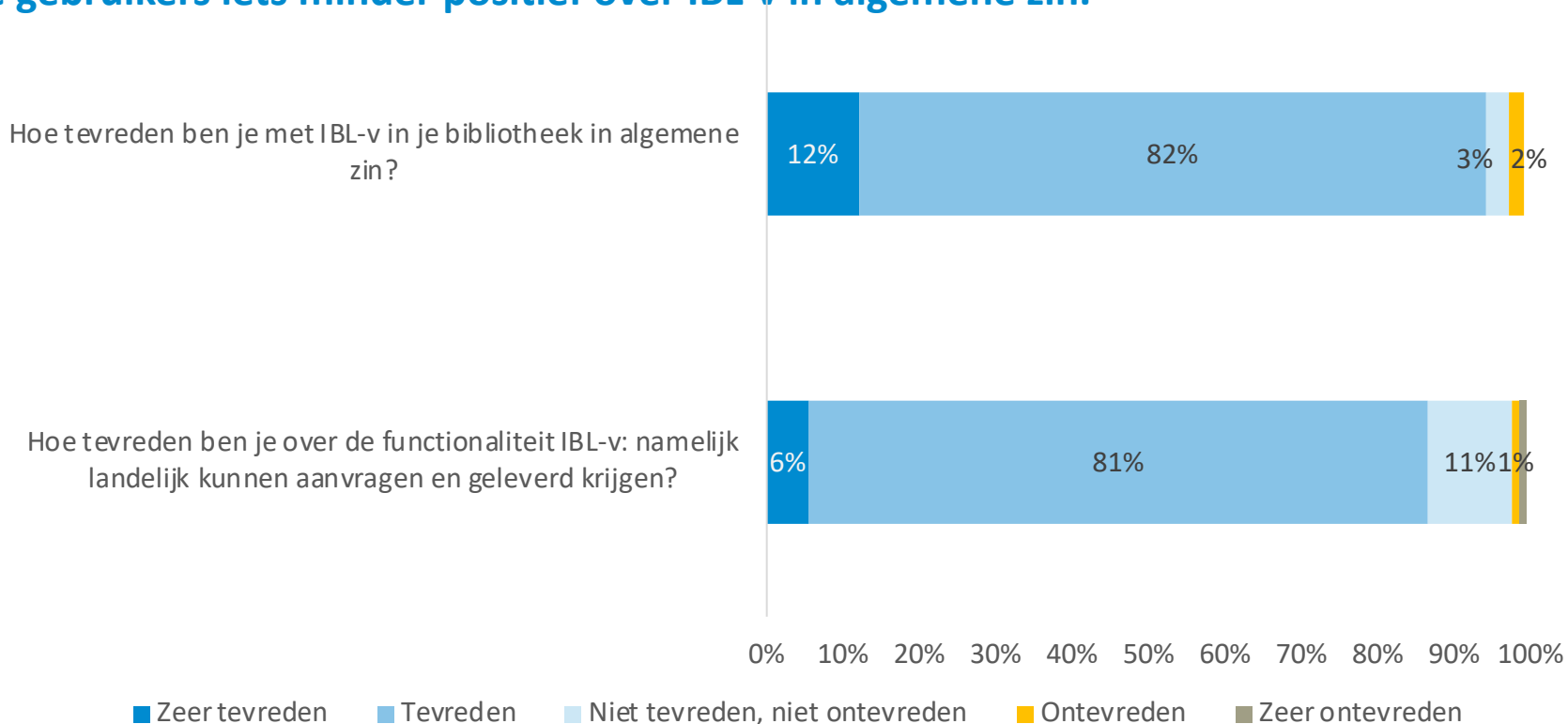
- Tevredenheid functionaliteit en landelijke beschikbaarheid
- Eigen ervaring en reacties klanten
- Uitleentermijn
- Tijd beschikbaar voor afhandeling
- Hoeveelheid transacties
- Tarief B2C

