

Stichting Bibliotheek Oostland  
t.a.v. mevrouw P. Togni  
Dorpsstraat 7  
2665 BG Bleiswijk

|                  |                    |  |
|------------------|--------------------|--|
| <b>datum</b>     | <b>ons kenmerk</b> | <b>contactpersoon</b>  |
| 20 november 2017 | cert/2017/4-0125   | Seher Hazinedar  |
| <b>onderwerp</b> | <b>uw kenmerk</b>  | <b>e-mail</b>  |
| Besluit          |                    | <a href="mailto:info@certificeringob.nl">info@certificeringob.nl</a> |

Geachte mevrouw Togni,

De Stichting Certificering Openbare Bibliotheken (SCOB) verklaart dat Bibliotheek Oostland op basis van de audit, gehouden op 26 en 27 september 2017 te Bleiswijk, voldoet aan de Certificeringsnorm Openbare Bibliotheken 2014-2017. Wij willen u van harte feliciteren met dit behaalde resultaat!

U ontvangt twee ingebonden exemplaren van het definitieve auditrapport en een losbladige versie voor eventuele kopieerdoeleinden. Het certificaat en het gevelplaatje ontvangt u binnenkort via het secretariaat van SCOB.

Nieuw in deze derde certificeringsronde, en belangrijk binnen het auditproces, is de communicatiefase. VOB, VNG en SCOB vinden het van belang dat de bibliotheek aan alle belanghebbenden laat zien dat zij gecertificeerd is en aan haar toekomst werkt. Op deze manier draagt u bij aan het zichtbaar maken van de kwaliteit van het openbare bibliotheekstelsel. Wij willen u vragen om van de certificering een mooi moment te maken.

#### **Communicatiefase**

De bibliotheek wordt verzocht op basis van het auditrapport en de zelfevaluatie een eigen document te maken – **'het verhaal van de bibliotheek'** - en dit te presenteren aan alle belanghebbenden, inclusief leden en gemeente. Het gaat om een toekomstgericht document startend met de bevindingen van de audit. De bibliotheek is vrij om zelf de vorm, omvang en benaming te bepalen. Wij willen u vragen om ook mee te werken aan deze fase van het certificeringsproces. Uiteraard willen wij u graag helpen met het verspreiden en promoten van **'het verhaal van uw bibliotheek'** via onze communicatiekanalen. Voor vragen hierover kunt u contact opnemen met ons via: [secretariaat@certificeringob.nl](mailto:secretariaat@certificeringob.nl).

#### **Evaluatie**

In het kader van onze eigen kwaliteitsbewaking zijn wij benieuwd naar uw ervaringen met deze audit. Hoe heeft u het gehele proces ervaren? Waar kunnen verbeteringen worden doorgevoerd? Wat is overbodig? Waar liggen tekortkomingen? Middels een evaluatie vernemen wij graag uw mening over het proces rondom de audit, over het auditteam en over de audit zelf. Aan de hand van evaluaties kunnen wij het proces van certificering aanscherpen en verbeteren. Onderzoeksbureau IVA van de Universiteit van Tilburg voert de evaluatie uit. Zij hebben deze ervaring en kennen onze branche. Binnenkort ontvangt u een mail van IVA met een link naar de evaluatie. De evaluatie duurt ongeveer 15 minuten en is anoniem en vertrouwelijk.

### **Certificeringsdocumenten**

Na afronding van het auditrapport en het verstrijken van de termijn voor bezwaar worden de documenten die aan de certificering ten grondslag lagen vernietigd. Indien u documenten graag retour ontvangt vernemen wij dit graag van u voor het verstrijken van de termijn.

Nogmaals gefeliciteerd en ik wens u veel succes bij het maken van **'het verhaal van uw bibliotheek'**.

