

nbd biblon

Jaarverslag



Inhoud

1	Voorwoord	3
2	Profiel van de organisatie	4
3	Visie op de jaarrekening 2017	6
4.1	Business Unit Data	9
4.2	Business Unit Media	13
4.2.1	Techniek	14
4.3	New Business	15
4.4	Stafafdelingen ICT, HR en Communicatie	17

Colofon

© 2018 | Een uitgave van NBD Biblion | Ontwerp en realisatie: Elan, part of [the] Group | Fotografie: Angela Bloemsaat

1. Voorwoord

‘NBD Biblion luistert naar u’, dat was onze missie in 2017. We hebben allerlei klantwensen in kaart gebracht; wensen ten aanzien het gebruik van onze diensten metadata, digitale producten en fysieke boeken. Het nieuwe NBD Biblion wil snel, wendbaar en klantgericht zijn. Daar hebben we in 2017 de basis voor gelegd. We hebben onze processen aangepast om flexibeler en klantgerichter te werken. Veel van onze medewerkers zijn getraind en gecertificeerd om volgens de Lean- en Agile principes te kunnen werken. We hebben kleine stelselmatige innovaties doorgevoerd waarbij onze medewerkers altijd uitgaan van de klantwens. De eerste resultaten zullen we in het voorjaar van 2018 met trots delen.

We hebben in 2017 onze eerste digitale pilots gedraaid met de webapp ‘de Boekenbakker’ en gewerkt aan programmering zoals #Trending Topics. Deze pilots zijn ontwikkeld in samenwerking met branchepartners. We vertalen maatschappelijke verande-

ringen en technologische ontwikkelingen naar relevante producten en full service diensten die waarde creëren voor de branche. De transformatie van NBD Biblion van traditionele bibliotheek-leverancier naar een innovatieve branchepartner die meedenkt en

verrassend verfrissend kan zijn, hebben we in 2017 achter de schermen voorbereid. Belangrijk daarbij was het leren van nieuwe vaardigheden en het vergaren van kennis in ons team. Om tot nieuwe ideeën te komen moesten we ons losmaken van de vertrouwde werkwijze. Was het niet Einstein die zei: “We kunnen een probleem niet oplossen met de denkwijze die het heeft veroorzaakt”? Dit betekende ook nieuwe mensen binnenhalen in ons team, of zoeken naar mensen binnen en buiten de branche die ons uitdaagden om buiten onze comfortzone te treden. Feedback vraagt om een goed oor en een analytisch brein, om daar vervolgens de kansen op verbetering of vernieuwing uit te halen. Dit heeft ons ertoe aangezet om veel aandacht en energie te stoppen in de

gebruiksvriendelijkheid en verwerkingsnelheid van ons boekbestelproces. En hoewel de eerste echte resultaten pas begin 2018 zichtbaar worden, hebben we daarvoor in 2017 de basis gelegd. We hebben gewerkt aan de 24-uurs levering, het wegwerken van achterstanden en het bouwen van een gebruiksvriendelijke webshop die gekoppeld is aan de bibliotheeksystemen. Voor het eerst sinds 2009 zagen we in 2017 weer een toename van het aantal bestelde boeken.

Nina Nannini

Algemeen Directeur

2. Profiel van de organisatie

NBD Biblion is een besloten vennootschap. De aandelen worden beheerd door stichting NBD. Deze stichting is opgericht door drie (branche)verenigingen: de Vereniging van Openbare Bibliotheken (VOB), het Nederlands Uitgeversverbond (NUV) en de Koninklijke Boekverkopersbond (KBb). De stichting heeft een bestuur dat bestaat uit acht personen, waarvan er vier worden aangewezen door de VOB, twee door de NUV en twee door de KBb. De directeur rapporteert aan dit bestuur en stuurt een adjunct-directeur en een aantal afdelingen aan. NBD Biblion heeft één dochteronderneming: NBD-t bv.

Het Management Team (MT) bestaat uit:

- ▶ Algemeen directeur
- ▶ Adjunct-directeur
- ▶ Manager Data
- ▶ Manager Media
- ▶ Manager ICT
- ▶ Manager Finance
- ▶ Manager HR
- ▶ Directiesecretaris



De organisatie, waar ruim 160 medewerkers werken, kenmerkt zich door een hoge mate van diversiteit. Zowel in culturele achtergrond als in opleidingsniveau. Ook is onze bedrijfscultuur in 2017 gericht op meer autonomie en ondernemerschap, op elkaar aanspreken en op samen successen vieren. We hebben vier kernkwaliteiten geformuleerd

die nauw aansluiten bij onze kernwaarden. Kernkwaliteiten geven aan waarin de medewerkers ‘van nature’ uitblinken en waarin een organisatie excelleert. De kernkwaliteiten van NBD Biblion: Klantvriendelijkheid, Creativiteit, Professionaliteit, Bevlogenheid.

1. Klantvriendelijkheid

We luisteren aandachtig naar wat de klanten van ons verwachten en denken proactief met hen mee. We staan te allen tijde klaar voor onze klanten om gezamenlijk oplossingen te vinden voor hun uitdagingen en doelen. We zijn zichtbaar, aanspreekbaar en staan open voor suggesties. Regels kunnen ons niet belemmeren om praktische en gerichte oplossingen te vinden.