# Hoofdpijnen uitkomsten IBL-contactpersonen



# Tevredenheid over leveringen

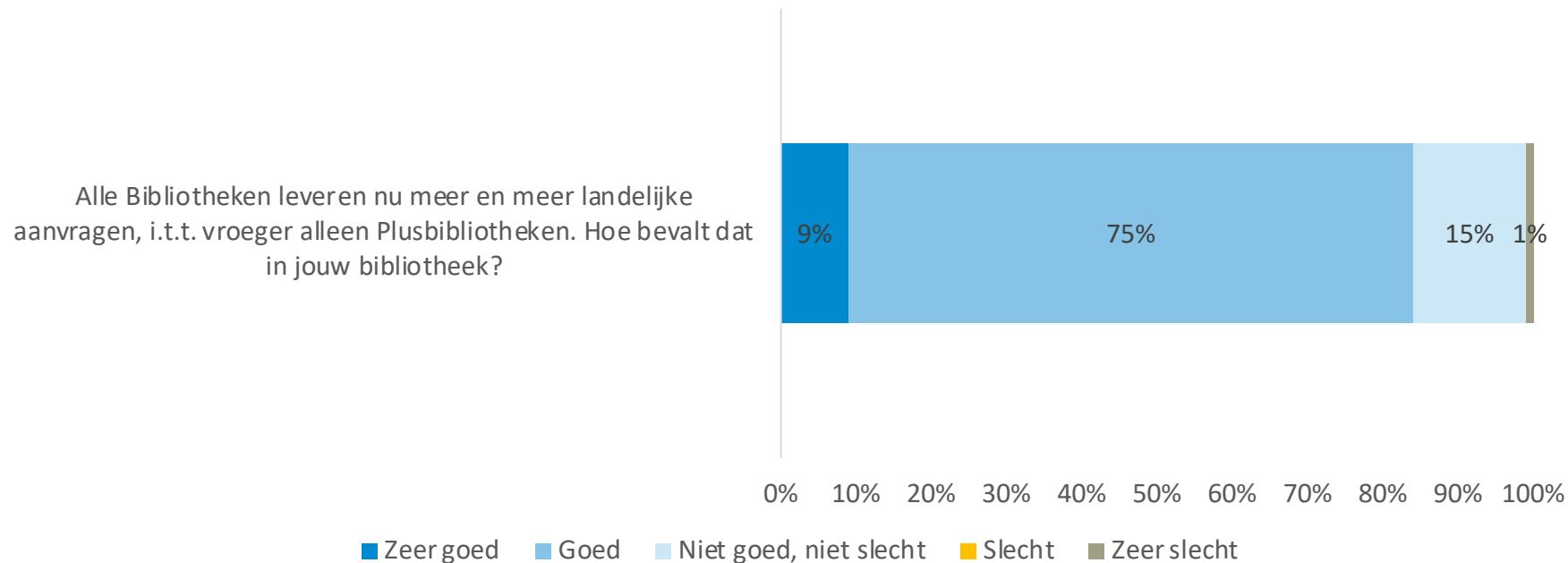
Grofweg **neven op de tien respondenten zijn (zeer) tevreden** over zowel IBL-v in algemene zin als de functionaliteit van IBL-v. Een op de tien staat **neutraal** tegenover de functionaliteit van IBL-v. Er zijn geen grote verschillen wanneer gekeken wordt met welk systeem een functionaris werkt, al lijken Wise gebruikers iets minder positief over IBL-v in algemene zin.



Hoe tevreden ben je met IBL-v in je bibliotheek in algemene zin? (n=91)

Hoe tevreden ben je over de functionaliteit IBL-v: namelijk landelijk kunnen aanvragen en geleverd krijgen? (n=91)

