

Boekenliefde of boeteliefde?

Omdat hij mogelijkheden zag de dienstverlening van zijn openbare bibliotheek te verbeteren, knutselde **Kees den Boogert** (34) in zijn vrije tijd de website *Boekenliefde.nl* in elkaar: een leescommunity waar leden kunnen bijhouden welke boeken zij hebben gelezen en elkaar leestips kunnen geven. Ook kan ieder lid zijn eigen virtuele bibliotheek koppelen aan de openbare bibliotheek. ‘Het doel: lezen nog leuker maken’, aldus Den Boogert. Maar niet iedereen is blij met dit initiatief.

Bedrijfskundige en ingenieur Kees den Boogert leest graag. ‘Mijn partner en ik zijn altijd op zoek naar mooie boeken die we nog niet gelezen hebben. Daarom vroegen we bij ons trouwen in 2004 aan alle gasten om ons hun lievelingsboek te schenken.’ Dat leverde het bruidspaar een uitpuilende boekenkast op, waar het een behoorlijke tijd mee vooruit kon. ‘Maar op een gegeven moment waren we aardig door de voorraad heen. Toen ik kort daarop met mijn zoontje naar de bibliotheek in Loosduinen ging, besloot ik zelf ook lid te worden’, vertelt Den Boogert. Die hernieuwde kennismaking met de bibliotheek verliep niet helemaal naar genoegen. ‘Ik wilde graag advies, omdat ik zelf nooit zo goed weet welke boeken ik moet kiezen’, vertelt Den Boogert. ‘Maar dat konden de bibliotheekmedewerkers mij niet echt geven. Ze wisten niet welke boeken ik al had gelezen en wat mijn smaak is. Verder vond ik de boetes die we kregen, omdat we onze materialen te laat terugbrachten, irritant. Ook al gaat het om kleine bedragen.’ Den Boogert is op zichzelf niet

tegen boetes, zo benadrukt hij. ‘Ze dienen een doel: ervoor zorgen dat materialen tijdig terugkomen. Maar ik vond het jammer dat de bibliotheek ons er niet op attendeerde dat de uitleentermijn bijna verliep.’ Den Boogert besloot zelf in de ontbrekende diensten te gaan voorzien. En wel door een website te bouwen. Dat deed hij al eerder: hij maakte onder meer *Kerstlootjes.nl* en *Sinterklaasje.nl* toen hij merkte dat het lastig was om met een groep *live* lootjes te trekken voor de feestdagen. ‘Ik vind het leuk om websites te maken die voorzien in een behoefte’, verklaart hij. ‘Ook met *Boekenliefde.nl* ben ik begonnen om het lezen voor mezelf en anderen leuker te maken.’

Attenderingsservice

Het afgelopen jaar bracht Den Boogert, die vier dagen per week werkt als adviseur inkomensbeleid bij het ministerie van Financiën, zijn schaarse vrije uurtjes achter de computer door

om aan de totstandkoming van *Boekenliefde.nl* te werken. Half september 2010 ging de website *live*. Mensen die lid worden, maken er hun eigen virtuele bibliotheek aan. Daarin kunnen ze alle boeken opnemen die ze lezen. De database van de site bevat meer dan een miljoen titels en is gebaseerd op de databases van Amazon.com en het Centraal Boekhuis, zodat het importeren van gelezen titels heel eenvoudig werkt. Ook kunnen leden recensies toevoegen, bijhouden welke boeken ze van plan zijn te gaan lezen en zien welke titels hun ‘boekenvrienden’ waardeerden. Bovendien kunnen ze een koppeling maken met hun eigen bibliotheek, zodat de boeken die zij lenen automatisch worden toegevoegd aan hun virtuele boekenlijst. Daarnaast stuurt *Boekenliefde.nl* desgewenst een mailtje als de uitleentermijn bijna verloopt. Deze service is gratis. Den Boogert vertelt dat het best lastig is om een koppeling te maken naar een openbare bibliotheek, maar dat hiervoor geen toestemming van de bibliotheek is vereist. ‘Bibliotheekklanten bepalen zelf of ze *Boekenliefde.nl* toegang willen geven’, licht hij toe. ‘Als een lid van *Boekenliefde.nl* het nummer en het wachtwoord van zijn bibliotheekpas doorgeeft, brengt de website de koppeling met zijn bibliotheek tot stand.’ In de eerste drie maanden van het bestaan van de site hebben zo’n 1500 leden zich aangemeld. ‘Best veel’, vindt Den Boogert. ‘De bibliotheeksector heeft dit initiatief snel opgepikt. Zo blogden Mark Deckers en Edwin Mijsbergen erover. Maar ook *Lifehacking.nl*, een website over hoe je meer kunt doen in minder tijd. Ik krijg erg veel positieve reacties. Veel leden van *Boekenliefde.nl* laten weten dat ze blij zijn met de dienstverlening en dat dit de extra diensten zijn die ze nog misten bij hun eigen bibliotheek.’ Ook uit de bibliotheeksector hoort Den Boogert voornamelijk positieve geluiden. ‘Al vragen sommigen zich tegelijkertijd af waarom de bibliotheken niet al eerder zelf een dergelijke website ontwikkelden. Die geven dan als tip om de samenwerking met bibliotheken te zoeken.’

