



**Aantoonbaarheid
Conformiteit**

**Certificeringnorm
Openbare bibliotheken**

2010 tot en met 2013



Het voorliggende stuk is een handvat voor de auditoren bij het toetsen van bibliotheken aan de certificeringsnorm 2010-2013. Om zo transparant mogelijk te werk te gaan wordt dit document via de website gepubliceerd.

Het is echter geen volledig uitgewerkt stuk waarin per normeis aangegeven staat op welke wijze de auditoren hun afweging maken. Het geeft slechts een indicatie op welke manieren bibliotheken conformiteit met een betreffende normeis kunnen aantonen.

Daarbij moet nadrukkelijk vermeld worden dat wanneer er staat dat conformiteit aangetoond kan worden met beleidsdocumenten of andere stukken de auditor altijd zal nagaan in hoeverre het beleid ook daadwerkelijk in de organisatie bekend is en tot uitvoering komt of in hoeverre verbeterplannen ook daadwerkelijk geïmplementeerd zijn en de effecten ervan getoetst worden.

1. Leiderschap

De bibliotheek toont aan hoe ontwikkeling en groei van de organisatie gekend wordt op het niveau van:

	<i>aantonbaar met:</i>
1. Bestuur/Raad van Toezicht	<i>verslagen vergaderingen RvT</i>
2. Directeur	<i>gesprek/document</i>
3. Middenmanagement	<i>gesprekken</i>
4. Medewerkers	<i>gesprekken</i>
5. Ondernemingsraad	<i>verslagen vergaderingen</i>

2. Strategie & Beleid

2.1. Beleidsdocumenten

De bibliotheek dient over de volgende schriftelijk geformuleerde en vastgestelde documentatie te beschikken: * *vaststelling aantonbaar door bv notulen MT waarin dit besloten is*

1. Missie, visie en strategie
2. Meerjarenbeleidsplan
3. Jaarlijks operationeel beleidsplan/werkplan inclusief concreet geformuleerde doelen en een begroting in tijd en geld
4. Collectiebeleid
5. HRM beleid
6. Marketingbeleid (gebaseerd op klantmonitoring, marktonderzoek of een KTO)
7. Spreidingsbeleid
8. Innovatiebeleid
9. Beleid mbt onderhoud en inrichting van de vestigingen
10. Jaarrekening/jaarverslag

2.2 Maatschappelijke oriëntatie

De bibliotheek toont aan hoe zij in haar beleid inspeelt op:

	<i>aantonbaar met:</i>
1. maatschappelijke ontwikkelingen en politieke keuzen	<i>marketingbeleid, MJP, bepaalde functies, concrete dienstverlening</i>
2. doelgroepen	<i>idem</i>
3. de rol van samenwerkingspartners	<i>idem</i>



2.3 Netwerkbijdrage

De bibliotheek toont aan op welke wijze zij:

	<i>aantoonbaar met:</i>
1. participeert in de landelijke ontwikkelingen	<i>lidmaatschap VOB, deelname aan commissies, landelijke platforms, bibliotheek.nl, zoek&boek, de G!ds, franchise & formulemanagement</i>
2. participeert in provinciale ontwikkelingen	<i>verslagen provinciale directieoverleggen, provinciale collectieplannen ed</i>
3. een bijdrage levert aan de digitale bibliotheek binnen landelijk afgesproken kaders van informatiearchitectuur	<i>afname en implementatie producten bibliotheek.nl en bij voorkeur actieve deelname aan ontwikkeling</i>
4. samenwerkt of afstemming zoekt met andere bibliotheken in de regio	<i>verslagen</i>
5. samenwerkt met andere lokale partners op het gebied van kennis & informatie	<i>dienstverlening, concrete voorbeelden</i>
6. samenwerkt met andere lokale partners op het gebied van ontwikkeling & educatie	<i>idem</i>
7. samenwerkt met andere lokale partners op het gebied van kunst & cultuur	<i>idem</i>
8. samenwerkt met andere lokale partners op het gebied van leesbevordering	<i>idem</i>
9. samenwerkt met andere lokale partners op het gebied van ontmoeting en debat	<i>idem</i>

2.4 Kwaliteitszorg

De bibliotheek toont aan op welke wijze:

