



De b*i*bus

Stilstaan bij het eerste jaar onderweg

Ine D'haene, Coördinator bibus Zwevegem

In het West-Vlaamse Zwevegem rijdt sinds 26 april 2010 de eerste biblioservicebus van België. De bibus brengt de diensten van gemeente, OCMW en bibliotheek tot bij de bewoners van elke deelgemeente. Na één jaar bibus blikken we terug. Rittenschema, haltes, aantal bezoekers evalueren we en sturen we bij waar nodig.

De gemeente Zwevegem bestaat uit vijf deelgemeenten: Heestert, Moen, Otegem, Sint-Denijs en Zwevegem. De deelgemeente Zwevegem bevindt zich in het noordwestelijk deel van de gemeente. Die deelgemeente is verstedelijkt en leunt aan bij de industriële Leievallei met Kortrijk en Harelbeke als naaste burens. In het oosten en het zuiden (de Scheldevallei) is Zwevegem erg landelijk. De open ruimte is erkend als landelijk waardevol gebied. De vier deelgemeenten bevinden zich in dat landelijk gebied. Centraal op het grondgebied ligt het kleine gehucht Knokke. Zwevegem telt 24.000 inwoners. Meer dan de helft daarvan woont in de deelgemeente Zwevegem. De landelijke deelgemeenten tellen elk ongeveer 2.300 inwoners.

Deelgemeente Zwevegem is de centrumgemeente: Daar vinden we belangrijke

voorzieningen als gemeentehuis, OCMW, sportfaciliteiten, bibliotheek, theatercentrum, werkwinkel, ... Geografisch gezien betekent dit dus dat de belangrijke gemeentelijke voorzieningen decentraal aangeboden worden, namelijk pal in het noorden, meer aanleunend bij Kortrijk, Harelbeke en Deerlijk dan bij de eigen deelgemeenten. De specifieke geografische situatie heeft als gevolg dat er nood is aan een oplossing om ervoor te zorgen dat alle inwoners alle diensten kunnen bereiken. Zowel het cultuurbeleidsplan als het gemeentelijk meerjarenplan erkenden die nood en van daaruit is er gezocht naar oplossingen voor de dienstverlening.

CULTUUR TOT IN ALLE UITHOEKEN

Het cultuurbeleidsplan 2008-2013 trekt voor de bibliotheek na een SWOT-analyse, volgende conclusie: "De

Zwevegemse bibliotheek heeft een goed uitgeruste hoofdbibliotheek en een uitleenpost in drie van de vier deelgemeenten. De dienstverlening naar de wijken beperkt zich tot in stand houden van drie kleine territoriaal gebonden uitleenposten. Dit is niet langer houdbaar". Vanuit deze vaststelling kwamen volgende algemene doelstelling en acties tot stand: "De bibliotheek wil de dienstverlening goed spreiden, zodat alle inwoners, ongeacht hun woonplaats, en alle scholen, ongeacht hun ligging, kansen krijgen om gebruik te maken van de bibfaciliteiten. Daarom zal de bibliotheek:

- alternatieven voor de spreiding van de dienstverlening, waaronder de biblioservicebus, onderzoeken op efficiëntie en haalbaarheid.
- mogelijkheden onderzoeken om bibliotheekservice en gemeentelijke dienstverlening in eenzelfde bedieningspunt te combineren"

In het beleidsplan 2008 van de gemeente vinden we gelijklopende noden. De gemeentediensten kampen al jaren met een huisvestingsprobleem. Het huidige gemeentehuis is te klein om alle diensten te huisvesten zodat de diensten verspreid liggen over de gemeente. In de deelgemeenten is er een aantal uur per week dienstverlening in de vroegere gemeentehuizen. Een dure situatie voor de gemeente, en bovendien weinig klantvriendelijk voor de inwoners. Daarom formuleerde de gemeente in haar beleidsplan drie prioriteiten:

- Bouwen en realiseren van een Nieuw Administratief Centrum:
- Een moderne, klantgerichte en efficiënte gemeentelijke administratie en investeren in moderne infrastructuur en de nieuwste werkingsmiddelen.
- Een klantvriendelijke, correcte en directe dienst-

verlening op maat van de inwoner. We denken aan dienstverlening dicht bij de inwoner. Te realiseren met een speciaal uitgeruste gemeentebus, al of niet in combinatie met de biblio-servicebus.