Koopman of dominee?

In de bibliotheekwereld bleef *Boekenliefde.nl* bepaald niet onopgemerkt. Op diverse blogs (zoals: www.markdeckers.net, www.edwinmijnsbergen.nl en <http://bibliotheekzo.ning.com>) is een felle discussie losgebarsten tussen voor- en tegenstanders van de *alertservice* van *Boekenliefde.nl*. Deze lijkt te raken aan de aloude calvinistische tweestrijd tussen de koopman en de dominee. Bibliotheken laten zich graag voorstaan op hun klantvriendelijkheid, maar worden tegelijkertijd ook geacht zelf geld in het laatje te brengen. De discussie rondom de attenderingsservice maakt duidelijk dat klantgerichtheid en ‘cultureel ondernemerschap’ niet altijd moeiteloos hand in hand gaan. Immers: als de bibliotheek klanten erop wijst dat de uitleentermijn bijna verloopt, loopt zij wellicht boete-inkomsten mis. Niet iedere bibliotheek kiest hiervoor, of kan het zich permitteren. Zo schrijft Hetty Odenthal, specialist educatie en jeugdbibliotheekwerk van de Bibliotheek Wierden, op de blog van Edwin Mijsbergen: ‘In een van de bibliotheken waar ik werk, is de inleverattending weer afgeschaft, omdat het scheelde in de boete-inkomsten.’ Van november 2008 tot januari 2010 kregen klanten een mailtje als hun uitleentermijn bijna verliep, daarna niet meer. ‘De klanten vonden dit niet leuk en hebben aan de balie en via de e-mail hun beklag gedaan’, vertelt Odenthal aan *Bibliotheekblad*. ‘De medewerkers hebben

toen uitgelegd dat we moesten bezuinigen en dat de maatregel daarom werd teruggedraaid. Persoonlijk vind ik dat jammer. *Bicat* voorziet in de mogelijkheid van attendering, waarom zou je deze dan niet aanbieden? Je wint er de *goodwill* van de klant mee.’ Dat denken ze ook bij de Amstelland Bibliotheken, waar deze service al sinds 2004 wordt aangeboden en erg wordt gewaardeerd, stelt ict-coördinator Niek Verweij. Ton de Kruijff, directeur Bibliotheek Langedijk, zou graag zo’n service starten, maar geeft tegelijkertijd aan de boete-inkomsten eigenlijk niet te kunnen missen. ‘In 2009 bedroegen de boetes in Langedijk € 22.989’, mailt hij *Bibliotheekblad*. ‘Dat is 2,9% van de begroting. Dat lijkt niet veel, maar een flink deel van de begroting is opgebouwd uit moeilijk te beïnvloeden posten, zoals huur, personeelskosten, automatisering. Op welke andere manieren kan € 22.989 worden binnengehaald? Lastig. Je kunt allerlei andere zaken iets duurder maken, maar of dat een goede oplossing is, weet ik niet. Bezuinigen gaat in ieder geval niet lukken.’ Toch stelt De Kruijff: ‘Na navraag bij een aantal collega’s heb ik begrepen dat de service zeer wordt gewaardeerd en niet voor een dramatische ineenstorting van de boetegelden zorgt.’ Marga Rosier op de blog van Mark Deckers: ‘Wij hebben bij de Bieb voor de Zaanstreek een attenderingsservice en daar zijn onze klanten erg blij mee. Vreemd genoeg ontvangen we ook nog steeds redelijk wat geld uit de boetes.’ Welk deel van hun inkomsten bibliotheken uit de boete-inning halen, wordt niet landelijk bijgehouden. Via het CBS valt wel te achterhalen dat de openbare bibliotheken (exclusief PSO’s) in 2009 een bedrag van 70,8 miljoen euro ‘inkomsten gebruikers’ (waaronder abonnementsgelden en leengelden) hadden. Ter vergelijking: in datzelfde jaar bedroegen de inkomsten uit subsidies en bijdragen 463,7 miljoen euro. Mark Deckers schrijft dat boete-inkomsten over het algemeen goed zijn voor 2 tot 3% van de begroting. De Bibliotheek Deventer, die in Overijssel het langst werkt met de inleverattending, zag de boete-inkomsten hierdoor dalen met 25%.

