

Auditrapportage Kwaliteit in Beeld

Stichting openbare bibliotheek de Boekenberg

Datum/data audit:

23-11-2021

Plaats:

Spijkenisse

Opgesteld door de Certificeringsorganisatie Bibliotheekwerk, Cultuur en Taal

Expert Auditor:

Otto Berg

Peer Auditor:

Carla Mulder

Auditee-nummer:

1216

Onderdelen van deze rapportage

- I. Algemeen
- II. Bevindingen m.b.t. de indicatoren en certificeringsnormen
- III. Conclusie
- IV. Verbeterpunten op basis van de audit
- V. Advies ten aanzien van certificering
- VI. Gebruikte bronnen en gevoerde gesprekken

I. Algemeen

Typering van de organisatie

Bibliotheek?	ja
Wij bieden diensten aan t.b.v. taal- en leesbevordering (denk aan dBos)	ja
POI/ wettelijke taken?	nee
- incl. aanvullende taken?	nee
- incl. aanpalende domeinen?	nee
Theater?	nee
Muziekpodium?	nee
Beeldende kunsten?	nee
Dans, toneel, theater, musical?	nee
Muziekdiensten?	nee
Kunstuitleen?	nee
Bioscoop?	nee
Diensten op gebied van mode?	nee
Erfgoedcentrum?	nee

Financiën en opbouw organisatie

Wat is het aantal subsidiërende gemeenten?	1 gemeente
Wat is (ongeveer) het aantal inwoners in uw verzorgingsgebied?	60.000 tot 90.000 inwoners
Hoeveel werknemers heeft u in dienst?	20 t/m 50 medewerkers
Hoeveel vrijwilligers/ZZP'ers zijn momenteel verbonden aan uw organisatie?	meer dan 100 vrijwilligers
Hoeveel ZZP-ers zijn momenteel contractueel met uw organisatie verbonden?	2
Hoeveel vestigingen/werklocaties (incl. de hoofdvestiging) heeft uw organisatie in totaal?	3 t/m 6 vestigingen

Introductie van de organisatie (ingevuld door de auditee)

Inwoners van Spijkenisse komen al sinds 1969 bij de bibliotheek voor de uitgebreide collectie boeken en media. Anno 2021 is er een hoop veranderd binnen onze organisatie waardoor er voor klanten veel meer te halen is in de bibliotheek. Sinds 2012 is onze bibliotheek gevestigd in De Boekenberg, letterlijk een berg die het bestijgen waard is. Een iconische glazen piramide waarin iedereen welkom is om te komen ontdekken, ontwikkelen, ontspannen en ontmoeten.

We zetten ons in voor het verlagen van laaggeletterdheid, het verhogen van participatie, het verder ontwikkelen van zelfredzaamheid en het stimuleren van persoonlijke ontwikkeling in de breedste zin van het woord. Inwoners kunnen niet alleen kennis halen uit het uitgebreide boeken en media-aanbod maar ook middels het bijwonen van gesprekken, lezingen, workshops en andere vormen van dienstverlening. Te denken valt aan onze actieve rol binnen het DigiTaalhuis netwerk en de Vrijwilligers Academie Nissewaard. Met onze dienstverlening proberen we zoveel mogelijk mensen te bereiken. Sterker nog, in 2024 willen dat iedereen in Nissewaard ons weet te vinden. We werken toe naar gratis kennis voor iedereen. Dat vraagt ambitie en innovatiekracht. Deze rol past bij ons, en de bibliotheek die wij willen zijn.

Gemeente Nissewaard bestaat uit Spijkenisse en daarnaast zes kernen. Ons werkgebied telt zo'n 85.000 inwoners met een laag tot middelbaar opleidingsniveau. Er is een goede relatie met de gemeenteraad. In overleg met hen kijken we hoe de bibliotheek mensen, organisaties, kennis en informatie met elkaar kan verbinden om zo een actieve bijdrage te kunnen leveren aan maatschappelijke vraagstukken.

Eventuele aanvullingen/bijzonderheden door auditor(en):

Ambities en knelpunten (ingevuld door de auditee)

Ambitie 1 van de organisatie

Rol en functie van de bibliotheek in de samenleving verandert. Onze dienstverlening en de maatschappelijke impact verandert mee. De klant heeft nieuwe verwachtingen en stelt andere eisen, waardoor ook onze relatie met de klant verandert. Maar ons aloude 'eigen' verdienmodel opgebouwd rondom leenabbonementen verandert niet mee. En dat terwijl het aantal betalende leden al jaren daalt en het model geen recht doet aan de diversiteit van onze dienstverlening. Tegen deze achtergrond zijn wij in 2015 de interne discussie gestart over de houdbaarheid van het huidige verdienmodel. Het huidige verdienmodel loopt op z'n laatste benen. Niets doen is geen optie, vinden wij.

Nu, ruim vijf jaar en een succesvolle pilot verder, staan we aan de vooravond van de verdere uitrol van het gratis basisabbonement voor de grote groep vrijwilligers in de stad Nissewaard, ca. 12.000 personen. De start hiervan vindt plaats in oktober 2021.

Daarmee zetten we een duidelijke stap op weg naar een gratis basisabbonement voor alle volwassenen in 2023, als belangrijke pijler van het nieuwe (freemium) verdienmodel dat meer recht doet aan de diversiteit van onze dienstverlening en beter inspeelt op 'gedrag' van de gebruikers van onze dienstverlening.

Knelpunten behorend bij ambitie 1

Knelpunten genoeg. Dit is een ontwikkeling die ingrijpend is voor de organisatie. Om er enkele te noemen: we zullen een up- en cross selling strategie moeten ontwikkelen, relatief nieuw terrein voor de bibliotheek, we zullen gedrag van klanten inzichtelijk moeten gaan maken en moeten vertalen naar actiebeleid en persoonlijke communicatie. Ook dat is nieuw terrein. Daar hebben we een CRM module voor aangeschaft waar mee we op moment van dit schrijven leren werken. Hebben we op dit nieuwe terrein voldoende specifieke deskundigheid in huis? Kunnen we expertise inhuren? Zijn de scenario's voldoende goed uitgewerkt en hebben we de financiële risico's goed in beeld. Als gezegd, knelpunten genoeg. Of beter uitdagingen. Het heeft ons en de RvT en de gemeente er in ieder geval niet van weerhouden de stap te zetten. We gaan aldoende leren.

Ambitie 2 van de organisatie

Samenwerken is een must, alleen is het veel lastiger om alle snelle ontwikkelingen in de sector en in de samenleving bij te benen. We willen de samenwerking lokaal en regionaal met andere partners doorontwikkelen en intensiveren, niet in de laatste plaats met bibliotheken in de nabije omgeving, Bibliotheek Zuid-Hollandse Delta vooral. Maar zeker ook met VVE-instellingen, onderwijspartners, welzijnsorganisaties enzovoort. We hebben het dan over inhoudelijke samenwerking, maar ook samenwerking op gebied van bedrijfsvoering en marketing communicatie. Waarom? Eén voorbeeld: wij zijn te klein om een datamarketeer aan te trekken, gezamenlijk lukt dat wel.

Knelpunten behorend bij ambitie 2

Samenwerken gaat niet vanzelf. Dat vraagt tijd, continu afstemming, kennis van elkaars belangen en elkaar iets gunnen. Dat vraagt keuzes maken, die aansluiten bij onze ambities, met een duidelijke vantevoren omschreven maatschappelijke waarde. Dat vraagt heldere afspraken en bij voorkeur een gedeelde visie. Samenwerken vraagt wendbaarheid van de organisatie en aanpassingsvermogen van de medewerkers. Een valkuil is dat wij graag voorop lopen en de lead willen nemen. Gaan we niet te snel en willen we niet te veel. We moeten en hoeven niet in alles de boventoon te voeren. Alert zijn op bescheidenheid, afstemmen en gunnen.

Ambitie 3 van de organisatie

We willen zichtbaar zijn met onze dienstverlening. Maatschappelijke waarde moet in beeld zijn. Zo onderbouwd mogelijk. Bij gemeente, stakeholders en samenleving. Daarom ontwikkelen we strategisch impactbeleid en implementeren dit organisatie breed.

