



# **Certificeringnorm Openbare bibliotheken**

**Normen voor de termijn 2010 tot en met 2013**  
zoals vastgesteld in de Ledenvergadering van 17 juni 2010

## Inleiding

De certificeringsnorm 2006-2009 is een goed instrument gebleken om een proces van certificering en kwaliteitsverbetering voor de hele sector op gang te brengen. Uit de ervaringen met deze norm is echter ook een aantal verbeterpunten naar voren gekomen.

### Belangrijkste veranderingen in de nieuwe norm

Duidelijk is geworden dat de norm 2006-2009 voornamelijk de kwaliteit van de bedrijfsvoering bewaakt en nog te weinig waarborgen biedt voor de kwaliteit van de dienstverlening aan de klant. In de voorliggende nieuwe norm wordt een aantal aanvullingen ingevoerd om de kwaliteit van de dienstverlening beter te waarborgen. Ook wordt daarbij een differentiatie aangebracht tussen verschillende niveaus van dienstverlening. Bovendien kan een bibliotheek laten zien dat zij zich specialiseerd heeft op bepaalde gebieden, wat vervolgens ook zichtbaar wordt op het certificaat.

Verder wordt er in de nieuwe norm meer aandacht besteed aan de innovatiekracht van de betreffende bibliotheek. Ook de netwerkbijdrage wordt nadrukkelijker getoetst.

In de nieuwe norm ligt minder nadruk op het vragen naar beleidsdocumenten, er wordt volstaan met het verplicht stellen van schriftelijke documentatie over een aantal basale onderwerpen. Een aantal van deze documenten moet een bibliotheek in ieder geval hebben om überhaupt mee te kunnen doen aan de certificeringsaudit, namelijk:

- Missie, visie en strategie
- een meerjarenbeleidsplan
- een collectiebeleid (als core-business van de bibliotheek)
- een HRM beleid (als indicatie voor het waarderen van menselijk kapitaal)
- 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.

Meer nadruk komt te liggen op de vraag wat de medewerkers van de bibliotheek, op alle niveaus, daadwerkelijk met het beleid doen. Dit wordt aan de hand van de PDCA-cyclus (plan-do-check-act) systematisch voor de diverse beleidsterreinen getoetst. Daarnaast wordt in navolging van de ontwikkelingen in het INK-managementmodel gekeken naar de meer zachte kant van de ontwikkeling van de organisatie. In het vernieuwde INK-model zijn hiervoor naast de PDCA-cyclus de begrippen inspireren, mobiliseren, waarderen en reflecteren (IMWR) ingevoerd. De dynamiek die met deze begrippen beschreven wordt is gericht op ontwikkeling en groei. Het is een dynamiek die op alle niveaus van de organisatie speelt. Leidinggevenden moeten er de randvoorwaarden voor creëren, maar alle leden van de organisatie hebben er een rol in. Datzelfde geldt voor de belanghebbenden. De begrippen IMWR kennen niet een volgtijdelijkheid zoals de PDCA-cyclus die kent. Zij vormen de emotionele dimensie die rond de PDCA-cyclus hangt.

Verder is gebleken dat een vierjaarlijkse audit te weinig is om een goede indicatie te krijgen van substantieel kwaliteitsbeleid. Om de resultaten en verbeterpunten van een audit beter in de organisatie te laten 'indalen' en om continue kwaliteitszorg te stimuleren moet een bibliotheek bij de vierjaarlijkse audit kunnen aantonen dat zij twee jaar na de vorige audit haar eigen vorderingen op dat punt getoetst heeft via:

- zelfevaluatie *of*
- collegiale toetsing *of*
- een visitatie door een onafhankelijk deskundige.

Een bibliotheek mag zelf kiezen op welke van deze manieren zij haar kwaliteitszorg zichtbaar wil maken.