	<i>aantoonbaar met</i>
1. het beleid tot stand komt en op welke wijze het in de praktijk daadwerkelijk toegepast, geëvalueerd en herzien wordt (PDCA-cyclus)	<i>gesprekken directie en medewerkers en documenten</i>
2. zij de meer zachte kant van het INK-model, de begrippen inspireren, mobiliseren, waarderen en reflecteren (IMWR) in haar organisatie waarborgt	<i>gesprekken medewerkers en OR, zichtbaar maken van de interne communicatie, HRM-beleid</i>

Uitleg IMWR:

Inspireren (plannen)

Inspireren is elkaar enthousiast maken om bij te dragen aan de bestaansredenen, de unieke kracht en positie van de organisatie. Wat is onze bestaansreden? Wat is de unieke waarde die we bieden aan belanghebbenden? Hebben we bepaalde competenties die een ander niet/minder heeft? Wat zijn de waarden die we delen? Hebben we een helder 'business'-model op grond waarvan we beloofd worden voor wat we bieden?

Mobiliseren (doen)

Mobiliseren is het in beweging zetten om de doelstellingen en de plannen van de organisatie te realiseren. Het accent ligt op samenwerking tussen medewerkers, partners en andere belanghebbenden en het aanboren en ontsluiten van benodigde kennis, inzichten, geld en middelen. Motiveren leiding en medewerkers elkaar om plannen daadwerkelijk uit te voeren? Zijn plannen voorzien van een realistische inschatting van benodigde mensen en middelen? Zijn belanghebbenden ingeschakeld om input te geven? Is in beeld welke bijdrage partners in de keten of het netwerk kunnen leveren?



Waarderen (checken)

Waarderen is met elkaar bepalen wat er echt toe doet om de toegevoegde waarde van de organisatie voor belanghebbenden invulling te geven. Om te zorgen dat de organisatie haar resultaten daadwerkelijk behaalt. Meetbare en niet-meetbare aspecten. Harde en zachte elementen, gedrag. Het vatten van de organisatie in een beperkte set indicatoren. Het gaat hierbij om oog en respect te hebben voor de verschillende rollen en bijdragen die eenieder heeft en ook om het belonen van baanbrekende bijdragen.

Hoe vatten we de kern van onze organisatie in een compacte set indicatoren? Welke bijdrage levert een medewerker aan de samenwerking? Waaruit blijkt dat het management oog heeft voor persoonlijke beloning? Is er sprake van vertrouwen? Zijn er belangrijke aspecten, die niet bespreekbaar zijn?

Reflecteren (actie ondernemen)

Stilstaan bij hetgeen is bereikt en leren van de manier waarop we dat hebben aangepakt. Met een open blik nagaan of er andere aanpakken mogelijk waren geweest. Open de dialoog aangaan met de leden van de organisatie en belanghebbenden om resultaten te kunnen verbeteren. Vanuit welke waarden zijn we vertrokken? Wat zijn achterliggende oorzaken dat we onze resultaten wel/niet behalen?

3. Management van medewerkers

	<i>aantoonbaar met:</i>
1. De bibliotheek hanteert functieprofielen, waarin voor de verschillende functies de taakinhoud en deskundigheid is vastgesteld	<i>functieprofielen</i>
2. De bibliotheek toont aan dat de medewerkers daadwerkelijk over het vereiste opleidingsniveau en de vereiste kennis en vaardigheden (evt. ook middels elders verworven competenties en aanvullende opleidingen) beschikken die bij de betreffende functie hoort	<i>gesprekken in relatie tot functieprofielen, verslagen functioneringsgesprekken</i>
3. De bibliotheek toont aan dat zij dusdanig in ontwikkeling is, dat het niveau van de medewerkers structureel stijgt	<i>personeelsbeleid, gesprekken management en medewerkers, verslagen functioneringsgesprekken</i>
4. Er zijn concrete plannen m.b.t. opleiding en ontwikkeling inclusief een budget	<i>documenten</i>
5. De opleidingsplannen zijn gerelateerd aan een specifiek doel (bv gebaseerd op uitkomsten uit een KTO of een marktonderzoek) en de bibliotheek toetst de effecten van de opleidingen in relatie tot dat doel	<i>plannen, evaluatierapporten, KTO's, klachten (+doorwerking daarvan), verslagen functioneringsgesprekken</i>
6. Er is beleid ten aanzien van vergroting van arbeidsmobiliteit	<i>documenten</i>
7. Er is beleid ten aanzien van inzet en scholing van vrijwilligers	<i>documenten</i>
8. Inzet van vrijwilligers leidt niet tot verdringing van betaalde formatie	<i>gesprekken</i>



