

obæ

bestuurs
verslag
2017

inhoud

Inleiding	3
Hoofdstuk 1 - Speerpunten 2017	5
1.1 Versterken positionering	5
1.2 Ontwikkelen doelgroepaanpak	6
1.3 Verbeteren service en dienstverlening	6
Hoofdstuk 2 - Algemene prestaties	8
2.1 Ambities en prestatie-indicatoren	8
2.2 Bezoekers	8
2.3 Leden	8
2.4 Bereikbaarheid	9
2.5 Openingsuren	9
2.6 Structurele samenwerkingspartners	9
Hoofdstuk 3 - ontwikkeling, bibliotheekdiensten en activiteiten	10
3.1 O - ontwikkeling en educatie	10
3.2 B - bibliotheekdiensten en online	11
3.3 A - activiteiten, ontmoeting en debat	12
Hoofdstuk 4 - Organisatie in beweging	14
4.1 Facilitair	14
4.2 Marketing en Services	14
4.3 Strategie en PR	14
4.4 Personeel en Organisatie	15
Hoofdstuk 5 - Financiën	16
5.1 Financiële ontwikkelingen 2017	16
5.2 Risico's	17
Hoofdstuk 6 - Conclusies en vooruitzichten	19
Verslag van de Raad van Toezicht 2017	20
Bijlagen	
1. prestatie-indicatoren	
2. prestaties vestigingen	
3. prioritaire doelgroepen vestigingen	
4. verslag Maakplaatsenprogramma Amsterdam 021	
5. balans per 31 december 2017 en staat van baten en lasten 2017	

inleiding

Amsterdam heeft een lange traditie van, zoals Eberhard van der Laan dat noemde “goed voor elkaar en onze stad zorgen”. De OBA komt voort uit die traditie en probeert aan dat uitgangspunt dagelijks bij te dragen door:

- alle Amsterdammers te inspireren om te blijven leren
- kennis, cultuur en informatie voor iedereen bereikbaar en toegankelijk te maken en
- reflectie, ontmoeting en betrokkenheid bij stad en buurt te stimuleren

Openbaar = inclusief

“Goed voor elkaar zorgen” is in de praktijk best lastig, want bij de OBA zien we dagelijks de *‘haves en havenots’*, de *‘cans en cannots’*. En we signaleren een toenemende neiging in de stad om te kijken naar wat bevolkingsgroepen van elkaar scheidt in plaats van wat hen bindt.

Daarom zet de OBA zich extra in voor de meer kwetsbare Amsterdammers, waarbij de gelijkwaardigheid van iedereen voorop staat. Zo werkt de OBA aan een inclusieve samenleving.

Voor de OBA staat de O van Openbare Bibliotheek Amsterdam letterlijk voor ‘voor iedereen toegankelijk’ en ook voor ‘publiek’ in de zin van ‘publieke ruimte’, een ruimte die van de hele gemeenschap is. De Openbare Bibliotheek Amsterdam is dus vooral de Inclusieve Bibliotheek Amsterdam. Dit betekent dat wij ons nog meer in zullen zetten om de OBA een plaats van ontmoeting, gesprek, debat en uitwisseling van ideeën te laten zijn.

Uitlenen: geen doel maar middel

Begon de OBA bijna honderd jaar geleden als Openbare Leeszaal en Bibliotheek, anno 2017 biedt ze nog steeds laagdrempelig toegang tot kennis en informatie. Alleen de wijze waarop ze haar wettelijke kerntaken vervult, beperkt zich al lang niet meer tot het uitlenen van boeken en faciliteren van leesalen. Frank Huysmans, bijzonder hoogleraar bibliotheekwetenschap, zegt het zo: “De taak van de openbare bibliotheek is niet het uitlenen van boeken”. Het uitlenen is geen doel, maar een middel. Het doel is het faciliteren van de persoonlijke ontwikkeling van mensen. De middelen waarmee de bibliotheek dat doet, zijn eigentijds en veranderen mee in de dynamiek van onze samenleving. En dat is wat de OBA wil zijn: een dynamische plek om bij te blijven en verder te komen, met, voor en door Amsterdammers. Middenin de samenleving, altijd in de buurt.

Van de basis- tot en met 21e eeuwse vaardigheden

Een leven lang leren is geen luxe meer, maar noodzaak. De OBA richt zich zowel op de leerbehoeften van kwetsbare groepen als ook op de nieuwste ontwikkelingen en inspirerende nieuwe leeromgevingen voor jong en oud. Naast kennis zijn vaardigheden als creativiteit, kritisch denken, samenwerken en informatievaardigheden steeds belangrijker om volwaardig deel te kunnen nemen aan het maatschappelijk verkeer.

Daarom is het verslagjaar 2017 voor de OBA heel bijzonder omdat de eerste drie Maakplaatsen werden geopend. Naast de Centrale OBA werden OBA Reigersbos en OBA Waterlandplein Maakplaats-locaties. Het programma Maakplaats 021 is ambitieus. Samen met partner Pakhuis De Zwijger, Waag Society en Hogeschool van Amsterdam verbreedt de OBA de focus van de klassieke bibliotheek naar leer/werkplaats voor alle Amsterdammers.

Nieuwe vestigingen

In 2017 zette de OBA de toon in Noord en Zuidoost met twee volledig nieuwe vestigingen. Met de verhuizing van het Hagedoornplein naar het Mosveld (OBA Van der Pek) in Noord en van de Frankemaheerd naar het Bijlmerplein (OBA Bijlmerplein) in Zuidoost werd een nieuwe standaard voor de inrichting van de OBA-buurtvestiging gezet. Een prachtige bekroning is natuurlijk dat OBA Bijlmerplein werd genomineerd voor ‘Beste Bibliotheek van Nederland 2018’. Naast de inrichting trekt ook de aanpak in deze nieuwe vestigingen de aandacht. OBA Van der Pek is niet alleen een prettige bibliotheek, maar ook de koffiekamer van de buurt. OBA Bijlmerplein is door het partnerschap met Imagine IC binnen korte tijd al één van de hoofdpodia van bijvoorbeeld de herdenking 25 jaar Bijlmerramp en 50 jaar Bijlmermeer geworden. Zo ziet de OBA het graag: de OBA-vestiging als kloppend hart van de buurt.

De positieve effecten van de nieuwe vestigingen, de uitbreiding van openingsuren en programmering zijn duidelijk terug te zien in groeiende bezoekersaantallen in de vestigingen. De verwachting is dat dit ook voor de Centrale OBA het geval zal zijn als de ingrijpende verbouwing medio 2018 gereed is.

Bij elkaar blijven

Dit jaarverslag laat slechts een bescheiden deel zien van waar de OBA allemaal mee bezig is. Er gebeurt enorm veel en de OBA wordt steeds zichtbaarder in de stad. Dat is van belang, want hoe meer Amsterdammers de OBA weten te vinden, des te sterker de stad kan worden.

Dat de bibliotheek niet alleen belangrijk is voor het culturele leven in de stad, maar ook voor educatie, een leven lang leren en als sociale plek waar iedereen mee kan doen, maakt ook dat de OBA met steeds meer maatschappelijke instellingen, bewoners en onderdelen van de gemeentelijke organisatie samenwerkt.

In dit verslag wordt een indruk gegeven van enkele succesvolle projecten voor ouderen, laaggeletterden en jeugd

die de OBA met projectsubsidies heeft kunnen realiseren in aanvulling op haar reguliere dienstverlening. Inzet van de OBA is om deze projecten steeds meer onderdeel van de basisvoorziening te maken.

De OBA kan en wil veel bijdragen aan die ene ongedeelde stad met gelijkwaardigheid en gelijke kansen als belangrijkste uitgangspunten. Daarom is de OBA niet alleen om bij te blijven en verder te komen, maar bovenal om bij elkaar te blijven.

Amsterdam, 29 maart 2018

Martin Berendse, directeur/bestuurder

1 speerpunten 2017

Het Jaarplan 2017 noemde voor de OBA drie speerpunten:

1. het versterken van de positionering
2. het ontwikkelen van een doelgroepaanpak
3. het verbeteren van de service en dienstverlening

Dit hoofdstuk gaat in op de vorderingen die gemaakt zijn op deze speerpunten.

1.1 versterken positionering

Buurtgericht werken in de vestigingen

Doelstelling uit het Beleidsplan 2015 – 2018 is om de vestigingen uit te laten groeien tot dé openbare educatieve en culturele middelpunten van de 22 gebieden in Amsterdam en in de gemeenten Ouder-Amstel en Diemen.

Om een goede dekking van verzorgingsgebieden te kunnen garanderen, anticipeert de OBA op de ruimtelijke en demografische ontwikkelingen in het werkgebied.

Hiervoor is een onderbouwd differentiatie-model ontwikkeld, zodat de OBA per vestiging accenten kan leggen en prioritaire doelgroepen (zie bijlage 3) kan bepalen, zoals jeugd, laaggeletterden en ouderen. De OBA probeert hierbij zoveel mogelijk partners en bewoners(-groepen) te betrekken.

Mede door het verder uitbreiden van de openingsuren (inclusief *selfservice*-uren) is het aantal bezoekers met 200.000 toegenomen.

De nieuwe vestigingen OBA Van der Pek en OBA Bijlmerplein, maar ook OBA Slotermeer, OBA De Hallen, OBA Javaplein en OBA Reigersbos waren met een gezamenlijke stijging van 150.000 bezoekers goed voor bijna 75% van de toename van het aantal bezoekers.

Bij OBA Javaplein was de invloed van de Volksuniversiteit Amsterdam als cursuslocatie goed merkbaar. OBA De Hallen blijft onverminderd profiteren van de enorme aantrekkingskracht van de locatie De Hallen.

Los daarvan droegen ook (samenwerkings-)projecten bij aan het versterken van de positie van de vestigingen. Denk aan projecten als *HvA kijkt in de wijk* en *Outreaching werken* (beide Hogeschool van Amsterdam), OBA Maatje en Ouderen in de Wijk.

Centrale OBA als broedplaats

Om de dynamiek in de Centrale OBA verder te vergroten is er – tien jaar na ingebruikname – gestart met een flinke verbouwing van deze vestiging. Daarmee vergroot de OBA vooral de mogelijkheden voor studie- en (culturele) groepsactiviteiten, eigen programma's en activiteiten van programmapartners. Daarnaast nemen de mogelijkheden van zaalverhuur toe en dat biedt tevens perspectief op meer eigen inkomsten. De eerste verdieping van de Centrale OBA is deels als flexibele Maakplaats 021 ingericht.

Bij de herinrichting van de Centrale OBA zal de dienstverlening verbeteren door een andere plek voor de balie te creëren. De medewerkers kunnen daardoor hun rol als gastheer en gastvrouw beter vervullen. Daarnaast zijn de *selfservice*-faciliteiten uitgebreid.

Tijdens de zomerperiode waren er vanwege de verbouwing beperkte openingsuren en nam het aantal bezoekers navenant af. Daarna ondervond het publiek al gauw de meerwaarde van delen van het gebouw die gereed kwamen. Zo werd de zesde etage - een prachtige ruimte met meerdere functies - met enthousiasme in gebruik genomen. Een nieuwe kleine zaal met 80 stoelen (OBA Forum) werd in december 2017 voltooid. De zalen zijn nu rechtstreeks verbonden met de foyer. Toiletruimtes zijn verplaatst en gratis toegankelijk gemaakt.

Met de nieuwe horecapartner zijn afspraken gemaakt over het realiseren van een nieuw horeca-concept, passend bij de tijd en passend bij de behoeftes van de Amsterdammers, de vele buitenlandse bezoekers en alle congresgangers, vergaderaars en workshopdeelnemers die gebruik maken van de Centrale OBA.

Eind 2017 kwam het OBA Café gereed, een grand café gevestigd op de mezzanine tussen de begane grond en de eerste verdieping.

Zodra de complete verbouwing achter de rug is (medio 2018) worden de openingsuren van de Centrale OBA verruimd. Deze ontwikkelingen zullen bijdragen aan groei naar ruim 1,7 miljoen bezoekers in de Centrale OBA in 2018.

Interactief platform OBA Online

Doelstelling is dat de digitale OBA meer wordt afgestemd op de klantbehoeften en meer mogelijkheden biedt voor interactie en snelle dienstverlening. In 2017 lag de prioriteit voor de digitale omgeving bij het uitbreiden van het online aanbod en een betere ontsluiting van het gehele OBA-aanbod.