Knelpunten behorend bij ambitie 3

Impactbeleid en meten / monitoren vraagt een structurele aanpak, die gedragen wordt door de hele organisatie, ook door de frontoffice. Effectmeting staat in kinderschoenen. Krijgt binnen sector veel aandacht. Nieuwe systematieken en tools worden ontwikkeld. We sluiten hierbij aan en praten zo mogelijk mee.

Eventuele opmerkingen van auditor(en) n.a.v. follow-up n.a.v. laatste auditrapportage

II. Bevindingen m.b.t. de indicatoren en certificeringsnormen

Basismodule

Legenda

Niet	0
Beperkt	1
Grotendeels	2
Volledig	3

Norm 1: Missie & visie, Beleid & strategie en Opdrachtnemerschap

1a. Indicatoren m.b.t. Missie & visie, Beleid & strategie en Opdrachtnemerschap

1a.1 De organisatie heeft een meerjarenbeleidsplan (inclusief jaarplan) waarin de ambities en strategie op korte en lange termijn zijn beschreven	Ja
1a.2 Het meerjarenbeleidsplan reflecteert de eisen/verwachtingen van interne en externe stakeholders	Ja
1a.3 Het meerjarenbeleidsplan reflecteert de maatschappelijke vraagstukken waarvoor de organisatie zich in haar lokale omgeving gesteld ziet	Ja
1a.4 De RvT of het bestuur van de organisatie handelt volgens de eisen van de Governance Code Cultuur	Ja
1a.5 De organisatie heeft een contract- c.q. subsidiebeschikking met de opdrachtgever(s) waarin de verwachte prestaties zijn beschreven	Ja
1a.6 De rol van de opdrachtgever(s) en de frequentie/aard van de contacten over en weer zijn duidelijk beschreven	Ja

1b. Scores en onderbouwing m.b.t. Missie & visie, Beleid & strategie en Opdrachtnemerschap

1b.1 Er is sprake van een innovatieve en wendbare aanpak die – in lijn met de ambitie van de organisatie -leidt tot een toekomstbestendige organisatie	grotendeels
<p><i>Onderbouwing:</i> <i>Bibliotheek De Boekenberg is een innovatieve bibliotheek met ambities. Zij is gehuisvest in een iconisch gebouw in het centrum van Spijkenisse dat veel publiek trekt. Het beleid van De Boekenberg is gebaseerd op het beleidsplan 2017-2020. Hierin worden de landelijke en lokale ontwikkelingen op een heldere manier vertaald naar een beleid dat zich kenmerkt als een omslag van een uitleenbibliotheek naar een maatschappelijke bibliotheek. Er is overeenstemming met de gemeente dat een nieuw beleidsplan een jaar later ingaat. Inmiddels ligt er een aanzet voor een beleidsplan 2022-2025. Aangezien dit nog niet klaar is en vastgesteld door de RvT wordt het oordeel over de kwaliteitscyclus gebaseerd op het oude beleidsplan en de vertaling daarvan naar de organisatie. Om een goed beeld te krijgen van de ambities en de haalbaarheid daarvan worden ook beleidsstukken meegenomen in de beoordeling die betrekking hebben op het beleid na 2021 (bijvoorbeeld de beslissing uitrol gratis basisabonnement). Het beleid van De Boekenberg kenmerkt zich door een transitie naar een maatschappelijke bibliotheek, vormgegeven in samenwerkingsafspraken met diverse partijen. Het ledenaantal van de bibliotheek liep al een aantal jaren terug. Overigens is deze trend gekeerd sinds 2018. Niets doen is volgens de directeur geen optie. Daarom wil De Boekenberg toewerken naar een gratis abonnement voor alle inwoners aangevuld met een 'fremium' pakket van activiteiten waarvoor betaald moet worden. De gedachte daarachter is om met het gratis abonnement (met een beperkt aantal producten) de leden te verbinden aan de bibliotheek en ze zo te verleiden meer (betaalde diensten) af te nemen. Er zit een heldere opbouw in dit beleid, beginnend met de doelgroep 18-30 jaar vanaf 2018. Per oktober 2021 zijn alle vrijwilligers gevolgd. De Boekenberg heeft samen met de Bibliotheek Zuid-Hollandse Delta (BZHD) een intensieve en succesvolle samenwerking richting het onderwijs. De afspraken met de opdrachtgever zijn helder maar kunnen beter worden vastgelegd. Dat vindt ook de gemeente. In de nieuwe cultuurnota wordt vastgelegd dat de subsidieafspraken zakelijker moeten.</i></p>	
1b.2 De aanpak is SMART- geformuleerd in gewenste resultaten	grotendeels

<p><i>Onderbouwing:</i> <i>Het beleid wordt helder vertaald naar concrete doelen en resultaten. De jaarkalender 2021 geeft per kwartaal een goed en SMART overzicht van de taken en resultaten. Er worden heldere KPI's vastgesteld. Wat enigszins verwarrend is is dat deze kalender is gebaseerd op de beleidsuitgangspunten 2022-2025 terwijl deze nog niet zijn vastgesteld. Met de RvT worden jaarresultaten afgesproken en vindt elk jaar een functioneringsgesprek plaats met de directeur. De RvT geeft aan te willen streven naar meer SMART vastgelegde doelen en verantwoording.</i></p>	
1b.3 De aanpak is geïmplementeerd in de praktijk	grotendeels
<p><i>Onderbouwing:</i> <i>Het beleid zoals vastgelegd in de verschillende beleidsplannen is zeker terug te zien in de praktijk. De auditoren zagen betrokken medewerkers die zich zeer bewust zijn van het veranderende beleid van de Boekenberg en daar vol enthousiasme handen en voeten aan geven. De beleidsplannen worden besproken in het MT en door de MT-leden helder vertaald naar hun projectplannen. De organisatie is zich ervan bewust dat het nieuwe beleid vergaande gevolgen heeft voor de medewerkers en dat het tijd kost om daar in te groeien.</i></p>	
1b.4 De aanpak wordt periodiek geëvalueerd en, indien noodzakelijk, opgevolgd met concrete verbetermaatregelen	grotendeels
<p><i>Onderbouwing:</i> <i>Het beleid wordt geëvalueerd maar dit gebeurt niet altijd systematisch. In de jaarverslagen wordt verantwoording afgelegd over het beleid. Ook ligt er een evaluatie van het invoeren van het gratis abonnement voor 12-30 jarigen. Er wordt binnen het MT regelmatig terug gekeken naar wat is bereikt. Ook projecten worden goed geëvalueerd. Een mooi voorbeeld daarvan is de samenwerking met BZHD die is uitgegroeid tot een gezamenlijk team onderwijs. Het evalueren gebeurt echter niet structureel volgens een P&C kalender. Ook missen de auditoren een evaluatie van het beleidsplan 2017-2020 als input voor het nieuwe beleidsplan.</i> <i>De RvT is zich bewust van de Code Cultural Governance en doet jaarlijks een zelfevaluatie. De laatste keer met een extern bureau.</i></p>	

Totaalscore van de subnormen van 1b: 8

Norm 2: Middelen

2a. Indicatoren m.b.t. Middelen

2a.1 De organisatie heeft een meerjarig perspectief m.b.t. de middelen die zij inzet om haar ambities te realiseren	Nee
2a.2 De organisatie geeft structureel vorm en inhoud aan een planning & controlcyclus	Nee
2a.3 Er is sprake van periodieke voortgangsbewaking en bijsturing op korte en lange termijn	Ja
2a.4 De organisatie heeft een jaarverslag (incl. jaarrekening)	Ja
2a.5 De organisatie hanteert vanuit haar ondernemerschap een verdienmodel waarbij – naast inkomsten – actief gestuurd wordt op kosten	Ja
2a.6 De organisatie stuurt actief op het realiseren van een bepaald aandeel eigen inkomsten	Ja
2a.7 De organisatie heeft zicht op mogelijke risico's	Ja