4. Management van middelen

4.1 Producten, diensten, doelgroepen

De bibliotheek expliciteert:

	<i>aantoonbaar met:</i>
1. welke diensten en producten worden aangeboden	<i>documenten, aanbod, observatie, gesprekken</i>
2. voor welke doelgroepen	<i>idem</i>

4.2 Lokale context

De bibliotheek toont aan op welke wijze de volgende aspecten zijn afgestemd op de lokale context (lokale context is bv de samenstelling van de lokale bevolking, specifieke behoeften van bepaalde bevolkingsgroepen, mogelijkheden die de lokale situatie biedt):

	<i>aantoonbaar met:</i>
1. het dienstverleningsniveau	<i>MJP, gesprekken, onderzoeksverslagen</i>
2. de collectie	<i>documenten, gesprekken, observatie, website</i>
3. de spreiding van de vestigingen en servicepunten	<i>idem</i>
4. de openingstijden	<i>idem</i>

4.3 Dienstverleningsniveau

4.3.1 Het dienstverleningsniveau van alle vestigingen omvat minimaal de volgende aspecten:

	<i>aantoonbaar met:</i>
1. Openingsuren minimaal 15 uur per week	<i>website, documenten</i>
2. digitale toegang tot de gehele collectie en activiteiten aanbod	<i>idem</i>
3. vraagbemiddeling	<i>idem</i>
4. culturele/literaire activiteiten	<i>idem</i>
5. aanbod voor scholieren/instellingen passend bij de keuzes die gemaakt zijn in het spreidings- en marketingbeleid	<i>idem</i>
6. studiemogelijkheden	<i>idem</i>

4.3.2 Het dienstverleningsniveau van servicepunten/uitleenposten omvat minimaal:

	<i>aantoonbaar met:</i>
1. openingsuren minimaal 4 uur per week	<i>website, documenten</i>
2. digitale toegang tot de gehele collectie en activiteiten aanbod	<i>idem</i>
3. vraagbemiddeling	<i>idem</i>



4.4 Collectie

De bibliotheek toont aan op welke wijze de collectie is afgestemd:

	<i>aantoonbaar met:</i>
1. op de behoeften van klanten (zoals bv naar voren zijn gekomen uit een KTO, marktonderzoek) en het marketingbeleid	<i>collectiebeleid, gesprekken</i>
2. met partners in het bibliotheeknetwerk	<i>verslagen overleg</i>
3. met lokale samenwerkingspartners	<i>verslagen overleg, aanbod</i>

4.5 Specifieke voorzieningen

2. De toegang voor invaliden voldoet aan regels zoals gesteld ten behoeve van het certificaat 'Internationaal Toegankelijkheids Symbool' (ITS)	<i>observatie o.b.v. checklist; zie website http://sitegenerator.bibliotheek.nl/bibliotheekcertificaat/overig72/catalogus.asp</i>
3. De digitale voorzieningen voldoen aan accessibility-regels zoals volgens de Richtlijn Drempelvrij	<i>observatie o.b.v. checklist drempel vrij en verbeterplan; zie "lijstje": http://sitegenerator.bibliotheek.nl/bibliotheekcertificaat/overig72/catalogus.asp</i>

4.6 Innovatie

	<i>aantoonbaar met:</i>
1. De bibliotheek toont aan op welke wijze zij vorm geeft aan innovatie	<i>innovatiebeleid, gesprekken</i>
2. Minimaal 5% (inclusief kapitalisering van tijd) van de exploitatie wordt besteed aan innovatie	<i>documenten</i>
3. Het innovatiebeleid is mede gebaseerd op de behoeften van klanten (zoals bv naar voren zijn gekomen uit een KTO) en sluit aan op het marketingbeleid	<i>documenten, gesprekken</i>
4. Het innovatiebeleid is geconcretiseerd aan de hand van projectplannen en daaraan gekoppelde toedeling van budgetten en tijd	<i>idem</i>