Het project kreeg een vliegende start dankzij een artikel in *Westinfo*, de nieuwsbrief van de Provincie West-Vlaanderen. In het nummer van februari 2008 deed het Provinciaal Management Comité Plattelandsontwikkeling een oproep naar nieuwe projecten binnen het provinciaal plattelandsprogramma. Omdat onze vier deelgemeenten Heestert, Moen, Sint-Denijs en Otegem in het plattelandsgebied liggen, waagden we onze kans en eind maart 2008 dienden wij een dossier in voor een biblioservicebus. Begin juli 2008 volgde het positieve nieuws: Het project biblioservicebus Zwevegem kreeg erkenning als plattelandsproject en kwam daardoor in aanmerking voor cofinanciering. Het project kreeg voor ons meteen de hoogste prioriteit: Op 29 september 2008 gaf de gemeenteraad de principiële goedkeuring.

Om de inwoners bij het project te betrekken, schreven we een wedstrijd uit waarbij de inwoners de naam van de bus konden kiezen. De naam 'bibus' kwam als winnaar uit de bus:

“VOOR DE BIBLIOTHEEK GELDT 'BIB IS BUS EN BUS IS BIB' WAARMEE WE AANGEVEN DAT SERVICE EN AANBOD OP BEIDE LOCATIES IDENTIEK IS.”

'bib' staat voor bibliotheek, het -teken voor 'informatie en dienstverlening' en 'bus' verwijst naar de mobiliteit. Twee jaar en heel wat werk later was de bibus op 26 april 2010 een feit en startte de dienstverlening. De realisatie van de bibus is mee te danken aan subsidiëring: subsidie als plattelandsproject van Europa, Vlaanderen en de Provincie

en subsidie van WINOB, het West-Vlaams streekgericht bibliotheekbeleid.

DE BIBUS RIJDT

De bibus rijdt volgens een vast wekelijks rittenschema. Hij staat wekelijks drie keer in elke deelgemeente: één keer aan de school van de deelgemeente (voor de duur van bijna 3.30 u.) en twee keer in de dorpskernen (1.30 u. per keer). Het gehucht Knokke bezoekt de bus twee keer (de halte ligt er aan de kerk vlak bij de school). Naast de regelmatige bezoeken aan de scholen houdt de bibus ook wekelijks halt bij het rust- en verzorgingstehuis in Heestert en het begeleidingstehuis voor jongeren in Sint-Denijs. De halteplaatsen aan de scholen bezoeken we alleen op schooldagen, niet in vakantieperiodes of als de school gesloten is.

Voor de bibliotheek geldt het uitgangspunt "bib is bus en bus is bib" waarmee we aangeven dat service en aanbod op beide locaties identiek is. Het aantal materialen op de bibus is natuurlijk wel kleiner dan in de bib: Bezoekers van de bibus kiezen uit meer dan 3.000 boeken, maar ook dvd's, luisterboeken, snippertassen, Daisy-boeken, enz. bieden we aan. Een online catalogus én de kans om gratis materialen te reserveren, zorgen ervoor dat bibusbezoekers virtueel

de volledige bibliotheekcollectie ter beschikking hebben. Op de twee publiekspc's kunnen ze zoeken in de catalogus maar ook internet gebruiken. Dagelijks rijdt de bibus naar de bibliotheek en laden en lossen we boeken en andere materialen. Om die mobiliteit van de collectie in de praktijk haalbaar te maken, kozen we voor een RFID-gestuurd

DE WIL EN DE WEG (NAAR...)