2. Creativiteit

We zoeken steeds naar vernieuwing en verbetering en zijn in staat om creatieve, praktische en eenvoudige oplossingen te vinden. We zijn gespitst op innovatie en ontwikkelen ons voortdurend op dit vlak. We passen ons gedrag en werkzaamheden soepel aan wanneer dit wordt vereist en zijn niet bang om buiten de geijkte paden te treden. We zorgen ervoor dat we actuele kennis hebben als vertrekpunt van onze creativiteit. Onze creativiteit wordt altijd gevoed door actuele kennis, de basis van onze creativiteit. Van daaruit gaan we verder.



3. Professionaliteit

We hanteren onderscheidende waarden en normen zoals degelijkheid, betrouwbaarheid en vakmanschap. We hebben een positieve houding. We zijn in dialoog, stellen oplossingen voor en komen afspraken na. We doen wat we zeggen en zeggen wat we doen. Naast inzicht en ervaring hebben we een gedegen en actuele opleiding genoten.

‘We zijn trots op wat we doen’

We maken eerlijke en duidelijke afspraken over wederzijdse verplichtingen. We voorkomen misverstanden en handelen daarnaar.

4. Bevlogenheid

We zijn met hart en ziel betrokken bij onze klanten en onze partners, en we werken met passie voor ons vak en ons bedrijf. We stoppen niet voor het werk gedaan is. We zijn gedreven en bedreven in wat we doen en zetten graag dat extra stapje om het net iets beter te doen en de verwachtingen van de klant te overtreffen. We zoeken altijd naar het beste resultaat, we nemen geen genoegen met halve maatregelen. We zijn trots op wat we doen.

Maatschappelijk ondernemen

NBD Biblion probeert haar steentje bij te dragen aan duurzame ontwikkeling. Het huidige pand is duurzaam en energiezuinig gebouwd. In 2016 is in het kader

van de Europese richtlijn voor energie-efficiency een energie-audit uitgevoerd. Hieruit blijkt dat ons pand een A+++ label heeft. Dat betekent dat we echt verantwoord en zuinig met energie omgaan, o.a. door het gebruik van zonnepanelen en een warmte-koudeopslag. Hieruit blijkt ook dat NBD Biblion de meeste maatregelen al heeft doorgevoerd. Een aanbeveling is het ontwikkelen van een duurzaam mobiliteitsbeleid waarmee NBD Biblion aan de slag gaat. NBD Biblion werkt ook aan een sociale en gevarieerde werkomgeving. Wij hebben medewerkers in dienst die uit meer dan tien verschillende landen afkomstig zijn. NBD Biblion werkt samen met sociaal werkbedrijf DSW en is een erkend leerbedrijf voor het beroepsonderwijs.

‘We zijn met hart en ziel betrokken bij onze klanten en onze partners’

3. Visie op de jaarrekening 2017

De balans per ultimo 2017 geeft aan dat de eigen vermogenspositie met 4,9% is verbeterd. De liquiditeitspositie is toegenomen (van 1,51 naar 2,1). Bij het beoordelen van deze mutaties moet rekening gehouden worden met een significant hoge kostenpost (frictiekosten reorganisatie) van €5,4 miljoen die ten laste is gebracht van het resultaat van 2016. Van dit bedrag is €3,7 miljoen als voorziening opgenomen voor 2017. Dit bedrag is ook voor het grootste gedeelte in dat jaar uitbetaald. Daarbij komt dat een belangrijk deel van het eigen vermogen is vastgelegd in de bedrijfshuisvesting in Zoetermeer en Leidschendam. Door de aanstaande verkoop van de bedrijfshuisvesting in Leidschendam zal het werkkapitaal naar verwachting in 2018 of 2019 toenemen.

In 2017 is voor circa €441.000 geïnvesteerd in vaste activa. De omzet is opnieuw gedaald, in 2017 met 3,9% (2016 -7,5% en 2015 -4,2%). Eén van de oorzaken is de daling van de verkoop uitleenklare boeken met 3,3%. De verkoop van overige media, zoals beeld

en geluid, is opnieuw sterk teruggelopen en wel met 22,1%. Het bruto omzetresultaat is, in een percentage van de omzet, op 44% uitgekomen. Dit is iets lager dan 2016 (45,3%).

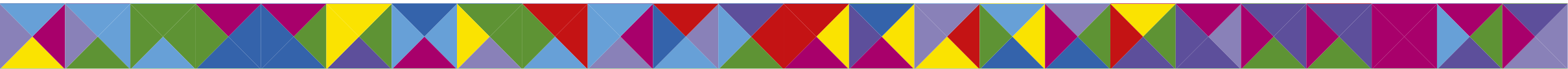
De salariskosten zijn door de reorganisatie uit 2016 substantieel afgenomen,

maar daartegenover staat dat de inhuurkosten voor freelance personeel zijn gestegen. Salariskosten zijn gedaald met €1,5 miljoen, de kosten voor uitzendkrachten zijn toegenomen met €1 miljoen. Wat verder opvalt zijn de opleidingskosten die zijn toegenomen met €300.000. Deze zijn aangewend voor het Lean en Agile opleidingstraject, waardoor nu alle productiemedewerkers Lean gecertificeerd zijn.

De huisvestingskosten betreffen de kosten voor het pand in Zoetermeer, maar ook die van het nog niet verkochte pand in Leidschendam. NBD Bibliion heeft, zoals vermeld, een liquide balans. Als gevolg van de sterk dalende percentages voor liggende gelden zijn de rentebaten verder gedaald ten opzichte van 2016.