2b. Scores en onderbouwing m.b.t. Middelen

2b.1 Er is sprake van een innovatieve en wendbare aanpak die – in lijn met de ambitie van de organisatie – leidt tot een toekomstbestendige organisatie	grotendeels
<p><i>Onderbouwing:</i> De Boekenberg is zich zeer bewust van het feit dat het verdienmodel van de Bibliotheek anders moet. Het aantal leden loopt terug en de directie wil minder afhankelijk zijn van subsidies. Er heerst een ondernemende sfeer bij De Boekenberg. Niet alleen bij de directeur maar ook bij de medewerkers. Dit vertaalt zich in een grote hoeveelheid projecten waar losse doelsubsidies voor worden binnengehaald. Ook wordt gekeken hoe het gebouw beter kan worden 'vermarkt'. Overigens ligt daar wel een risico. Het is een groot gebouw waar het klimaat niet altijd even goed is. Door de PV is een klachtenbrief opgesteld over het klimaat. De gemeente heeft toegezegd de verbouwingskosten van de nu leegstaande delen voor haar rekening te nemen maar over de afname daarvan zijn nog geen harde afspraken gemaakt. Daarnaast zet de Boekenberg in op een 'freemium' model waarbij inwoners van Spijkenisse een gratis abonnement kunnen krijgen voor een aantal basisproducten. Het idee is om, als ze eenmaal binnen zijn, ze te verleiden tot het afnemen van meer, betaalde, producten. Dit laatste moet overigens nog gaan blijken. De Boekenberg zou de eerste bibliotheek in Nederland zijn met een volledig gratis abonnement. De Boekenberg heeft haar ICT op orde en reserveert daarvoor in de begroting.</p> <p>Financiële meerjarenafspraken zijn ambtelijk en bestuurlijk onderwerp van gesprek, maar nog niet gerealiseerd. De financiële dekking van de teruglopende inkomsten uit leden is niet zeker. De gemeente geeft daarover geen garantie. Hier ligt een risico. In de begroting 2022 is een extra subsidie voorzien van € 75.000 maar daarover is nog geen zekerheid. De doelsubsidies zijn mooi maar vormen ook een risico, namelijk dat structureel aanbod met doelsubsidies wordt gefinancierd. Hierover is De Boekenberg met de gemeente in gesprek. Ook wordt met de gemeente gekeken naar middelen uit bijvoorbeeld de WMO pot. De bibliotheek neemt immers een groot aantal maatschappelijke taken op zich.</p>	
2b.2 De aanpak is SMART- geformuleerd in gewenste resultaten	grotendeels
<p><i>Onderbouwing:</i> Het jaarbudget wordt goed bewaakt en SMART vertaald naar de verschillende onderdelen van de organisatie. De Boekenberg heeft budgetverantwoordelijkheid ingevoerd bij de managers maar dit functioneert nog niet naar tevredenheid. Voor het team onderwijs is dit reeds geregeld. Voor de overige onderdelen nog niet. Daarvoor dienen de managers ook meer financiële competenties te krijgen. Hier wordt aan gewerkt. De projecten worden goed bewaakt met projectkaarten. De financiële rapportages van Probiblio worden ieder kwartaal besproken in het MT.</p>	
2b.3 De aanpak is geïmplementeerd in de praktijk	grotendeels
<p><i>Onderbouwing:</i> Sinds 2018 werkt De Boekenberg met een externe financiële controller. Onder haar begeleiding is een goed werkende projectadministratie opgetuigd. Deze lijkt goed te werken. De financiële rapportages van Probiblio worden structureel besproken in het MT. De managers moeten in de toekomst meer hun eigen budgetten gaan bewaken en daarop gaan sturen. Daarvan is nu nog geen sprake maar er wordt aan gewerkt. De projectsubsidies worden bewaakt middels projectkaarten.</p>	
2b.4 De aanpak wordt periodiek geëvalueerd en, indien noodzakelijk, opgevolgd met concrete verbetermaatregelen	volledig
<p><i>Onderbouwing:</i></p>	

De Boekenberg beschikt over heldere kwartaalrapportages waarin de afwijkingen worden toegelicht en geanalyseerd. Deze worden ook binnen het MT besproken. De financiële afspraken zijn opgesteld met de extern financieel deskundige en in samenwerking met PSCA en MATT. Voor de RvT worden halfjaarsrapportages opgemaakt waarin de financiële middelen worden toegelicht en verantwoord.

Totaalscore van de subnormen van 2b: 9

Norm 3: Mensen

3a. Indicatoren m.b.t. Mensen

3a.1 De organisatie heeft een strategisch HRM-beleid	Ja
3a.2 De organisatie geeft structureel vorm en inhoud aan duurzame inzetbaarheid en ontwikkeling van medewerkers	Ja
3a.3 De organisatie beschikt aantoonbaar over medewerkers die voldoen aan de competenties die aan hen gesteld worden	Ja
3a.4 De organisatie geeft structureel vorm en inhoud aan de gesprekscyclus met medewerkers	Ja
3a.5 De organisatie heeft een actuele risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) conform de Arbowet	Ja
3a.6 De organisatie heeft beleid m.b.t. de inzet en deskundigheidsbevordering van vrijwilligers	Ja
3a.7 De medezeggenschapsfunctie binnen de organisatie is geregeld	Ja

3b. Scores en onderbouwing m.b.t. Mensen

3b.1 Er is sprake van een innovatieve en wendbare aanpak die – in lijn met de ambitie van de organisatie -leidt tot een toekomstbestendige organisatie	grotendeels
<p><i>Onderbouwing:</i> Het beleid van de Boekenberg richting een maatschappelijke bibliotheek en het premium model (dat meer ondernemerschap vraagt van de medewerkers) zijn vertaald in een HR-plan dat is afgestemd met PV. Dit plan is opgesteld samen met Probiblio. Het is een heldere vertaling van de richting van de organisatie in gewenste competenties en gedrag van medewerkers en leeft meer bij de medewerkers dan het vorige. De Boekenberg stuurt aan op meer 'eigenaarschap' bij medewerkers en wil dat zij meer gaan sturen op data. Nu liggen er nog veel verantwoordelijkheden hoger in de organisatie. In de nabije toekomst zal dit beleid ook vertaald worden naar een nieuw functiehuis. Meer sturen op data vraagt andere competenties. Daar is De Boekenberg is zich van bewust.</p>	
3b.2 De aanpak is SMART- geformuleerd in gewenste resultaten	volledig
<p><i>Onderbouwing:</i> Het strategisch HR beleid is SMART vertaald in concrete prestatie indicatoren voor de medewerkers en de organisatie. De organisatie is er nog niet maar dat weet ze ook. In het HR-plan staat beschreven wanneer de komende jaren welke stappen moeten worden gezet die leiden tot een meer ondernemende en kostenbewuste organisatie. De medewerkers hebben heldere functieomschrijvingen (die overigens wel binnenkort aangepast gaan worden) op basis waarvan er jaarlijks functioneringsgesprekken worden gevoerd. Deze worden vastgelegd en beide partners dienen daar hun handtekening onder te zetten. De Boekenberg beschikt over veel vrijwilligers. Deze zijn betrokken en competent. Er ligt een vrijwilligershandboek dat regelmatig up to date wordt gehouden. De vrijwilligers zijn zich daarvan bewust. De Boekenberg is gecertificeerd in het kader van de Vrijwillige Inzet Goed geregeld. Uit de certificering kwam naar voren dat de exit procedure voor de vrijwilligers beter kon. Deze is aangepast.</p>	
3b.3 De aanpak is geïmplementeerd in de praktijk	grotendeels
<p><i>Onderbouwing:</i> Tijdens de audit bleek dat het nieuwe HR-beleid leeft binnen de organisatie. Medewerkers zijn zich ervan bewust dat de organisatie een andere kant op gaat en dat dit gevolgen heeft voor de medewerkers. Uit een recent MTO is gebleken dat medewerkers de interne communicatie niet altijd als voldoende ervaren. Daarom wordt er een projectgroep 'interne communicatie' opgericht. Om de gewenste ambities te realiseren is een verdere professionalisering van de organisatie nodig. Het MT stuurt nog te weinig op resultaten. De Boekenberg stuurt nadrukkelijk op impactmeting. Dit begint met bewustwording bij de medewerkers. De Boekenberg is zich daarvan goed bewust en het traject is ook in gang gezet maar dient de komende jaren verder te worden geïmplementeerd. De Boekenberg beschikt over een PV. Hiermee is echter geen vaste overlegstructuur. Zij lijken zich niet erg bewust te zijn van het belang van hun positie en pakken daarmee te weinig hun rol. Er is geen overleg tussen PV en RvT geweest de afgelopen jaren terwijl dit wel de bedoeling is.</p>	
3b.4 De aanpak wordt periodiek geëvalueerd en, indien noodzakelijk, opgevolgd met concrete verbetermaatregelen	volledig
<p><i>Onderbouwing:</i></p>	