Met vriendelijke groet,



Willem Camphuis  
Directeur Stichting Certificering Openbare Bibliotheken

CC brief naar:

- Secretariaat VOB
- Uw auditteam, Theodoor de Lange en Dick Scheepstra
- Onderzoeksbureau IVA

Bijlagen:

- Twee ingebonden exemplaren van het auditrapport
- Een losbladig exemplaar van het auditrapport

# Auditrapportage 3e ronde Certificeringsnorm Openbare Bibliotheken

Stichting Bibliotheek Oostland

Rapportage van resultaten  
naar aanleiding van de certificeringsaudit  
gehouden op

26 en 27 september 2017

in

Pijnacker, Bergschenhoek, Bleiswijk

Opgesteld door:  
Stichting Certificering Openbare Bibliotheken  
Auditor/Expert:

Theodoor de Lange

Auditor/Peer:

Dick Scheepstra



stichting  
certificering  
openbare  
bibliotheken

Stichting Certificering Openbare Bibliotheken  
Postbus 90407  
2509 LK Den Haag  
E [info@certificeringob.nl](mailto:info@certificeringob.nl)  
I [www.bibliotheekcertificaat.nl](http://www.bibliotheekcertificaat.nl)

# Inhoud

## De audit

[Algemeen beeld van de bibliotheek](#)

[Zelfevaluatie](#)

[Ambities en dilemma's](#)

[Algemene bevindingen t.a.v. de audit](#)

## **1** Leiderschap

[Bevindingen en conclusies](#)

## **2** Strategie

[Bevindingen en conclusies](#)

## **3** Medewerkers

[Bevindingen en conclusies](#)

## **4** Processen

[Bevindingen en conclusies](#)

## **5** Middelen

[Bevindingen en conclusies](#)

## **6** Netwerk

[Bevindingen en conclusies](#)

## **7** Dienstverlening

[Bevindingen en conclusies](#)

## **8** Collectie

[Bevindingen en conclusies](#)

## **9** Gemeente(n)

[Bevindingen en conclusies](#)

## Totaalscore

[Advies ten aanzien van certificering](#)

[Good Practice van de bibliotheek](#)

[Verbeterpunten vanuit de certificeringsnorm](#)

[Niveaus van beoordeling](#)

## De audit (voorbereiding en uitvoering)

Voorafgaande aan de audit heeft op

16 augustus 2017

een voorgesprek plaatsgevonden tussen het auditteam en de

Petra Togni (directeur/bestuurder) en Els Mondt (beleidsmedewerker)

van

de Stichting Bibliotheek Oostland

In dit gesprek is voornamelijk gesproken over de ambities en dilemma's van de bibliotheek.

Er is gesproken over de agenda van de twee dagen, met name het inplannen van externe stakeholders (scholen/gemeenten/partners in sociale domein).

De zelfevaluatie wordt periodiek opgesteld door Probiblio aan de hand van (groeps)sessies met vertegenwoordigers van Bibliotheek Oostland. De meest actuele zelfevaluatie is van medio 2017 en volgt een eigen format. Omdat de inhoud van de zelfevaluatie van 2015 aanvullend is op die van 2017 worden beide evaluaties gebruikt voor deze rapportage. De algemene informatie over de bibliotheek en de ambities en dilemma's ontbraken in de eerste zelfevaluatie. In de later aangeleverde zelfevaluatie van juli 2017 zijn deze alsnog opgenomen.

Er is afgesproken dat, indien nodig, tijdens de auditdagen nog aanvullende documenten aangereikt kunnen worden.

Aan het einde van de tweede auditdag heeft het auditteam op hoofdlijnen zijn beeld van de bibliotheek en de belangrijkste bevindingen ten aanzien van conformiteit met de certificeringsnorm mondeling aan de

Petra Togni (directeur/bestuurder)

teruggekoppeld. Hierbij is tevens aangegeven in welke mate de bevindingen passen bij de vooraf geformuleerde ambities en dilemma's. In deze rapportage worden de resultaten van deze audit beschreven.

## Algemeen beeld van de bibliotheek

De Bibliotheek Oostland is een bibliotheek in de provincie Zuid-Holland werkend voor de gemeenten Pijnacker-Nootdorp en Lansingerland (samen ongeveer 110.000 inwoners). Het ledenaantal is ongeveer 18,5 % van de bevolking, waarvan driekwart jeugd lid is. De bibliotheek wil het sociale-culturele hart voor beide gemeenten zijn.

De bibliotheek is een zelfstandige stichting met een directeur/bestuurder en een Raad van Toezicht bestaande uit 6 personen. De verschillende aandachtsgebieden (HRM, Financiën, Juridisch etc.). De organisatie telt twee fullservice bibliotheken in respectievelijk Berkel en Rodenrijs en Pijnacker, een drietal servicepunten en twee steunpunten. Het servicepunt in Bergschenhoek huisvest een aantal partners werkzaam in het sociale domein waar intensief mee wordt samengewerkt. dBoS (de Bibliotheek op School) wordt aan een aantal scholen, tegen vergoeding, gerealiseerd. Er wordt al lange tijd samengewerkt met een VO school.