Pluspakket

Deckers kreeg een telefoontje van een ietwat gepikeerde bibliotheekdirecteur. Deze was niet blij met de gratis inleverattending van *Boekenliefde.nl*, omdat hij net bezig was om deze als een soort pluspakket tegen betaling aan te bieden. Dat is de weg die meer bibliotheken zijn gegaan. Zo kost deze dienstverlening de klant in onder meer Soest en Zeist € 7,50 per jaar. En per 2011 biedt de Bibliotheek Gelderland Zuid (22 vestigingen) weliswaar een attenderingsservice, maar verhoogt ze tegelijkertijd het basisabonnementstarief van € 37 tot € 55 per jaar. Bovendien worden de boetes verhoogd: van 0,30 per week naar € 0,15 per dag. ‘Maar alle media, ook dvd’s en cd’s, kunnen gratis geleend worden, reserveren en verlengen worden ook gratis en de uitleentermijn wordt vier weken voor de boeken. Hierdoor kunnen bibliotheekleden uit het buitengebied gelijkwaardiger gebruikmaken van de collectie: ze hoeven immers niet meer te betalen voor de boeken die zij reserveren’, nuanceert Marieke Oudt van deze bibliotheek. Lotte Sluysen, directeur Bibliotheek Haarlem en lid van de tarievencommissie van de SOOB NH (directieoverleg): ‘Wij vinden het logisch dat binnen het Comfortabonnement extra service wordt verleend voor een prijs. Voorbeelden van extra



Kees den Boogert: 'Ik ben erg voor samenwerking. Ik sta open voor alles open wat boeken lezen leuker kan maken.'

service zijn meer en langer mogen lenen. Of een attenderings-service.'

Kees den Boogert van *Boekenliefde.nl* kan zich wel indenken dat bibliotheken hun boetegelden niet willen missen. 'Zoals ik me ook kan voorstellen dat een politiekorps bezorgd is over boete-inkomsten, omdat ze vrachtwagens met een snelheidsbegrenzer minder kunnen beboeten. Terwijl zo'n begrenzer de veiligheid op de weg ten goede komt. Boetes zijn volgens mij echter een middel en geen doel op zich.'

Privacy

Een aantal mensen uit de bibliotheekwereld maakt zich blijkens de discussie op internet ook zorgen over de privacy. Kan het geen kwaad dat leden zomaar hun gegevens aan *Boekenliefde.nl* verstrekken? Henk Kuijpers van HKA (leverancier van *Bicat*): 'De klant geeft een derde partij toegang tot een klantenportaal van de bibliotheek. Mag dit volgens de overeenkomst tussen klant en bibliotheek? Als de bibliotheek in zijn algemene voorwaarden het verstrekken van de toeganggegevens van klanten aan derden verbiedt, is *Boekenliefde.nl* volgens mij in overtreding. Op zichzelf zal *Boekenliefde.nl* zich wel netjes gedragen. Alleen: als er toch problemen ontstaan, in hoeverre is de bibliotheek dan verantwoordelijk? En wat als de service van *Boekenliefde.nl* eens niet correct werkt? Mogelijk zullen de klanten die gebruikmaken van *Boekenliefde.nl* de bibliotheek hierop aanspreken.' Volgens Kuijpers kan het 'bij gebruik in beperkte mate' overigens geen kwaad als een derde partij zichzelf toegang verschaft tot het bibliotheekstelsel. 'Maar het kan wél kwaad als dit in grotere aantallen gaat plaatsvinden: dat geeft extra systeembelasting. Overigens kunnen bibliotheekorganisaties de toegang vanuit *Boekenliefde.nl* vrij simpel afsluiten door het betreffende IP-nummer te blokkeren', aldus Kuijpers. Eén bibliotheek heeft er al voor gepleit om *Boekenliefde.nl* te blokkeren, zo meldt Deckers.