Zo kreeg elke vestiging bijvoorbeeld een eigen webpagina. De website oba.nl werd vernieuwd en is nu klantvriendelijker en aantrekkelijker geworden. Het zoeken en vinden op de website werd verbeterd, met geïntegreerd zoeken en het verrijken van de zoekresultaten voor de jeugd door middel van de nieuw ontwikkelde OBA-API, de Application Programming Interface. Een API is – eenvoudig gezegd – een ingang tot het systeem voor andere systemen. Via deze API ontsluit de OBA niet alleen de OBA-catalogus en activiteiten, maar ook School TV-video's en relevante links naar veilige websites via WhizeNoze. De OBA-API is openbaar zodat derden/studenten, in opdracht of op eigen initiatief, nieuwe toepassingen op de API kunnen ontwikkelen. Een speciale site voor zes- tot twaalfjarigen gebaseerd op OBA-API is in de maak.

1.2

ontwikkelen doelgroepaanpak

De OBA is er voor alle Amsterdammers. Tegelijkertijd richt de OBA zich op specifieke doelgroepen. Daarbij is extra aandacht voor bijzondere groepen zoals jeugd, laaggeletterden en ouderen.

In 2017 is veel tijd besteed aan het gezamenlijk ontwikkelen van een doelgroepaanpak, die gebaseerd is op eigen onderzoeken, gesprekken met bezoekers, B2B-partners en instellingen.

De OBA wil de disciplines educatie, programmering, marketing, communicatie en mediabeleid bundelen zodat er gezamenlijk nagedacht wordt over welke diensten het beste aansluiten op de behoeften van specifieke doelgroepen.

Daarnaast zal de aansluiting worden verbeterd tussen het ontwikkelen van diensten/producten en het uitvoeren hiervan in de vestigingen.

Er is een keuze gemaakt voor een indeling in zeven doelgroepen:

1. Jeugd / jonge kinderen 0 - 5 jaar

2. Jeugd 6 -12 jaar

3. Jeugd / jongeren 13 -18 jaar

4. Volwassenen / jong 19 - 25 jaar

5. Volwassenen / algemeen 26 - 66 jaar

6. Volwassenen / 67 jaar en ouder

7. Volwassenen / Basisvaardigheden 19 jaar en ouder

Uitgebreide informatie is in aparte rapporten per doelgroep vastgelegd met een visie per doelgroep.

Voor de brede doelgroepen Volwassenen/jong en Volwassenen/algemeen zullen ook keuzes worden gemaakt vanuit de missie en visie, en op basis van een *Mosaic*-analyse. Zo

is er voor gekozen om naast de Centrale OBA in zes goed gespreide vestigingen het culturele activiteitenaanbod voor volwassenen te concentreren.

Voor de vestigingen is het buurtgerichte werken van belang om doelgroepen te kunnen prioriteren en zoveel mogelijk met aantrekkelijke activiteiten en collectie te bereiken. Hier is ook ruimte voor lokale initiatieven en samenwerking met lokale partners. De doelgroepaanpak is nauw verbonden met reeds lopende projecten zoals Ouderen in de Wijk, Leef en leer! en OBA Maatje. Deze projecten zijn met projectmiddelen gefinancierd (zie kaders). In bijlage 3 is een overzicht van de afgesproken prioritaire doelgroepen per vestiging opgenomen.

Naar aanleiding van deze doelgroepaanpak zal de OBA in 2018 de organisatiestructuur aanpassen en wordt de basis gelegd voor:

- meer synergie in het aanbod voor de specifieke doelgroepen en daarmee meer bewuste inzet en sturing op de ambities en maatschappelijke effecten waar de OBA aan wil bijdragen
- meer integrale samenwerking binnen de organisatie en het uitbreiden van gerichte samenwerking met partners
- de mogelijkheid om prioriteiten te stellen bij de inzet van middelen

1.3

verbeteren service en dienstverlening

In het Beleidsplan 2015-2018 is laagdrempeligheid een sleutelwoord. De OBA biedt haar basisfaciliteiten laagdrempelig aan alle Amsterdammers aan, zowel letterlijk als figuurlijk. Veel inwoners maken hier gebruik van en een deel van hen is ook lid van de OBA.

In 2017 werkte de OBA aan een verbeterde service door middel van:

- De introductie van een nieuwe lidmaatschap-structuur op 1 januari 2017 met gratis gebruik van wifi, boetevrij lenen voor de jeugd en het verlagen van reserveringskosten. Dit leidde in 2017 tot inkomstenderving, maar de verwachting is dat de inkomsten in 2018 weer zullen stijgen door groei van het aantal leden.
- Ruimere openingstijden door *selfservice*-uren.
- Het centraliseren van een aantal service-taken.
- Versterking gastvrouw- en gastheerschap.

- Inzet van CRM (*Customer Relation Management*), rekening houdend met de op handen zijnde verscherpte privacy wet- en regelgeving.
- Meer online servicediensten, zoals WhatsApp en de OBA-app.
- Opvolging van klanttevredenheidsonderzoeken.

Klantonderzoek

De OBA neemt deel aan het landelijk online onderzoeks-instrument BiebPanel. Met dit instrument onderzoekt de OBA jaarlijks allerlei onderwerpen op het gebied van dienstverlening, assortiment, inrichting en activiteiten. Op basis van deze onderzoeken verbetert de OBA haar dienstverlening continu.

Eén BiebPanel-onderzoek in 2017 ging over de tevredenheid van bezoekers over het optreden van OBA-medewerkers. Bijna negen op de tien deelnemers zijn (zeer) tevreden over de medewerkers. Verbeterpunten zijn de beschikbaarheid, de betrokkenheid en het optreden bij overlast.

Een ander BiebPanelonderzoek betrof de betrokkenheid van leden bij de OBA. De uitkomsten worden gebruikt bij het verder vormgeven van het te voeren 'Vrienden van de OBA'-beleid.

Ook is er een onderzoek gedaan naar de bekendheid van de OBA onder Amsterdammers: 25% van de Amsterdammers weet waar de OBA voor staat.

Ouderen in de Wijk

In 2017 hebben 400 (kwetsbare) ouderen deelgenomen aan het project Ouderen in de Wijk. Dit G4-project draait in Amsterdam in 2017 in vier verschillende vestigingen: OBA Molenwijk, OBA De Banne, OBA Spaarndammerbuurt en OBA Buitenveldert.

De ouderen worden een jaar lang intensief begeleid. De OBA biedt wekelijkse themaochtenden. Daarnaast wordt doorverwezen naar partners in de wijken. In 2017 zijn meer dan 220 activiteiten opgezet, in en buiten de OBA.

"Eén keer per week komen we bij elkaar met een groepje. Samen discussiëren we, trekken met elkaar op, stimuleren elkaar. We bespreken allerlei soorten thema's: van politiek tot opvoeding, van doktersbezoeken tot eenzaamheid. (...) De bieb is niet alleen voor slimme mensen, iedereen kan zich er thuis voelen."

Dhr. Gill (75 jaar), deelnemer Ouderen in de Wijk

Het project Ouderen in de Wijk wordt mogelijk gemaakt door het Europese Fonds voor de Meest Behoeftigen.

2 algemene prestaties

2.1 ambities en prestatie-indicatoren

De OBA wil kennis, cultuur en informatie voor iedereen toegankelijk maken en persoonlijke ontwikkeling, ontmoeting en samenwerking faciliteren. De OBA onderscheidt drie platforms: de vestigingen in de wijk, de Centrale OBA en OBA Online. Niet alle effecten zijn meetbaar in de informele en non formele leeromgeving waar de OBA voor staat. Op een aantal gebieden kunnen echter duidelijke, meetbare en transparante resultaten aangegeven worden (prestatie-indicatoren) die bijdragen aan de ambities.

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de algemene meetbare resultaten die in 2017 behaald zijn op de drie platforms. Jaarlijks wordt er over deze indicatoren gerapporteerd. In de tabel in bijlage 1 zijn de ambities en prestatie-indicatoren terug te vinden en (ter vergelijking) naast de resultaten van 2016 geplaatst. In bijlage 2 zijn de prestaties van de afzonderlijke vestigingen weergegeven.

Algemene opmerking

In 2017 was een aantal vestigingen een periode gesloten in verband met verhuizing naar nieuwe locaties (OBA Hagedoornplein, OBA Bijlmer). Ook de Centrale OBA moest het in het zomerseizoen met beperkte openstelling doen wegens de grote verbouwing die halverwege het jaar van start ging. Het spreekt vanzelf dat deze omstandigheden invloed hebben gehad op de resultaten.

2.2 bezoekers (fysiek en digitaal)

De belangrijkste prestatie-indicatoren voor het gebruik van de OBA-platforms zijn de *bezoekersaantallen* en *ledental*.

Het toenemende bezoekersaantal zette zich in 2017 voort met een groei van 3,6%. Daarmee behaalde de OBA het respectabele aantal van bijna 3,7 miljoen bezoekers. In de vestigingen steeg het aantal bezoekers met 197.000 (9,7%). In de Centrale OBA daalde het aantal bezoekers met een kleine 70.000. Deze daling valt grotendeels te verklaren door de eerder genoemde verbouwing van de Centrale OBA, waardoor etages (tijdelijk) gedeeltelijk gesloten waren en het aantal openingsuren in de zomermaanden beperkt werd.

Website

Wat het aantal digitale bezoekers betreft, hanteert de OBA sinds 2016 een andere meetmethode, die meer inzicht geeft in het verkeer op en via de website *oba.nl* en de bijbehorende domeinen zoals *zoeken.oba.nl*.

In 2017 waren er ruim 1,3 miljoen sessies, 5% minder dan in 2016). Het aantal *pageviews* daalde met ruim 9% naar een kleine 3 miljoen, terwijl het aantal *users* met 680.000 4,6% lager was dan in 2016.

Deze daling wordt mogelijk veroorzaakt door verbeterde indexering van zoekmachines, waardoor de gezochte informatie dáár al gepresenteerd wordt zonder de website zélf te hoeven bezoeken.

Ook de kwalitatieve verbetering van de eigen website draagt er mogelijk aan bij dat een digitale bezoeker sneller de benodigde informatie vindt (minder *pageviews* nodig).

OBA-app

Er is een OBA-app in gebruik genomen waarmee gebruikers hun gegevens kunnen beheren en kunnen zoeken in de OBA-collectie.

2.3 leden

De OBA heeft een veel bredere bezoekerspopulatie dan alleen haar leden. Onderzoek geeft aan dat slechts een derde van de bezoekers van de Centrale OBA komt voor de uitleenfunctie, de rest komt voor andere activiteiten, zoals werken, studeren, lezen, ontmoeten.

Dankzij het lidmaatschap kent de OBA een deel van de bezoekers en hun voorkeuren. Het OBA-lidmaatschap is echter nog steeds sterk gekoppeld aan de uitleenfunctie, met uitzondering van het lidmaatschap OBA PC. Is het klassieke uitleenlidmaatschap nog wel van deze tijd? Met de komst van het CRM is klantinformatie belangrijk om bezoekers goed en gericht te kunnen bedienen. Om die reden is lidmaatschap een belangrijke *marketingtool* en is het belangrijk om de betekenis en aantrekkelijkheid van het lidmaatschap opnieuw te laden. Ook in de branche wordt onderzoek gedaan naar innovatief boete- en lidmaatschapsbeleid. De OBA heeft daar in 2017 actief aan bijgedragen en dit onderwerp zal ook in 2018 op de agenda staan.

Het totale aantal leden daalde in 2017 licht met 0,4% tot ruim 174.000. De invoering van het boetevrij lenen voor de jeugd heeft vooralsnog niet voor een (verwachte) stijging van het ledental gezorgd.

De onderverdeling van het aantal leden is als volgt: 57,3% jeugd en jongeren tot 18 jaar, 37,1% volwassenen en 5,6% overig. Ledenwinst was er vooral in de categorie 'tieners' met een stijging van 2,4%.

2.4 bereikbaarheid

Toegankelijkheid is een belangrijke ambitie voor een openbare bibliotheek. Voor de OBA wordt dit vertaald naar een goede spreiding van vestigingen in de stad, bereikbaar gelegen, gecertificeerd en met ruime openingstijden. De indicatoren die de OBA hiervoor hanteert zijn het aantal *vestigingen* en de *openingsuren*.