- Met bibliotheek en bestuur willen we alle inwoners, scholen en instellingen op het gemeentelijk grondgebied dezelfde kansen bieden op dienstverlening en dit ongeacht hun ligging of woonplaats en mobiliteit.
- Met de biblioservicebus maken we de gemeente actief aanwezig in de landelijke kernen en gaan we letterlijk naar de mensen toe met de slogan: "gemeente en OCMW komen naar je toe, de bib komt naar je toe."
- We verhogen de leefbaarheid van de deelgemeenten door er de kwaliteit en bereikbaarheid van voorzieningen te garanderen. We brengen een nieuwe dynamiek teweeg in de landelijke kernen, door het aanbod te diversifiëren en te spreiden en door op een creatieve manier, opvallend aanwezig te zijn.
- Met de biblioservicebus bouwen we een doelmatig informatie- en begeleidingscentrum uit. De integrale aanpak en multifunctionaliteit (het één-loket-principe) moet leiden tot een doorzichtige en optimale dienstverlening en administratieve vereenvoudiging voor de klant.
- Met de biblioservicebus verkleinen we de afstand tussen inwoner en overheid. In de biblioservicebus bieden we daarom, naast de bibliotheekwerking en administratieve en sociale dienstverlening, een ruim scala aan publieke services aan.
- Met het biblioservicebusproject stimuleren we wederzijdse bevruchting. Het veelzijdige aanbod op de biblioservicebus zal een zeer verscheiden publiek aanspreken, waarbij de ene service bevruchtend kan werken voor de andere.
- We willen specifieke doelgroepen bereiken:
 - kinderen aan de halteplaatsen bij de scholen
 - ouders langs hun kinderen
 - senioren, kansarmen en gezinnen zonder wagen bij de halteplaatsen in de dorpskernen
 - bewoners van het rust- en verzorgingstehuis en jongeren van het begeleidingstehuis aan de halteplaats bij de instelling



De bibus heeft dertien halteplaatsen.

uitleensysteem. We wilden van bij het begin de bulkverwerking van wisselcollecties met RFID realiseren, maar op dit moment is dat nog niet gelukt.

Klantvriendelijkheid en gebruiksgemak vinden we belangrijk. Dat proberen we ook te vertalen in de opstelling (ZIZO) en in de gebruiksmodaliteiten. Zo kan je:

- vrij kiezen waar je ontleende items terug inlevert: wat je leende op de bibus kan je ook inleveren in de bib en omgekeerd;
- e-services gebruiken voor opzoeken, verlengen, reserveren;
- gratis drie items reserveren en bij elke reservatie zelf je afhaallocatie bepalen;
- aanwezige items reserveren.

GEMEENTE EN OCMW RIJDEN MEE

Ook de gemeentediensten leveren een uitgebreide dienstverlening: Inwoners kunnen op de bus terecht voor

diensten van of vragen aan de dienst bevolking- en burgerzaken. Daarnaast kunnen ze er ook vuilniszakken, grabbelpassen, routekaarten, kopies, ... aankopen. Verder helpen we alle inwoners met vragen voor de gemeente en haar diensten. De bezoeker is na een bibusbezoek volledig geholpen of staat minstens één stap dicht bij het antwoord op zijn of haar vraag. Twee keer per week wordt de bibus bemand door een medewerker van het sociaal huis. Een verwarmings-toelage kon je vroeger enkel bij het OCMW aanvragen: Dat kan nu ook op de bibus.

Er zijn steeds twee medewerkers aan boord die de klanten bijstaan met raad en daad. De bibliotheek levert per rit één medewerker, de tweede medewerker komt uit de dienst bevolking- en burgerzaken of van het sociaal huis. Door onderlinge uitwisseling van informatie zetten we onze medewerkers polyvalent in voor de dienstverlening. Eén

van de twee medewerkers is in het bezit van het rijbewijs C en bestuurt de bus. Twee personeelsleden betekent ook twee balies. We kozen voor een zittende en een staande balie. Die twee balies vertolken het klantgerichte concept van de bibus: "Ik sta klaar om je te helpen én ik zit klaar om naar je te luisteren." Vlakbij de stabalie is bovendien een zelfuitleenbalie voor de bib.

DE BIBUS STUURT BIJ

De bibuswerking volgen we op en kleine bijsturingen hebben we in het eerste werkjaar doorgevoerd. Maar op 26 april

het OCMW. Bij de samenstelling van het eerste rittenschema hielden we rekening met de plaatselijke mobiele handel (bijv. vishandelaar) om op hetzelfde moment dezelfde plaatsen aan te doen. Nu is dit niet langer mogelijk omdat de mobiele handel niet meer aanwezig is in de deelgemeenten.