Risico's

De omzet van NBD Bibliion BV wordt voor bijna 70% gerealiseerd door de verkoop van boeken aan de openbare bibliotheken. De bibliotheken ontvangen de laatste jaren minder subsidie en staan daardoor onder druk. Maatregelen die zij moeten nemen om de exploitatie rond te krijgen, treffen onder andere hun budgetten om media in te kopen. Daarbij komt dat bibliotheken per 1 januari 2015 – ingangsdatum van de nieuwe Bibliotheekwet – nieuwe taken toebedeeld hebben gekregen in het sociale domein. Het beschikbare budget voor boeken en collectie is kleiner door de totale daling en de toename van andere soorten activiteiten waarvoor bibliotheken mensen en middelen moeten vrijmaken.



Het risico van deze ontwikkelingen voor NBD Biblion wordt gepareerd door de reorganisatie die in 2016 plaatsvond. Daarnaast wordt er gewerkt aan het terugwinnen van verloren klanten en het uitbreiden op secundaire markten zoals de Vlaamse bibliotheken en het onderwijs. In 2017 is gewerkt aan een uitgebreid visie- en strategieonderzoek dat heeft geleid tot het aanscherpen van de metadata en servicepropositie in de komende jaren. De organisatie werkt op alle vlakken aan het verbeteren van de relatie met de klanten, zodat de propositie als 'dé integrale servicepartner voor de openbare bibliotheken' blijvend kan worden waargemaakt.

Het onroerend goed te Leidschendam is in het eerste kwartaal van 2016 verkocht. In de koopovereenkomst zijn een aantal

ontbindende voorwaarden opgenomen. In de jaarrekening 2017 is met de waardering van het object rekening gehouden met het risico dat er niet aan de gestelde voorwaarden voldaan gaat worden.

In 2017 zijn we gestart met de voorbereidingen op de Europese Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Die bevat niet alleen regels voor de bescherming van persoonsgegevens maar stelt ook allerlei eisen aan de implementatie door NBD Biblion. NBD Biblion erkent het belang van privacy en vindt het belangrijk dat uw gegevens goed beschermd worden. Hiervoor zijn maatregelen getroffen om de verzameling en verwerking van persoonsgegevens te beveiligen. Sinds 2017 is ook een protocol voor datalekken beschikbaar.

Risico's met betrekking tot valuta en rente zijn bij NBD Biblion niet noemenswaardig. Voor wat betreft de debiteurenvorderingen zijn ook geen bijzondere risico's te onderkennen. Er is in de balans met een voorziening van 3,75% op oninbaarheid rekening gehouden. De stijging is het gevolg van enkele vorderingen op niet bibliotheekgerelateerde debiteuren.

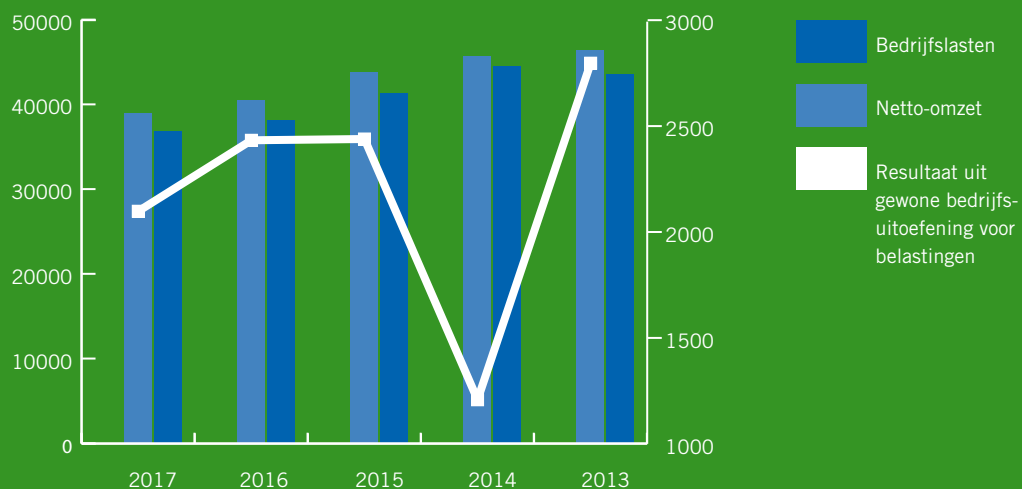
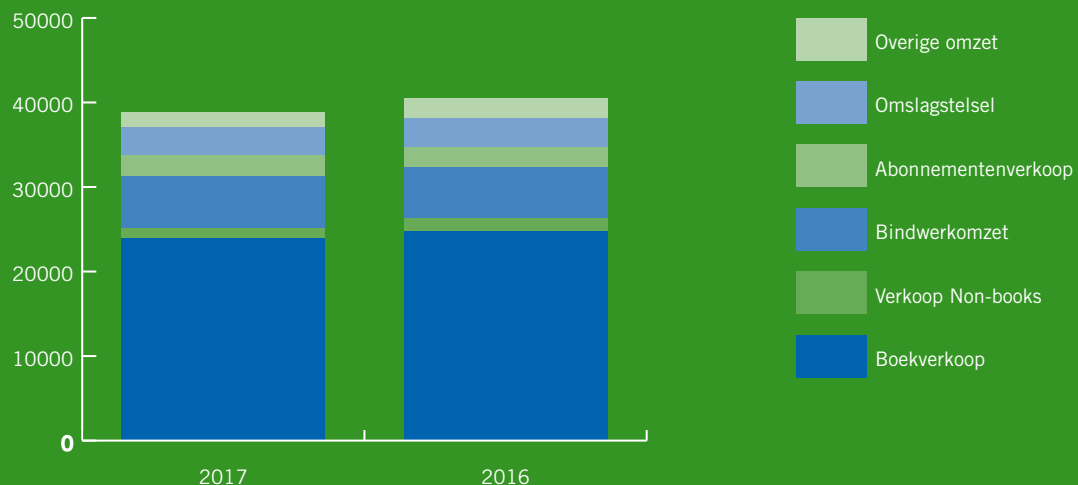
Toekomstverwachting

De verwachting is dat in 2018 sprake zal zijn van een licht groeiende omzet, voor boeken en finishing on demand. Door onze verbeterde dienstverlening verwachten we het beter te doen qua verkopen dan in 2017. In 2018 zullen meerdere investeringen gedaan worden voor het verbeteren van de dienstverlening, gebruiksvriende-

lijkere databanken, een praktische webshop, het werken met a.i. (artificial intelligence) en andere innovaties.