In Amsterdam zijn 23 vestigingen inclusief de Centrale OBA. De vestigingen liggen goed verspreid over de 22 gebieden waarin Amsterdam is verdeeld. Het gemiddelde verzorgingsgebied omvat 30.000 inwoners. De Centrale OBA wordt door bewoners uit de hele stad bezocht.

In Diemen heeft de OBA één vestiging en in Ouder-Amstel zijn dat er twee (OBA Duivendrecht en OBA Ouderkerk).

Groei is te verwachten omdat Amsterdam jaarlijks minimaal 11.000 nieuwe inwoners verwelkomt en er bovendien veel stadsontwikkeling plaatsvindt. De afstand tot een vestiging wordt (of is) in sommige gebieden al te groot voor scholen, kinderen en ouderen. Hierover is de OBA in gesprek met de gemeente.

2.5 openingsuren

Na de sterke uitbreiding van de openingsuren van de vestigingen in 2016 was er in 2017 opnieuw een uitbreiding van de openingsuren met 38,5 uur per week. Een aanzienlijk deel komt voor rekening van de nieuwe vestigingen OBA Bijlmerplein en OBA Van der Pek. Daarnaast waren er kleine correcties bij enkele vestigingen door het aantal openingsuren met 2,5 tot 4 uur per week te verminderen. Het totale aantal openingsuren van alle vestigingen komt daarmee uit op 1.031,5 uur per week.

Het voornemen om het aantal openingsuren van de Centrale OBA uit te breiden van 84 naar 98 uur per week bleek in 2017 niet haalbaar vanwege de ingrijpende gevolgen van de verbouwing op de beschikbaarheid. De verruiming van de openingsuren wordt daarom uitgesteld tot na de verbouwing in 2018.

2.6 structurele samenwerkingspartners

Samenwerking is essentieel: de OBA kan alleen zoveel ondernemen en bieden als dat samen met partners gedaan kan worden. Dit leidt tot meerwaarde, dynamiek en innovatie van de organisatie en ook tot een bredere maatschappelijke functie en zichtbaarheid van de bibliotheek. De prestatie-indicator hiervoor is het aantal *structurele samenwerkingspartners*.

Het aantal *partnerships* is toegenomen, van 29 naar 35. Naast de bestaande samenwerkingsverbanden zet de OBA in 2017 verdere stappen op dit gebied. Dit gebeurt op alle niveaus, variërend van het delen van huisvesting en ruimten tot het werken aan culturele en educatieve programma's, zowel OBA-breed als op buurtniveau.

In 2017 lag de focus op het uitbouwen van het aantal samenwerkingsrelaties in de wijken, ook door projecten zoals Buurtgericht Werken, Ouderen in de Wijk en het programma Leef en leer! waar al in netwerkverband wordt gewerkt. Verdere plannen zijn in de doelgroepaanpak opgenomen voor 2018.

Het samenwerkingsprogramma Amsterdam 021 is georganiseerd als consortium van OBA, Hogeschool van Amsterdam, Pakhuis de Zwijger en Waag Society. Het consortium leverde de eerste drie Maakplaatsen 021 op.

De Hogeschool van Amsterdam is een belangrijke partner. Er is een tiental gezamenlijke projecten uitgevoerd die leidden tot bijvoorbeeld buurtbijeenkomsten en tentoonstellingen in de wijk, tot vernieuwingen op oba.nl. Ook werden er belastingaangifte-workshops en een speciale Aangiftedag georganiseerd waar studenten OBA-bezoekers hielpen met hun aangifte.

Er zijn inmiddels structurele partnerschappen met onder meer de Koninklijke Nederlandse Akademie van Wetenschappen (KNAW), de Volksuniversiteit Amsterdam, Institut Français en het Amsterdam Museum. Goed samenwerken kost tijd en beleid. In 2018 zal vanuit de afdeling Strategie en PR verder richting, onderbouwing en ondersteuning worden gegeven aan de diverse samenwerkingen.

3 ontwikkeling, bibliotheekdiensten en activiteiten

Dit hoofdstuk besteedt aandacht aan de specifieke activiteiten op het gebied van ontwikkeling en educatie, bibliotheekdiensten en online, activiteiten, ontmoeting en debat: de O, de B en de A. Deze drie functies vertegenwoordigen tevens de vijf wettelijke taken die de OBA volgens de openbare bibliotheekwet dient uit te voeren.

In bijlage 1 zijn enkele prestatie-indicatoren voor 2017 weer gegeven. Met ingang van 2018 zal de doelgroepindeling worden aangehouden, aan de hand van de doelstellingen die in Jaarplan 2018 zijn omschreven.

3.1

O ontwikkeling en educatie

Voor de grote variëteit aan educatieve activiteiten zijn als indicatoren het totale aantal *educatieve activiteiten* en het aantal *deelnemers* gebruikt. Voor het onderwijs wordt gerekend per schooljaar.

Veel inwoners en instellingen maken gebruik van de educatieve activiteiten van de OBA om zich verder te ontwikkelen, kennis te delen en te leren, zodat ze kunnen participeren in de samenleving. Educatie wordt breed opgevat: het betreft het generieke aanbod voor alle vormen en niveaus van onderwijs, van vroeg voorschoolse educatie (vve) tot en met het voortgezet onderwijs en de non formele volwasseneneducatie, zowel in eenmalige activiteiten als ook in cursusvorm.

Educatieve activiteiten voor de jeugd vinden zowel op locatie (zoals scholen, peuterspeelzalen) als in de vestigingen plaats. Daarbij ligt de focus op bevordering van het lezen en het leesplezier. Daarnaast neemt het belang van programma's op het gebied van mediawijsheid en 21e eeuwse vaardigheden toe. Denk hierbij ook aan de Maakplaatsen 021. Het overdragen van kennis aan leerkrachten en hen ondersteunen in het maken, uitvoeren en evalueren van leesplannen op school is eveneens een belangrijk middel om de samenwerking tussen school en OBA vorm te geven.

Veel educatieve activiteiten worden bij de OBA in groepsverband uitgevoerd: begeleiders/docenten boeken een programma en komen met hun groep in de vestiging waar een medewerker hen ontvangt. Voor volwassenen kan dit ook om een introductiebezoek gaan voor nieuwkomers of om een workshop, spreekuur of cursus.

VVE

Het peuterprogramma dat zich met een interactief voorleesprogramma richt op voorscholen en kinderopvangorganisaties resulteerde in 268 groepsbezoeken. Daarmee bereikte de OBA circa 3.850 peuters en 675 professionals.

Primair Onderwijs

Van de 253 PO-scholen namen 234 scholen diensten af van de OBA, dat is 92,5%. Daarvan namen 159 scholen deel aan programma's.

Voor het primair onderwijs zijn er een kleine 1.000 activiteiten georganiseerd. In totaal werden bijna 50.000 bezoeken geregistreerd. Alleen al met 'klassikaal lenen', waarbij klassgroepen vijf keer per jaar in de vestiging komen, bereikte de OBA ruim 26.500 bezoeken.

De OBA bedient 120 scholen met een softwarelicentie voor de uitleenregistratie op school (V@school).

Maakplaats 021

Over de activiteiten en deelname aan Maakplaats 021-programma's wordt apart gerapporteerd omdat het hier een speciale projectsubsidie betreft. Maakplaats 021 vormt als het ware een brugfunctie tussen het primair en het voortgezet onderwijs. Dit project wordt afzonderlijk gefinancierd (zie bijlage 4).

Voortgezet Onderwijs

Van de 81 VO-scholen in Amsterdam namen er 49 één of meer programma's of diensten van de OBA af, dat is 60,5%. In 2017 ontwikkelde de OBA (ver)nieuw(d) aanbod aan de hand van vier speerpunten:

1. leesbevordering en 21e eeuwse vaardigheden
2. huiswerkbegeleiding en talentontwikkeling
3. Maakplaats 021
4. training en coaching OBA-medewerkers in het gebruik van de programma's

In totaal namen 220 klassen deel aan de projecten en evenementen.

Volwasseneneducatie

Op het gebied van volwasseneneducatie breidde de OBA het aanbod uit voor speciale doelgroepen, zoals laaggeletterden en ouderen. In een groot aantal vestigingen zijn Oefensprekuren gehouden, Meeleesclubs, spreekuren door derden op het gebied van financiële administratie ('Grip op je geld') en juridische spreekuren.

De OBA organiseerde dit jaar voor het eerst de Aangifte-dag, die zich na een aftrap door de wethouder in een grote belangstelling mocht verheugen. In samenwerking met de Hogeschool van Amsterdam zijn 210 bezoekers geholpen met hun belastingaangifte en hebben 40 mensen in de weken daarna een workshop belastingaangifte gevolgd.

Omgaan met de digitale overheid is voor veel mensen een knelpunt in hun dagelijks leven. Speciaal voor hen heeft de OBA de cursus Digisterker georganiseerd. Uit de evaluatie van ruim 100 deelnemers komt een zeer goede beoordeling: bezoekers geven gemiddeld een 8,4 en 98% zou de cursus aanbevelen aan anderen.

In opdracht van de gemeente voert de OBA met een klein team het programma Leef en leer! uit. Dit team versterkt zowel vrijwilligersorganisaties in de stad als ook het eigen volwasseneneducatie-aanbod van de OBA.

Er zijn 380 groepen ontvangen met 3000 deelnemers; van de individuele deelname aan de overige activiteiten is geen telling beschikbaar.

Het programma Leef en leer!

Doel is het verminderen van laaggeletterdheid, in taal, rekenen en digitale vaardigheden met een stevig netwerk in de wijken.

Vanuit de OBA richt Leef en leer! zich op de vele organisaties in de stad die zich met vrijwilligers inzetten. Leef en leer! adviseert over leermiddelen, biedt trainingen en verdieping aan vrijwilligers, ontsluit het aanbod, speelt in op de actualiteit en organiseert deskundigheidsbevordering.

Zo zorgt Leef en leer! ervoor dat Amsterdammers op een goede en passende manier kunnen werken aan hun basisvaardigheden. In de OBA werkt ze mee aan nieuwe OBA-Leef en leerpunten.

Leef en leer! wordt t/m 2018 gesubsidieerd door de gemeente Amsterdam/Volwasseneneducatie/PWI

Cursussen en deelnemers Volksuniversiteit bij de OBA

Voor de samenwerking met de Volksuniversiteit Amsterdam (Volksuniversiteit) hanteert de OBA als indicator het aantal cursussen in OBA-vestigingen en het aantal deelnemers.

De OBA zette in 2017 een belangrijke stap in de samenwerking met de Volksuniversiteit door gezamenlijk op drie OBA-locaties cursussen aan te bieden op het gebied van kennis, creativiteit, kunst en cultuur.

In het eerste volle jaar dat de Volksuniversiteit programmeerde bij de OBA organiseerde de Volksuniversiteit in totaal 158 cursussen (2016: 74) met 1.866 (2016: 831) deelnemers. OBA Javaplein nam tweederde van het aantal cursussen voor haar rekening. Ook in de Centrale OBA en OBA Roelof Hartplein vonden Volksuniversiteit-cursussen plaats. De samenwerking is verrijkend voor bezoekers en voor 2018 staat verdere uitbreiding gepland. Ook streven beide partijen naar innovatie door gezamenlijke initiatieven te ontwikkelen op het gebied van 'een leven lang leren'.

3.2

B bibliotheekdiensten en online

In 2017 is ingezet op een aantrekkelijke klantgerichte collectie, op het stimuleren van e-reading en lenen van e-books, het organiseren van lees-stimulerende activiteiten en het stabiliseren van de uitleencijfers.

De indicatoren hiervoor zijn de *omvang van de collectie* en het aantal *uitleningen* (fysiek en digitaal).

Collectie en uitleningen

De collectieomvang is in 2017 iets teruggebracht. In de vestigingen met 4% en in de Centrale OBA met 2,5% naar ruim 1.282.600 exemplaren.

Op basis van het in 2017 vastgestelde collectiebeleid streeft de OBA ernaar om de collectieomvang op het huidige niveau te handhaven. Dit beleid is onder andere gebaseerd op het leengedrag van bezoekers per vestiging.

De uitstroombasis van afgeschreven boeken verliep op duurzame wijze via 'Better World Books'.

Het aantal uitleningen daalde met 7,9% naar een kleine 2.570.000. De daling deed zich over de hele linie voor, met als positieve uitzonderingen OBA Van der Pek en OBA Reigersbos.