Bibliotheek Oostland telde bij het opstellen van de jaarrekening 2016 gemiddeld 33 (parttime) medewerkers, totaal 19 FTE. Daarnaast zijn er ongeveer 275 vrijwilligers voor de bibliotheek werkzaam.

De dienstverlening van de bibliotheek omvat alle 5 de kernfuncties vanuit de fullservice vestigingen. De overige vestigingen zijn meer doelgroepgericht. Naast de basis dienstverlening zijn speerpunten benoemd binnen deze 5 kernfuncties, gebaseerd op de lokale opdracht vanuit de gemeenten.

De door de auditoren bezochte vestigingen zijn erg verschillend voor wat betreft hun fysieke uitstraling. De vestiging in Pijnacker, een ouder pand, is recentelijk uitgebreid met een gedeelte dat "om niet" van de gemeente is verkregen. Het is een ontmoetingsbibliotheek waar ook andere partners in gevestigd zijn die met de bibliotheek o.a. ook actief zijn met het Taalhuis. De verschillende "klaslokalen" worden frequent gebruikt. Ook is hier de kunsttuilen gevestigd. Ook de nieuwe locatie in Bergschenhoek is een uitstekend voorbeeld van lokale samenwerking. Er zijn diverse instanties, met name actief in het sociale domein, waar de bibliotheek mee samenwerkt en die letterlijk "in dezelfde gang" zijn gehuisvest.

De openingstijden van de vestigingen zijn voor de vestigingen deels gebaseerd op zelfservice.

De bibliotheek staat er financieel gezond voor. Er wordt onder andere gestuurd op maandelijkse rapportages. Er wordt gebruik gemaakt van (Beleidsgestuurde Contract Financiering). Er is verschil in financiering tussen beide gemeenten. Lansingerland heeft in het verleden meer bezuinigd maar komt langzaam door het verhogen van de subsidie weer op hetzelfde peil als Pijnacker-Nootdorp.

De bibliotheek is zich goed bewust van de noodzakelijke toekomstige veranderingen in het bibliotheekwerk. Er zijn diverse richtinggevende documenten opgesteld zoals het Meerjarenbeleidsplan 2017-2021 en bijbehorende meerjarenbegrotingen. Deze documenten zijn helder en bondig en bevatten de, in de ogen van de bibliotheek, essentie van haar toekomst als sociaal-cultureel hart van beide gemeenten. De verschillende interne en externe stakeholders zijn betrokken geweest bij het tot stand komen van het Meerjarenbeleidsplan.

## Zelfevaluatie

De zelfevaluatie dateert van medio 2017, een voorgaande versie uit 2015 is ook ter beschikking gesteld. De zelfevaluatie is opgesteld door Probiblio aan de hand van gesprekken met een aantal medewerkers van de bibliotheek. Er is weinig relatie gelegd met de specifieke certificeringsnormen. Wel geeft het document een goede indruk van de wijze waarop de bibliotheek om gaat met kwaliteit. Er wordt ingegaan op verbeterpunten, het document is echter ook veel beschrijvend over de toekomst wat minder relevant is in en zelfevaluatie.

Het document geeft, naast de inhoud van de gesprekken tijdens de auditdagen, voldoende houvast voor het opstellen van de auditrapportage.

In de zelfevaluatie uit 2015 wordt ingegaan op de verbeterpunten en aandachtspunten van de vorige audit. Voor alle punten wordt de status aangegeven. Een aantal punten is afgehandeld, anderen volgens zeggen verbeterd en/of nog in acties gevat.

## Ambities en dilemma's

De ambities en dilemma's zoals door de bibliotheek geformuleerd zijn door de omvang niet integraal op te nemen. De eerste is hier één op één cursief overgenomen. Voor de overige wordt verwezen naar het oorspronkelijke document:

**Onze grootste ambitie** (Uit 'Toekomstvisie Bibliotheekoostrand2025').

*De bibliotheek van de toekomst in de gemeenten Lansingerland en Pijnacker-Nootdorp draagt bij aan een fijn leefklimaat en aan een prettige leefomgeving. De bibliotheek is ook in 2025 de vertrouwde, neutrale, openbare, laagdrempelige plek die breed bekend is bij de burgers vanwege de verschillende functies die zij vervult in de maatschappij, die zij weten te vinden en waar men terecht kan. Zij ontlokt een vraag bij de inwoners, het is een plek waar je je thuis voelt!*