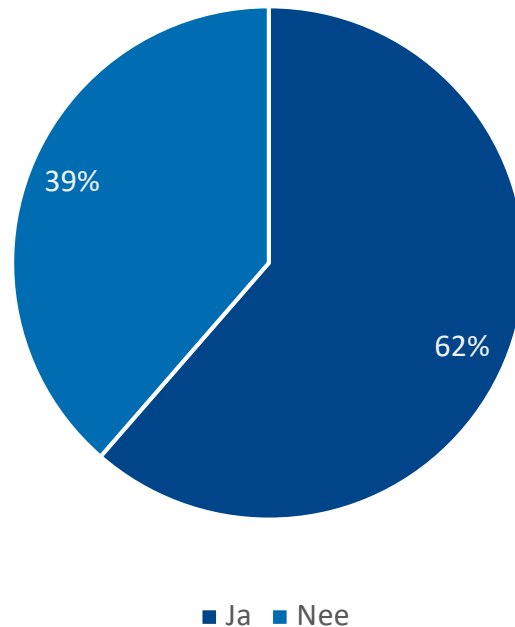
Ruim acht op de tien respondenten staan (zeer) positief tegenover het leveren van landelijke aanvragen door alle bibliotheken. Voor 15% is deze ontwikkeling niet goed en niet slecht. Uit de toelichtingen blijkt dat men blij is dat de collectie op deze manier optimaal gebruikt wordt en het fijn vindt dat zij de leners nog beter van dienst kunnen zijn. Een aantal respondenten geeft aan nog nauwelijks van IBL-v gebruik te hebben gemaakt.



Alle Bibliotheken leveren nu meer en meer landelijke aanvragen, i.t.t. vroeger alleen Plusbibliotheken. Hoe bevalt dat in jouw bibliotheek? (n=91)

# Service naar de klant

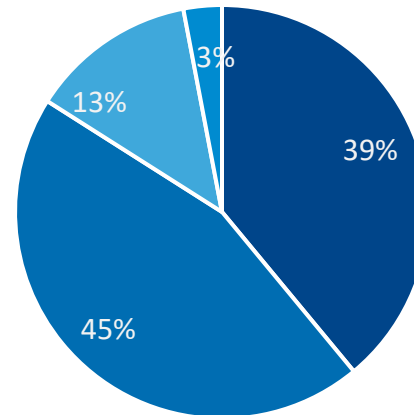
Ruim zes op de tien geven aan meer klanten te hebben kunnen bedienen nu alle bibliotheken leveren; voor vier op de tien heeft dit geen verschil gemaakt. Uit de toelichtingen blijkt dat men hier niet altijd goed zicht op heeft en het vermoeden lastig kan onderbouwen met cijfers.



Heb je meer klanten m.b.t. IBL-v aanvragen kunnen bedienen, nu ook alle bibliotheken leveren, i.t.t. vroeger alleen Plusbibliotheken? (n=91)

# Tevredenheid over Uitleentermijn

Vier op de tien vinden de huidige termijn van 6 weken voldoende; ruim vier op de tien willen de termijn verlengen naar 8 weken. 13% wil zelfs dat de termijn verruimd wordt naar 10 weken. Een enkeling stelt een andere termijn voor. Uit de toelichtingen blijkt dat leden vaak willen verlengen en dat het transport soms wat lang duurt. Zeker in Corona tijden is een langere periode wat fijner, ook voor klanten. Gebruikers van Vsmart zeggen vaker dan Wise gebruikers dat de termijn naar 10 weken moet. De helft van de Wise gebruikers wil de termijn naar 8 weken verzetten.



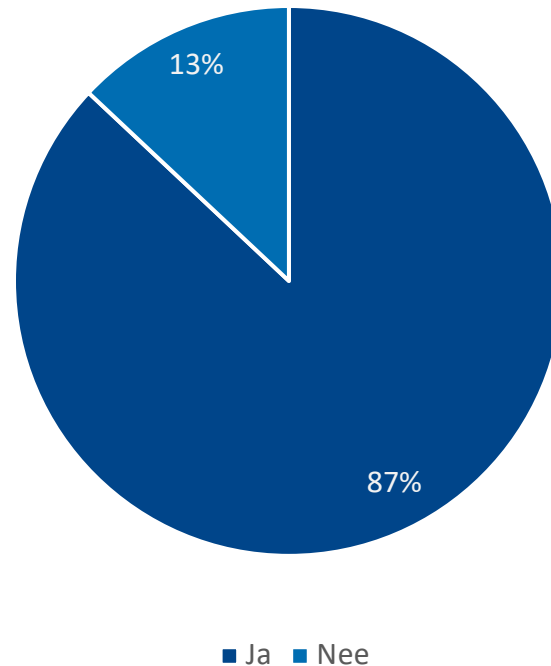
- Ja, 6 weken is voldoende
- Nee, de termijn moet naar 8 weken
- Nee, de termijn moet naar 10 weken
- Nee, de termijn moet naar een ander aantal weken, namelijk...