Binnen De Boekenberg wordt de HR aanpak regelmatig geëvalueerd. Het nieuwe HR beleid is tot stand gekomen in samenspraak met de medewerkers. Ook staat het HR beleid regelmatig op de agenda van teamoverleggen e.d. Onlangs is er Medewerkers Tevredenheids Onderzoek gehouden. Dit is gedaan door Probiblio en laat zien dat de medewerkers De Boekenberg als een fijne en goede werkgever beschouwen waar ze ruimte krijgen hun talenten te ontwikkelen en benutten. Als aandachtspunten kwam o.m. naar voren dat de communicatie vanuit het management beter kon en dat de onderlinge samenwerking tussen de afdelingen soms stroef loopt. Deze punten worden opgepakt o.m. door het instellen van een projectgroep 'interne communicatie'. Ook komt uit het MTO naar voren dat medewerkers ervaren dat werkzaamheden en projecten niet altijd worden geëvalueerd. Dit laatste komt ook uit de audit naar voren. Er is recentelijk een RIE uitgevoerd waarvan een plan van aanpak is opgesteld.

Totaalscore van de subnormen van 3b: 10

Norm 4: Samenwerking

4a. Indicatoren m.b.t. Samenwerking

4a.1 De organisatie maakt bewuste keuzes m.b.t. samenwerking en hoe dit bijdraagt aan interne en externe meerwaarde en gewenste resultaten c.q. (bijdrage aan) maatschappelijke effecten	Ja
4a.2 De specifieke bijdrage van stakeholders c.q. samenwerkingspartners en hun onderlinge meerwaarde is bekend	Ja
4a.3 De organisatie heeft samenwerkingsovereenkomsten met stakeholders c.q. samenwerkingspartners	Ja
4a.4 De organisatie heeft criteria gedefinieerd op basis waarvan de resultaten van de samenwerking worden geëvalueerd	Ja
4a.5 De organisatie heeft criteria gedefinieerd op basis waarvan samenwerking wordt beëindigd	Ja
4a.6 De organisatie betreft waar nodig stakeholders c.q. samenwerkingspartners bij de ontwikkeling c.q. aanpassing van producten en diensten	Ja

4b. Scores en onderbouwing m.b.t. Samenwerking

4b.1 Er is sprake van een innovatieve en wendbare aanpak die – in lijn met de ambitie van de organisatie – leidt tot een toekomstbestendige organisatie	volledig
<p><i>Onderbouwing:</i> <i>Structurele samenwerking is onderdeel van het beleid van De Boekenberg. Dit wordt verwoord in het beleidsplan en vertaald naar de praktijk. De belangrijkste samenwerkingspartner is de Bibliotheek Zuid Hollandse Delta (BZHD). De directeur van De Boekenberg is tevens voor 50% directeur van BZHD. Dit maakt de samenwerking gemakkelijker. Een fusie wordt wel verkend door de Raden van Toezicht maar levert vooralsnog geen meerwaarde op. Met de BZHD heeft De Boekenberg een gezamenlijke afdeling onderwijs opgezet. Naast BZHD werkt De Boekenberg structureel samen met andere partners, bijvoorbeeld in het onderwijs en sociaal domein. Dat De Boekenberg deze samenwerking structureel aanpakt valt af te leiden uit een onderzoek dat Probiblio heeft uitgevoerd voor een drietal bibliotheken in de regio met de vraag hoe zij gezamenlijk zich kunnen profileren richting samenwerkingspartners.</i></p>	
4b.2 De aanpak is SMART- geformuleerd in gewenste resultaten	grotendeels
<p><i>Onderbouwing:</i> <i>De meeste samenwerkingen zijn SMART geformuleerd in samenwerkingsovereenkomsten. Zeker wanneer het de langlopende samenwerkingen betreft. Een goed voorbeeld hiervan is de samenwerking binnen het team onderwijs. In de samenwerkingsovereenkomsten wordt helder vastgelegd wat de rollen, taken en verplichtingen zijn van de beide partners. Ook worden afspraken gemaakt over het beëindigen van de overeenkomst. Niet alle samenwerking is SMART beschreven. Dit is vooral bij kleine, eenmalige samenwerkingen het geval. De Boekenberg is een spil in de gemeente en de lijntjes zijn heel kort met de diverse samenwerkingspartners waardoor het soms minder noodzakelijk lijkt om de samenwerking te formaliseren.</i></p>	
4b.3 De aanpak is geïmplementeerd in de praktijk	volledig
<p><i>Onderbouwing:</i> <i>De medewerkers van De Boekenberg zijn zich bewust van het feit dat samenwerking een essentieel onderdeel is van het beleid. Daar waar nodig worden zaken vastgelegd in samenwerkingsovereenkomsten. Vaak ook worden mondelinge of schriftelijke afspraken gemaakt tijdens overleggen. Omdat er binnen Spijkenisse veel korte lijntjes zijn en mensen elkaar snel weten te vinden lijkt niet iedereen overtuigd van het feit dat je de samenwerking dan ook moet formaliseren. De samenwerkingen zijn echter zeer effectief en worden door de verschillende partners als positief ervaren. De Boekenberg wordt ervaren als een prettige samenwerkingspartner.</i></p>	
4b.4 De aanpak wordt periodiek geëvalueerd en, indien noodzakelijk, opgevolgd met concrete verbetermaatregelen	volledig
<p><i>Onderbouwing:</i> <i>Daar waar de samenwerking expliciet is vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst wordt deze schriftelijk geëvalueerd en waar nodig aangepast. Een goed voorbeeld hiervan is het gezamenlijke team onderwijs. De afspraken, budgetten, rollen en taken zijn helder vastgelegd en worden regelmatig geëvalueerd. Andere minder formele samenwerking wordt mondeling geëvalueerd.</i></p>	

Totaalscore van de subnormen van 4b: 11

Norm 5: Producten & diensten

5a. Indicatoren m.b.t. Producten & diensten

5a.1 De organisatie maakt bewuste keuzes m.b.t. de inzet van haar producten en diensten, hun onderlinge meerwaarde en hoe dit bijdraagt aan haar ambities	Ja
5a.2 De organisatie hanteert (kwaliteits)eisen waaraan producten en diensten moeten voldoen	Ja
5a.3 De organisatie betreft doelgroepen bij de ontwikkeling c.q. aanpassing van producten en diensten	Ja
5a.4 De belangrijkste primaire en ondersteunende processen zijn actueel beschreven, beschikbaar en bekend bij relevante medewerkers en vrijwilligers	Ja
5a.5 De organisatie maakt gebruik van een projectmatige aanpak bij de ontwikkeling en vernieuwing van producten en diensten	Ja
Voor leden van VOB geldt aanvullend de volgende eis:	
De organisatie geeft invulling aan de vijf functies uit de Wsob of (in het geval van POI's) aan de specifieke functies die vanuit de Wsob gesteld worden	Ja
Voor leden van Cultuurconnectie met een educatief aanbod gelden aanvullend de volgende eisen:	
De organisatie maakt aantoonbaar hoe zij planmatig leer- en ontwikkelprocessen realiseert	
De organisatie volgt richtlijnen zoals raamleerplannen zoals vastgesteld door het Landelijk Kennisinstituut Cultuureducatie en Amateurkunst (LKCA)	
De organisatie volgt het examenreglement zoals vastgesteld door de Regiegroep Opleidingen Amateurmuziek (ROA)	