BEZOEKERS EN DIENSTVERLENING

De bibus kan iedereen op ieder moment bezoeken. Rolstoelgebruikers of personen die moeite hebben met trappen kunnen binnen via de lift. Het gemiddeld aantal

"DE OVERGROTE MEERDERHEID VAN DE BEZOEKERS IS TEVREDEN MET DE BIBUS."

2011 was de bibus één jaar oud: Tijd om grondig terug te blikken op het voorbije werkjaar. Van april 2010 tot en met juni 2011 hebben we gegevens verzameld over de werking van de bibus. In juni 2011 namen we enquêtes af bij bezoekers en leerkrachten om te peilen naar de tevredenheid. De werking hebben we met de verzamelde info uitgebreid geëvalueerd.

HALTEPLAATSEN EN RITTENSHEMA

De bibus heeft dertien halteplaatsen. Per halteplaats evalueren we of de locatie veilig, zichtbaar en voldoende vlak is en of er WIFI-verbinding mogelijk is. Vijf halteplaatsen blijken niet te voldoen aan alle vereisten en we zoeken alternatieven die zich niet ver van de huidige locaties bevinden. Ook het wekelijks rittenschema ontsnapt niet aan een grondige inspectie en herwerken we. We brengen wijzigingen aan op basis van het bezoekersaantal op de verschillende halteplaatsen op verschillende momenten. Tegelijk willen we de momenten dat de bibus aanwezig is in een deelgemeente, afstemmen op de zitdagen van de maatschappelijk werkers van

bezoekers (zonder leerlingen) per halte en per deelgemeente ziet er uit als volgt:

INDIVIDUELE BEZOEKERS PER DEELGEMEENTE

Otegem	17
Moen	12,7
Sint-Denijs	12,9
Heestert	7,6
Knokke	4,6

Hoe verder de deelgemeente bij het centrum vandaan ligt, hoe hoger het aantal bezoekers. Vooral het gehucht Knokke valt op met het eerder lage bezoekersaantal. Veel inwoners van Knokke zijn georiënteerd op het centrum voor hun boodschappen en koppelen hieraan een bezoek aan de bibliotheek of het gemeentehuis.

Uit de enquêtes blijkt dat de grootste groep komt voor het bibliotheekluik, daarna volgen de gemeentediensten (de dienst bevolking- en burgerzaken niet meegerekend), gevolgd door de dienst bevolking- en burgerzaken. De kleinste groep komt voor het sociaal huis (waaronder OCMW). Een logische volgorde als je weet dat de bibliotheek

eerder een vrijetijdsaanbod heeft en de andere diensten vooral administratieve regelingen bieden die je op minder frequente basis nodig hebt (zoals de gemeentediensten) of een kleiner segment van de bevolking aanspreken (zoals het OCMW-sociaal huis). De overgrote meerderheid van de bezoekers is tevreden met de bibus.

Als we de uitleencijfers van de vroegere uitleenposten naast die van de bibus leggen, zien we een verschuiving van volwassenen naar jeugd. De uitleningen voor de jeugd kennen een sterke stijging met 19 procent. De uitleningen voor volwassenen zijn echter met 31 procent gedaald. De bibus bereikt duidelijk de schoolgaande jeugd via de halteplaatsen aan de scholen, maar gezien de bibus 's avonds en in het weekend niet uitrijdt, is de actieve volwassenen meer aangewezen op de hoofdbibliotheek.

De cijfermatige vergelijking met de gemeenschapshuizen en de bibus kunnen we moeilijk maken: In de gemeenschapshuizen werden geen bezoekersaantallen bijgehouden (in iedere deelgemeente was er in de gemeenschapshuizen een aantal uur per week gemeentelijke dienstverlening, dit viel weg met de komst van de bibus). Het personeel merkt wel op dat de inwoners steeds meer en beter de weg vinden naar de bibus voor producten van dienst bevolking en burgerzaken.