Standaard is de uitleentermijn 6 weken; dat is leentermijn aan de klant inclusief transporttijd v.v. Is dat voldoende? (n=91)

# Voldoende tijd voor afhandeling ?



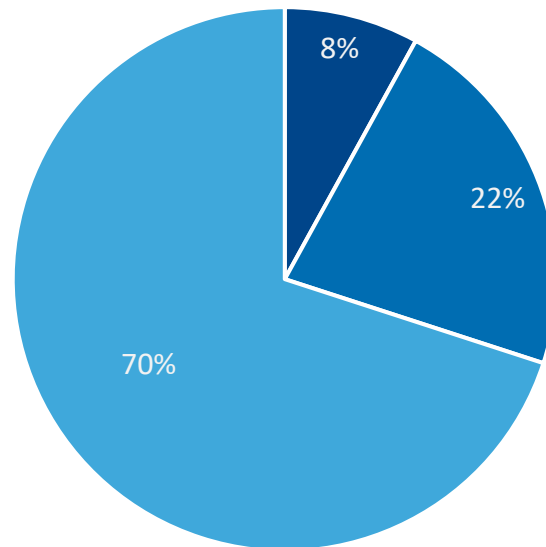
Bijna **negen op de tien** zeggen dat er **voldoende tijd** is om IBL-v werkzaamheden af te handelen; **13% komt tijd te kort**. Uit de toelichtingen blijkt dat dit goed gaat, maar uiteraard afhangt van het aantal aanvragen in een periode. Een aantal respondenten geeft aan dat de aanvragen tussendoor dienen te gebeuren en er daardoor niet altijd voldoende tijd voor is. Wanneer er iets niet goed gaat in de aanvragen, kost dit veel extra tijd.



Is er voldoende tijd voorhanden om IBL-v te doen; kom je eraan toe om IBL-v werkzaamheden snel af te handelen? (n=91)

# Landelijk adviestarief B2C

Zeven op de tien zijn van mening dat het landelijk adviestarief gelijk dient te blijven, ruim twee op de tien willen het tarief omlaag zetten en bijna één op de tien juist omhoog.



- Ja, het landelijk adviestarief moet omhoog, naar:
- Ja, het landelijk adviestarief moet omlaag, naar:
- Nee

Moet dit landelijk adviestarief aangepast worden? (n=91)

# Verbeterpunten

De belangrijkste verbeterpunten genoemd in de enquête zijn:

- Langere uitleentermijn
- Verlengen uitlening
- Reserveren van uitgeleend materiaal
- Annuleerknop

Op de volgende schermen, per verbeterpunt, feedback hierover van Functioneel Beheer KB

# Verbeterpunten

## Langere uitleentermijn

Dit kan in lokale ILS geregeld worden, daarover moet dan een landelijke afspraak gemaakt worden

# Verbeterpunten

## Verlengen van de uitlening

Dit is bijzonder complex:

vergt veel aanpassingen c.q. uitbreiding van de techniek

[ zowel bij ILS leveranciers als bij IBL-v]

Voor aanpassing is ook budget nodig.

Wellicht dat door het oprekken van uitleentermijn de vraag al afneemt.

# Verbeterpunten

## Reserveren van uitgeleend materiaal

Niet haalbaar:

praktisch en technisch te ingewikkeld  
te uitvoerige administratie

# Verbeterpunten

## Annuleerknop

Annuleren is alleen mogelijk *totdat* het materiaal op transport gaat.

Wanneer een materiaal snel geleverd wordt- wat meestentijds het geval is, kan het niet meer.

Annuleren kan nu middels een mailverzoek aan KB.