Verhouding m/v bestuur

NBD Biblion heeft 1 directrice. De verhouding m/v in het bestuur van de stichting Nederlandse Bibliotheek Dienst (NBD), de aandeelhouder van NBD Biblion, was 3/2 en op dit moment 3/3. Het bestuur streeft ernaar om de verhouding evenwichtig te houden en zal hiermee rekening proberen te houden bij de invulling van de twee vacatures.



Geconsolideerde kerncijfers

	2017	2016
Totaal netto omzet (x € 1.000)	38.909	40.515
Bedrijfsresultaat vóór afschrijvingen (x € 1.000)	2.845	-/- 6,7
Bedrijfsresultaat (x € 1.000)	1.379	-/- 2.194
Resultaat vóór belastingen (x € 1.000)	1.771	-/- 2.983
Bedrijfsresultaat uit gewone bedrijfsuitoefening vóór belasting (x € 1.000)	2.098	2.433
Rendement op eigen vermogen (ROE)	4,4%	-/- 7,3%
Rendement op netto omzet (ROS)	3,5%	-/- 5,4%
Kasstroom uit operationele activiteiten (x € 1.000)	65	2.246
Investerings in vaste activa (x € 1.000)	438	1.440
Eigen vermogen (x € 1.000)	29.436	28.057
Solvabiliteit	5,07	3,62
Liquiditeit	2,10	1,51
Personeelsleden in vaste dienst	173	219

4.1 Business Unit Data

Deze business unit bestaat uit twee onderdelen: Databanken en Metadata. Metadata produceert de data die wij aan bibliotheken en scholen leveren voor de verwerking in hun catalogus. Dit is bijvoorbeeld informatie over de inhoud van een titel zodat bezoekers van bibliotheken en mediatheken weten waar de boeken over gaan en zo kunnen bepalen of ze deze interessant vinden. Deze metadata worden ook aan andere klanten geleverd, bijvoorbeeld aan commerciële partijen in de vorm van de boekbeschrijvingen die je ziet staan als je een boek wilt kopen.

Databanken

Scrumproject Herziening Databanken

Een scrumteam is aan het werk gegaan om de website van de [LiteRom](#) en de Uittrekselbank te herzien. Er is vooral veel onderzoek gedaan naar de behoefte van de gebruikers zodat de herziening naar wens van de klant verloopt. De herziening betreft een modernisering van de vormgeving van

de websites en betere zoek-/filteropties zodat de klant sneller vindt wat hij zoekt. In 2018 zal het nieuwe ontwerp live gaan.

Social Media

Onderdeel van het scrumproject was het opstellen van een contentstrategie. Daaruit vloeide onder andere het maken van een contentkalender en het uitbreiden van de social engagement voort.

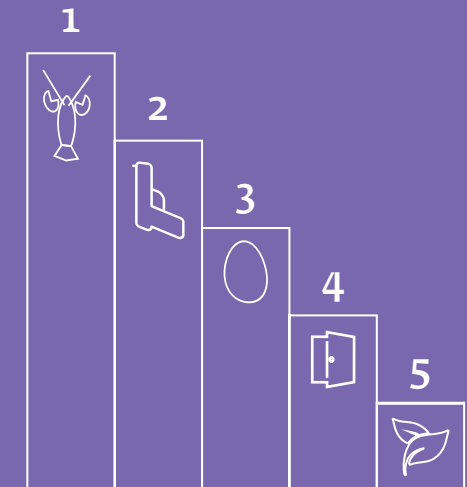
De redactie heeft in 2017 haar schare volgers op [Twitter](#) verder weten uit te breiden. Dit jaar is de digitale nieuwsbrief geïntroduceerd voor de abonnees van de databanken. De nieuwsbrief wordt maandelijks verstuurd en wordt zeer goed gelezen.

Uittrekselbank

In 2017 zijn in de [Uittrekselbank Volwassenen](#) (UB VW) 106 nieuwe uittreksels en drie auteursportretten gepubliceerd. In de [Uittrekselbank Jeugd](#) (UB J) zijn 47 uittreksels en achttien auteursportretten gepubliceerd. Voor de auteursportretten UB J is een nieuw format ontwikkeld. De UB VW was in 2017 wederom in alle openbare bibliotheken te raadplegen, als onderdeel van het landelijke pakket digitale content.

