

Een kostenverrekeningsmodel voor bibliotheken ter discussie Deel 2

In het meinumnummer van *Informatie Professional* presenteerden Maurits van der Graaf en Toon Meulemans een kostenverrekeningsmodel voor bibliotheken. In het juninumnummer gaven Leo Waaijers, Frans Mast en Henk W. Plasmeijer hun visie op dit model voor de doorberekening van kosten aan klanten. In dit nummer nog een reactie van Henk Das, plus een nawoord van de ontwerpers van het model.

Markt of missie

NET TERUG VAN een studiereis uit Finland met enige collega's was het mij vreemd te moede toen ik in *Informatie Professional* een kostenverrekeningsmodel aantrof voor bibliothecaire dienstverlening.

In hun verrekeningsmodel constateren Maurits van der Graaf en Toon Meulemans: 'De gebruiker betaalt mee aan de kosten van een *in principe* collectief goed'. Een sleutelzin in het artikel! Ze geeft mijns inziens immers goed weer aan welke verscheurdheid het denken met betrekking tot collectieve goederen in Nederland ten prooi is gevallen.

Voor alle duidelijkheid: het gaat hier dus om goederen, in het geval van de bibliotheek om diensten, met een daaraan toegekend dusdanig hoog maatschappelijk nut dat men deze wenst te financieren vanuit de belastingopbrengsten van de burgers. En wel omdat er maatschappelijk blijkbaar consensus bestaat met betrekking tot dit veronderstelde nut. Men vindt de bibliotheekdiensten van *algemeen* belang, zoals men lantaarnpalen en een daaraan verbonden goede openbare verlichting van algemeen belang acht. Een gedachte die men in Finland, alsmede in andere Scandinavische landen, nog altijd aanhangt en die een hoogstaand netwerk van bibliotheekdiensten heeft opgeleverd. Een netwerk, dat zich gemakkelijk kan meten met het beste dat in Nederland te vinden is. Ook in de Verenigde Staten, een land dat toch over het algemeen gezien wordt als de bakermat van het profijtdenken, worden openbare bibliotheekdiensten doorgaans nog altijd gratis aan de eindgebruiker geleverd.

Het lijkt mij goed dit in het achterhoofd te houden wanneer naar de Nederlandse situatie wordt gekeken. In Nederland zijn wij gedurende de laatste decennia steeds verder afgeraakt van de gedachte dat collectieve goederen geheel en al betaald worden uit belastingopbrengsten en derhalve niet aangevuld dienen te worden uit individuele gebruikersbijdragen. Nederland bevindt zich wat dit den-

ken aangaat echter zowel in Europees als mondiaal verband in een isolement.

Wanneer ik vanuit die optiek naar de voorstellen van Van der Graaf en Meulemans kijk, dan is hun bijdrage teleurstellend. Het is politiek correct denken in optima forma. Het is denken dat voortkomt uit de typisch Nederlandse eigenschap om overal een hek (Chinese muur) om te zetten zodat de een vooral niet meer profiteert dan de ander. Maar ja, we zijn als kruideniers begonnen en we zullen ook wel zo eindigen.

Wanneer ik de bijdrage echter bezie vanuit de Nederlandse verhoudingen, dan moet ik beiden complimenteren. Het gepresenteerde model sluit wat gekunsteldheid aangaat prima aan bij deze verhoudingen, is ingenieus van karakter, duidelijk in zijn opzet en biedt handvatten om de bibliotheekdiensten zowel aan gebruikers als aan subsidënten te verkopen.