Den Boogert bezweert echter dat de privacy niet in het geding is: 'De lidmaatschapsgegevens worden altijd over een beveiligde verbinding verstuurd. Ze zijn niet via de website te zien, ook niet als iemand een account van *Boekenliefde.nl* zou kraken. De gegevens worden bewaard in een database, waar behalve het "systeem" alleen ikzelf bij zou kunnen. Bovendien kiezen klanten er zelf voor hun gegevens aan *Boekenliefde.nl* te geven.'

Werk in uitvoering

Boekenliefde.nl is overigens nog niet af. Zo wil Den Boogert nog een functionaliteit ontwikkelen die het mogelijk maakt om leden

leestips op maat te geven. 'Iets in de trant van: lezers die net als jij boek X lezen en mooi vonden, vinden boek Y en boek Z ook mooi. Zodat je op het spoor wordt gezet van boeken die jou waarschijnlijk aanspreken.'

Ook de leden van de leescommunity hebben allerlei suggesties gedaan voor verbetering. Bijvoorbeeld het uitbreiden van de privacyinstellingen, zodat hun boekenlijsten in de toekomst alleen nog zichtbaar zijn voor hun 'boekenvrienden' en niet voor iedereen. Verder moet het mogelijk worden om boeken die niet in de database zitten handmatig in te voeren en om auteursinformatie toe te voegen. Tot slot wil Den Boogert het aantal koppelingen met bibliotheken vergroten. Dit betekent: meer bibliotheken aansluiten én leden van *Boekenliefde.nl* meer mogelijkheden geven. 'Leden van de Bibliotheek Rotterdam zien bij elk boek al een link naar de catalogus van de bibliotheek, zodat ze direct kunnen zien of een werk beschikbaar is', weet Den Boogert. 'Het zou mooi zijn als leden via *Boekenliefde.nl* bibliotheekmaterialen zouden kunnen reserveren of verlengen. Omdat sommige bibliotheken hier geld voor vragen, is deze dienstverlening echter minder eenvoudig te realiseren. Daar moet ik echt nog naar kijken.'

Ofschoon *Boekenliefde.nl* nog in ontwikkeling is, heeft het wel de aandacht van andere partijen getrokken. 'Ik ben onder meer benaderd door Hans Pinckaers, een student geneeskunde die een *Bieb app* voor de iPhone heeft ontwikkeld', vertelt Den Boogert. 'Hiermee kun je zoeken naar boeken, cd's en dvd's in bijna alle bibliotheken van Nederland. Pinckaers wilde ook graag een inleverattending toevoegen en vroeg me of hij daarvoor mijn notificatie mocht gebruiken. Dat vond ik prima. Ook, omdat dit *Boekenliefde.nl* misschien weer nieuwe leden oplevert.'

Samenwerking

Den Boogert is in gesprek met Bibliotheek.nl om te onderzoeken of sommige diensten van *Boekenliefde.nl* kunnen worden aangeboden 'bovenop' de nationale digitale infrastructuur. Dennis Eijsten, manager exploitatie van Bibliotheek.nl: 'Er ligt al een eerste voorstel van Kees; in januari 2011 praten we verder. Daarbij zullen vragen aan de orde komen als: Van wie worden de recensies? Voldoen de privacywaarborgen van *Boekenliefde.nl* aan de wettelijke regels? Moet *Boekenliefde.nl* straks in de huisstijl van de bibliotheken? En kunnen we bibliotheken die niet willen meewerken aan de boetealert misschien een opt-out mogelijkheid geven? Ook zullen we praten over een vergoeding voor het werk dat Den Boogert verricht.'

Den Boogert: 'Er is een gedeelde visie op de kansen voor bibliotheken om de leden beter van dienst te zijn en potentiële leden te verleiden om lid te worden. Dat vind ik belangrijk en het inspireert ook. Ik zou het erg leuk vinden als *Boekenliefde.nl* een soort leescommunity wordt, naast de nationale catalogus. Misschien zijn er nog andere mogelijkheden. Hoe dan ook ben ik erg voor samenwerking. Ook - desgevraagd - met *deboekensalon.nl*, de *communitysite* rondom boeken van NBD/Biblion. Ik sta open voor alles wat boeken lezen leuker kan maken.'

*Tekst: Femke van den Berg
Foto's: Gerrit Serné*