*Eén van de belangrijkste uitgangspunten is dat je samen meer bereikt dan alleen. Bij het bevorderen van sociale betrokkenheid, bij het vergroten van de bereikbaarheid van inwoners, bij de (taal)ontwikkeling van jeugd en bij het bestrijden van eenzaamheid. Bibliotheek Oostland zoekt daar meer dan ooit de samenwerking met andere partijen voor!*

**Dilemma:** *Binnen beide gemeenten zijn ontwikkelingen gaande die van invloed zijn op de bibliotheek. Veelal komen ze overeen, maar soms verschillen ze. De eisen met betrekking tot begroting en verantwoording zijn niet uniform, wat weer tot extra administratieve druk leidt.*

Overige ambities en dilemma's handelen over:

- *In iedere kern een sociaal-cultureel centrum*
- *Ontwikkelopdracht van de gemeente Pijnacker-Nootdorp om samen te werken met kernpartners*
- *Medewerkers zo breed mogelijk inzetten*
- *Inspelen op snel veranderende regelgeving*
- *Meegaan met landelijke ontwikkelingen*
- *Met HR goed participeren in het platform vanuit VOB*
- *Behoud van specifieke kennis die bij de organisatie zit*

Tijdens de auditdagen zijn de betreffende onderwerpen uit het oorspronkelijke document in verschillende gesprekken aan de orde geweest.

## Algemene bevindingen t.a.v. de audit

Tijdens de audit zijn 4 locaties bezocht: vestiging Pijnacker, VO Wolfert Pro te Bergschenhoek, vestiging Bergschenhoek, vestiging Bleiswijk.

Op basis van open gesprekken en de vooraf en ter plekke nog ter beschikking gestelde documenten, is een goed beeld verkregen van de Bibliotheek Oostland

Er zijn veel gesprekken gevoerd voornamelijk met meerdere gesprekspartners tegelijk. Gesprekken met een aantal groepen medewerkers betreffende collecties, HRM, PVT, Dienstverlening. Ook zijn er gesprekken gevoerd met een vertegenwoordiging van de RvT, met netwerkpartners in het sociale domein en met beide gemeenten.

Uit de gesprekken blijkt een consistent beeld over de koers van de bibliotheek. Er is focus op dienstverlening, samenwerking met partners en het realiseren van het sociaal-cultureel hart van de gemeenten.

Er is in het gesprek met beleidsambtenaren van beide gemeenten gebleken dat de gemeenten heel tevreden zijn over de wijze waarop de bibliotheek haar rol vervult. De bibliotheek is duidelijk de proactieve partner van de gemeenten.

Er is een bezoek gebracht aan de openbare VMBO te Bergschenhoek. Er is een duurzame relatie met de bibliotheek. Door de voortdurende impuls om met taal bezig te zijn wordt er duidelijk rendement behaald (woordenschat). De directeur geeft aan zeer tevreden te zijn over de rol van de bibliotheek. Conclusie van zowel school als bibliotheek is wel dat er nog scherper doelen geformuleerd mogen worden betreffende een consistente ontwikkellijn.

De bibliotheek werkt samen met diverse welzijnsorganisaties. In het gesprek met drie instanties blijkt grote tevredenheid over de bibliotheek en de "heerlijk inspirerende" directeur/bestuurder.

De RvT kent een brede samenstelling, de diverse aandachtsgebieden zijn onderling verdeeld. Er wordt aangegeven dat er een duidelijke eenheid is met de directeur/bestuurder. De RvT heeft een adviserende rol. Men is trots dat de bibliotheek heel goed staande is gebleven in tijden van bezuinigingen en er nu heel goed voor staat. Ook financieel.

De organisatie is evenwichtig opgebouwd met een tweekoppig MT bestaande uit de directeur/bestuurder en de manager bibliotheken. De vestigingen kennen een vestigingshoofd. Er zijn twee vakteamhoofden, voor jeugd/jongeren en voor volwassenen. Diverse ondersteunende taken worden extern ingehuurd (administratie voor HR, financiën, ICT e.d.).

De gedeelde visie met keuzes voor de nabije toekomst, een goede basisfinanciering en financiële positie, nauwe samenwerking met de belangrijke doelgroepen en partners, betrokken RvT en medewerkers en een uitstekende relatie met de gemeente geven voldoende vertrouwen in de toekomstbestendigheid. Een verdergaande schaalvergroting wordt vooralsnog niet nodig geacht.