5b. Scores en onderbouwing m.b.t. Producten & diensten

5b.1 Er is sprake van een innovatieve en wendbare aanpak die – in lijn met de ambitie van de organisatie – leidt tot een toekomstbestendige organisatie	volledig
<p><i>Onderbouwing:</i> Het aanbod van producten en diensten die De Boekenberg aanbiedt ademt duidelijk ondernemerschap uit. Er is een goed beeld van wat de overheid en het publiek wil. De Boekenberg laat regelmatig onderzoek doen naar klantwensen en heeft daar een goed beeld van. Ook via de partners krijgt De Boekenberg een goed beeld van wat haar klanten willen. Bijvoorbeeld door de samenwerkingen binnen het sociale domein. De medewerkers die met de voeten in de klei staan worden betrokken bij het tot stand komen van de diensten en producten waardoor ze aansluiten bij de vraag. Daarnaast heeft De Boekenberg een heel duidelijke marketingstrategie met een consistente missie richting de samenleving en het publiek. Er is een duidelijke doelgroepen strategie.</p>	
5b.2 De aanpak is SMART- geformuleerd in gewenste resultaten	grotendeels
<p><i>Onderbouwing:</i> Er liggen duidelijke kaders waarbinnen producten worden ontwikkeld, namelijk: - De vijf kernfuncties - Samenwerking - Communityvorming - Ondernemerschap Deze kaders geven medewerkers en MT leden voldoende helderheid om te kunnen bepalen welke producten en diensten wel of niet ontwikkeld gaan worden. De inhoudelijke dienstverlening richting het onderwijs is volledig SMART beschreven. Dat geldt ook voor veel van de losse projecten. Er ligt een goed collectieplan dat is opgesteld met de partners binnen de Rijnmond. Wat mist is een totaaloverzicht van producten en diensten met de gewenste resultaten zodat daar consequent op kan worden gestuurd.</p>	
5b.3 De aanpak is geïmplementeerd in de praktijk	volledig
<p><i>Onderbouwing:</i> In het jaarverslag en andere documenten blijkt een helder aanbod aan producten en diensten dat is afgeleid van de doelstellingen van de bibliotheek. Er is een heldere marketing- en communicatiestrategie die maakt dat het aanbod zichtbaar en vindbaar is voor het publiek. Ook de website van de bibliotheek is helder en overzichtelijk. Uit de gesprekken bleek dat medewerkers trots zijn op wat de bibliotheek allemaal doet en de ruimte voelen om mee te denken over nieuwe producten en diensten.</p>	

5b.4 De aanpak wordt periodiek geëvalueerd en, indien noodzakelijk, opgevolgd met concrete verbetermaatregelen	grotendeels
<i>Onderbouwing: Het verbeteren van diensten en producten staat voortdurend op de agenda in de verschillende overleggen. Dat hebben de auditoren ook kunnen vaststellen. Toch blijkt uit het MTO dat medewerkers zelf vinden dat er te weinig wordt geëvalueerd. Ook geven sommige medewerkers aan dat sommige instrumenten, bijvoorbeeld de effectmonitor, erg ingewikkeld zijn en veel tijd kosten om te gebruiken.</i>	

Totaalscore van de subnormen van 5b: 10

Norm 6: Resultaten & verantwoording

6a. Indicatoren m.b.t. Resultaten & verantwoording

6a.1 De organisatie heeft actuele informatie m.b.t. de maatschappelijke effecten van haar producten en diensten	Ja
6a.2 De organisatie heeft actuele informatie m.b.t. de tevredenheid, betrokkenheid/bewustzijn, veranderingsbereidheid en behoeften van medewerkers en vrijwilligers	Ja
6a.3 De organisatie heeft actuele informatie m.b.t. de waardering, samenwerking en behoeften van externe stakeholders m.b.t. haar producten en diensten	Ja
6a.4 Uit het jaarverslag (incl. jaarrekening) blijkt hoe het gesteld is met de financiële status en toekomst van de organisatie	Ja
6a.5 De organisatie legt verantwoording af voor de afspraken die met opdrachtgevers zijn gemaakt	Ja

6b. Scores en onderbouwing m.b.t. Resultaten & verantwoording

6b.1 De organisatie heeft een aanpak om gewenste resultaten c.q. (bijdrage aan) maatschappelijke effecten te meten/monitoren	volledig
<p><i>Onderbouwing:</i> De Boekenberg is zich er van bewust, zeker ook gezien de ambities richting een maatschappelijke bibliotheek, dat er meer gestuurd moet worden op data, vooral ook op kwalitatieve data en impact. Dit pakt zij systematisch op en zij laat zich daarin professioneel ondersteunen. De Boekenberg heeft een goed systeem voor het meten van kwantitatieve data en sluit daarmee ook aan op landelijke monitoringsinstrumenten. Het bereik wordt sinds kort gevisualiseerd in een dashboard, dat is ingericht in samenwerking met Syntaxion. De medewerkers zijn zich ervan bewust dat het meten van data noodzakelijk is.</p> <p>Voor het meten van de impact ligt er een duidelijk plan. In het beleidsplan 2017-2020 wordt het belang van maatschappelijke waarde en effecten benoemd. Daarnaast is er een aparte startnotitie waarin de te bereiken doelen SMART worden omschreven. Doelstelling is om uiterlijk 2022 100% bewustzijn te realiseren van belang en urgentie van meten en monitoren bij alle medewerkers en bij een groot deel van de vrijwilligers. Daarnaast is er een structurele inbedding van impactmanagement en waardemeting in organisatie, op alle facetten. De Boekenberg neemt deel aan de impactmonitor van de KB.</p> <p>De impactmeting is belegd bij een MT lid.</p>	
6b.2 De organisatie beschikt over relevante informatie die laat zien in hoeverre gewenste resultaten c.q. (bijdragen aan) maatschappelijke effecten zijn gerealiseerd	grotendeels
<p><i>Onderbouwing:</i> De Boekenberg houdt één keer per vier jaar een klantonderzoek en heeft daarnaast een Biebpanel. De Boekenberg maakt gebruik van monitoringsinstrumenten die de organisatie relevante informatie geven over de maatschappelijke effecten. Zo wordt in het onderwijs de monitor van dBos gebruikt. Ook voor de verantwoording van de WEB gelden wordt het maatschappelijk effect gemonitord. Bij het digitaalhuis wordt gebruik gemaakt van Hello's. Hierin wordt niet alleen het aantal taalleerders en doorverwijzingen bijgehouden maar wordt dit ook gekoppeld aan de participatieladder. Van een aantal kleinere of nieuwe projecten wordt de impact niet bijgehouden wegens tijdgebrek of gebrek aan urgentie. Onlangs heeft De Boekenberg een dashboard in gebruik genomen waarmee MT leden in real time de resultaten kunnen bijhouden. Dit is nog in een startfase.</p>	
6b.3 Indien blijkt dat de gewenste resultaten c.q. (bijdrage aan) maatschappelijke effecten niet zijn gerealiseerd, dan worden die verklaard en opgevolgd met concrete verbetermaatregelen	volledig
<p><i>Onderbouwing:</i> De beschikbare cijfers en resultaten worden regelmatig besproken in het MT en de diverse projectgroepen. Uit de verschillende (jaar)verslagen blijkt dat de resultaten worden geanalyseerd en wordt ook duidelijk waarom sommige resultaten niet zijn bereikt. Veel heeft het afgelopen jaar natuurlijk te maken met Corona.</p>	
6b.4 De aanpak m.b.t. meten/monitoren van gewenste resultaten c.q. (bijdrage aan) maatschappelijke effecten wordt geëvalueerd	grotendeels
<p><i>Onderbouwing:</i> Het meten van resultaten wordt regelmatig besproken binnen het MT. Het is echter geen structureel onderwerp binnen de RvT. Ook wordt er bijvoorbeeld in het jaarverslag niet expliciet aandacht aan besteed.</p>	