Het aantal uitleningen van e-books via Bibliotheek.nl bedroeg 111.500, een stijging van 6,8% ten opzichte van 2016. Met de fysieke en digitale uitleningen bij elkaar opgeteld beperkt de daling zich tot 7,4%. De conclusie is dat de digitale uitleningen via het landelijke platform van de openbare bibliotheken (uitgevoerd door de KB) te teruggang in fysieke uitleningen niet compenseert.

Het aantal reserveringen op de eigen collectie bevindt zich in een stijgende lijn, waarschijnlijk dankzij de tariefsverlaging voor deze dienstverlening. In 2017 ging het om bijna 88.000 reserveringen, een stijging van 15,3% ten opzichte van 2016.

Het aantal aanvragen voor interbibliothecair leenverkeer (IBL) dat vanuit het land bij de OBA binnenkwam bleef min of meer stabiel met zo'n 8.500 aanvragen. Op haar beurt plaatste de OBA 2.025 aanvragen voor onze gebruikers bij collega-bibliotheken.

De verwachting dat het aantal uitleningen zich zou herstellen naar het niveau van 2015 kwam niet uit. De eerder genoemde factoren zijn daar mede debet aan, maar de daling past ook in de al enige jaren durende landelijke trend van dalende uitleningen. De verdergaande digitalisering wordt als een van de grootste oorzaken gezien.

Connected werkplekken

Net als vorig jaar heeft de OBA zich ten doel gesteld het aantal *connected* werkplekken uit te breiden. Deze werkplekken faciliteren dagelijks duizenden Amsterdammers in hun dagelijkse informatiebehoefte en persoonlijke ontwikkeling. Een *connected* werkplek is voorzien van een computer of voorzieningen om eigen apparatuur aan te sluiten op stroom en internet / wifi-netwerk.

In 2017 zijn 202 extra *connected* werkplekken gerealiseerd. Ook de Maakplaatsen 021 kregen de beschikking over 60 extra van dit soort werkplekken.

3.3

A activiteiten, ontmoeting en debat

Naast educatieve activiteiten worden er ook veel culturele activiteiten georganiseerd, voor alle leeftijden en diverse interessegebieden. Cultuur is breed gedefinieerd: het gaat om jeugdprogrammering, kennis en opinie, kunst en cultuur, literatuur en tentoonstellingen.

Als indicatoren voor dit aanbod geldt het totale aantal *culturele activiteiten*, het aantal *deelnemers* daaraan en het aantal *tentoonstellingen*.

Het voornemen om de programmering in de OBA verder gericht uit te bouwen kreeg gestalte. In 2017 lag het accent vooral op uitbreiding van het cultureel aanbod in de vestigingen.

In alle vestigingen hebben in totaal 3.714 activiteiten plaatsgevonden met in totaal 96.511 deelnemers.

Hieronder een greep uit de hoogtepunten:

OBA Junior

Het aantal programma's in alle 26 vestigingen voor de doelgroep 0 – 6 jaar nam met 27 programma's toe tot 208. Daardoor steeg ook het aantal bezoekers tot 8.320. Vooral het BoekStart-programma leverde hier een belangrijke bijdrage aan, met veel bezoek van anderstalige, lager opgeleide ouders en hun kinderen.

Er was een bijzondere samenwerking met Het Nationale Ballet: een tournee langs zeven vestigingen liet kinderen en jongeren lokaal kennismaken met professioneel ballet.

In samenwerking met partners ontwikkelde de OBA programma's als het Windbeestenfeest, de Caraïbische Letterendag Junior, de jaarlijkse Anansi Tori en de Grote Rebelse Voorleesestafette. Het aansluiten op de diverse culturele achtergronden van gezinnen is een belangrijke succesfactor gebleken.

Literair en cultureel

Uit allerlei samenwerkingsverbanden ontstond een breed, divers en laagdrempelig aanbod zoals:

- Internationaal Literair Festival Crossing Border
- het Vlaams-Nederlandse debat De Buren
- uitbreiding van jazz- en licht klassieke concerten
- intensivering van de programmering van theaterbewerkingen

Ook werd (voor het vierde achtereenvolgende seizoen) de maandelijkse literaire talkshow Linnaeus Live met partner Linnaeus Boekhandel georganiseerd. Verder is gewerkt aan de ontwikkeling OBA Wereldbibliotheek/*Words that matter*-collectie en hebben programma's plaatsgevonden in

samenwerking met het Institut Français, de Alliance Française en de Volksuniversiteit.

Kennis en opinie

Samenwerking met grotere partners is onder meer terug te zien in de serie 'KNAW & OBA – de beste kennis', met vrijwel wekelijks een bijeenkomst over actuele ontwikkelingen in wetenschap en kunst of over de wetenschap achter de actualiteit.

De samenwerking met Stichting Breukvlakken (en KNAW) resulteerde in een tweedaags Freudfestival in oktober 2017.

In diezelfde maand deed de OBA voor het eerst mee met een programma in de *Black Achievement Month*, met rolmodellen uit de Afro-Diaspora.

Eind 2017 werd het samenwerkingsproject Amsterdam Vertelt met FOAM (Fotografiemuseum Amsterdam) afgesloten. Dit programma bracht op unieke wijze ouderen en jongeren samen. Onder begeleiding van professionele fotografen en schrijvers gingen bewoners van vier Amsterdamse buurten in 2016 - 2017 samen aan de slag met fotografie en verhalen. Dit leverde trotse deelnemers op en vier wijkmagazines. Doel is om dit programma te verduurzamen in 2018.

De samenwerking met de Volksuniversiteit kreeg ook in culturele activiteiten meer gestalte. Zo gingen twee bestaande projecten samen verder met de nieuwe naam 'Nieuwe Leeuwen': maandelijkse bijeenkomsten voor iedereen met interesse in andere culturen en voor iedereen die Nederland als tweede vaderland ziet.

Promotie op de Uitmarkt 2017

De Centrale OBA vormde in 2017 het laagdrempelige hart van het Uitmarkt-terrein. De OBA bereikte dat weekend een groot nieuw publiek: gemiddeld bezochten 7.500 mensen per dag de Centrale OBA, van wie velen voor het eerst kennis maakten met het gebouw en de veelzijdige programmering van de OBA.

Met OBA Maatje eenzaamheid bestrijden

De OBA heeft de bestaande Boekendienst aan Huis uitgebreid tot OBA Maatje. Hiermee wil de OBA meer bieden dan alleen boeken aan huis; het is ook een middel om eenzaamheid van Amsterdammers tegen te gaan.

Het OBA Maatje is een vrijwilliger die minimaal één keer per maand een bezoek brengt aan een Amsterdammer die niet of nauwelijks zijn/haar huis uit kan. OBA Maatjes zorgen voor boeken, films, luisterboeken, tijdschriften of muziek op maat. En natuurlijk voor een prettig gesprek.

De vrijwilligers krijgen een training van de OBA. Ook kan een OBA Maatje helpen bij het vergroten van de digitale vaardigheden.

Eind december waren er al 40 OBA Maatjes.

Met een bijdrage van € 10.000 vanuit het Experiment Aanpak Eenzaamheid, gemeente Amsterdam

In de buurt

Er kwamen in 2017 veel activiteiten in de buurt tot uitvoering, met buurtbewoners en buurtorganisaties. Een belangrijke *pilot* in de gemeente Diemen is het project Buurtactivatie, over de wijze waarop buurtbewoners en -organisaties kunnen meeprogrammeren en mede invulling geven aan de OBA in hun buurt. Het project loopt door tot in 2018 en wordt dan geëvalueerd.

Tentoonstellingen

Als gevolg van de verbouwing van de Centrale OBA zijn er minder tentoonstellingen georganiseerd dan gebruikelijk. Er waren in totaal 20 exposities in de Centrale OBA en 150 in de vestigingen. De meest in het oog springende tentoonstellingen waren in de Expozaal (Centrale OBA). Zo trok de expositie 180 Amsterdammers ruim 7.000 bezoekers en Modemuze@OBA 12.000 bezoekers. Met deze tentoonstellingen bouwt de OBA bovendien een breed maatschappelijk netwerk op.

4 organisatie in beweging

Het hoeft geen betoog dat de OBA aan het veranderen is. Alle inspanningen zijn erop gericht om bezoekers zo goed en zo snel mogelijk van dienst te zijn. Daarom neemt de OBA haar primaire processen onder de loep om effectief en efficiënt te kunnen werken.

Dat gebeurt met ondersteuning van de bedrijfsonderdelen die zich bezig houden met het vervullen van de randvoorwaarden daarvoor. Denk aan afdelingen als P&O, Financiën, Strategie en PR, Marketing, ICT en Beheer.

4.1 Facilitair

De facilitaire ondersteuning richtte zich met name op de verbouwingen en (her)inrichtingen. Ondertussen vroeg het onderhoud van de bestaande gebouwen ook de nodige aandacht. Denk daarbij bijvoorbeeld aan het (blijven) voldoen aan de Arbo-eisen. Ook de fysieke toegankelijkheid voor mensen met een beperking stond op de agenda. Met gebruik van de adviezen van de Participatieraad kan de OBA dit in de komende jaren verder oppakken.

Op het gebied van ICT maakte de OBA een flinke inhaalslag door ervoor te zorgen dat de faciliteiten voor bezoekers en medewerkers in uitstekende conditie verkeren. In 2017 zijn er geen langdurige onderbrekingen van de ICT-faciliteiten geweest en hebben onderbrekingen van stroomvoorzieningen nooit geleid tot grote problemen.

Bij OBA Congres (zalenverhuur) voor de Centrale OBA werd - met succes - een groot beroep gedaan op de flexibiliteit van het team. Daardoor ervoeren huurders zo min mogelijk overlast van tijdelijk niet beschikbare ruimtes en zalen als gevolg van de verbouwing. Ondanks het feit dat de zalen twee maanden lang niet beschikbaar waren, is de jaaromzet voor het derde jaar op rij gegroeid.

Naast de vergroting van het aantal te verhuren ruimtes heeft ook het wisselen van de horecapartner de nodige afstemming en aanpassing van werkwijzen gevraagd.

In 2017 is in goed overleg en tot tevredenheid van beide partijen geëxperimenteerd met nieuwe aanvullende horeconconcepten in en rond het vergadercentrum van OBA Congres.

4.2 Marketing en Services

Aan het begin van 2017 stonden de nieuwe lidmaatschaps-tarieven centraal, inclusief de boodschap dat jeugd vanaf januari 2017 boetevrij leent bij de OBA. Deze boodschap werd groots onder de aandacht gebracht bij Amsterdammers, met onder andere posters op straat en een speciale reclametram met daarop: Boetevrij, jij blij!

Vanuit de afdeling Marketing en Services ging de aandacht ook steeds vaker uit naar interactie met OBA-bezoekers. Zo werd in juni, bij de start van de verbouwing van de Centrale OBA, een unieke *Instameet* georganiseerd waar bezoekers (voor openingstijd) eenmalig het gebouw in oude staat konden beleven. Een selectie van 20 fotografen kreeg een rondleiding waarbij ze bijzondere foto's van de OBA maakten en deelden via *Instagram*.

Naast interactie is ook het bieden van uitstekende *service* belangrijk, steeds vaker gebeurt dit via nieuwe kanalen zoals WhatsApp.

In 2017 is binnen de OBA een eerste stap gezet op het gebied van CRM. Het werk in deze fase vond voornamelijk achter de schermen plaats, zoals het verbeteren van interne processen en het treffen van voorbereidingen voor het verzenden van geautomatiseerde e-mailcampagnes. Een aantal zaken werd wel direct zichtbaar, zoals de verbeterde vormgeving van de OBA-nieuwsbrieven, de verzending van enkele tientallen inspiratiemails en de *feedback*mogelijkheid onder elke e-mail (waarbij er voornamelijk positieve *feedback* is gegeven).

In 2018 wordt hierop voortgebouwd en worden de toepassingen verder uitgebreid.

4.3 Strategie en PR

Deze stafafdeling heeft zich met name gericht op het ondersteunen van de beleids- en organisatieontwikkeling.

Daarnaast zijn er diverse projectsubsidies succesvol aangevraagd en is het projectportfolio uitgebreid en begeleid. Verder is gewerkt aan de toekomstbestendigheid van de OBA, door de ontwikkeling van zowel de infrastructuur in het kader van Koers 2025 als ook de contacten met de gemeentepolitiek in verband met de verkiezingen in 2018. De brochure 'OBA omdat' verwoordt de visie van de OBA op de volgende collegeperiode: Als de stad groeit, wil de OBA meegroeien. Een sterke stad is een stad waarin iedereen

mee kan doen. Daarom blijft de OBA graag in de buurt. Verder zijn voorbereidingen getroffen voor het uitbouwen van fondsenwerving en *stakeholder*-management. Ook is een plan van aanpak opgesteld voor de *corporate* festiviteiten rondom 100 jaar OBA (vanaf 8 februari 2019).