Hieruit concluderen de auditoren dat de bibliotheek aan de certificeringsnormen voldoet.



## 1 Leiderschap

uit welke bronnen/gesprekken blijkt dit?

**1 De leiding heeft een visie op de richting waarheen de openbare bibliotheek zich dient te ontwikkelen, geconcretiseerd in de te behalen resultaten.**

Relevante documenten:

- DEF rapportage zelfevaluatie juli 2017
- Meerjarenplan 2017-2021
- Operationeel jaarwerkplan 2017
- DEF Strategisch personeelsbeleidsplan 2017-2021
- Kwaliteitszorg 2017 - 2020 werkplan vdef
- DEF Vrijwilligersbeleid

Dit blijkt onder meer uit gesprekken met de directeur/bestuurder, leden RvT, manager bibliotheken. personeelsfunctionaris

**2 De visie is helder verwoord, inspireert en wordt gedeeld binnen de bibliotheek.**

Relevante documenten:

- DEF rapportage zelfevaluatie juli 2017
- Meerjarenplan 2017-2021
- Operationeel jaarwerkplan 2017
- DEF Strategisch personeelsbeleidsplan 2017-2021
- Kwaliteitszorg 2017 - 2020 werkplan vdef
- DEF Vrijwilligersbeleid

Dit blijkt onder meer uit gesprekken met de directeur/bestuurder, leden RvT, manager bibliotheken. personeelsfunctionaris

**3 Raad van Toezicht en gemeente(n) zijn bekend met deze visie en steunen de leiding in de wijze waarop leiding deze wil realiseren, passend binnen de Governance Code van de bibliotheek.**

Relevante documenten:

- DEF rapportage zelfevaluatie juli 2017
- Meerjarenplan 2017-2021
- BCF 2017 v2.0

Dit blijkt onder meer uit gesprekken met de leden RvT, beleidsambtenaren gemeenten.

**4 De leiding toont ambitie in het realiseren van die visie.**

Relevante documenten:

- DEF rapportage zelfevaluatie juli 2017
- Meerjarenplan 2017-2021
- Operationeel jaarwerkplan 2017
- DEF Strategisch personeelsbeleidsplan 2017-2021
- Kwaliteitszorg 2017 - 2020 werkplan vdef
- DEF Vrijwilligersbeleid

Dit blijkt onder meer uit gesprekken met de directeur/bestuurder, leden RvT, beleidsambtenaren gemeenten, partners netwerk (dag 2)

**gemiddeld resultaat**

**Voldoet op uitstekende wijze aan de normeis**

## 1 Leiderschap

1.1. Uit de aangeleverde documenten en uit gesprekken met management, gemeenten en medewerkers blijkt een duidelijke visie. De visie is vastgelegd (meerdere auteurs, afhankelijk van onderwerp) in toegankelijke documenten. De stip op de horizon is helder: sociaal-cultureel hart van de gemeenten. Nooit alleen, samenwerkend met partners, zich goed realiserend wat (noodzakelijke) veranderingen zijn. De bibliotheek voldoet op uitstekende wijze aan de normeis.

1.2. Uit de aangeleverde documenten en uit de gesprekken blijkt dat de visie bekend is en inspireert. Men ziet de visie in de praktijk gerealiseerd worden. Middels werkoverleg en persoonlijke gesprekken wordt helderheid gecreëerd. Bibliotheek voldoet aan de normeis.

1.3 De visie wordt gedeeld door de RvT en de gemeenten. De RvT is toezichhoudend en adviseert. Er is een uitstekende samenwerking. De Raad van Toezicht en de gemeente zijn betrokken bij het tot stand komen van het beleid. Er is een zeer goede samenwerking met de stakeholders, de bibliotheek inspireert. Bibliotheek voldoet op uitstekende wijze aan de normeis.

1.4 Uit documenten en gesprekken blijkt dat de bibliotheek ambitieus en realistisch is. De wijze van leidinggeven is mensgericht, de neuzen staan dezelfde kant op. Men is zichtbaar bezig de visie te realiseren. De leiding is pragmatisch in haar aanpak, initiatieven moeten wel betaalbaar zijn en rendement op leveren. Bibliotheek voldoet op uitstekende wijze aan de normeis.

## 2 Strategie

uit welke bronnen/gesprekken blijkt dit?