5. Management van processen

1. De bibliotheek toont aan dat zij haar werkprocessen organiseert	<i>documenten, gesprekken</i>
2. De bibliotheek toont aan hoe zij informatie inwint over de effectiviteit van deze werkprocessen	<i>idem</i>
3. De bibliotheek toont aan op welke wijze deze informatie gebruikt wordt om de werkprocessen te verbeteren	<i>idem</i>
4. Er is een gedragscode en deze wordt aantoonbaar in de praktijk gehanteerd	<i>idem</i>
5. Er is een klachtenregeling en deze wordt aantoonbaar in de praktijk gehanteerd	<i>idem</i>
6. Er is een protocol voor de afhandeling van vragen en dit wordt aantoonbaar in de praktijk toegepast	<i>idem</i>
7. Collectievorming vindt plaats met behulp van een vastgelegd collectieprofiel	<i>idem</i>
8. Het collectieprofiel wordt jaarlijks geëvalueerd en bijgesteld	<i>idem</i>
9. De fysieke collectie wordt jaarlijks gemiddeld met minimaal 10% vervangen	<i>idem</i>
10. De bibliotheek evalueert hoe haar voortgang is op de verbeterpunten uit de certificeringsrapportage. Vanaf de tweede certificeringstermijn dient dit tweejaarlijks te gebeuren door: zelfevaluatie, óf collegiale toetsing, óf een visitatie door een onafhankelijk deskundige	<i>idem</i>
11. Er vindt overleg en afstemming plaats tussen de basisbibliotheken binnen de provincie (danwel landelijk) over de tarieven en gebruikersvoorwaarden	<i>idem</i>
12. Voor jeugd tot 18 jaar geldt contributievrijdom. Bij afwijking van deze regel ligt hieraan een gemeentelijk besluit ten grondslag én bedraagt de contributie voor jeugd maximaal 50% van de contributie voor personen die 18 jaar of ouder zijn	<i>idem</i>
13. De bibliotheek toont aan dat zij haar resultaten vergelijkt met die van andere bibliotheken (benchmarking)	<i>idem</i>
14. De bibliotheek hanteert de principes van Cultural Governance	<i>o.b.v. checklist (in ontwikkeling)</i>



6. Tevredenheid van klanten en partners

6.1 Klanten

	<i>aantoonbaar met:</i>
1. De bibliotheek voert minimaal eens per vier jaar een onderzoek uit naar de tevredenheid van haar klanten	<i>documenten</i>
2. In dit onderzoek wordt aandacht besteed aan de bijzondere kenmerken van de betreffende bibliotheek (bv specifiek aanbod door lokale samenwerking of specifieke doelgroep door lokale samenstelling)	<i>documenten</i>
3. De bibliotheek formuleert verbeterplannen op basis van de uitkomsten uit het klanttevredenheidsonderzoek	<i>documenten</i>
4. De bibliotheek toont aan tot welk resultaat deze verbeterplannen geleid hebben	<i>verslagen evaluaties, tussentijdse toetsing deelaspecten</i>

6.2 Partners

	<i>aantoonbaar met:</i>
1. De bibliotheek gaat na in hoeverre haar samenwerkingspartners tevreden zijn over de samenwerking	<i>verslagen gesprekken</i>
2. De bibliotheek formuleert verbeterplannen op basis van de uitkomsten hiervan	<i>idem</i>
3. De bibliotheek toont aan tot welk resultaat deze verbeterplannen geleid hebben	<i>idem</i>

7. Tevredenheid van medewerkers

	<i>uit welke stukken/ gesprekken blijkt dit?</i>
1. De bibliotheek voert minimaal eens per vier jaar een onderzoek uit naar de tevredenheid van haar medewerkers	<i>onderzoeksverslagen</i>
2. In dit onderzoek wordt aandacht besteed aan opleidings- en ontwikkelingsmogelijkheden, aan de communicatie met de leiding en tussen/binnen afdelingen, en aan waardering van de werkomstandigheden	<i>idem</i>
3. De bibliotheek formuleert verbeterplannen op basis van de uitkomsten uit het medewerkerstevredenheidsonderzoek	<i>idem</i>
4. De bibliotheek toont aan tot welk resultaat deze verbeterplannen geleid hebben	<i>idem</i>