Tot slot is naast de minimumnormen in deze certificeringsnorm een aantal aanvullende toetsingscriteria toegevoegd, waarmee bibliotheken zich kunnen onderscheiden. Het betreft hier de speerpunten uit de Richtlijn. Deze toetsingspunten wegen niet mee in de beoordeling of men het certificaat al dan niet behaalt, men mag hierop dus ook 0 scoren. De beoordeling op de speerpunten vindt plaats aan de hand van een schaal van 0-4 in plaats van de begrippen 'conform' en 'niet-conform'. Met de cijfers 0 tot en met 4 kan het scala van minimum tot excellent worden weergegeven. Dit biedt meer mogelijkheden voor differentiatie. Bibliotheken kunnen laten zien dat zij op bepaalde gebieden uitblinken.

Getracht is zoveel mogelijk aan te sluiten bij de bestaande terminologie en indeling uit de certificeringsnorm 2006-2009. Daar waar uit de ervaring met de audits gebleken is dat de terminologie onduidelijk of verwarrend was, is in dit voorstel voor de nieuwe norm soms gekozen voor iets aangepaste begrippen.

#### Totstandkoming nieuwe norm

Voor de totstandkoming van dit voorstel voor een verbeterde certificeringsnorm zijn gedurende een jaar diverse gesprekken gevoerd met alle betrokken partijen. Het voorstel is meerdere keren besproken in een werkgroep, waarin bibliotheekdirecteuren, PSO's, WOB, VOB en de auditoren vertegenwoordigd waren. Ook is aan het begin van het traject door de auditoren gezamenlijk input geleverd voor verbeteringen en hebben zij later feedback gegeven op het voorliggende voorstel. Het voorstel is vervolgens voorgelegd aan OCW, VNG en het bestuur van de Stichting Certificering. De bevindingen uit deze gesprekken zijn weer verwerkt in het voorstel dat in de ledenvergadering van 17 juni 2010 is vastgesteld. De nieuwe norm behoeft instemming van de VNG. De Commissie Cultuur van de VNG heeft op 17 december 2009 instemming met de voorstellen betuigd.

## Normeisen

### 1. Leiderschap

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

- Bestuur/Raad van Toezicht
- Directeur
- Middenmanagement
- Medewerkers
- Ondernemingsraad

### 2. Strategie & Beleid

De bibliotheek dient over de volgende schriftelijk geformuleerde en vastgestelde documentatie te beschikken:

- Missie, visie en strategie
- Meerjarenbeleidsplan
- Jaarlijks operationeel beleidsplan/werkplan inclusief concreet geformuleerde doelen en een begroting in tijd en geld
- Collectiebeleid
- HRM beleid
- Marketingbeleid (gebaseerd op klantmonitoring, marktonderzoek of een KTO)
- Spreidingsbeleid
- Innovatiebeleid
- Beleid mbt onderhoud en inrichting van de vestigingen
- Jaarrekening/jaarverslag

#### Maatschappelijke oriëntatie

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

- maatschappelijke ontwikkelingen en politieke keuzen
- doelgroepen
- de rol van samenwerkingspartners

#### Netwerkbijdrage

De bibliotheek toont aan

- op welke wijze zij participeert in
  - de landelijke ontwikkelingen en
  - provinciale ontwikkelingen
- hoe zij een bijdrage levert aan de digitale bibliotheek binnen landelijk afgesproken kaders van informatiearchitectuur
- op welke wijze zij samenwerkt of afstemming zoekt met andere bibliotheken in de regio
- op welke wijze zij samenwerkt met andere lokale partners op het gebied van
  - kennis & informatie
  - ontwikkeling & educatie
  - kunst & cultuur
  - leesbevordering
  - ontmoeting en debat

#### Kwaliteitszorg

De bibliotheek toont aan op welke wijze het beleid tot stand komt en op welke wijze het in de praktijk daadwerkelijk toegepast, geëvalueerd en herzien wordt (PDCA-cyclus).