De vergelijking OCMW en sociaal huis met de bibus gaat nog moeilijker op. De bibus kan niet de privacy bieden die je vindt in een kantoor: Daarom zijn er in elke deelgemeente zitdagen van de maatschappelijk werkers van het OCMW en is de bibus geen vervanging van een eerdere dienstverlening. De meerderheid van de bezoekers die komt voor het sociaal huis/OCMW vraagt de stookoliepremie aan. Ook meldingen



De uitleningen voor de jeugd kennen een sterke stijging met 19 procent.

voor het preventiemeldpunt komen geregeld binnen op de bibus.

Behalve het bibliotheekbezoek komen de bezoekers o.m. naar de bibus voor:

- een aanvraag van de eld;
- een aanvraag van of info over het rijbewijs of reispass;
- de aankoop van vuilniszakken;
- nemen van kopies.

Waar we in het eerste jaar vooral de werking wilden bestendigen en op punt zetten, kijken we er naar uit om in de toekomst onze dienstverlening en 'producten' uit te breiden.

SCHOLEN EN INSTELLINGEN

Naast de dorpskernen houdt de bibus halt aan vijf scholen en twee instellingen 'RVT Marialove' en het begeleidingstehuis 'Huize ten Dries'. Inwoners van de instellingen kiezen zelf wanneer ze naar de bibus komen, met de scholen maakten we afspraken over wanneer welke klas komt om boeken terug te brengen en te ontlenen. Om praktische redenen komen de kleuters minder

vaak naar de bibus dan de oudere schoolkinderen. Dit is ook het geval in de bibliotheek. In sommige deelgemeenten zat de bibliotheekuitleenpost in de school, een andere deelgemeente had helemaal geen uitleenpost. Met de bibus krijgen nu alle leerkrachten en leerlingen van de deelgemeenten en het gehucht Knokke dezelfde mogelijkheden voor bibliotheekbezoek, ongeacht de ligging van hun school. Met gratis reservaties en het aanbod van themacollecties voor leerkrachten hebben we vele vragen opgevangen. Het valt op dat verschillende leerkrachten de bibus aanduiden als een stimulans voor kinderen om te lezen.

ICT

Een cruciaal onderdeel in het verhaal van de bibus is informatie- en communicatie-technologie (ICT). Volgende apparatuur is aanwezig op de bus: twee baliepc's, twee publiekspc's, een zelfuitleenbalie, een bancontacttoestel, een print- en kopieerapparaat, een presentatiescherm binnen en buiten de bus en een lichtkrant aan de buitenkant.

Al deze apparatuur laat ons toe om de productencatalogus, het intranet van de gemeente, internet (o.m. aquabrowser), bibliotheekprogramma's, allerlei programma's voor gemeentelijke dienstverlening... te gebruiken. Een goede online verbinding is essentieel. Bij de start waren er problemen met de verbinding die verliep via GPRS (dataverbindingen over GSM-netwerk). De bibus werkt op het platteland: net daar is de GPRS-dekking minder goed waardoor we niet kunnen rekenen op een constante, goede verbinding voor de data die wij moeten versturen en binnenhalen. De instabiliteit van de online verbinding stelt hoge eisen aan het offline systeem van het zelfuitleentoestel. De bibus is een pilotproject voor ons maar ook voor de betrokken firma's. Wij hebben in dat eerste werkjaar vaak een beroep moeten doen op hun deskundige hulp en advies. We zochten en vonden een oplossing met WIFI-antennes. Deze antennes installeerden we met de start van het nieuwe schooljaar aan alle scholen. Ze maken verbinding met de bibusantenne en



De bibus werd verkozen als 'bibliobus van het jaar 2010'.

zorgen voor een betrouwbare en snelle online verbinding. In een volgende fase installeren we ook bij de andere halteplaatsen WIFI-antennes. De bibus is dagelijks op weg en de apparatuur is onderhevig aan trillingen van de motor en de werking van de zwaartekracht bij bochten of drempels. Zeker in de beginperiode kwam er al eens een kabel los te zitten en zelfredzaamheid bij het personeel is dan een pluspunt. Na verloop van tijd weten we grotendeels hoe problemen op te lossen of er op te anticiperen.