Totaalscore van de subnormen van 6b: 10

Norm 7: Compliance

7. Scores en onderbouwing m.b.t. Compliance

7.1 De organisatie heeft een aanpak of processen, zodanig dat de organisatie weet dat zij voldoet aan relevante wet- en regelgeving	grotendeels
<p><i>Onderbouwing:</i> De Boekenberg heeft de compliance niet strategisch belegd in beleids- of jaarplannen. Echter uit de stukken blijkt wel dat de organisatie zich bewust is van wet- en regelgeving. Via VOB, Probiblio, POB, NVTC blijft de Boekenberg goed op de hoogte van de laatste ontwikkelingen. Wanneer er extra kennis nodig is op het gebied van compliance wordt deze ingehuurd. De RvT heeft vastgesteld dat De Boekenberg binnen de richtlijnen van de Wbtr handelt. In ieder overleg met de RvT wordt een norm uit de Governance Code Cultuur besproken. Alle principes van de Governance Code komen tenminste één keer per twee jaar voorbij. In de statuten is vastgelegd hoe te handelen als de Directeur-bestuurder uitvalt. Ieder jaar maakt de RvT een verslag RvT dat op de website wordt gepubliceerd waarin de RvT ook verantwoording aflegt over haar rol. In het jaarverslag 2021 zal daar de introductie van de Wbtr in worden meegenomen. Bij de eerstvolgende statutenwijziging wordt de Wbtr (zodanig) meegenomen. De (bestuurs/directie) reglementen zijn getoetst aan de WBTR. Een kleine aanpassing is voorzien als komend voorjaar de reglementen worden geactualiseerd.</p>	
7.2 De organisatie voldoet feitelijk aan de relevante wet- en regelgeving, ook bij uitbesteding aan derden	volledig
<p><i>Onderbouwing:</i> De Boekenberg kan laten zien dat zij voldoet aan de wet- en regelgeving door middel van relevante documenten als RIE, AVG protocollen, protocol datalekken etc. en de manier waarop deze worden besproken binnen de organisatie.</p>	
7.3 De organisatie is in control m.b.t. de voor haar geldende wet- en regelgeving	volledig
<p><i>Onderbouwing:</i> Voor de compliance is een MT lid benoemd die de processen moet bewaken. Tijdens de audit hebben we daar bewijs van gezien. Er worden regelmatig bijeenkomsten met de medewerkers georganiseerd om de awareness ten aanzien van de wet- en regelgeving te vergroten. De HR is belegd bij Probiblio. De BHV is belegd bij het hoofd BHV. Er ligt een RIE met plan van aanpak.</p>	
7.4 Indien de organisatie niet voldoet aan relevante wet- en regelgeving, dan kan dit goed verklaard worden door de organisatie	volledig
<p><i>Onderbouwing:</i> Op basis van de streekproeven is vastgesteld dat De Boekenberg materieel voldoet aan de wet- regelgeving, waardoor geen toelichting noodzakelijk is op het niet-voldoen.</p>	

Totaalscore van de subnormen van 7: 11

Module 1 Educatieve dienstverlening

Scores en onderbouwing bij de Module Educatieve dienstverlening

Norm 1: Educatief beleid, strategie en samenwerking	
1.1 Wanneer een bibliotheek streeft naar een actieve en periodieke samenwerking met kinderopvang (voorschool, peuterspeelzaal, kinderdagverblijf), en/of basisscholen (regulier en/of speciaal basisonderwijs) en/of jeugdgezondheidszorg (met name consultatiebureaus) heeft de bibliotheek – al dan niet als onderdeel van haar meerjarenbeleidsplan – beleid geformuleerd inzake educatieve dienstverlening richting deze instellingen	volledig
1.2 Het geformuleerde beleid inzake educatieve dienstverlening is afgestemd met gemeenten en scholen (incl. koepels), jeugdgezondheidszorg (consultatiebureaus) en voorschoolse voorzieningen (voorschool, peuteropvang en/of kinderdagverblijven)	volledig
1.3 De in het beleid geformuleerde resultaten zijn geconcretiseerd in 'smart' geformuleerde doelstellingen, bijvoorbeeld m.b.t. het aantal bereikte baby's met een incentive als het BoekStartkoffertje, het aantal bereikte kinderopvanginstellingen en het aantal bereikte (basis)scholen ten opzichte van totaalaantallen in het werkgebied van de basisbibliotheek	grotendeels
1.4 De ambities voor de komende jaren (bijvoorbeeld te behalen streefpercentages) zijn op basis van de behaalde resultaten vastgesteld en 'smart' geformuleerd	grotendeels
1.5 Wanneer bibliotheken en instellingen officieel samenwerken is de formele samenwerking vastgelegd in een (dienstverlenings)overeenkomst tussen enerzijds de bibliotheek die de dienstverlening aanbiedt en anderzijds de instelling die de dienstverlening ontvangt	volledig
1.6 Met scholen en/of kinderopvanginstellingen waarmee een formele (dienstverlenings)overeenkomst is afgesloten, zijn specifieke afspraken en doelstellingen ten aanzien van leesbevordering vastgelegd in een (voor)leesplan en (eventuele) afspraken m.b.t. mediawijsheid vastgelegd in een apart mediaplan	volledig
1.7 De bibliotheek stuurt vanuit een meerjarig perspectief op financiële dekking (bijv. op basis van voor bibliotheken ontwikkelde exploitatiemodellen) van geformuleerde ambities en gewenste resultaten	volledig
1.8 Met instellingen waarmee nog geen officiële dienstverlening is afgesproken, is tenminste vastgelegd dat beide partijen de intentie hebben om tot formele samenwerking over te gaan	grotendeels
1.9 Wanneer in het beleid bereik van het speciaal basisonderwijs in het werkgebied van een basisbibliotheek benoemd wordt, blijkt uit de resultaten dat scholen voor speciaal basisonderwijs aantoonbaar effectief bereikt worden met de educatieve dienstverlening	volledig

Onderbouwing van bovenstaande scores

De Boekenberg heeft een helder beleid ten aanzien van de educatieve dienstverlening. Dit is vastgelegd in het beleidsplan en heeft een duidelijke relatie met de uitgangspunten en missie van de organisatie. Daarnaast heeft het team educatie een jaarplan waarin de resultaten voor 2021 worden vastgelegd. De educatie wordt gezamenlijk opgepakt met de BZHD. Daarvoor is een nieuw team opgericht met medewerkers van de beide bibliotheken. Dit werkt goed. De samenwerking, alsmede de rollen en taken zijn vastgelegd. Er liggen financiële afspraken tussen de beide partijen. Uit de gesprekken bleek dat de samenwerking voor beide partijen veel voordelen heeft. Ook de schooldirecteur die we spraken was enthousiast over de dienstverlening. De afspraken met de scholen liggen vast in samenwerkingsovereenkomsten en de resultaten worden gemonitord via dBos.