De bibliotheek toont aan op welke wijze zij de meer zachte kant van het INK-model, de begrippen inspireren, mobiliseren, waarderen en reflecteren (IMWR) in haar organisatie waarborgt.

### **3. Management van medewerkers**

De bibliotheek hanteert functieprofielen, waarin voor de verschillende functies de taakhoud en deskundigheid is vastgesteld.

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.

De bibliotheek toont aan dat zij dusdanig in ontwikkeling is, dat het niveau van de medewerkers structureel stijgt.

Er zijn concrete plannen m.b.t. opleiding en ontwikkeling inclusief een budget  
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.

Er is beleid ten aanzien van vergroting van arbeidsmobiliteit

Er is beleid ten aanzien van inzet en scholing van vrijwilligers.  
Inzet van vrijwilligers leidt niet tot verdringing van betaalde formatie.

### **4. Management van middelen**

De bibliotheek expliciteert welke diensten en producten worden aangeboden voor welke doelgroepen.

#### Lokale context

De bibliotheek toont aan op welke wijze

- het dienstverleningsniveau
- de collectie
- de spreiding van de vestigingen en servicepunten
- de openingstijden

afgestemd zijn op de lokale context (bv samenstelling van de lokale bevolking, specifieke behoeften van bepaalde bevolkingsgroepen, mogelijkheden die de lokale situatie biedt)

#### Dienstverleningsniveau

- Vestiging
  - Openingsuren minimaal 15 uur per week
  - digitale toegang tot de gehele collectie en activiteiten aanbod
  - vraagbemiddeling

- culturele/literaire activiteiten
- aanbod voor scholieren/instellingen passend bij de keuzes die gemaakt zijn in het spreidings- en marketingbeleid
- studiemogelijkheden
- servicepunt/uitleenpost
  - openingsuren minimaal 4 uur per week
  - digitale toegang tot de gehele collectie en activiteitenaanbod
  - vraagbemiddeling

### Collectie

De bibliotheek toont aan op welke wijze de collectie is afgestemd

- op de behoeften van klanten (zoals bv naar voren zijn gekomen uit een KTO, marktonderzoek) en het marketingbeleid
- met partners in het bibliotheeknetwerk
- met lokale samenwerkingspartners

### Specifieke voorzieningen

De bibliotheek expliciteert welke voorzieningen zij heeft voor welke doelgroepen.

De toegang voor invaliden voldoet aan regels zoals gesteld ten behoeve van het certificaat 'Internationaal Toegankelijkheids Symbool' (ITS)

De digitale voorzieningen voldoen aan accessibility-regels zoals volgens de Richtlijn Drempelvrij

### Innovatie

De bibliotheek toont aan op welke wijze zij vorm geeft aan innovatie.

Minimaal 5% (inclusief kapitalisering van tijd) van de exploitatie wordt besteed aan innovatie.

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.

Het innovatiebeleid is geconcretiseerd aan de hand van projectplannen en daaraan gekoppelde toedeling van budgetten en tijd

Speerpunten Richtlijn (additionele mogelijkheid voor bibliotheken om te laten zien dat zij op bepaalde gebieden uitblinken, wat ook in het certificaat getoond zal worden)

- kennis en informatie
  - de bibliotheek verstrekt specifieke informatie zoals GIP, JIP, makkelijk lezen, opvoeding t.b.v. specifieke doelgroepen
  - de bibliotheek biedt cursussen media-educatie/mediawijsheid aan
- ontwikkeling en educatie
  - cursusaanbod voor jongeren vanaf 12 jaar en volwassenen
  - structureel programma voor-&vroegschoolse educatie bv voortouw en boekenpret
  - structureel programma bestrijding onderwijsachterstanden
  - inburgering
- kunst en cultuur