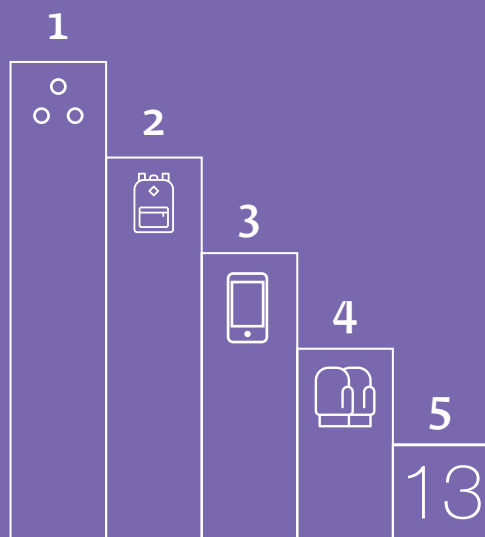
Top 5 Uittrekselbank Volwassenen

- ▶ 1. Het diner
- ▶ 2. De aanslag
- ▶ 3. Het gouden ei
- ▶ 4. De donkere kamer van Damokles
- ▶ 5. Het bittere kruid



Top 5 Uittrekselbank Jeugd

- ▶ 1. Magnus
- ▶ 2. Boy 7
- ▶ 3. Wie je morgen bent
- ▶ 4. Oorlogswinter
- ▶ 5. Thirteen reasons why



In oktober 2017 werd de UB J opgenomen in dit pakket. Voor beide uittrekselbanken is thuisgebruik geregeld.

In 2017 werd de leeslijst van boeken voor havo/vwo in de UB VW het meest bezocht. Opvallend in de Top 5 bij de jeugd is dat het uittreksel van *Magnus* (2011) van Arjen Lubach op een eerste plaats staat. Dat kan verklaard worden door zijn populaire tv-programma *Zondag met Lubach*. Ook het boek *Thirteen reasons why*, waarvan een zeer populaire Netflix-serie is gemaakt, staat in de Top 5.

Actuele Documentatie Bank

De ADBank bevat in totaal 282 dossiers. In 2017 werden er 139 dossiers geactualiseerd en vijf nieuwe dossiers gemaakt:

- ▶ Menselijk lichaam
- ▶ Missie naar Mars
- ▶ Autosport
- ▶ Venezuela
- ▶ Gezondheid

De ADBank Jeugd bevat in totaal 318 dossiers. In 2017 werden er 72 dossiers geactualiseerd en vijf nieuwe dossiers gemaakt:

- ▶ Koningsdag en Koningsspelen
- ▶ Max Verstappen
- ▶ Meisjesvoetbal
- ▶ Katachtigen
- ▶ Wespen

De vijf meest bekeken dossiers waren:

- ▶ Privacy (2523 keer bekeken)
- ▶ Stress (2195 keer bekeken)
- ▶ Missie naar Mars (1834 keer bekeken)

- ▶ Noord-Korea (1643 keer bekeken)
- ▶ Pesten (1633 keer bekeken).

LiteRom

De LiteRom zat wederom in het landelijk pakket van de KB Inkoopcommissie van de VOB/KB. De LiteRom wordt ook in het voortgezet onderwijs gebruikt door docenten literatuuronderwijs. Omdat er verschillende manieren zijn om een boek te recenseren, streeft de redactie ernaar om uit zoveel mogelijk verschillende bronnen recensies op te nemen. Daarom nemen we artikelen op uit alle landelijke en regionale dagbladen, opinieweekbladen zoals De Groene Amsterdammer en Elsevier Weekblad, en Vlaamse kranten en tijdschriften. Ook is er een aantal mooie postume auteursportretten van schrijvers die in 2017 zijn overleden

opgenomen, onder wie Miep Diekmann en Dick Bruna (Jeugd).

Aantal toegevoegde records in 2017

- ▶ LiteRom Nederland:
2361 recensies en auteursportretten
- ▶ LiteRom Wereld:
1724 recensies en auteursportretten
- ▶ LiteRom Jeugd:
369 recensies en auteursportretten
- ▶ Totaal: 4454 recensies en auteursportretten

Samenwerking met andere partijen

NBD Biblion is, als belangrijke speler op de markt voor Openbare Bibliotheken, vertegenwoordigd in een aantal werkgroepen.

▶ Redactie Richtlijnen GGC
De huidige werkwijze in het GGC (Gemeenschappelijk Geautomatiseerde Catalogiseersysteem) in het kader van RDA (Resource Description and Access, de nieuwe internationale standaard voor catalogiseerpraktijk) ligt voor een groot deel vast. Het Nederlandse RDA-profiel wordt toegepast. Door ontwikkelingen op andere terreinen is deze werkgroep in 2017 niet bij elkaar gekomen.

▶ FOBID Commissie RDA
In 2017 kwam de RDA Commissie gemiddeld één keer per twee maanden bijeen. Belangrijk speerpunt is nog steeds het creëren van een groter toepassingsgebied en meer bekendheid in Nederland voor RDA.

▶ Werkgroep Metadata Openbare Bibliotheken
De werkgroep is in 2017 vier keer bij elkaar gekomen. Onderwerpen waren onder andere: de juiste weergave van de data in de NBC, NT1 en NT2, Makkelijk Lezen.


Transitieproject
NBD Biblion en de Koninklijke Bibliotheek werken nauw samen op het gebied van titelbeschrijven binnen de GGC. Op dit vlak zijn er in het afgelopen jaar geen grote ontwikkelingen geweest. NBD Biblion heeft zich gecommitteerd om de Koninklijke Bibliotheek te volgen met betrekking tot het moment van overgang.

In 2017 hebben we een aantal workshops georganiseerd voor onze recensenten.

Deze zijn goed bezocht. Ontsluitingssystemen SISO, PIM en Trefwoorden: grote wijzigingen bleven in 2017 achterwege.