Norm 2: Collectie & leesomgeving	
2.1 Er is een stimulerende leesomgeving gecreëerd binnen scholen en/of kinderopvangopstellingen c.q. consultatiebureaus waarmee wordt samengewerkt	volledig
2.2 Binnen kinderopvang c.q. consultatiebureaus waarmee wordt samengewerkt geldt dat een collectie met een gevarieerd aantal actuele boekjes zichtbaar is dat actief wordt ingezet	volledig
2.3 De fysieke collectie op de scholen waarmee wordt samengewerkt voldoet aan minimale kwantitatieve (aantal boeken per leerling/groep) en kwalitatieve (actueel en gevarieerd) vastgestelde eisen	volledig
2.4 Er wordt een (landelijk beschikbaar) digitaal aanbod ingezet op instellingen waarmee wordt samengewerkt	volledig
2.5 Op de deelnemende scholen heeft de bibliotheek een goed werkend digitaal leerlingenportaal/ uitleensysteem geïnstalleerd, als onderdeel van de leesomgeving en t.b.v. de fysieke collectie. Via dit digitale portaal biedt de bibliotheek op scholen een volwaardige bibliotheekfunctie aan. Wanneer school en bibliotheek gezamenlijk besluiten de kinder- en jeugdcollectie aan te bieden binnen (wijk)vestigingen geldt dat leerlingen klassikaal op gezette tijden de vestiging bezoeken om activiteiten te volgen en boeken te lenen. De bibliotheek en school zorgen gezamenlijk voor een representatieve (wisselende) tooncollectie op de school om kinderen aan te moedigen de bibliotheek in hun vrije tijd regelmatig te bezoeken om boeken te lenen	volledig

Onderbouwing van bovenstaande scores

De Boekenberg zorgt voor een up to date collectie op de scholen. Vijf tot acht boeken per leerling. Het collectioneren is uitbesteed aan Probiblio. De scholen kunnen daarvoor hun wensen aangeven. Er wordt gewerkt met het uitleenprogramma Schoolwise. De lijntjes met de scholen zijn kort en de scholen zijn enthousiast over het aanbod. Een bijzonder project is 'Zoof your life'. Hiermee worden scholieren naar de bibliotheek gehaald en wordt samen met hen gekeken waar hun talenten en wensen liggen. Op basis daarvan worden weer nieuwe producten en diensten ontwikkeld.

Norm 3: Professionalisering van mensen	
3.1 Bibliotheekmedewerkers die betrokken zijn bij de educatieve dienstverlening (zoals leesconsulenten) voldoen aantoonbaar aan de opgestelde competenties die - al dan niet als onderdeel van functiebeschrijvingen – formeel zijn vastgelegd	volledig
3.2 Bibliotheken professionaliseren aantoonbaar hun educatieve medewerkers door hen te laten deelnemen aan (landelijk) ontwikkelde beschikbare basistrainingen, masterclasses, verdiepingstrainingen, congressen, inspiratie- en netwerkbijeenkomsten	volledig
3.3 Het is aantoonbaar dat de bibliotheek of derden (bijvoorbeeld een e-learningtraject voor personeel uit de jeugdgezondheidszorg) de medewerkers van samenwerkingspartners professionaliseert op het gebied van educatieve dienstverlening	grotendeels

Onderbouwing van bovenstaande scores

De leden van het Team Jeugd & Educatie zijn professionals die weten wat ze doen en zich voortdurend bijscholen en op de hoogte houden van nieuwe ontwikkelingen. Er liggen heldere functieomschrijvingen van de teamleden. De taken zijn helder. Daarnaast zijn er regelmatig deskundigheidsbevorderingsbijeenkomsten voor leerkrachten en ouders.

Norm 4: Producten & diensten	
4.1 Scholen, kinderopvanginstellingen, consultatiebureaus, ouders en gemeenten worden door de bibliotheek actief en regelmatig aantoonbaar geïnformeerd over het belang van lezen en andere basisvaardigheden voor een positieve (cognitieve en sociaal-emotionele) ontwikkeling van de kinderen	volledig
4.2 De bibliotheek biedt, in het kader van het geformuleerde educatieve beleid en het overeengekomen (voor)leesplan of mediaplan, inspirerende activiteiten en werkvormen t.b.v. het dagelijks gebruiken van de collectie om het leesplezier te vergroten en het leesonderwijs te verrijken. Collectie en activiteiten sluiten aan bij de behoeften van intermediairs van de instellingen en de kinderen (en hun ouders) die de instellingen bezoeken	volledig
4.3 De collectie boeken en andere materialen die de bibliotheek levert sluit aan op de behoeften van intermediairs van de instellingen en de kinderen (en hun ouders) die de instellingen bezoeken	volledig

Onderbouwing van bovenstaande scores

De communicatie vanuit het Team Jeugd & Educatie is zonder meer goed te noemen. Er verschijnen regelmatig nieuwsbrieven gericht op de verschillende doelgroepen. Ook worden de social media goed ingezet (YouTube kanaal, Instagram en Facebook). Een bijzonder product is 'Dokter Leesplezier'. Een programma dat kinderen online helpt om uit te vinden van ze leuk vinden om te lezen. Samen met Probiblio is hiervoor een app ontwikkeld. Daarnaast valt 'De Voorleesexpress' op. Een initiatief voor gezinnen voor wie voorlezen niet vanzelfsprekend is.

Norm 5: Resultaten	
5.1 De bibliotheek biedt de instellingen, waarmee formeel wordt samengewerkt, een professioneel monitoringsinstrument aan. Met dit instrument wordt in beeld gebracht hoe het binnen de instelling staat met aspecten als leesplezier, leesmotivatie, leesgedrag, leesvaardigheid en leescultuur thuis. De beslissing of aan de monitoring wordt meegedaan ligt bij de instelling en niet bij de bibliotheek	volledig
5.2 Op basis van relevante resultaten uit de afgenomen monitoring wordt het (voor)leesplan en/of het mediaplan bijgesteld om zodoende te voldoen aan resultaten en ambities, vastgelegd in het gezamenlijk afgesproken educatief beleid	volledig

Onderbouwing van bovenstaande scores

Via dBos worden de resultaten binnen het onderwijs bijgehouden. Elke twee jaar wordt de monitor op de scholen afgenomen. De leesconsulenten zorgen d.m.v. ipads ervoor dat de vragen op de juiste wijze worden ingevuld zodat de resultaten te vergelijken zijn. De Uitkomst van de monitor wordt geëvalueerd met de school. Aan de hand van de uitkomsten worden nieuwe doelen gesteld die worden verwerkt in een lees- en mediajaarplan per school.

Totaalscore van de subnormen van Module 1: 62

III. Conclusie

Samenvatting van resultaten

Basis module

Certificeringsnormen	Oordeel
1. Missie & visie, Beleid & strategie en Opdrachtnemerschap	8
2. Middelen	9
3. Mensen	10
4. Samenwerking	11
5. Producten & Diensten	10
6. Resultaten & verantwoording	10
7. Compliance	11
Totaal	69

Oordeel en onderbouwing m.b.t. toekomstbestendigheid van de organisatie

De auditoren beoordelen De Boekenberg als toekomstbestendig. De keuze voor een meer sociaal-maatschappelijke bibliotheek past in deze tijd en in Spijkenisse. Zeker met een gemeente die meer wil inzetten op het sociaal domein en veel vertrouwen heeft in De Boekenberg en daar ook trots op is. De omslag naar een gratis basisabonnement is ambitieus en past ook in deze lijn. Hier ligt echter wel een risico. De extra inkomsten uit het nieuwe verdienmodel zijn nog niet zeker en de organisatie heeft te weinig reserves om structureel tegenvallers op te vangen als het niet lukt (of als er door externe omstandigheden als Corona veel minder mensen naar de bibliotheek kunnen komen). Punt van aandacht is wel de financiering van de terugloop in abonnementen. De Boekenberg rekent daarvoor op een extra bijdrage van de gemeente welke echter niet zeker is.

Oordeel en onderbouwing m.b.t. (maatschappelijk) effect van de organisatie als gevolg van de behaalde resultaten

De Boekenberg is ambitieus waar het gaat om echt een slag te maken naar een maatschappelijke bibliotheek. En niet alleen op papier maar ook in klinkende resultaten. De ingezette weg biedt vertrouwen voor de toekomst. Door de juiste samenwerkingen en diensten weet De Boekenberg doelgroepen te bereiken voor wie toegang tot de bibliotheek of tot lezen en schrijven in het algemeen minder vanzelfsprekend is. Er worden serieuze stappen gezet om de impact en waarde van de diensten te meten en te monitoren. Met Probiblio worden sessies georganiseerd ten aanzien van inclusie en diversiteit. Dit ook om de toegankelijkheid te vergroten.

Conclusie (vervolg)

Module 1 Educatieve dienstverlening

Certificeringsnormen	Oordeel
1. Educatief beleid, strategie en samenwerking	24
2. Collectie & leesomgeving	15
3. Professionalisering van mensen	8
4. Producten & diensten	9
5. Resultaten	6
Totaal	62

IV. Verbeterpunten op basis van de audit

Basismodule

Missie & visie, Beleid & strategie en Opdrachtnemerschap

Een met alle partijen vastgelegd beleid geeft zekerheid voor de toekomst. Leg met de gemeente vast wat de meerjarenafspraken zijn, ook financieel. Evalueer deze structureel via een Planning & Control cyclus zodat iedereen weet waar hij aan toe is.