4.4

Personeel en Organisatie

Het ondersteunen van de organisatie in beweging is ook bij P&O de rode draad in de werkzaamheden geweest. De afdeling is verder uitgebreid en heeft veel zaken opgepakt zoals het instellen van spreekuren voor bedrijfsmaatschappelijk werk, aanpak ziekteverzuim en de voorbereiding van de organisatorische omslag naar de doelgroepaanpak.

Om de vele nieuwe taken met de staande organisatie te kunnen verrichten, is extra ingezet op scholing en talentmanagement.

Verder is voor de vestigingen een Flexpool ingericht met (nieuwe) medewerkers die flexibel en efficiënt inzetbaar zijn bij afwezigheid van collega's vanwege vakantie, ziekte of scholing.

In 2017 is een nieuw functiehuis ontwikkeld, dat in 2018 vastgesteld zal worden. Er zijn nu minder functiebeschrijvingen, functies zijn generiek en resultaatgericht beschreven en er is meer samenhang tussen de functies.

De OBA heeft een vrijwilligersbeleid vastgesteld dat de kaders van de inzet van vrijwilligers aangeeft binnen de context van de OBA als professionele organisatie. Dit beleid wordt in 2018 verder uitgewerkt. In veel projecten gericht op basisvaardigheden en ouderen zijn vrijwilligers zeer gewenst. De inzet van vrijwilligers maakt het mogelijk om zulke projecten op een grotere schaal uit te voeren. Bovendien vergroot dit de binding met de buurt.

5 financiën 2017

5.1 financiële ontwikkelingen 2017

In dit hoofdstuk worden de belangrijkste financiële ontwikkelingen in de Jaarrekening 2017 en de staat van baten en lasten toegelicht (zie bijlage 5).

Algemeen

Om het Beleidsplan 2015 - 2018 te kunnen realiseren, voert de OBA een investeringsprogramma uit voor de jaren 2016, 2017 en 2018. Inzet van dit Investeringsplan 2016 – 2018 is om een gedeelte van de daarvoor bestemde reserves van de OBA aan te wenden voor de noodzakelijke vernieuwingen in de infrastructuur. Belangrijkste onderdelen van dit programma zijn:

- aanpassingen Centrale OBA: de werkzaamheden zijn medio 2017 begonnen en worden naar verwachting medio 2018 afgerond
- modernisering van het vestigingennetwerk: dit heeft in 2017 onder meer geleid tot de nieuwe vestigingen OBA Bijlmerplein en OBA Van der Pek
- vernieuwing van de organisatie
- Investerings in automatisering en het programma OBA Online

De bedrijfseconomische keuzes van de OBA en de inzet van het investeringsplan zijn niet alleen ingegeven door de gewenste beleidsmatige veranderingen, maar eveneens door de bezuiniging op de subsidie van € 1.000.000. structureel waartoe de gemeente Amsterdam in 2015 heeft besloten. Uitvoering van het investeringsprogramma draagt bij aan verdere beheersing van de kosten op het gebied van onder andere huisvesting en automatisering.

Resultaat

In verband met de uitvoering van het investeringsprogramma had de OBA voor de exploitatie gedurende het boekjaar 2017 een negatief resultaat begroot van € 2.270.000,-.

Omdat de eenmalige huisvestingskosten als gevolg van diverse verbouwingen en verhuizingen via het resultaat ten laste van de bestemmingsreserve worden gebracht, bedraagt het negatieve resultaat € 3.259.530,-. Een verschil van € 989.530,- ten opzichte van de begroting.

Baten

De baten bestaan uit de subsidies, de inkomsten gebruikers (contributies, leengelden en administratiegelden) en de overige baten. De subsidies zijn gelijk aan de begroting.

De inkomsten gebruikers zijn € 29.524,- hoger dan begroot. Op basis van de uitgangspunten voor de nieuwe passenstructuur en het afschaffen van de boete voor de jeugd is een voorzichtige inschatting gemaakt van de inkomsten gebruikers. Die hogere inkomsten gebruikers zijn het gevolg van een toename in het gebruik.

Bij het opstellen van de begroting 2017 is rekening gehouden met een gelijk blijvend aantal betalende leden. Ten opzichte van het jaar 2016 is een lichte daling zichtbaar.

De overige baten zijn € 152.757,- lager dan begroot. Er is wel een lichte stijging zichtbaar ten opzichte van 2016. Met ingang van juli 2017 heeft horecapartner Vermaat de werkzaamheden overgenomen van La Place. Het huurcontract met Vermaat gaat in per 1 januari 2018. In 2017 missen er dus inkomsten voor verhuur.

Lasten

De personeelskosten bestaan uit de kosten voor personeel in dienst, de kosten voor personeel derden, de kosten voor bewaking en de overige kosten zoals opleidingskosten. Het totaal van de personeelskosten viel € 416.301,- hoger uit dan begroot. Een bedrag van € 270.917,- is ten laste geboekt van de reserve voor personeel.

Per saldo is de overschrijding ten opzichte van de begroting € 145.384,-. De overschrijding is het gevolg van de extra inzet voor personeel derden. De verwachting is dat de extra inzet voor personeel derden in 2018 gaat dalen als gevolg van de vorming van een Flexpool.

De afschrijvingen zijn € 492.245,- lager dan begroot. Bij het opstellen van de begroting is rekening gehouden met de uitvoering van het investeringsplan 2016 – 2018. Een belangrijk onderdeel van het investeringsplan is de verbouwing van de Centrale OBA, die nog tot juli 2018 doorloopt. Het gevolg van deze doorlooptijd is dat er minder kosten voor afschrijvingen ten laste van 2017 zijn geboekt.

De huisvestingskosten zijn € 1.211.367,- hoger dan begroot. Volgens afspraak is er voor de voorziening groot onderhoud Centrale OBA € 1.001.232,- opgenomen in de jaarrekening.

In 2017 zijn de nieuwe vestigingen OBA Van der Pek en OBA Bijlmerplein in gebruik genomen. Voor de vestiging OBA Ci-

nétol zijn nieuwbouwplannen in 2018. De extra kosten voor de verbouwing van de Centrale OBA en de nieuwbouw van de vestigingen zijn ten laste van de bestemmingsreserves geboekt.

Per saldo is de overschrijding ten opzichte van de begroting € 41.627,-. Bij de verhuizing van de vestiging OBA Hagedoornplein naar de vestiging OBA Van der Pek was er tijdelijk een overlapping van huurbetalingen.

De kosten organisatie zijn € 96.188,- lager uitgevallen dan begroot. De kosten organisatie betreft met name de kosten voor Marketing en Services, Educatie, Programmering, OBA online en projecten. Verbijzondering van deze organisatiekosten in deelbudgetten en toekenning van budgetmandaten aan de verschillende sectormanagers in 2017, hebben ertoe geleid dat de uitgaven binnen de begroting zijn gebleven. Op de meeste posten is sprake van onderbesteding.

De mediakosten zijn € 101.763,- lager dan de begroting. Bij het bestellen van media wordt gebruik gemaakt van collectie-profielen. De bestellingen en de daarbij behorende budgetten zijn vrijwel volledig uitbesteed aan NBD Biblion. Ten opzichte van 2016 is een daling van de kosten zichtbaar.

De automatiseringskosten zijn € 90.218,- lager dan de begroting. Op basis van het Investeringsplan 2016 – 2018 is de begroting 2017 opgesteld. Een gedeelte van dit plan is in 2017 gerealiseerd en een rest zal in 2018 worden uitgevoerd. De kosten zijn wel gestegen ten opzichte van 2016.

Financiële baten en lasten

Het totale resultaat van - € 3.259.530,- is aangewend voor:

- bestemmingsreserve personeel - € 226.083,-
- bestemmingsreserve groot onderhoud vestigingen € 214.900,-
- bestemmingsreserve inrichting Centrale OBA - € 455.803,-
- bestemmingsreserve ontwikkeling Centrale OBA - € 724.197,-
- bestemmingsreserve nieuwbouw/verbouw vestigingen - € 205.000,-
- bestemmingsreserve 100-jarig bestaan OBA € 200.000,-

Het restant gaat ten laste van de overige reserve van de OBA: - € 2.518.513,-.

Een algemeen uitgangspunt is dat de overige reserve bij voorkeur een omvang heeft van ongeveer 10% van de jaarlijkse exploitatie. Daarom zal deze worden aangevuld vanuit een andere reserve. De bestemmingsreserve voor de inrichting Centrale OBA van € 10,8 miljoen kan hiervoor gebruikt worden. Met de overheveling van € 1,8 miljoen van deze bestemmingsreserve naar de overige reserve komt de overige reserve op het beoogde niveau van 10% van de jaarlijkse exploitatie.

5.2 risico's

Het belangrijkste en reële risico voor de OBA is het verlies van subsidiemiddelen in de komende jaren. In 2015 is gebleken dat dit geen denkbeeldig risico is, toen het gemeentebestuur van Amsterdam besloot met ingang van 2017/2018 de subsidie aan de OBA structureel te verlagen met € 1.000.000 per jaar. Opgeteld bij de eerdere subsidiekortingen in de periode 2010-2015 betekent deze bezuiniging een teruggang van 15% ten opzichte van het subsidieniveau 2010.

De belangrijkste kostenposten om subsidieschommelingen mee op te vangen zijn:

Personeel

Een deel van de beschikbare formatieruimte wordt ingevuld met tijdelijke medewerkers. Hiermee kan worden ingespeeld op fluctuaties.

Huisvesting

Beleid is om het vestigingsnetwerk zo min mogelijk in eigen panden te huisvesten. Dit levert flexibiliteit op. Daarnaast wordt actief gestuurd op verlaging van de huisvestingskosten door *efficiency*-maatregelen, zoals het afstoten van dure grote vestigingen en het delen van huisvesting met andere maatschappelijke/culturele instellingen.

Overige kosten

Jaarlijks wordt de begroting aangepast aan de beschikbare middelen via de werkbegroting en budgetten voor de ver-

schillende sectoren. In de nieuwe OBA-organisatie zijn sectormanagers budget- en resultaatverantwoordelijk.

Verhoging eigen inkomsten

Met ingang van 2017 heeft de OBA een nieuw stelsel van lidmaatschappen geïntroduceerd. Door verlaging van de tarieven hoopt de OBA aantrekkelijk te blijven voor zoveel mogelijk Amsterdammers. Verhoging van de eigen inkomsten wordt derhalve nagestreefd door vergroting van het aantal leden en niet door verhoging van de tarieven. Daarnaast streeft de OBA naar vergroting van de eigen inkomsten via de vergader- en conferentieservice (OBA Congres) en horeca.

Vorming van reserves en voorzieningen

Om schoksgewijze ontwikkelingen met betrekking tot de subsidie-inkomsten te kunnen opvangen, vormt de OBA een aantal reserves en voorzieningen. De overige reserve kent een omvang van ongeveer 10% van de jaarlijkse exploitatie. Voor de verbouw en nieuwbouw van de vestigingen is een aantal bestemmingsreserves gevormd. Voor het groot onderhoud van de Centrale OBA wordt jaarlijks een voorziening getroffen.

Met deze maatregelen streeft de OBA ernaar om verminderingen van de subsidie te kunnen opvangen zonder grote reorganisaties en met behoud van de dienstverlening aan de gebruikers.

6 conclusies en vooruitzichten

In 2017, het derde jaar van de beleidsperiode 2015-2018, heeft de OBA een aantal grote stappen gezet in de richting van het realiseren van haar ambities. De Maakplaatsen 021 en de nieuwe vestigingen OBA Van der Pek en OBA Bijmerplein zijn daarvan de meest zichtbare resultaten.

Andere inspanningen, zoals de uitwerking van het doelgroepbeleid en de voorbereiding van de nieuwe gezamenlijke huisvesting met theater Ostade A'dam in De Pijp (Ascherkwartier) speelden zich vooral achter de schermen af. Voor bezoekers al duidelijk zichtbaar, maar nog tot medio 2018 gaande, is de ingrijpende verbouwing van de Centrale OBA. De resultaten van al die inspanningen zullen pas in de loop van 2018 volledig zichtbaar worden.

