



Ondernemen op de bus

Hoe kan het dat veel provincies, gemeenten en besturen van bibliotheken denken dat bibliobussen gemist kunnen worden? Met die vraag opende Jeanine Deckers de studiedag van het Landelijk Platform Bibliobussen. Haar antwoord: bibliobussen doen goed werk, maar zijn niet zichtbaar genoeg. Medewerkers moeten zich meer als ondernemers gedragen.

Ruim dertig bibliobusmedewerkers uit het hele land verzamelden zich op 6 november in Utrecht en gingen aan de slag met het thema *De ondernemer op de bus*. Want juist dat ondernemersdenken is iets waar bibliobusmedewerkers baat bij kunnen hebben. Jeanine Deckers, voorzitter van het Landelijk Platform Bibliobussen en hoofd Flexibele Bibliotheken van ProBiblio: 'Er is veel te doen rondom de dienstverlening van bibliobussen. Ik krijg wel eens de indruk dat sommigen denken dat die bus niet zoveel voorstelt. Niet van de klanten, die vinden het geweldig wat we doen, maar vooral vanuit de politiek en van niet-leden. Blijkbaar doen we wel goed werk, maar vertellen we het niet goed genoeg. Door meer naar buiten te treden en als ondernemer te leren denken, kunnen we een slag maken.'

Wat is dan dat ondernemersdenken? Vivian Verheijen, werkzaam bij Kei Consultancy, stuurde de dag aan: 'Ondernemen betekent blijven onderzoeken en uitproberen, openstaan voor veranderingen, ideeën, tips en luisteren naar wat je klanten willen. Het vak van bibliobusmedewerker is een dienend vak, je verleent service. Je moet je dus steeds opnieuw afvragen welke behoefte die klant heeft en wat hij echt nodig heeft. Belangrijk is wel om dicht bij jezelf te blijven, doe geen dingen die niet bij je passen. Ondernemen is ook elke dag

opnieuw beginnen, dingen doen en niet te lang aarzelen. Het hoeven niet altijd grootse dingen te zijn, maar bekijk elke dag opnieuw wat je aan kunt pakken.'

Uitstraling

De documentaire *FISH!* dient als inspiratie voor de dag. Deze film vertelt het inmiddels wereldberoemde verhaal van de medewerkers van de *Pike Place Fish Market* in Seattle. Deze visverkopers kiezen ervoor om dagelijks met plezier, passie en energie aan het werk te gaan. Dat de filosofie werkt, blijkt niet alleen uit het succes van hun bedrijf: voor veel organisaties wereldwijd dient hun filosofie inmiddels als voorbeeld. Dus waarom ook niet voor de bibliobussen? De principes van de werkwijze van de visverkopers zijn simpel: Spelen, Er zijn voor klanten en collega's, Maak iemands dag en Kies je houding. Verheijen: 'Het gaat niet om de vis die ze verkopen, maar het draait om hun houding. Ze hebben plezier en blijven spelen. Ze kiezen ervoor om er te zijn voor hun klanten en kiezen bovenal een positieve houding naar de klanten toe.'

De reacties van de deelnemers zijn positief en er is herkenning. Een deelnemer vertelt: 'Laatst was ik met een nieuwe collega op de bus aan het werk. Aan het einde van de dag vroeg ik haar verbaasd of ze al die mensen kenden, zo open en positief ging ze met ze om. Maar ze had deze mensen nog nooit gezien. Zo zie je dat je houding en uitstraling ontzettend belangrijk is.'

Creativiteit

Met de film in het achterhoofd formuleerden de in groepjes opgesplitste deelnemers in één woord wat ondernemen voor hen betekent. Na veel discussie kozen ze voor de woorden: Uitstraling, Doen, Interactief en Zichtbaar zijn. De rest van de dag werd een beroep gedaan op hun creatieve capaciteiten. In een rap, een hoorspel, een sprookje en een recept moesten de groepjes laten zien wat zij precies onder deze woorden verstaan. De rap werd uiteindelijk een lofzang op de bibliobus, waarin het enthousiasme van de medewerkers en het uitdragen van wat je doet centraal stonden. Het sprookje vertelde het verhaal van twee medewerkers op een bibliobus die, opgeschrikt door een nieuwsbericht op de radio over het stopzetten van de dienstverlening, van schrik de andere kant opreden en letterlijk een nieuwe weg insloegen. De bus kwam daardoor op plekken waar nog nooit een bus geweest was en waar iedereen vol bewondering uitliep om zoiets wonderlijks te bekijken. Moraal van het verhaal: stap af van de gebaande paden, zodat je zichtbaarder

'Ondernemen is elke dag opnieuw beginnen, dingen doen en niet te lang aarzelen'

'Meer kracht halen uit de passie voor het werk'

wordt. Het recept van een ander groepje was een gebonden soep waar medewerkers werden vergeleken met bouillonblokjes, smaakmakers bij uitstek. Ten slotte had een groepje een speciale bibliobusspecial radio-uitzending gemaakt, waarin medewerkers werden gevolgd die actief op klanten afstapten in plaats van in de bus te gaan zitten en te wachten op de eerste bezoeker.

Passie

Op de vraag wat de dag iedereen heeft opgeleverd, komen enthousiaste reacties los. 'Een bevestiging dat we het goed doen', 'Ik hoor hier veel verhalen over hoe leuk het is en wat er allemaal kan, dan maakt me ook enthousiast', 'Nuttige uitwisseling met collega's' en 'Volgend jaar kom ik mét chauffeur, zo'n dag zou ook goed zijn voor hem'. Ook Gerda Witte en Smaragd Geldof van de Zeeuwse Bibliotheek komen met inspiratie bij de studiedag vandaan. Geldof: 'Ik heb het gevoel dat ik na vandaag net iets meer durf op de bus. Soms ben je toch wat terughoudend, vooral naar volwassenen toe. Ik denk dat ik na vandaag meer open op mensen afstap. Ik vind dat we die openheid ook meer moeten uitstralen.' Witte: 'Ik geloof wel dat we vrij open en enthousiast zijn, maar we kunnen elke dag bijleren en meer openstaan voor nieuwe ideeën.' Verheijen herkent het enthousiasme: 'Wat me bij alle deelnemers is opgevallen, is dat ze met zoveel passie hun werk doen. Daar moeten ze veel meer hun kracht uithalen. Iedereen is creatief en ze hebben veel vrijheid om dingen te bedenken. Op de bus zit je heel dicht bij de klant, maar er zijn altijd dingen waar je nog meer op in kunt spelen. Er is nog steeds een grote groep klanten die je niet bereikt.'

Ook Deckers kijkt tevreden terug. 'In eerste instantie hoopte ik dat we zouden leren hoe we ons beter konden profileren naar buiten, vooral naar de politiek. Uiteindelijk hebben de deelnemers vandaag meer geleerd over wat zij zelf kunnen doen om met meer passie en plezier te werken en welke acties ze kunnen ondernemen. En dat is uiteindelijk ook waar het om draait. De mensen die hier aanwezig zijn, werken bijna allemaal op de bus. Als zij leren hoe ze als ondernemer in de dagelijkse praktijk het verschil kunnen maken, stralen ze dat ook uit naar buiten. Ik ben blij met hoe het gelopen is.'

Verheijen wil de deelnemers vooral energie meegeven: 'Ik hoop dat ze met meer energie teruggaan naar hun werkplek en daadwerkelijk iets gaan doen wat bij hun persoonlijkheid past, kansen gaan zien en die ook pakken. Niet langer nadenken, maar doen.'

Tekst: Karin Poldervaart

Tekening: Helen van Vliet