WIE DOET WAT

Met de start van de bibus is een bibuscoördinator aangevraagd. De andere medewerkers werken in de diensten bevolking- en burgerzaken, bibliotheek of sociaal huis/OCMW. We vinden het belangrijk dat we iedereen polyvalent kunnen inzetten en tegelijk actief is in één van de vermelde basisdiensten zodat alle kennis up-to-date is. Nu zijn er onder deze mensen

drie chauffeurs die de opleiding voor het rijbewijs C volgen en dus ook met de bibus rijden. Voor een vierde chauffeur met bibliotheek als backofficedienst hebben we een vacature opengesteld die we in de loop van dit jaar wensen in te vullen. Maandelijks komt de groep medewerkers bijeen om afspraken te maken over de dagelijkse werking, maar ook om bij te leren over de diensten en producten. Deze bijeenkomsten blijken essentieel voor een goede werking. Bij de evaluatie valt de tijd op die we besteden aan de verplaatsing van de bibus van de ene naar de andere locatie, het laden en lossen van boeken neemt behoorlijk wat tijd in beslag.

FINANCIERING

Voor de gemeente is de aanwezigheid van loketdiensten en bibliotheek in de deelgemeenten een must. Om die diensten kwalitatief te verzekeren waren investeringen nodig.

De vereiste investeringskost voor vier goed uitgeruste uitleenposten van de bibliotheek kwam overeen met de investeringskost voor de bibus. Ook de werkingskosten voor de bibus zijn hoog, maar als we die kost plaatsen naast de kostprijs van vier uitleenposten én vier gemeenschapshuizen, is er voor de gemeente

een duidelijke winsituatie. Een voertuig fulltime inzetten is veel voordeliger dan vier uitleenposten en vier gemeenschapshuizen uitrusten en onderhouden. Bovendien is de bibus niet beperkt tot dienstverlening in de vier deelgemeenten: Ook het gehucht Knokke en andere meer afgelegen wijken kunnen bediend worden.

De investeringskosten voor de start van de bibus, komen neer op een totaal van 580 000 euro. Hiervan werd 240 000 euro gesubsidieerd en 340 000 euro door de gemeente gefinancierd. De projectkosten zijn op te splitsen in acht onderdelen:

PROJECTKOST

Voertuig	€ 468 000
Ontwerpkosten*	€ 15 000
ICT en RFID	€ 39 000
Halteplaatsen	€ 13 000
Magazijn	€ 5 000
Opleiding	€ 6 000
Promotie	€ 15 000
dossierkost	€ 19 000

*o.m. logo

TEN SLOTTE... DE BIBUS WINT

Het eerste jaar bibus is een feit. Het aantal bezoekers, de redenen van bezoek en de reacties van de gebruikers duiden er op dat de bibus een antwoord geeft op een vraag. Een vraag naar gemeentelijke, bibliotheek en OCMW-dienstverlening in de deelgemeenten. Het eerste jaar bibus was soms wennen voor de inwoners, maar ook voor de gemeente was de werking volledig nieuw. De ervaringen van het afgelopen jaar en de evaluatie zorgen er voor dat we de bibuswerking nog beter kunnen afstemmen op de noden en de vragen van de inwoners. De bibus is een goede keuze die duidelijk beantwoordt aan de vooropgestelde doelstellingen. Zowel bestuur als inwoners zijn trots op de bibus! En we zijn niet de enigen die er zo over denken. De bibus werd gekozen als 'bibliobus van het jaar 2010' en mag zich ook de winnaar noemen van de wedstrijd 'prima plattelandsproject 2010'. Tot binnenkort op de bibus? ■

> <http://www.zwevegem.be/bibus>

Eind augustus kwam hier ook de installatie van de WIFI-antennes bij.

Naast de projectkost moet er jaarlijks ook een budget worden uitgetrokken voor de werking van de bibus:

WERKINGSKOST

Personeel 4 FTE (front- en backoffice) 1xB, 3xC	
Opleiding (rijbewijs C)	€ 1 500 per persoon
Diesel / ad blue	€ 7 000 per jaar
Technisch onderhoud	€ 500 per jaar
Carwash	€ 40 per beurt
Verzekering	€ 6 300 per jaar
Bancontact	€ 1 200 per jaar
GPRS	€ 1 200 per jaar

**“ER ZIJN
STEEDS TWEE
MEDEWERKERS
AAN BOORD DIE
DE KLANTEN
BIJSTAAN MET
RAAD EN DAAD.”**