- bevordering cultuurparticipatie (ondersteuning van culturele activiteiten van andere culturele organisaties in het verzorgingsgebied)
- cultuurinformatie, waaronder een infopunt over professionele en amateurkunst
- cultuurorganisatie bv tentoonstellingen
- cultuureducatie
- lezen en literatuur
  - het begeleiden en ondersteunen van intermediairs (bv leerkrachten)
  - literatuureducatie
- ontmoeting en debat
  - forum/platform bv in de vorm van een maatschappelijk debat
  - bevordering van sociale cohesie en leefbaarheid, inclusief integratie bv t.b.v. allochtone vrouwen/langdurig werklozen
  - digitaal forum ofwel webgroepen met een specifiek onderwerp of over literatuur

## 5. Management van processen

De bibliotheek toont aan

- hoe zij haar werkprocessen organiseert
- hoe zij informatie inwint over de effectiviteit van deze werkprocessen
- op welke wijze deze informatie gebruikt wordt om de werkprocessen te verbeteren

Er is een gedragscode en deze wordt aantoonbaar in de praktijk gehanteerd.

Er is een klachtenregeling en deze wordt aantoonbaar in de praktijk gehanteerd.

Er is een protocol voor de afhandeling van vragen en dit wordt aantoonbaar in de praktijk toegepast.

Collectievorming vindt plaats met behulp van een vastgelegd collectieprofiel.

Het collectieprofiel wordt jaarlijks geëvalueerd en bijgesteld.

De fysieke collectie wordt jaarlijks gemiddeld met minimaal 10% vervangen.

De bibliotheek evalueert tweejaarlijks hoe haar voortgang is op de verbeterpunten uit de certificeringsrapportage door

- zelfevaluatie; of
- collegiale toetsing; of
- een visitatie door een onafhankelijk deskundige

Er vindt overleg en afstemming plaats tussen de basisbibliotheken binnen de provincie (danwel landelijk) over de tarieven en gebruikersvoorwaarden.

Voor jeugd tot 18 jaar geldt contributievrijdom.

Bij afwijking van deze regel ligt hieraan een gemeentelijk besluit ten grondslag.

Bij afwijking van deze regel bedraagt de contributie voor jeugd maximaal 50% van de contributie voor personen die 18 jaar of ouder zijn.

De bibliotheek toont aan dat zij haar resultaten vergelijkt met die van andere bibliotheken (benchmarking).

De bibliotheek hanteert de principes van Cultural Governance.

## **6. Tevredenheid van klanten en partners**

### Klanten

De bibliotheek voert minimaal eens per vier jaar een onderzoek uit naar de tevredenheid van haar klanten.

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).

De bibliotheek formuleert verbeterplannen op basis van de uitkomsten uit het klanttevredenheidsonderzoek.

De bibliotheek toont aan tot welk resultaat deze verbeterplannen geleid hebben.

### Partners

De bibliotheek gaat na in hoeverre haar samenwerkingspartners tevreden zijn over de samenwerking.

De bibliotheek formuleert verbeterplannen op basis van de uitkomsten hiervan.

De bibliotheek toont aan tot welk resultaat deze verbeterplannen geleid hebben.

## **7. Tevredenheid van medewerkers**

De bibliotheek voert minimaal eens per vier jaar een onderzoek uit naar de tevredenheid van haar medewerkers.

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.

De bibliotheek formuleert verbeterplannen op basis van de uitkomsten uit het medewerkerstevredenheidsonderzoek.

De bibliotheek toont aan tot welk resultaat deze verbeterplannen geleid hebben.

## **8. Tevredenheid van de subsidiegever**

De bibliotheek heeft haar prestatieafspraken in overleg met haar subsidiegever vastgesteld.

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.

De bibliotheek gaat na in hoeverre de subsidiegever tevreden is over de gang van zaken.

De bibliotheek formuleert verbeterplannen op basis van de uitkomsten hiervan.

De bibliotheek toont aan tot welk resultaat deze verbeterplannen geleid hebben.