Middelen

Zowel De Boekenberg als de gemeente Spijkenisse willen de relatie professionaliseren. Neem daar als organisatie ook het initiatief in en wacht niet op de gemeente. Maak heldere meerjarenafspraken en budgetafspraken en koppel deze aan het meerjarenbeleidsplan. Maak helder wat de omslag van de organisatie budgettair betekent en breng de risico's in kaart. Probeer voor de meer maatschappelijke taken structureel middelen te verwerven uit het sociale domein. Maak heldere afspraken met de gemeente over de verbouw en huur van de leegstaande ruimtes alsmede de aanpak van het klimaat.

Mensen

De medewerkers zijn je belangrijkste kapitaal. Ze zijn zeer betrokken en enthousiast maar willen soms te veel en kunnen dan geen keuzes maken. Neem ze mee in waarom De Boekenberg de zaken doet zoals ze doet. Vertaal de doelen en ambities dusdanig dat medewerkers en MT leden op basis daarvan zelf goede keuzes kunnen maken. Maak duidelijk wat de gevolgen zijn voor de organisatie van de gekozen richting. Vooral daar waar het gaat om ondernemerschap en monitoring van resultaten en impact. Maak duidelijk welke gevolgen dit heeft voor de competenties van medewerkers. Neem medewerkers en PV mee in het tot stand komen van een nieuw functiehuis. Professionaliseer de relatie met de PV en zorg daarmee voor een tegenkracht binnen de organisatie. Zorg voor een goede doorontwikkeling van het MT.

Samenwerking

Hoewel de samenwerking met de verschillende partners zeer goed te noemen is, is deze niet overal geformaliseerd. Dit lijkt voor De Boekenberg in veel gevallen ook niet nodig omdat de lijntjes kort zijn. Hier ligt echter wel een risico als de betrokken medewerkers uitvallen. Probeer de belangrijkste afspraken vast te leggen, ook al lijkt het in eerste instantie niet nodig.

Producten & diensten

De Boekenberg staat met haar producten en diensten midden in de samenleving. Vanuit het enthousiasme van de medewerkers worden veel zaken opgepakt. Het verdient aanbeveling een totaaloverzicht te maken van alle producten en diensten met de resultaten die daar behaald moeten worden. Dit kan dan op gezette tijden besproken worden in het MT en er kunnen keuzes worden gemaakt om bepaalde zaken wel of niet voort te zetten.

Resultaten & verantwoording

Maak beleid hoe de impact- en waardemeting structureel kan worden gemonitord en geëvalueerd. Bijvoorbeeld door dit structureel op te nemen in de gesprekken met de RvT en gemeente. Neem het ook op in het jaarverslag.

Compliance

Elke bibliotheek moet voldoen aan de wet- en regelgeving. Neem de manier waarop De Boekenberg dit doet op in het strategisch beleid en evalueer dit jaarlijks bijvoorbeeld middels het jaarplan.

Overige opmerkingen en aanbevelingen van de auditor(en) buiten de normen:

De auditoren werden gastvrij ontvangen en alle Coronamaatregelen werden in acht genomen. Zowel medewerkers als samenwerkingspartners waren open en goed geïnformeerd en de sfeer in alle gesprekken was goed te noemen.

Verbeterpunten op basis van de audit (vervolg)

Module 1 Educatieve dienstverlening

Educatief beleid, strategie en samenwerking

De Boekenberg heeft een zeer helder en uitgebreid beleid als het gaat om de educatieve dienstverlening. Dit richt zich echter voornamelijk op het PO. En dat terwijl er in het bibliotheekconvenant afspraken zijn gemaakt over een leven lang leren. Wellicht verdient het aanbeveling te bezien of er meer middelen, wellicht uit het sociaal domein (jongerenbeleid) kunnen worden verworven om ook het VO meer te bereiken.

Collectie & leesomgeving

Geen verbeterpunten

Professionalisering van mensen

Geen verbeterpunten

Producten & diensten

Er worden volop diensten en producten ontwikkeld voor het basisonderwijs. De maatschappelijke positie van De Boekenberg kan worden vergroot door naast het basisonderwijs ook meer in te zetten op het speciaal onderwijs en het voortgezet onderwijs.

Resultaten

Geen verbeterpunten

V. Advies ten aanzien van certificering

Basismodule	Gecertificeerd
Module 1	Gecertificeerd
Basismodule + Module 1	Gecertificeerd

VI. Gebruikte bronnen en gevoerde gesprekken

Geraadpleegde documenten en andere bronnen

- Meerjarenbeleidsplan 2017-2020
- Beleidsplan 2021 -2024, inhoudsopgave, okt 2021
- Jaarkalender 2021 De Boekenberg, versie mei 2021
- Jaarverslag Bibliotheek de Boekenberg, 2020
- Op weg naar een nieuw verdienmodel, DEF concept, april 2021
- RvT notulen 20 mei 2021
- Financiële rapportage juli 2021
- Jaarrekening 2020
- Rapportage RvT tm juli 2021
- Begroting Bibliotheek de Boekenberg 2022
- Beslisnotitie uitrol gratis basisabonnement Bibliotheek de Boekenberg
- De Boekenberg gratis en btw tbv afspraak gemeente Nissewaard
- Proeftuin DigiZone, 30 april 2021, Proeftuin van De Boekenberg en Bibliotheek Zuid-Hollandse Delta
- Toelichting begroting De Boekenberg 2022
- 2020-Inventarisatie RI&E de Boekenberg
- Intentieverklaring Bibliotheek de Boekenberg, Zoof your life
- Rapportage Medewerkersonderzoek Bibliotheek de Boekenberg 2021 zonder uitsplitsingen
- Samenwerkingsovereenkomst De Boekenberg - Pameijer
- Strategisch HR-beleid 2021 - 2024 De Boekenberg conceptversie oktober 2021
- Toets- en Adviesbrief De Boekenberg 2020
- Toetsingsverslag de boekenberg
- begroting 2021 BZHD en BB, met toelichting, nov 2020.
- Probiblio verslag Sociogram BB_ZHD_HW dec2020.
- Projectplan Vrijwilligersacademie Nissewaard, maart 2017
- Samenwerkingsovereenkomst definitief, met addendum
- Uitgangspunten en structuur financiële BZHD en BB
- BiebTV PvA v3.0 (juli 2020)
- Content en Marketingstrategie De Boekenberg, okt 2020
- Customer Journey Bibliotheek de Boekenberg, eindpresentatie Probiblio en Bureau Kooos, juni 2020
- Inhoudsopgave processen FO, 2021
- Impact startnotitie De Boekenberg, jan 2021
- Jaarverslag Digitaalhuis 2020
- Rapportage Monitor 2019-2020 De Rank Lisstraat
- Statuten Bibliotheek de Boekenberg, december 2015
- Instructie Muziekweb
- Procedure inwerken boeken
- Beschikking Digitaalhuis
- Protocol datalekken
- Gesprekscyclus De Boekenberg
- Evaluatie gratis abonnement na één jaar
- Jaarplan team educatie
- Jaarkalender

Gevoerde gesprekken

Directeur-bestuurder
 Teamleider frontoffice
 Teamleider Marketing, communicatie en evenementen
 Teamleider Educatie en Sociaal Domein
 Coördinator Digitaalhuis en Netwerk
 Leesconsulent Jeugd & Educatie
 Medewerker frontoffice, informatie en advies
 Medewerker marketing & Communicatie
 Collectiespecialist

Coördinator algemene Zaken en HRM
Teamleider Jeugd & Educatie BZHD
Directeur basisschool De Vuurvogel
Ondersteuner vrijwilligers
Twee vrijwilligers
Voorzitter PV
Beleidsambtenaar Cultuur
Voorzitter en lid RvT