Cijfers 2017

Aantal Aanschafinformaties (AI's)	
Fictie volwassenen	3.105
Non-fictie volwassenen	6.236
Fictie jeugd	3.103
Non-fictie jeugd	945
Jaarboeken	168
Speciale pakketten	278
Buitenlandse jeugdfictie	486
Buitenlands overig	1.513
Totaal boeken	15.834
AVM	1.800



Eind 2016 is een traject gestart om de levering van digitale bestanden aan bibliotheken niet meer via een FTP-server te laten verlopen maar via een API (hiermee worden onze data en aanbiedingen doorgestuurd naar de systemen van de klanten). Dit is in 2017 verder uitgewerkt. De eerste bibliotheken zijn de levering van de bestanden op deze manier aan het testen. In 2018 zal dit project verder worden afgerond.

MIPS GGC

Om meer duidelijkheid te scheppen over het intellectueel eigendomsrecht gaat NBD Biblion in 2018 alle inhoudelijke ontsluitingskenmerken eerst in MIPS invoeren en niet meer in het Gemeenschappelijk Geautomatiseerd Catalogiseersysteem van OCLC. Het MIPS is het

productiesysteem voor het dagelijkse beheer van metadata van titels, planning en workflow. In tweede instantie worden de trefwoorden, genres, en classificaties wel doorgesluisd naar het GGC.

De voorbereidingen hiervoor zijn in 2017 gedaan. Een en ander zal in 2018 live gaan.

4.2 Business Unit Media

Deze Business Unit houdt zich bezig met het leveren van fysieke materialen, en alles wat daarmee te maken heeft, aan onze klanten. In 2017 is na jaren van volumedalingen weer groei van het aantal geproduceerde en verkochte boeken gerealiseerd. De afzet van boeken heeft een kleine groei laten zien tot 2.040.450 stuks. Dat is een toename met 0,6 procent. In navolging van 2016 daalde het volume aan digitale media verder naar 73.500 stuks en kwam daarmee 22 procent lager uit dan in 2016.

De BU Media heeft zich vooral ten doel gesteld om het produceren en leveren van boeken en digitale media te organiseren op de manier die aansluit bij wat onze klanten van ons verwachten. De focus ligt niet alleen op efficiency maar juist ook op het verkorten van de levertijden en een verdere verbetering van kwaliteit. Een groot klantonderzoek uitgevoerd in het najaar van 2017 heeft veel potentiële verbeteringen aan het

licht gebracht. Klanten willen meer bestelgemak, kortere levertijden en keuzevrijheid in de uitvoering. Dit zijn beoogde resultaten van de in 2018 door te voeren verbeteringen. Samen met een externe deskundige partij zijn alle medewerkers getraind om met behulp van Lean-technieken de werkzaamheden doorlopend slimmer en prettiger te kunnen doen. De klantwens is hierbij steeds het vertrekpunt voor de

verbetering van processen. Een flinke daling van de hoeveelheid onderhanden werk is gerealiseerd en zal zeker ook in 2018 doorgezet worden.

Met de verhuizing van een plastificeer-machine naar CB in Culemborg is het vanaf oktober mogelijk om in 48 uur een paperback plankklaar geleverd te krijgen. Vanaf voorjaar 2018 is dat zelfs binnen 24 uur mogelijk.

Ook binnen het machinepark zijn de nodige verbeteringen doorgevoerd. Met de introductie van een nieuwe bandzet-machine die ook in-line schutbladen produceert, kan nu veel efficiënter invulling gegeven worden aan de productie van kleine oplages. Dit is in 2017 ook in groeiende volumes aan derden geleverd. Hiermee is een verdere efficiency in de inzet van bedrijfsmiddelen

gerealiseerd. Het jaar 2017 is belangrijk geweest. Vanuit de eigen organisatie hebben we een grote stap gemaakt in de transitie van een productiegericht bedrijf naar een Agile klantgerichte organisatie.

‘Klanten willen meer bestelgemak, kortere levertijden en keuzevrijheid in de uitvoering’

Plankklaar Koppelen en Bestelsynchronisatie

Steeds meer bibliotheken maken inmiddels gebruik van het Plankklaar Koppelen. Hiermee is het inwerken van nieuwe media in de bibliotheek tot een simpele handeling gereduceerd.



Meer dan 85 procent van de bibliotheken is ondertussen aangesloten.

Bestelsynchronisatie, een andere service om de administratieve werklust rond bestellingen te beperken, is in 2017 ook mogelijk geworden voor bibliotheken met een Vubis-systeem.

‘Onze bekendheid in het buitenland is verder gegroeid’

4.2.1 Techniek

Voor de NBD Techniek is 2017, met de verkoop van drie machines voor het plastificeren van boeken (Easyplast), een Voor NBD Biblion is 2017, met de verkoop van drie machines voor het

plastificeren van boeken (Easyplast) een goed jaar geweest. De machines zijn geleverd aan branchegerelateerde bedrijven in Noorwegen, Zweden en Zwitserland.

Verder is er in de tweede helft van het jaar een Bufferline aan Müller Martini geleverd. Zij zet deze in voor een logistieke oplossing tussen een binder en een snijmachine. Dit project is ook gezamenlijk uitgevoerd in Polen.

Voor onze eigen productie is er een De-Stacker gebouwd en geplaatst voor de Diamant. Zij zorgt ervoor dat de machine nu met twee in plaats van drie personen bediend kan worden.

Het nieuwsblad van Müller Martini heeft over deze bijzondere opstelling een artikel geschreven in haar relatiemagazine dat

wereldwijd in vijf talen naar alle grafische klanten wordt verstuurd.