Steeds duidelijker is dat de OBA zich ontwikkelt tot een platform en een netwerkorganisatie. De lijst met samenwerkingspartners groeit gestaag. Er is bijna geen programma te noemen dat zonder partner wordt ingevuld. Het meest ver gaand is de samenwerking met inwonende partners, zoals Imagine IC, IHLIA en de Volksuniversiteit Amsterdam. Met de afronding van de verbouwing van de Centrale OBA en de vernieuwing van het vestigingsnetwerk zal de lijst van inwonende partners alleen maar toenemen.

Dat vraagt veel van de OBA als organisatie, want tijdens de verbouwing gaat de verkoop gewoon door. Het is dus zaak om balans te blijven zoeken en vinden tussen de ambities aan de ene kant en het verander- en ontwikkelvermogen van de organisatie aan de andere kant.

Het jaar 2017 was helaas opnieuw een jaar van bezuinigingen, omdat de laatste 'schijf' van € 500.000 structurele subsidiekorting in de begroting moest worden doorgevoerd. Er rust een belangrijke verantwoordelijkheid op de gemeentebesturen van Amsterdam, Diemen en Ouder-Amstel om, nu de economie weer aantrekt en het aantal inwoners fors gaat groeien, serieus werk te maken van groei van het subsidievolume om zo in te kunnen spelen op de nieuwe vraagstukken van de groeiende stad.

Met de viering van 10 jaar Centrale OBA op 7 juli 2017 presenteerde de OBA de belangrijkste agendapunten voor de komende jaren:

- tenminste tien Maakplaatsen 021 bij OBA-vestigingen als voortrekker van het integraal leren
- de OBA op loopafstand van het primair onderwijs
- intensivering ouderenactiviteiten door uitbreiding project Ouderen in de Wijk

- intensivering basisvaardigheden taal en digitaal in samenwerking met Leef en leer!
- uitbreiding van openingstijden en faciliteiten OBA-vestigingen
- de OBA als actief platform voor samenwerking in de wijken
- nieuwe vestigingen voor nieuwe Amsterdammers in de groeigebieden (IJburg, Amstelkwartier/Arena, Zuidas, Schinkel/Schiphol, Havenstad/Sloterdijk)
- extra inzet in de belangrijkste aandachtsgebieden (Noord, Zuidoost en Nieuw-West)

In de nieuwe collegeprogramma's van Amsterdam, Diemen en Ouder-Amstel moet duidelijk worden welke steun de OBA kan verwachten om dit ambitieuze programma waar te maken. De OBA kijkt daar dan ook hoopvol naar uit.

verslag van de Raad van Toezicht 2017

De Raad van Toezicht heeft in het jaar 2017 vier reguliere vergaderingen gehouden en daarnaast zijn er twee extra bijeenkomsten geweest.

In verband met de beëindiging van de zittingstermijn van RvT leden Saskia Groenewegen en René van Rijckevorsel is eind 2016 de werving voor twee nieuwe leden via het Nationaal Register in gang gezet. Op 31 januari is er een ingelaste bijeenkomst geweest waarbij de twee nieuwe leden Therese van Schie en Emile Spek voor de RvT zijn benoemd en de directeur/bestuurder een presentatie heeft gegeven over de aanbesteding van de verbouwing van de Centrale OBA. Daarna hebben de verbouwingsplannen het gehele jaar op de agenda van de RvT gestaan.

Het gesprek met de Auditcommissie en de accountant BDO vond op 27 maart 2017 plaats waarbij de jaarstukken 2016 zijn besproken. Deze jaarstukken zijn vervolgens door de RvT goedgekeurd. De RvT voerde in maart 2017 tevens een extra gesprek met de Ondernemingsraad over de organisatieontwikkelingen.

Op 16 juni 2017 bracht de RvT een werkbezoek aan de nieuwe vestigingen OBA Van der Pek en OBA Bijlmerplein.

Op de tiende verjaardag van de Centrale OBA – 7 juli 2017 – werd de vergadering speciaal gewijd aan de verbouwingsplannen voor de Centrale OBA en de vestigingen.

Tijdens de vergadering van de Raad van Toezicht op 25 september 2017 zijn het jaarplan en de jaarbegroting 2018 goedgekeurd. Daarnaast werd er gesproken over de doorontwikkeling van de OBA-organisatie en de ICT-organisatie.

Voorafgaand aan de RvT-vergadering op 28 november 2017 was er een ontmoeting tussen de RvT en de Ondernemingsraad van de OBA. Bij de RvT-vergadering werd vervolgens de voortgang van het Jaarplan 2017 en de interim controle van de accountant besproken.

Amsterdam, maart 2018

Job Cohen, voorzitter Raad van Toezicht

Stichting Openbare Bibliotheek Amsterdam

opgericht 8 februari 1919

Raad van Toezicht

Job Cohen	voorzitter
Femke den Boer	lid
Sandra Chedi	lid
Therese van Schie	lid sinds 1 juli 2017
Emile Spek	lid sinds 1 februari 2017
René van Rijckevorsel	lid tot 1 juli 2017

Directeur / Bestuurder

Martin Berendse

Algemene gegevens

Stichting Openbare Bibliotheek Amsterdam
Oosterdoksstraat 110, 1011 DK AMSTERDAM
T 020 - 52 30 701
E dir@oba.nl
I www.oba.nl

bijlage 1

Prestatie-indicatoren

Ambities voor 2017	Indicatoren	2016	2017
1. Algemeen OBA			
1.1 Zoveel mogelijk mensen maken gebruik van de drie OBA platforms (vestigingen, Centrale OBA en online).			
	Bezoeken fysiek	3.569.743	3.697.123
	Bezoeken digitaal sessies	1.377.933	1.309.492
	Bezoeken digitaal users	711.928	678.851
	Leden	175.116	174.371
1.2. Inwoners kunnen de OBA makkelijk bereiken.			
	Aantal vestigingen inclusief Centrale OBA	26	26
	Openingsuren vestigingen excl. Centrale OBA per week	904,5	947,5
	Openingsuren Centrale OBA per week	84	84
1.3. De OBA onderneemt en werkt zoveel mogelijk samen met partners.			
	Structurele samenwerkingspartners	29	35
1.4. Klanten zijn tevreden over de OBA.			
	Klanttevredenheidsscore	niet gemeten	niet uitgevoerd
2. Ontwikkeling en Educatie (OBA: Ontwikkeling & Educatie)			
Inwoners en instellingen maken gebruik van de educatieve activiteiten om zich verder te ontwikkelen, kennis te delen en te leren, zodat ze kunnen participeren in de maatschappij.			
	Totaal aantal educatieve activiteiten	anders gemeten	778
	Totaal aantal deelnemers educatieve activiteiten	anders gemeten	54.707
	Cursussen Volksuniversiteit Amsterdam bij de OBA	74	176
	Deelnemers cursussen Volksuniversiteit	831	2.036
		(betreft ½ jaar)	
3. Kennis, informatie, lezen & literatuur (OBA: Bibliotheek- en informatiediensten)			
Inwoners hebben laagdrempelig toegang tot een grote collectie (boeken, kranten, tijdschriften, digitale bestanden en e-books), waarvan ze frequent gebruik maken.			
	Collectie-omvang fysiek	1.307.244	1.282.613
	Uitleningen (fysiek en e-books via Bibliotheek.nl)	2.895.449	2.680.985
	Connected werkplekken: uitbreiding	52	202
4. Ontmoeting, debat, kunst en cultuur (OBA: Activiteiten, cultuur, ontmoeting & debat)			
Inwoners bezoeken de OBA als inspirerende plek voor ontspanning, sociale interactie, meningsvorming en om kennis te maken met laagdrempelige kunst en cultuur.			
	Totaal aantal culturele activiteiten	1.933	3.714
	Aantal tentoonstellingen	304	170
	Totaal aantal deelnemers culturele activiteiten	69.818	96.511

bijlage 2

Prestaties vestigingen

	bezoekers			leden			uitleningen			openingsuren per week		
	2016	2017	verschil	2016	2017	verschil	2016	2017	verschil	2016	2017	verschil
Centrum	1.537.930	1.468.442	-69.488	54.352	56.833	2.481	882.893	829.744	-53.149	84,0	84,0	0,0
Centrale OBA	1.537.930	1.468.442	-69.488	54.352	56.833	2.481	882.893	829.744	-53.149	84,0	84,0	0,0
Noord	303.705	340.274	36.569	16.216	15.910	-306	239.951	221.835	-18.116	152,0	173,5	21,5
OBA Waterlandplein	114.965	118.409	3.444	5.389	5.270	-119	86.373	79.259	-7.114	44,0	44,0	0,0
OBA Banne	80.381	79.992	-389	3.875	3.679	-196	53.769	48.777	-4.992	39,5	44,0	4,5
OBA Molenvijk	70.348	82.754	12.406	4.143	4.242	99	65.694	57.745	-7.949	39,5	39,5	0,0
OBA Hagedoornpl. / v.d. Pek	38.011	59.119	21.108	2.809	2.719	-90	34.115	6.054	-1.939	29,0	46,0	17,0
Nieuw West	297.262	318.953	21.691	23.015	21.766	-1.249	324.450	295.938	-28.512	156,0	151,5	-4,5
OBA Osdorp	117.840	119.680	1.840	10.776	9.658	-1.118	156.884	145.777	-11.107	46,0	46,0	0,0
OBA Sloterveer	81.859	99.143	17.284	5.378	5.224	-154	64.531	56.534	-7.997	44,0	44,0	0,0
OBA Slotervaart	52.405	51.660	-745	3.643	3.614	-29	60.460	54.065	-6.395	33,5	33,5	0,0
OBA Geuzenveld	45.158	48.470	3.312	3.218	3.270	52	42.575	39.562	-3.013	32,5	28,0	-4,5
West	564.564	602.417	37.853	21.687	21.878	191	361.193	331.661	-29.532	207,0	219,5	12,5
OBA De Hallen	316.478	338.756	22.278	4.651	4.939	288	109.551	104.002	-5.549	44,0	54,0	10,0
OBA Mercatorplein	71.155	74.290	3.135	5.566	5.490	-76	92.923	84.035	-8.888	39,5	39,5	0,0
OBA Staatsliedenbuurt	55.860	63.657	7.797	3.803	3.801	-2	72.305	63.384	-8.921	37,0	39,5	2,5
OBA Bos en Lommer	83.891	88.787	4.896	5.399	5.364	-35	56.377	54.124	-2.253	45,0	45,0	0,0
OBA Spaardammerbuurt	37.179	36.927	-252	2.268	2.284	16	30.037	26.116	-3.921	41,5	41,5	0,0
Oost	285.517	324.393	38.876	20.323	19.825	-498	302.440	274.017	-28.423	141,0	135,0	-6,0
OBA Javaplein	118.035	159.828	41.793	7.061	6.872	-189	131.787	125.321	-6.466	57,0	54,5	-2,5
OBA Linnaeus	92.764	98.506	5.742	8.274	8.246	-28	100.136	91.846	-8.290	46,0	46,0	0,0
OBA IJburg	74.718	66.059	-8.659	4.988	4.707	-281	70.517	56.850	-13.667	38,0	34,5	-3,5
Zuidoost	156.318	201.696	45.378	12.407	11.530	-877	164.401	137.943	-26.458	81,0	87,5	6,5
OBA Bijlmerplein	57.632	83.858	26.226	6.496	6.169	-327	72.597	41.802	-30.795	39,5	46,0	6,5
OBA Reigersbos	98.686	117.838	19.152	5.911	5.361	-550	91.804	96.141	4.337	41,5	41,5	0,0
Zuid	272.512	291.216	18.704	18.537	18.424	-113	320.147	303.511	-16.636	167,5	170,0	2,5
OBA Roelof Hartplein	101.560	108.944	7.384	7.564	7.288	-276	111.638	105.447	-6.191	51,5	49,5	-2,0
OBA Buitenveldert	66.825	71.463	4.638	3.969	4.066	97	74.941	73.302	-1.639	39,5	44,0	4,5
OBA Olympisch Kwartier	46.945	50.694	3.749	3.591	3.637	46	68.658	63.272	-5.386	39,5	39,5	0,0
OBA Cinetol	57.183	60.115	2.932	3.413	3.433	20	64.910	61.490	-3.420	37,0	37,0	0,0
Gemeente Amsterdam	3.417.808	3.547.391	129.583	166.537	166.166	-371	2.595.475	2.394.649	-200.826	989,0	1.021,0	32,5
Diemen	77.304	76.344	-960	5.301	5.043	-258	123.426	111.120	-12.306	39,5	39,5	0,0
OBA Diemen	77.304	76.344	-960	5.301	5.043	-258	123.426	111.120	-12.306	39,5	39,5	0,0
Gemeente Ouderamstel	74.630	73.388	-1.242	3.278	3.162	-116	72.170	63.681	-8.489	49,0	55,0	6,0
OBA Duivendrecht	34.256	39.49	5.238	1.222	1.220	-2	22.953	21.432	-1.521	23,5	29,5	6,0
OBA Ouderkerk	40.375	33.894	-6.481	2.056	1.942	-114	49.217	42.249	-6.968	25,5	25,5	0,0
Totaal	3.569.743	3.697.123	127.380	175.116	174.371	-745	2.791.071	2.569.450	-221.621	1.077,0	1.115,5	38,5