**1 De bibliotheek laat zien welke (jaar)plannen zij heeft geformuleerd ten aanzien van de in de Wet stelsel openbare bibliotheekvoorzieningen geformuleerde kernfuncties.**

Relevante documenten:

- DEF rapportage zelfevaluatie juli 2017
- Meerjarenplan 2017-2021
- Produkten en Diensten 2017
- Collectiebeleidsplan 2016-2017
- Kwaliteitszorg 2017 - 2020 werkplan vdef
- DEF Vrijwilligersbeleid

Dit blijkt onder meer uit gesprekken met de directeur/bestuurder, manager bibliotheken, medewerkers fysieke en digitale collecties

**2 De bibliotheek toont aan welke resultaten zij concreet wil bereiken voor de lokale doelgroepen en vestigingen. Zij laat zien wat zij concreet wil bereiken; alleen en/of in samenspel met andere partners in het netwerk.**

Relevante documenten:

- DEF rapportage zelfevaluatie juli 2017
- Meerjarenplan 2017-2021
- Produkten en Diensten 2017
- BCF 2017 v2.0
- Operationeel jaarwerkplan 2017
- Collectiebeleidsplan 2016-2017

Dit blijkt onder meer uit gesprekken met de directeur/bestuurder, beleidsambtenaren gemeenten, directeur VMBO

**3 Dit wordt voor belang-hebbers zichtbaar gemaakt in tenminste een jaarlijks verslag, inclusief financiële verantwoording, een (meerjaren)beleidsplan en een tweejaarlijkse zelfevaluatie. Ook via de aansluiting op het data-warehouse kan informatie worden ontsloten.**

Relevante documenten:

- Jaarverslag2016
- 1.3a-170329-Oostland-Jaarrekening 2016
- 170518 oostland Financiële rapportage tm april 2017 (tbv RvT)
- Meerjarenplan 2017-2021
- Zelfevaluatie 2015 en 2017

Dit blijkt onder meer uit gesprekken met de directeur/bestuurder, leden RvT

**4 De bibliotheek laat daarbij zien dat ze leert van de wijze waarop de strategie concreet gestalte heeft gekregen en past dat waar nodig aan.**

Relevante documenten:

- Zelfevaluatie 2015 en 2017
- Marketingplan 2017-2020
- Klantentevredenheidsonderzoek,
- Partnertevredenheidsonderzoek
- Medewerkertevredenheidsonderzoek

Dit blijkt onder meer uit het gesprek met de directeur/bestuurder.

**gemiddeld resultaat**

Voldoet aan de normeis

## 2 Strategie

2.1 De bibliotheek heeft een meerjareavisie opgesteld en deze vertaald naar een operationeel jaarwerkplan 2017. Met de gemeenten zijn afspraken en sturing middels o.a. BCF geborgd. De producten en diensten zijn beschreven. De bibliotheek is pragmatisch in de aanpak. Waar nodig wordt een Plan van Aanpak gemaakt. Bibliotheek voldoet aan de normeis.

2.2 zie ook 2.1. De bibliotheek is resultaatgericht en beschrijft de doelen kwalitatief en kwantitatief. Zie hiervoor de afspraken met betrekking in het document BCF. Resultaten worden gemonitord en er wordt zo nodig bijgesteld. Voorbeeld is het project Mediawijsheid (projectplan inclusief voortgang). Er is specifiek aandacht voor niet-zelfredzame volwassenen en jeugd tot 18 jaar. Bibliotheek voldoet aan de normeis.

2.3 Er vindt op afdoende wijze rapportage en evaluatie plaats. Voorbeeld is de jaarplancyclus waarbij gebruik wordt gemaakt van maandelijks financiële voortgang. Per kwartaal wordt dit samengevat t.b.v. de RvT. Een tweejaarlijkse zelfevaluatie is voorhanden. Bibliotheek voldoet aan de normeis.

2.4 De afgelopen jaren heeft de bibliotheek zich een aantal keren moeten aanpassen aan de (financiële) situatie. De dienstverlening is in een aantal bibliotheekvestigingen naar beneden toe bijgesteld en tijdens de openstelling wordt deels gebruik gemaakt van zelfservice. De bibliotheek is heel ondernemend op weg om het sociaal-culturele hart van de gemeenten te worden. Dit is zichtbaar in een veranderd aanbod van producten en diensten die daar toe bijdraagt. De bibliotheek is sterk uit de recente bezuinigingsfase gekomen door zich uitstekend aan te passen aan veranderende wensen en eisen aan bibliotheekwerk. Bibliotheek voldoet op uitstekende wijze aan de normeis.