Ook de ontwikkeling van nieuwe producten heeft niet stilgestaan. Zo is er, als een uitbreiding op de Easy-Plast, een Multicopy-part getekend en gebouwd. Deze zal in het eerste kwartaal 2018 worden geïmplementeerd. Verder is een Stapelaar opnieuw en naar de maatstaven van deze tijd ontwikkeld. Het preventief en correctief onderhoud in de binderij heeft er ook voor gezorgd dat het machinepark optimaal benut kon worden.

Onze bekendheid in het buitenland is verder gegroeid, wat in de komende jaren weer tot positieve ontwikkelingen kan leiden.

4.3 New Business

De bibliotheek beweegt steeds meer naar het sociale domein en helpt inwoners meer zelfredzaam te zijn in onze snel veranderende samenleving. NBD Biblion verandert mee, zodat wij ook in de toekomst de beste service kunnen blijven bieden aan onze klanten. De nadruk ligt daardoor steeds meer op programmering naast de collectie. NBD Biblion wil de bibliotheken ontzorgen en is daarom in 2017 gestart met het ontwikkelen van maatschappelijke programma's die de bibliotheken helpen lokaal aandacht te besteden aan maatschappelijke thema's. Wij blijven bibliotheken ontzorgen rond hun collectie en hun data. Daarnaast ontwikkelen we samen met hen nieuwe programma's die aansluiten bij de maatschappelijke agenda. Ook denken wij mee over het vinden van nieuwe

samenwerkingspartners en financieringsmogelijkheden. Verder ontwikkelen wij nieuwe producten zoals een datadashboard dat bibliotheken meer inzicht geeft in hun data en hen helpt met de interpretatie daarvan. Dit dashboard is erop gericht om informatie via data-visualisatie zo optimaal mogelijk te communiceren zodat bibliotheken op basis van die informatie beslissingen kunnen nemen. Zo verstevigen wij hun lokale positie en blijven wij – ook in de toekomst – hun ideale servicepartner. NBD Biblion wil kinderen taalvaardiger maken en introduceerde daarom de Boekenbakker in 2017. Dit is een applicatie, een online app, waarin kinderen in de leeftijd van 4-9 jaar onder begeleiding zelf een boek schrijven (en maken). De gedachte is dat kinderen op

een speelse manier kennismaken met het boek en omdat ze er zelf één maken, sneller en beter leren lezen en schrijven. De begeleider geeft in een apart tekstblok de correcte spelling weer zodat de kinderen zelf zien wat er wel en niet goed is. De Boekenbakker kan worden ingezet voor creatief en technisch schrijven in de bibliotheek.

Vanaf januari 2017 hebben we een innovatieve aanpak ontwikkeld voor maatschappelijke programma's die voldoen aan drie eisen:

In 2017 is in nauwe samenwerking met meer dan twintig bibliotheken ingezet op de ontwikkeling van zes programma's die aansluiten bij vijf kerntaken van de bibliotheek. Een voorbeeld is [#Trending-Topics](#): een programma dat inhaakt op

landelijke relevante thema's. Het biedt de bibliotheek een kant-en-klare programmering en handvatten om lokaal een maatschappelijke bijdrage te leveren vanuit haar kernopgave 'Ontmoeting en Debat'. Per 1 januari 2018 is dit programma geïntroduceerd bij acht klanten.

In 2017 hebben we vijf contentdossiers gemaakt rondom privacy, dementie, robotica, gezondheid en democratie. Het contentdossier voorziet de bibliotheek van 'social media ready content' afkomstig van betrouwbare kennispartners. Het ondersteunt bij de marketing van de programmering en bij de communicatie rond een actueel thema. Het streven is, ook voor 2018, om de lokale bibliotheken en de branche nauw te betrekken bij de



ontwikkeling en het testen van de (nieuwe) programma's. Door programma's te ontwikkelen op relevante maatschappelijke thema's, landelijke samenwerking en financiering aan te boren willen we de lokale bibliotheek nog steviger in de samenleving positioneren.

4.4 Stafafdelingen ICT, HR en Communicatie

ICT

In 2017 heeft de afdeling ICT zich gericht op vernieuwing binnen de organisatie. Een project waarvan de voorbereiding in 2017 heeft plaatsgevonden, is het 24-uurs leveren van

bij CB. We kunnen nu op een gecontroleerde wijze boeken door CB van labels, RFID en laminaat laten voorzien. Met als resultaat dat NBD Biblion in staat is om aan haar klanten sneller te leveren.

Een ander groot project was het bouwen van API's. Een API is een moderne methode om data en onze aanbiedingen online door te geven aan de systemen van de klanten. Op termijn zullen deze API's dienen om allerlei informatie rondom boeken en data op te vragen. De API's zijn in de loop van 2017 opgeleverd om door systeemleveranciers getest te worden zodat we uiteindelijk een oplossing bieden die voor iedereen beschikbaar is. Ook is er een start gemaakt met een nieuwe manier van authenticatie en verificatie door middel van het OAuth-

principe. Op deze manier wil NBD Biblion toegang geven tot de verschillende databronnen, websites en bestelmodules. Deze nieuwe vorm van authenticatie zal de oude ASIMBA-tool vervangen. Het nieuwe proces zorgt voor een veilige manier van werken.

HR & Communicatie - Organisatie in Ontwikkeling

In 2017 heeft NBD Biblion veel ruimte vrijgemaakt voor de ontwikkeling van mensen. De ongeveer honderdvijftig vaste medewerkers hebben gezamenlijk ruim honderd verschillende opleidingen gevolgd. Deze liepen uiteen van een training op persoonlijk vlak tot meerjaren-opleidingen die je verder helpen ontwikkelen op je vakgebied.