bijlage 3

Prioritaire doelgroepen vestigingen

Noord			
Naam vestiging	Stadsdeel/Gebied	Speerpunten 2018	Vooruitblik 2018
OBA Waterlandplein	Noord (Noord-Oost)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jeugd (0-5 jaar) ▪ Jeugd (6-12 jaar) ▪ Maakplaats 021 ▪ Basisvaardigheden 	Programma van de <i>Maakplaats 021</i> uitbreiden en meer scholen in stadsdeel Noord hiermee bereiken. De samenwerking met de nieuwe partners in het Huis van de Wijk uitbouwen.
OBA Banne	Noord (Noord-West)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jeugd (0-5 jaar) ▪ Jeugd (6-12 jaar) ▪ Jeugd (13-18 jaar) ▪ Ouderen 	Voortzetten van programma Ouderen in de Wijk (OidW) en in samenwerking met Dock ook voor jongeren een vaste uitvalsbasis worden via nieuw activiteiten aanbod buiten schooltijd.
OBA Molenwijk	Noord (Noord-West)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jeugd (0-5 jaar) ▪ Jeugd (6-12 jaar) ▪ Jeugd (13-18 jaar) ▪ Ouderen 	Verbouwen van de locatie en in samenwerking met de gebiedsmakelaar en Muziekschool Amsterdam een nieuw en breed cultureel programma ontwikkelen met name gericht op de (oudere) jeugd.
OBA Van der Pek	Noord (Oud-Noord)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jeugd (0-5 jaar) ▪ Jeugd (6-12 jaar) ▪ Volwassenen algemeen ▪ Basisvaardigheden 	Buurtfunctie versterken via samenwerking met Eva & Adam in een <i>OBA Leef en Leerpunt</i> en nieuwe culturele activiteiten voor bewoners van de wijk. Aanvullend op buurtfunctie een pilot horeca starten waarbij OBA-personeel de horeca exploiteert.

Nieuw-West			
Naam vestiging	Stadsdeel/Wijk	Speerpunten 2018	Vooruitblik 2018
OBA Osdorp	Nieuw West (Osdorp)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jeugd (0-5 jaar) ▪ Jeugd (6-12 jaar) ▪ Basisvaardigheden ▪ Ouderen 	Prioriteit is duidelijkheid verschaffen over de toekomst van de locatie. Aansluitend is de ambitie om de samenwerking met De Meervaart uit te breiden en het aanbod rond basisvaardigheden te versterken door samenwerking met nieuwe partners zoals het UWV in een <i>OBA Leef en Leerpunt</i> .
OBA Slotermeer	Nieuw West (Slotermeer)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jeugd (0-5 jaar) ▪ Jeugd (6-12 jaar) ▪ Jeugd (13-18 jaar) ▪ Maakplaats 021 	Nieuwe <i>Maakplaats 021</i> succesvol starten en hiermee de jeugdfunctie en de contacten met scholen versterken. In samenwerking met partners van de Honingraat investeren in het opbouwen van een buurtnetwerk en een uitgebreider activiteiten aanbod.
OBA Slotervaart	Nieuw West (Slotervaart)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pilot Boekstart in de kinderopvang (0-5 jaar) ▪ Jeugd (0-5 jaar) ▪ Jeugd (6-12 jaar) 	Met de pilot <i>Boekstart in de kinderopvang</i> netwerk opbouwen in de buurt rond (taal)ontwikkeling en leesbevordering met de vestiging als centrale plek voor activiteiten op dit gebied.
OBA Geuzenveld	Nieuw West (Geuzenveld)	<ul style="list-style-type: none"> • Jeugd (0-5 jaar) • Jeugd (6-12 jaar) • Basisvaardigheden 	Door verbouwing van de vestiging zichtbaarheid verbeteren. Aparte ruimtes voor activiteiten creëren waarin gezamenlijk met vestigingspartner Eigenwijks een programma voor de buurt wordt ontwikkeld met een accent op basisvaardigheden.

West			
Naam vestiging	Stadsdeel/Wijk	Speerpunten 2018	Vooruitblik 2018
OBA De Hallen	West (Oud-West/de Baarsjes)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jeugd (0-5 jaar) ▪ Jeugd (6-12 jaar) ▪ Volwassenen algemeen 	De scheiding tussen het Leescafé Belcampo en het bibliotheekgedeelte verkleinen. Aansluitend hierop de samenwerking met Belcampo intensiveren met als resultaat een gezamenlijke culturele programmering en meer verbindingen met wijkbewoners.
OBA Mercatorplein	West (Oud-West/de Baarsjes)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jeugd (0-5 jaar) ▪ Jeugd (6-12 jaar) ▪ Basisvaardigheden 	Verbouwing van de vestiging. Op vernieuwde locatie in samenwerking met partners een programma rond basisvaardigheden ontwikkelen in een <i>OBA Leef en Leerpunt</i> en de programmering uitbreiden in samenwerking met actieve buurtgroepen. Mogelijk in nieuwe vestiging ook een <i>Maakplaats 021</i> .
OBA Staatsliedenbuurt	West (Westerpark)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jeugd (0-5 jaar) ▪ Jeugd (6-12 jaar) ▪ Jeugd (13-18 jaar) ▪ Maakplaats 	Verkennen mogelijkheden <i>Maakplaats 021</i> met intensieve samenwerking met de voortgezet onderwijs scholen in de buurt. Daarnaast investeren in samenwerkingsnetwerken in de buurt met als doel het uitbreiden van activiteitenprogramma.
OBA Bos en Lommer	West (Bos en Lommer)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jeugd (0-5 jaar) ▪ Jeugd (6-12 jaar) ▪ Volwassenen algemeen 	Naast het vasthouden van het sterke jeugdprofiel (0-12 jaar) investeren in programmering voor buurtbewoners door samenwerking met de Nieuwe Boekhandel en de winkeliersvereniging Bos en Lommerweg.
OBA Spaardammerbuurt	West (Westerpark)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jeugd (0-5 jaar) ▪ Jeugd (6-12 jaar) ▪ Ouderen 	Verbinding maken met ontwikkelingen op de Houthavens door te investeren in het verbinden van buurtbewoners en organisaties. Aanpassingen in vestiging doen om aantrekkingskracht te vergroten en indeling passender te maken voor gebruik verschillende doelgroepen.

Oost			
Naam vestiging	Stadsdeel/Wijk	Speerpunten 2018	Vooruitblik 2018
OBA Javaplein	Oost (Indische Buurt)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jeugd (0-5 jaar) ▪ Jeugd (6-12 jaar) ▪ Jeugd (13-18 jaar) ▪ Volwassenen algemeen ▪ Basisvaardigheden 	Positie versterken als dé centrale vestiging van het stadsdeel Oost. Accenten op basisvaardigheden - in samenwerking met wijkpartners (o.a. Post Oost) in een <i>OBA Leef en Leerpunt</i> - en op volwassenen in het algemeen in aansluiting op programma van de Volksuniversiteit.
OBA Linnaeus	Oost (oud-Oost)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jeugd (0-5 jaar) ▪ Jeugd (6-12 jaar) ▪ Pilot OBA op school ▪ Ouderen 	Behoud van het literaire profiel en daarnaast buurtfunctie voor ouderen versterken. Prioriteit in 2018 ligt bij het intensiveren van samenwerking met primair onderwijs scholen via pilot <i>OBA op school</i> .
OBA IJburg	Oost	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jeugd (0-5 jaar) ▪ Jeugd (6-12 jaar) 	Sterke jeugdprofiel vasthouden en onderzoeken mogelijkheden voor nieuwe locatie aansluitend op groei van gebied waar meer doelgroepen bereikt kunnen worden en ruimte is voor een <i>Maakplaats 021</i> voor de jeugd.

Zuidoost			
Naam vestiging	Stadsdeel/Wijk	Speerpunten 2018	Vooruitblik 2018
OBA Bijlmerplein	Zuidoost (Bijlmer Centrum)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jeugd (0-5 jaar) ▪ Jeugd (6-12 jaar) ▪ Jeugd (13-18 jaar) ▪ Volwassenen algemeen ▪ Basisvaardigheden ▪ Vrijwilligers 	Versteven als nieuwe en centrale plek met functie voor hele stadsdeel met accent op jeugd en op basisvaardigheden in een <i>OBA Leef en Leerpunt</i> . In samenwerking met huisgenoot en partner Imagine IC wordt een breed cultureel programma ontwikkeld voor jong en oud dat aansluit bij de culturele diversiteit van het stadsdeel.
OBA Reigersbos	Zuidoost (Gaasperdam/Driemond)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jeugd (0-5 jaar) ▪ Jeugd (6-12 jaar) ▪ Jeugd (13-18 jaar) ▪ Maakplaats 021 ▪ Vrijwilligers 	Het programma van de <i>Maakplaats 021</i> uitbouwen en nog verbinden met aanbod voor de scholen. Blijven investeren in de samenwerking met lokale partners om buurtfunctie te behouden en waar mogelijk te versterken.
OBA Hotspot Ganzenhoef	Zuidoost (Bijlmer Oost)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jeugd (0-5 jaar) ▪ Jeugd (6-12 jaar) ▪ Jeugd (13-18 jaar) 	Nieuw concept met leerwerkplekken in een Hotspot OBA in het Cultureel Educatief Centrum (CEC) in Ganzenhoef in samenwerking met onderwijsinstellingen Orion, ROC en kinderdagverblijf Kids Academy.

Zuid			
Naam vestiging	Stadsdeel/Wijk	Speerpunten 2018	Vooruitblik 2018
OBA Roelof Hartplein	Zuid (Noord-west/ Noord-midden)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jeugd (0-5 jaar) ▪ Jeugd (6-12 jaar) ▪ Jeugd (13-18 jaar) ▪ Volwassenen algemeen 	Inspelen op concentratie voortgezet onderwijs scholen met nieuwe project <i>OBA als klaslokaal</i> en blijven investeren in culturele programmering.
OBA Buitenveldert	Zuid (Buitenveldert/Zuidas)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jeugd (0-5 jaar) ▪ Jeugd (6-12 jaar) ▪ Ouderen 	Buurtfunctie versterken door meer programma's op maat te ontwikkelen voor de doelgroepen. Naast jeugd en ouderen ook specifiek investeren in het bereiken van expats(gezinnen). Onderzoek naar mogelijkheden voor een tweede Centrale OBA op de Zuidas.
OBA Olympisch Kwartier	Zuid (Noord-West)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jeugd (0-5 jaar) ▪ Jeugd (6-12 jaar) 	Blijven investeren in buurtfunctie van de vestiging door samenwerking met buurtpartners zoals Puur Zuid en Buuv. Speciale aandacht voor het bereiken en betrekken van nieuwe bewoners van de wijk.
OBA Cinetol (sluiting medio 2018 zie verder Podium Zuid)	Zuid (De Pijp/Rivierenbuurt)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jeugd (0-5 jaar) ▪ Jeugd (6-12 jaar) 	Voor de sluiting in de eerste helft van 2018 voorbereiden op verhuizing naar nieuwe locatie door nieuwe activiteiten te starten, zoals Baby Jeugd (0-5) café, en te investeren in samenwerking met buurtpartners (Combiwel, Broedplaats Cinetol, Kunstenaarscollectief).
Podium Zuid (projectnaam) (opening september 2018)	Zuid (De Pijp/Rivierenbuurt)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jeugd (0-5 jaar) ▪ Jeugd (6-12 jaar) ▪ Maakplaats 021 	Najaar 2018 verhuizing van OBA Cinetol naar nieuwe locatie waar samen met Ostadetheater een nieuwe culturele ontmoetingsplaats wordt geopend. Accent voor de OBA ligt op het bereiken van de jeugd via <i>Maakplaats 021</i> en activiteiten voor buurtbewoners.