Om tot deze duidelijkheid te komen wordt echter wel een discutabele kunstgreep toegepast. De core-business van het bibliotheekwerk wordt door beide heren namelijk beperkt tot het collectioneren en ontsluiten. Niet de informatieoverdracht vormt de kerntaak van de bibliotheek, maar veeleer het informatieaanbod. Het toegankelijk maken van informatie en het ondersteunen van gebruikers valt hier nadrukkelijk buiten. Sterker, Van der Graaf en Meulemans definiëren klantafhankelijke kosten als kosten die het gebruik met zich meebrengt. Dit betekent dat de bibliotheektaak wordt gereduceerd tot de helft van haar kerntaak en dat de gebruiker voortaan op zijn individuele gebruik van 'in principe collectieve goederen' wordt afgerekend. In de woorden van de beide auteurs: 'de gebruiker betaalt de kosten voor het naar zich toe halen van informatie, de belastingbetaler voor de totstandkoming van de informatiebron'. Soms leidt dit bij een onverwacht grote vraag tot reductie van de 'profijtprijzen' voor de eindgebruiker, maar, kwalijker, bij een geringe vraag en een gegeven 'profijtprijs' tot het verdwijnen van een bibliotheekdienst. Een keiharde vertaling van het 'u vraagt, wij draaien'-principe, lijkt mij.

Ook hier zal de dualiteit tussen marktdenken en maat-

schappelijk nut en de gekunsteldheid van deze oplossing zich in de praktijk laten voelen. Kwalijk is tevens dat binnen een dergelijk model diensten op maat zoals media-educatie nog slechts tegen marktтарieven kunnen worden aangeboden. Is de collectieve sector nu louter complementair aan de markt, of mag zij naast die markt vanuit een op maatschappelijke consensus gebaseerd beleid ook alternatieven aanbieden, gebaseerd op een maatschappelijke prijs?

Een ander bezwaar tegen het model - de auteurs staan er zelf ook bij stil - is gelegen in het toerekenen van 'overhead'-kosten. Deze zijn vaak locatie-afhankelijk en leiden bij doorrekening tot ongelijke prijzen bij (on)gelijke kwaliteit. Een situatie die wij in Nederland binnen de bibliotheekwereld zeer goed kennen. Mede door ongelijke opvattingen over wat de bibliotheek mag kosten, kennen wij in Nederland per gemeente uiteenlopende prijzen voor ook nog vaak in kwaliteit uiteenlopende bibliotheekdiensten. Een model dat daar een eind aan zou maken zou mij zeer lief wezen.

In dit verband is het ook goed te wijzen op een mijns inziens andere kwalijke tendens als het gaat om de prijsstelling van bibliotheekdiensten. Dat is dat nieuwe diensten omdat ze *nieuw* zijn altijd minstens kostendekkend in de markt dienen te worden gezet. Of het nu ging om uiteenlopende zaken als de cd-audio, de fax of Internet, onveranderlijk gold dit mechanisme. Ik zie het verrekeningsmodel van beide auteurs ook primair als een reactie op deze introductie van nieuwe diensten.

In Amsterdam en Eindhoven worden, net als in Finland en de Verenigde Staten, Internetdiensten gratis aangeboden. Niet vanuit een marktoptiek, maar vanuit een bibliotheekvisie op deze eigentijdse dienstverlening.

Het lijkt mij tot slot wenselijk en broodnodig, alhoewel ik denk dat velen zo'n discussie zullen afdoen als een 'jarenzeventigdiscussie', om binnen, maar ook buiten nog eens diepgaand te discussiëren over de openbare bibliotheek als instelling binnen het publieke domein en de consequenties van deze positionering ten aanzien van de prijsstelling voor belasting betalende burgers.

Henk Das is directeur van de Openbare Bibliotheek Eindhoven.

Transparantie Nawoord van de auteurs

WIJ ZIJN VERHEUGD dat ons artikel vier - nogal uiteenlopende - reacties heeft uitgelokt. In dit nawoord willen wij hierop ingaan door de hoofdlijnen van ons betoog nog eens te bezien.

