



Bijlage: Lijst van benodigde documenten

Ter voorbereiding op de audit in uw bibliotheek is het noodzakelijk dat de auditor vooraf relevante documentatie over uw organisatie ontvangt. Hieronder is per onderdeel van de certificeringsnorm aangegeven om welke (soort) documenten het gaat. Wij verzoeken u om deze documentatie per onderdeel gebundeld aan te leveren, rekening houdend met onderstaande.

Wij verzoeken u de documenten te nummeren en op bijgaande lijst dit nummer te vermelden achter het betreffende document. Indien een bepaald onderwerp onderdeel uitmaakt van een bestand document, kunt u volstaan met te verwijzen naar dit document.

Als bepaalde documentatie op het moment van dit verzoek niet beschikbaar is, dan hoeft u hiervoor geen additionele inspanningen te verrichten.

Wij verzoeken u de documenten samen met het bijgaande overzicht aan de auditor toe te sturen.

De excelversie van deze lijst vindt u op de website
<http://www.bibliotheekcertificaat.nl/voorbereiding/item6>

Om de audit te kunnen laten plaatsvinden dient de bibliotheek tenminste te beschikken over de volgende vijf documenten:

1. **Missie, visie en strategie**
2. **Een meerjarenbeleidsplan**
3. **Een collectiebeleid (als core-business van de bibliotheek)**
4. **Een HRM beleid (als indicatie voor het waarderen van menselijk kapitaal)**
5. **Marketingbeleid (gebaseerd op klantmonitoring, marktonderzoek of een KTO)**

Als deze stukken ontbreken, dan is bij voorbaat duidelijk dat de audit geen kans van slagen heeft en vindt er géén audit plaats

Naast bovengenoemde documenten dient de bibliotheek de volgende informatie aan te leveren aan de auditor (volgorde volgens de certificeringsnorm)

1. LEIDERSCHAP

Enkele verslagen van vergaderingen van o.a.	
· Bestuur/Raad van Toezicht	
· Managementteam	
· Afdelings- en/of personeelsvergadering	
· Ondernemingsraad	

2. STRATEGIE EN BELEID

Documentatie waaruit blijkt hoe de volgende aspecten zijn geregeld:	
· Operationeel Jaarplan	
· Spreidingsbeleid	
· Innovatiebeleid, inclusief innovatieplan en budget	
· Beleid m.b.t. onderhoud/inrichting van vestigingen	
· Beleid m.b.t. doelgroepen	
· Beleid m.b.t. samenwerkingspartners, inclusief overzicht van activiteiten/projecten	
· Netwerkbijdrage (landelijk, provinciaal/regionaal en lokaal)	
· Jaarrekening en Jaarverslag	
· Toepassing PDCA en IMWR	

3. MANAGEMENT VAN MEDEWERKERS

Functieprofielen, inclusief eisen aan medewerkers m.b.t. voor de functie relevante beroepsopleiding, kennis en vaardigheden	
Functiebeschrijvingen met een overzicht van verantwoordelijkheden en bevoegdheden	
Opleidingsplan, inclusief budget en eventuele evaluaties n.a.v. het opleidingsplan	
Vrijwilligersbeleid (indien van toepassing)	

4. MANAGEMENT VAN MIDDELEN

Klantinformatie m.b.t. dienstverlening (ook digitaal), tarieven en gebruikersvoorwaarden	
Overzicht producten en dienstenaanbod	
Beschrijving van de soort en hoeveelheid vestigingen/servicepunten, hun specifieke dienstverleningsniveaus en onderlinge samenhang	
Afspraken over de hoeveelheid en aard van werkzaamheden m.b.t. Bibliotheek.nl/ Digitale bibliotheek	
Marktonderzoek m.b.t. de collectie (bijv. KTO, PMC, afhakersonderzoek)	
Overzicht van activiteiten en voorzieningen t.b.v. specifieke doelgroepen	
Documentatie waaruit blijkt of en in hoeverre voldaan wordt aan de regels m.b.t. ITS (Internationaal Toegankelijkheids Symbool)	
Documentatie waaruit blijkt of en in hoeverre voldaan wordt aan de eisen m.b.t. de toegankelijkheid voor digitale voorzieningen (Quickscan Richtlijn Drempelvrij)	
Een berekening waaruit blijkt hoeveel % van de exploitatie (inclusief kapitalisering van tijd) wordt besteed aan innovatie	
Projectplannen t.a.v. innovatie	

5. MANAGEMENT VAN PROCESSEN

Informatie over de manier waarop de werkprocessen zijn georganiseerd	
Werkplannen, inclusief taken en activiteiten en inclusief eventuele evaluaties hiervan	
Gedragscode voor medewerkers	
Klachtenregeling voor klanten	
Protocol voor de afhandeling van vragen van klanten	
Collectieprofielen, inclusief indicatoren en vervangingspercentages per collectie-onderdeel	
Evaluatie collectieprofielen	
Een berekening waaruit blijkt hoeveel % van de fysieke collectie jaarlijks gemiddeld wordt vervangen	
Evaluatie n.a.v. verbeterpunten vorige certificeringsrapportage	
Informatie over provinciale/regionale afstemming m.b.t. gebruikersvoorwaarden	
Een gemeentelijk besluit in het geval er geen contributievrijdom is voor jeugd tot 18 jaar	
Checklist Cultural Governance	

6. TEVREDENHEID VAN KLANTEN EN PARTNERS

Recente resultaten van onderzoek naar de tevredenheid van relevante klantgroepen en samenwerkingspartners, inclusief verbeterplan(nen)	
--	--

7. TEVREDENHEID VAN MEDEWERKERS

Recente resultaten van onderzoek naar de tevredenheid van medewerkers, inclusief verbeterplan(nen)	
--	--

8. TEVREDENHEID VAN DE SUBSIDIEGEVER(S)

Subsidieovereenkomst tussen bibliotheek en gemeente(n)	
Resultaatafspraken tussen bibliotheek en gemeente(n)	
Documentatie waaruit blijkt in hoeverre de bibliotheek resultaatafspraken heeft gerealiseerd (bijv. jaarverslag van de bibliotheek), inclusief eventuele verbeterplan(nen)	
Documentatie waaruit blijkt hoe de positie van de bibliotheek is gedefinieerd als gemeentelijk partner op het terrein van cultuur, educatie en sociale cohesie (bijv. gemeentelijk beleid)	



SPEERPUNTEN RICHTLIJN VOOR BASISBIBLIOTHEKEN

Indien u in aanmerking wenst te komen voor vermelding van een of meerdere speerpunten op het certificaat, kunt u hiervoor eventueel aanvullende documenten aanleveren.