Ouder-Amstel/Diemen			
Naam vestiging	Stadsdeel/Wijk	Speerpunten 2018	Vooruitblik 2018
OBA Diemen	Gemeente Diemen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jeugd (0-5 jaar) ▪ Jeugd (6-12 jaar) ▪ Basisvaardigheden ▪ Ouderen 	Via de pilot buurtactivatie een nieuw aanbod ontwikkelen voor buurtbewoners in samenwerking met Theater de Omval waarbij de nadruk ligt op het verbinden van ouderen en de jeugd binnen de gemeente. Tevens met partners in de wijk het netwerk rond basisvaardigheden in een <i>OBA Leef en Leerpunt</i> verstevigen.
OBA Duivendrecht	Gemeente Ouder-Amstel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jeugd (0-5 jaar) ▪ Jeugd (6-12 jaar) ▪ Vrijwilligers 	Door uitbouwen samenwerking met partners en introductie van vrijwilligers de lokale verbindingen en het aanbod versterken.
OBA Ouderkerk	Gemeente Ouder-Amstel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jeugd (0-5 jaar) ▪ Jeugd (6-12 jaar) ▪ Vrijwilligers 	Vrijwilligers inzetten om de verbindingen met lokale partners te versterken en zo meer buurtactiviteiten te organiseren.

bijlage 4

verslag Maakplaatsenprogramma Amsterdam 021

Maakplaats 021: jong geleerd, smart gedaan

Sinds de opening van de eerste Maakplaats begin 2017 is er veel gebeurd rondom het programma Maakplaats 021 (omgedoopt van Amsterdam 021). De samenwerking tussen OBA, Waag Society, Pakhuis de Zwijger en de Hogeschool van Amsterdam heeft vorm gekregen en samen met lokale partijen is er inmiddels op drie locaties een spannende en informele leeromgeving opgezet voor kinderen en jongeren uit de buurt, en een open *makerspace* voor docenten.

De eerste Maakplaats 021 is op 3 februari van start gegaan in OBA Waterlandplein. Op vier middagen per week is er programma na schooltijd. Zo nemen kinderen hun eigen leefomgeving onder de loep in het programma Maak je Buurt. Tijdens de Fabschool-middagen leren kinderen over digitale fabricage. Codeteam Junior is een wekelijkse clubmiddag voor *developers* in de dop. Overdag zijn scholen uit de buurt welkom om de Maakplaats te gebruiken als ware het een 'extra' technieklokaal. Een vergelijkbaar programma wordt ook aangeboden in OBA Reigersbos en in de Centrale OBA.

2017: transformeren is investeren

Voor Maakplaats 021 stond 2017 in het teken van het verder uitdenken van de educatieve kaders en het creëren van een operationele basis en infrastructuur voor nieuwe inspirerende leeromgevingen.

Binnen de OBA is het Maakplaats 021-kernteam uitgebreid: per 1 januari 2017 is de programmamanager fulltime in dienst getreden om het programma te implementeren. Daarnaast is per 1 februari een Maakplaats-producent aangenomen (0,8 fte), verantwoordelijk voor beheer, onderhoud en inventaris maakplaatsen. En in maart is één van de OBA-medewerkers educatie aan de slag gegaan voor Maakplaats 021 (0,8 fte) met als belangrijkste taak om het educatieve kader scherp te stellen en te zorgen voor een goede aansluiting bij het scholennetwerk en de andere activiteiten van de OBA.

Ontwikkelingen 2017 per werkpakket

Training & coaching

Partner Waag Society is verantwoordelijk voor de *training & coaching* en heeft een programma op maat samengesteld om OBA-medewerkers te bekwamen in maakonderwijs en digitale fabricage. Inmiddels zijn er vier kennismakingstrainingen georganiseerd in het Fablab in de Waag, waar in totaal 75 OBA-medewerkers aan deelnamen. Van die 75 medewerkers volgde een groep van 27 mensen de verdiepingstraining. Deze groep ging aan de slag als *coach* in de verschillende Maakplaatsen. Om de professionalisering vaart te geven besloot de OBA om een vaste groep Maakplaatscoaches vrij te maken. Dit betekent dat er sinds september vijf mensen voor 100% aan de slag zijn in de Maakplaatsen en zich verder specialiseren in maakonderwijs, digitale fabricage en 21e eeuwse vaardigheden. Deze groep krijgt een belangrijke interne ambassadeursrol; zij gaan de programma's dragen op de drie locaties, collega's mede trainen (*train-the-trainer*), en het verhaal van Maakplaats 021 uitdragen.

Inrichting & beheer maakplaatsen

Drie maakplaatsen zijn operationeel in OBA Waterlandplein (Noord), OBA Reigersbos (Zuidoost) en in de Centrale OBA. De voorbereidingen voor in 2018 nieuw te lanceren Maakplaatsen 021 in OBA Slotermeer en in De Pijp (Asscherkwartier) zijn al in volle gang. Een basisinventaris tezamen met een aantal *design* principes vormen het uitgangspunt voor de inrichting van de verschillende plekken die steeds ook weer een eigen 'kleur' aannemen.

Naast het bestaande vestigingsnetwerk onderzoekt de OBA de mogelijkheden om '*junior hotspots*' in te richten, in de buurt van scholen en kinderrijke woongebieden. In 2018 wordt onderzocht of het aanbod Maakplaats 021 daar een vast onderdeel van kan worden.

Programma

Op drie middagen per week is er een programma voor kinderen en jongeren uit de buurt. Zo nemen kinderen hun leefomgeving onder de loep in het programma Maak je Buurt. Tijdens de Fabschool-middagen leren kinderen alles over digitale fabricage. En Codeteam Junior is een clubmiddag voor jongeren die de wereld achter games en apparaten willen leren kennen. Overdag zijn scholen uit de buurt welkom om de Maakplaats 021 te gebruiken als ware het een 'extra' technieklokaal.

De partners zien het als een gezamenlijke uitdaging om ervoor te zorgen dat iedereen de vaardigheden kan leren die passen bij deze tijd en dat niemand achterblijft.

Eind 2017 stond de teller op 4.698 bezoeken. Het gaat hierbij niet om unieke bezoeken, veel kinderen komen wekelijks terug. Er is veel spontane aanloop uit de buurt, vooral van kinderen tussen 6 en 12 jaar, soms ook nog jonger dan 6. Op dit moment worden geen bezoekers geregistreerd. In het meerjarenplan wordt onderscheid gemaakt tussen bezoeken en deelnemers.

Op dit moment is dit onderscheid er nog niet bij de registratie. Er wordt toegewerkt naar een koppeling met het OBA jeugdlidmaatschap. Om ook meer oudere kinderen te werven voor de workshops komen er meer gerichte wervingsacties, in samenwerking met scholen en instellingen uit de directe omgeving van de Maakplaatsen.

Uitdagingen

Er wordt gewerkt aan:

- Het beter *matchen* van vraag en aanbod met betrekking tot de inzet van HvA-studenten.
- Daarmee de druk op de OBA verlagen, die nu met een hogere bijdrage dan verwacht wordt geconfronteerd.
- Deskundigheid vergroten voor meer zelfwerkzaamheid en zelfredzaamheid van de coaches en begeleiders.
- Duurzame relaties met scholen en buurtinitiatieven in de diverse buurten aangaan en onderhouden om de Maakplaatsen ook op de langere termijn levend en levendig te houden.
- Maakplaats 021 moet overdraagbaar zijn. Om in vier jaar tijd Maakplaatsen in tenminste 10 vestigingen te starten is het zaak een effectieve en efficiënte werkwijze te ontwikkelen en toe te werken naar structurele inbedding van dit project in de OBA-organisatie.

bijlage 5

balans per 31 december 2017 en staat van baten en lasten 2017

Stichting Openbare Bibliotheek Amsterdam te
Amsterdam

Balans per 31 december 2017

(na resultaatbestemming)

	31-12-2017		31-12-2016	
	€	€	€	€
ACTIVA				
Vaste activa				
Materiële vaste activa				
Verbouwing en inrichting	8.220.655		3.373.746	
Machines en installaties	347.488		287.860	
Automatisering	741.020		733.566	
Vervoermiddelen	10.268		14.002	
	<u> </u>	<u> </u>	<u> </u>	<u> </u>
		9.319.431		4.409.174
Financiële vaste activa				
Lening u.g.		31.250		65.750
Vlottende activa				
Vorderingen				
Handelsdebiteuren	351.630		815.603	
Belastingen en premies sociale verzekeringen	1.131.481		944.093	
Overige vorderingen	73.053		117.855	
Overlopende activa	538.963		504.282	
	<u> </u>	<u> </u>	<u> </u>	<u> </u>
		2.095.127		2.381.833
Liquide middelen		21.128.967		29.615.193
Totaal		<u> </u> <u> </u>		<u> </u> <u> </u>

	31-12-2017		31-12-2016	
	€	€	€	€
PASSIVA				
Eigen vermogen				
Stichtingskapitaal	45		45	
Bestemmingsreserves	15.367.729		18.608.746	
Algemene reserves	3.037.155		3.055.668	
		18.404.929		21.664.459
Voorzieningen				
Grootonderhoud nieuwe Centrale Bibliotheek	10.622.563		10.607.726	
Jubilea	79.318		102.786	
Verlieslatend contract	175.000		288.600	
		10.876.881		10.999.112
Kortlopende schulden				
Vooruitontvangen contributies	836.139		909.615	
Schulden aan leveranciers en handelskredieten	695.664		1.318.237	
Belastingen en premies sociale verzekeringen	140.337		135.296	
Overige schulden	1.141.746		1.301.811	
Overlopende passiva	479.079		143.420	
		3.292.965		3.808.379
Totaal		<u>32.574.775</u>		<u>36.471.950</u>

	<u>2017</u>	<i>Begroting</i> <i>2017</i>	<u>2016</u>
	€	€	€
Staat van baten en lasten			
Baten			
Subsidies	27.779.575	27.779.575	27.979.284
Subsidies voorgaande jaren	-	-	7.582
Contributies	1.673.872	1.660.000	1.819.230
Leengelden	-	-	12.357
Administratiegelden	319.552	303.900	523.395
Overige baten	<u>1.128.244</u>	<u>1.281.000</u>	<u>1.087.078</u>
Som der baten	30.901.243	31.024.475	31.428.926
Lasten			
Personeelskosten	14.514.550	14.098.250	14.349.378
Afschrijvingen	1.598.755	2.091.000	2.939.057
Huisvestingskosten	11.606.218	10.394.852	10.390.834
Kosten organisatie	3.182.088	3.278.273	3.170.475
Mediakosten	2.380.936	2.482.700	2.611.774
Kosten automatisering	<u>889.183</u>	<u>979.400</u>	<u>933.085</u>
Som der lasten	34.171.730	33.324.475	34.394.603
Resultaat	<u>-3.270.487</u>	<u>-2.300.000</u>	<u>-2.965.667</u>
Saldo financiële baten en lasten	<u>10.957</u>	<u>30.000</u>	<u>60.893</u>
Exploitatiesaldo	<u>-3.259.530</u>	<u>-2.270.000</u>	<u>-2.904.784</u>

Resultaatbestemming

	<u>2017</u>	<i>Begroting</i> <i>2017</i>	<u>2016</u>
	€	€	€
Dotatie/onttrekking bestemmingsreserves			
Personeel	+229.083	-	-318.080
Groot onderhoud filialen	+214.900	-	41.700
Inrichting Centrale Bibliotheek	-455.803	-	625.000
Groot onderhoud Centrale bibliotheek	-	-	-
Nieuwbouw Centrale bibliotheek	-724.197	-	-184.666
Nieuwbouw/verbouw filialen	-205.000	-	-120.920
Inrichting filialen	-	-	-16.700
100 jarig bestaan OBA	<u>+200.000</u>	<u>-</u>	<u>-16.700</u>
	-741.017		26.334
Mutatie egaliseringsreserve			
Onttrekking	-	-	-
Resultaat toegevoegd aan Overige reserve	<u>-2.518.513</u>	<u>-</u>	<u>-2.931.118</u>
Totaal	<u>- 3.259.530</u>	<u>-</u>	<u>- 2.904.784</u>