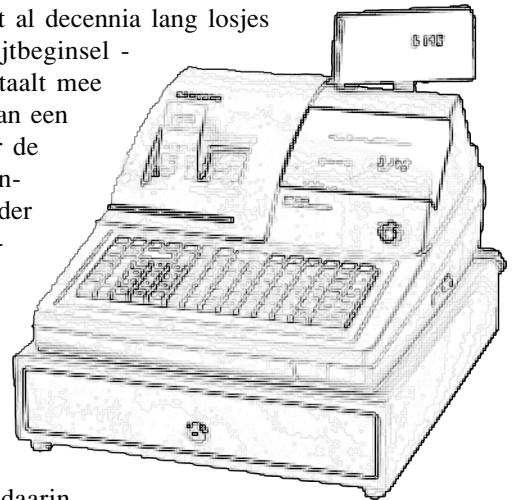
De uitgangssituatie is dat bibliotheken financieel steeds meer onder druk komen te staan. Aan de ene kant vermindert de subsidiënt (in absolute of relatieve zin) de financiële ondersteuning en stimuleert zij de bibliotheken eigen inkomsten te genereren. Aan de andere kant is de weg afgesneden naar het opzetten van winstgevendende diensten door de Commissie-Cohen. Terwijl deze financiële duim-schroeven worden aangedraaid, moeten de bibliotheken in

een sterk veranderende omgeving vele nieuwe producten en diensten ontwikkelen binnen hun taakopdracht.

Om hieraan het hoofd te bieden moet naar onze mening het al decennia lang losjes toegepaste profijtbeginsel - de gebruiker betaalt mee

aan de kosten van een in principe door de overheid gefinancierde taak - nader uitgewerkt worden. Transparantie naar de subsidiënt en naar de gebruikers is hierbij het sleutelwoord. Ons model voorziet daarin

door een scheiding in klantafhankelijke en klantonaafhankelijke kosten aan te brengen. Die transparantie is naar ons oordeel noodzakelijk om de financiële klem te doorbreken en een heldere positie te creëren.



Mast en Waaijers suggereren beiden de uit de markt verdiende gelden aan te wenden ter ondersteuning van zaken waarvoor de subsidiënt eigenlijk verantwoordelijk mag worden gehouden. Ons inziens is dat een zeer gevaarlijke gedachte: op deze manier kan de subsidiënt haar verantwoordelijkheid ontlopen en vervaagt het onderscheid met een commerciële organisatie. Hun reactie is vanuit een managerial standpunt wel te begrijpen: toepassing van ons model beperkt de handelingsruimte.

Mast en Waaijers vinden beiden het model niet van toepassing voor de zogenaamde campusbibliotheken, waar de gebruikers intern zijn (studenten en medewerkers) en geen tarieven worden gevraagd. Ook wij vinden het model niet van toepassing voor deze situaties, maar wijzen er wel op dat de twee hier bedoelde bibliotheken ook diensten tegen tarieven aan externe gebruikers leveren. Het is juist ten behoeve van deze tarifiering waarvoor wij suggesties doen. Wel bewust van de serial crisis in de wetenschappelijke wereld trachten wij gereedschap te ontwikkelen om aan de subsidiënt het verborgen prijsverschil met de commerciële aanbieders te openbaren. Dit zou wel eens de samenwerking tussen bibliotheken in de vorm van collectie-sharing kunnen aanmoedigen.

Ten slotte willen Das en Plasmeijer - vanuit diametraal tegenover elkaar liggende standpunten - in ons model een pleidooi voor het profijtbeginsel zien. Wij vinden dit echter een ideologische discussie uit het verleden: het profijtbeginsel is al sinds de jaren zeventig geaccepteerd. De toepassing van het profijtbeginsel moet naar onze mening wel worden uitgediept. Dit schept transparantie en confronteert de subsidiënt met de gevolgen van zijn bezuinigingen. Tevens wordt het verschil tussen een gesubsidiëerde en commerciële organisatie weer helder - voor zowel de gebruiker als de bibliothecaris.

Maurits van der Graafen Toon Meulemans.