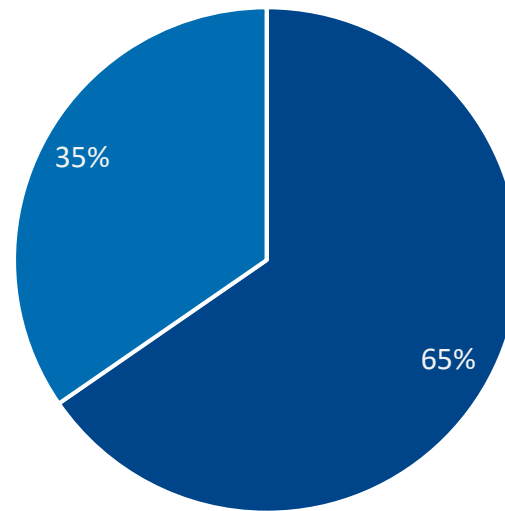
Het IBL-v systeem is wel voorbereid voor annuleringen, leveranciers van ILS moeten deze mogelijkheid nog implementeren, zodat de klant het zelf dan doen



# Hoofdlijnen uitkomsten directies

# Landelijk adviestarief B2B

**Twee derde zegt dat het business-to-business-tarief gelijk moet blijven in 2022. Een derde vindt dat dit bedrag omlaag moet.**

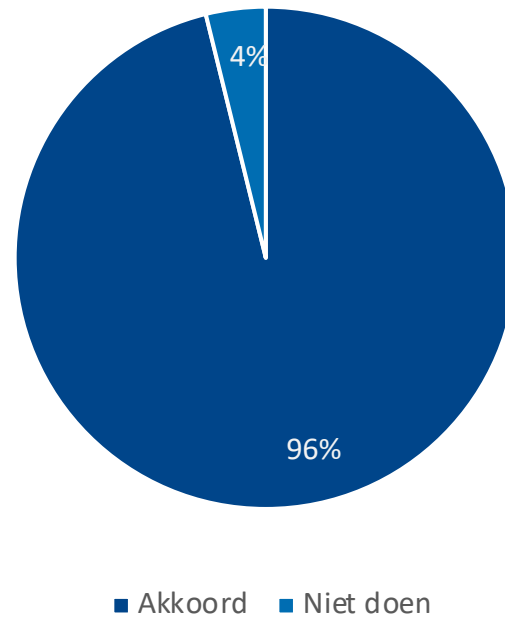


- Gelijk blijven
- Omlaag, namelijk naar het bedrag:
- Omhoog, namelijk naar het bedrag:

Het huidige Business-to-Businesstarief is voor 2019, 2020 en 2021 vastgesteld op € 10,75 ex BTW. Naar mijn mening moet het B2B-tarief voor het komende jaar 2022: (n=26)

# Tarief voor twee jaar vaststellen

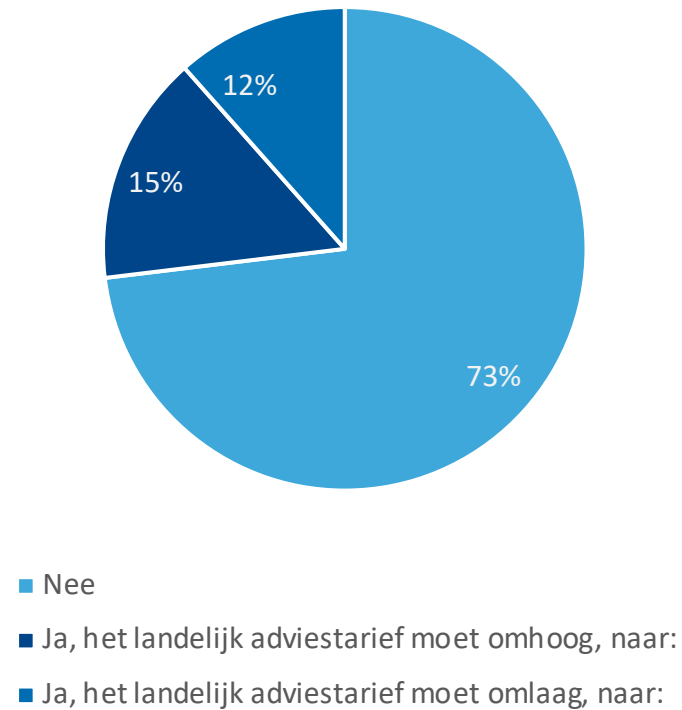
Vrijwel alle respondenten, op één na, zijn akkoord met het idee om het B2B-tarief voor twee jaar vast te stellen.