Een van de grootste projecten was het Lean-traject in de binderij waarbij de interne processen en werkzaamheden geïntroduceerd en geëvalueerd worden met als doel alleen dát te doen wat voor de klant belangrijk is.

Klantgericht werken staat centraal bij NBD Biblion. Dat doen we door het toepassen van een aantal klantgerichte werkmethoden: Lean, Agile en Scrum. De technieken Agile, Lean en Scrum hebben overlap en vullen elkaar aan. Scrum is onderdeel van de Agile filosofie. Ervoor zorgen dat personen, teams, afdelingen en organisaties wendbaar zijn en zich continu kunnen aanpassen als de situatie daar om vraagt, dat is de essentie van Agile werken. Lean is een managementfilosofie die vooral voor productieprocessen van

**'Het jaar 2017 stond
in het teken van
klantgericht werken'**

paperbacks vanuit CB. Om dit mogelijk te maken hebben we ons netwerk uitgebreid naar CB zodat de mensen daar gebruik kunnen maken van onze systemen. Hiervoor was een aantal systeemaanpassingen nodig, zodat we een deel van de productie onderbrengen



*Klantgericht (Agile) werken binnen NBD
Biblion door middel van Lean en Scrum.*

belang is. De kern van Lean is gericht op het beperken van verspilling tijdens productieprocessen. Daarnaast staat de klant centraal.

Lean manufacturing mag daarom nooit in strijd zijn met de wensen van de klant en de kwaliteit van de producten. Dit betekent dat je op een flexibele (wendbare) manier kan inspelen op de behoefte van de klant. De Scrum-methodiek wordt

toegepast om projecten op te pakken terwijl in de binderij is gestart met Lean. Binnen dit traject worden de processen en werkzaamheden geïnventariseerd en geëvalueerd, met als doel alleen dát te doen wat voor de klant van toegevoegde waarde is.

Communicatie - Internal Branding

NBD Biblion heeft haar strategie voor de komende jaren aangescherpt tot een duurzame, relevante en authentieke positionering. Het jaar 2017 stond in het teken van het ontwikkelen van de organisatie om deze positionering ook daadwerkelijk te realiseren. Oftewel: 'het in lijn brengen van belofte van de organisatie met het bewijs dat de

organisatie in de dagelijkse praktijk levert'.

Internal branding betekent in de basis dat het gedrag van je medewerkers in overeenstemming is met de klantbelofte en de boodschappen die je als organisatie uitzendt.

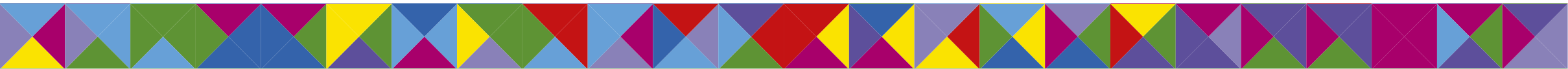
Dit is een lastig, maar belangrijk proces.

Met behulp van een internal branding strategie hebben we de missie, visie, doelstellingen en kernwaarden van onze organisatie vertaalt naar alle medewerkers.

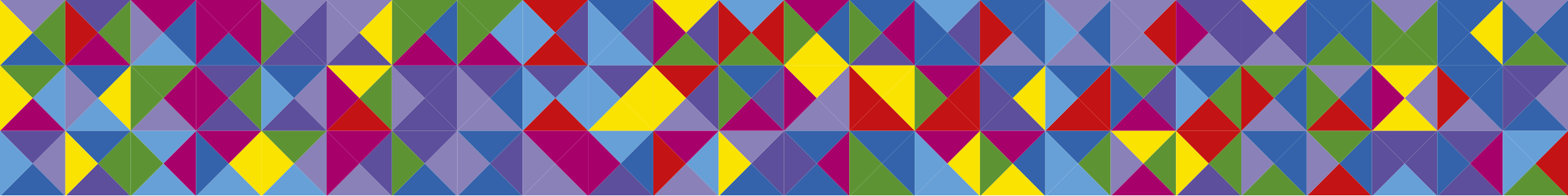
Een internal branding strategie biedt ondersteuning bij het richting geven aan de organisatie, betrokkenheid creëren bij en tussen medewerkers, trots en binding met de organisatie. Daarnaast helpt het bij het versterken van onze reputatie.

Onze kernwaarden: samenwerking, klantgedrevenheid, innovativiteit en

flexibiliteit, komen alle samen in de aanpassingen die we het afgelopen jaar hebben gedaan om onze processen flexibeler en klantgerichter te laten werken. Daarom zijn veel van onze medewerkers in 2017 getraind en gecertificeerd om volgens de Lean- en Agile principes te kunnen werken. Ook zijn we aan de slag gegaan met de bedrijfscultuur. Hiervoor hebben we gebruik gemaakt van een heel divers palet aan middelen.



We hebben met alle teams het kernkwaliteitenspel gespeeld. Er is een complimentenweek georganiseerd om te oefenen met feedback geven en ontvangen. Ook heeft Robin van Galen, olympisch waterpolocoach, een inspiratiesessie gehouden over het vormen en coachen van goede teams. We ontwikkelden en lanceerden een intern merkboek om medewerkers en stakeholders mee te nemen in de nieuwe merk- en positioneringsstrategie. We maakten gebruik van 'good old' posters en borden met kernwaarden op verrassende plekken zoals de wc, en van online middelen als intranet en vlogs door collega's.



nbd**b**iblion

T +31 (0)79 3440 344

E info@nbdbiblion.nl

I www.nbdbiblion.nl