8. Tevredenheid van de subsidiegever

	<i>aantonbaar met:</i>
1. De bibliotheek heeft haar prestatieafspraken in overleg met haar subsidiegever vastgesteld	<i>verslagen, documenten</i>
2. De bibliotheek toont aan op welke wijze zij samen met de subsidiegever haar positie als gemeentelijk partner op het terrein van cultuur, educatie en sociale cohesie gedefinieerd heeft	<i>bv. cultuurnota</i>
3. De bibliotheek gaat na in hoeverre de subsidiegever tevreden is over de gang van zaken	<i>gespreksverslagen</i>
4. De bibliotheek formuleert verbeterplannen op basis van de uitkomsten hiervan	<i>idem</i>
5. De bibliotheek toont aan tot welk resultaat deze verbeterplannen geleid hebben	<i>idem</i>



Speerpunten Richtlijn

Additionele mogelijkheid voor bibliotheken om te laten zien dat zij zich op bepaalde gebieden profileren, wat ook in het certificaat getoond zal worden. Deze vermelding (op certificaat en deurschildje) krijgen bibliotheken alleen wanneer zij het certificaat behaald hebben. Bij bibliotheken die het certificaat niet behaald hebben wordt alleen in de auditrapportage vermeld in hoeverre zij zich op de speerpunten profileren.

De waardering voor deze speerpunten valt buiten de puntentelling die bepaalt of het certificaat al dan niet behaald wordt.

Voor deze eisen kan men een score van 0 tot en met 4 behalen.

Ieder van de volgende aspecten telt als 1 punt op deze score:

- het speerpunt wordt expliciet in het beleid als zodanig benoemd
- het speerpunt is aan de hand van product-markt-combinaties zichtbaar in de bibliotheek en/of op de website
- de bibliotheek monitort in hoeverre klanten gebruik maken van dit speerpunt en hoe de kwaliteit ervan ervaren wordt
- de bibliotheek werkt structureel aan verbetering rondom dit speerpunt

Bibliotheken dienen zelf aan de auditor aan te geven op welke speerpunten zij zich profileren en voor welke vestigingen dit geldt.

De bibliotheek dient dit zoveel mogelijk vooraf met de toe te zenden documentatie aan te tonen en de auditor zal zelf een keuze maken bij welke vestigingen hij dit middels observatie nogmaals toetst.

Kennis en Informatie

	<i>aantoonbaar met</i>
1. de bibliotheek verstrekt specifieke informatie zoals GIP, JIP, makkelijk lezen, opvoeding t.b.v. specifieke doelgroepen	<i>aantal infopunten</i>
2. de bibliotheek biedt cursussen media-educatie/mediawijsheid aan	<i>aantal product-marktcombinaties (pmc's)</i>

Ontwikkeling en Educatie

	<i>aantoonbaar met</i>
1. cursusaanbod voor jongeren vanaf 12 jaar en volwassenen	<i>aantal pmc's</i>
2. structureel programma voor-&vroegschoolse educatie bv voortouw en boekenpret	<i>aantal (verschillende soorten) samenwerkingspartners</i>
3. structureel programma bestrijding onderwijsachterstanden	<i>aantal (verschillende soorten) samenwerkingspartners</i>
4. inburgering	<i>aantal (verschillende soorten) samenwerkingspartners</i>



Kunst en Cultuur

	<i>aantoonbaar met</i>
1. bevordering cultuurparticipatie (ondersteuning van culturele activiteiten van andere culturele organisaties in het verzorgingsgebied)	<i>aantal pmc's</i>
2. cultuurinformatie, waaronder een infopunt over professionele en amateurkunst	<i>1 = folder, agenda; 2 = achtergrondinformatie; 3 = verkoop tickets 4 = eigen podium</i>
3. cultuurorganisatie bv tentoonstellingen	<i>1 = folder, agenda; 2 = achtergrondinformatie; 3 = verkoop tickets 4 = eigen podium</i>
4. cultuureducatie	<i>aantal pmc's</i>

Lezen en Literatuur

	<i>aantoonbaar met</i>
1. het begeleiden en ondersteunen van intermediairs (bv leerkrachten)	<i>aantal (verschillende soorten) samenwerkingspartners</i>
2. literatuureducatie	<i>aantal pmc's</i>

Ontmoeting en Debat

	<i>aantoonbaar met</i>
1. forum/platform bv in de vorm van een maatschappelijk debat	<i>aantal pmc's</i>
2. bevordering van sociale cohesie en leefbaarheid, inclusief integratie bv t.b.v. allochtone vrouwen/langdurig werklozen	<i>aantal pmc's</i>
3. digitaal forum ofwel webgroepen met een specifiek onderwerp of over literatuur	<i>aantal pmc's</i>