Wat vind je van het idee om het B2B-tarief voor twee jaar vast te stellen? (n=26)

# Landelijk adviestarief B2C

Bijna **driekwart** van de directeuren wil dat het **landelijk adviestarief hetzelfde blijft**. **15%** wil het tarief naar **boven** bijstellen en **12% juist naar beneden**. Uit de enquête onder IBL-functionarissen blijkt dat een vergelijkbaar deel wil dat het adviestarief hetzelfde blijft, maar dat er meer IBL-functionarissen zijn die het tarief omlaag willen zetten en juist minder die het tarief willen verhogen.

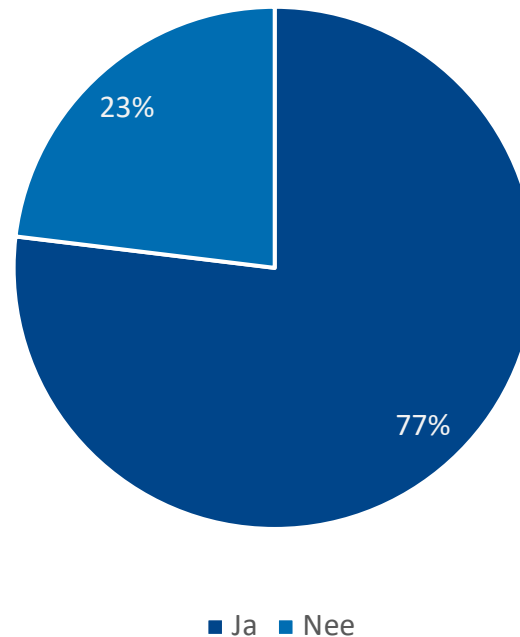


Moet dit landelijk adviestarief aangepast worden? (n=26)

# Clearinghouse



**Driekwart is tevreden** over de afhandeling van het Clearinghouse, **een kwart is dat niet**. Uit de toelichtingen blijkt dat zij **geen bericht** hebben ontvangen of dat er **geen juiste doorberekening** heeft plaatsgevonden.



Ben je tevreden over de afhandeling van het Clearinghouse over het jaar 2020? (n=26)

# Voorgenomen advies van de werkgroep

# Voorgenomen adviezen aan Algemeen Bestuur PLUScollecties

- **Handhaaf** adviestarief voor klantaanvragen **B2C** op € 5,-
- **Handhaaf** tarief voor onderlinge verrekening **B2B** op € 10,75 ex btw
- **Stel** deze tarieven vast voor 2022 en 2023.

# Procedure en vervolg

- **Juni: Presentatie** rapportage aan **KB, SPN en leden VOB**
- Advies na rapportage door werkgroep aan AB Pluscollecties
- **25 juni: Besluit tarieven en termijn** in vergadering Algemeen Bestuur St. Kennisplatform Pluscollecties
  
- **Juli:** Brief directies basisbibliotheken over besluit
- **Juli:** Terugkoppeling enquête en besluit IBL medewerkers juli 2021
  
- **Juli/augustus:** Voorbereiden strategische evaluatie met betrokken partners na zomer 2021

# werkgroepleden

- Liesbeth Mantel, KB
- Brigit van Berkel, KB
- Martijn van Wensveen, KB
- Esther Westerveld, SPN
- Yvette van der Molen, lid werkgroep IBL, denieuwebibliotheek Almere
- Bart Linssen, werkgroep IBL, Centre Ceramique Maastricht
- Rob Visser, voorzitter werkgroep IBL Kennisplatform Pluscollecties
- Margareth Bles, bestuurscoördinator Kennisplatform Pluscollecties

Dank voor uw aandacht