## 3 Medewerkers

uit welke bronnen/gesprekken blijkt dit?

**1 De bibliotheek stuurt succesvol op de randvoorwaarden waaronder haar medewerkers optimaal kunnen functioneren om de gewenste resultaten te behalen. Dit komt tot uiting in o.a. arbeidsvoorwaarden, deskundigheidsbevordering, opleidingsbeleid en voldoende inbreng en medezeggenschap van**

Relevante documenten:

- Zelfevaluatie 2015 en 2017
- Operationeel jaarwerkplan 2017
- DEF Strategisch personeelsbeleidsplan 2017-2021
- Kwaliteitszorg 2017 - 2020 werkplan vdef
- DEF Vrijwilligersbeleid
- Medewerkerstevredenheidsonderzoek

Dit blijkt onder meer uit gesprekken met de directeur/bestuurder, personeelsvertegenwoordiging, personeelsfunctionaris

**2 Daarvoor beschikt de bibliotheek over directe en indirecte feedback van de medewerkers zelf, waaronder vanuit medezeggenschap. De leiding benut merkbaar de uitkomsten van deze feedback.**

Relevante documenten:

- Zelfevaluatie 2015 en 2017
- DEF Strategisch personeelsbeleidsplan 2017-2021
- Kwaliteitszorg 2017 - 2020 werkplan vdef
- DEF Vrijwilligersbeleid
- Medewerkerstevredenheidsonderzoek

Dit blijkt onder meer uit gesprekken met de directeur/bestuurder, personeelsvertegenwoordiging, personeelsfunctionaris

**3 De ontwikkeling van de kwaliteiten van de medewerkers groeit mee met de ontwikkeling in de functies van de bibliotheek en de verandering in taken.**

Relevante documenten:

- Zelfevaluatie 2015 en 2017
- DEF Strategisch personeelsbeleidsplan 2017-2021
- Kwaliteitszorg 2017 - 2020 werkplan vdef
- Medewerkerstevredenheidsonderzoek

Dit blijkt onder meer uit gesprekken met de directeur/bestuurder, personeelsvertegenwoordiging, personeelsfunctionaris

**4 De vrijwilligersfunctie is ingebed in het beleid, inclusief noodzakelijke scholing.**

Relevante documenten:

- Zelfevaluatie 2017
- DEF Strategisch personeelsbeleidsplan 2017-2021
- Kwaliteitszorg 2017 - 2020 werkplan vdef
- DEF Vrijwilligersbeleid
- Medewerkerstevredenheidsonderzoek

Dit blijkt onder meer uit gesprekken met de directeur/bestuurder, manager bibliotheken, personeelsvertegenwoordiging, personeelsfunctionaris

**gemiddeld resultaat**

Voldoet aan de normeis

### 3 Medewerkers

3.1 De Bibliotheek telt ruim 19 FTE en 275 vrijwilligers. De functies vallen onder de CAO en zijn volgens FUWA beschreven. Het personeel kan ingezet worden op meerdere locaties. Er is een Personeelsvertegenwoordiging. Het recente Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) laat een hoge tevredenheidsscore zien (een 8). De auditoren hebben veel mensen even kort gesproken en het totale team straalt enthousiasme uit. Er is een uitgebreid strategisch personeelsbeleidsplan. Er wordt veel geïnvesteerd in de medewerkers middels training. De Bibliotheek voldoet op uitstekende wijze aan de normeis.

3.2 Er vindt periodiek werkoverleg plaats. Medewerkers krijgen veel vrijheid om zelfstandig te werken. Iedereen mag zeggen dat iets niet goed gaat, desgewenst anoniem. Er wordt gewerkt op basis van vertrouwen. Het management is eenvoudig te benaderen. Jaarlijks vinden functioneringsgesprekken plaats. Iedereen schrijft uren. Bibliotheek voldoet aan de normeis.

3.3 Er verandert veel aan de inhoud van de functies, de meeste medewerkers veranderende enthousiast mee ("iedereen is aanpasbaar"). Er is beperkt nieuwe instroom (vakteam Jeugd en Jongeren). Bibliotheek voldoet aan de normeis.

3.4 Er wordt veelvuldig gebruik gemaakt van vrijwilligers. De bibliotheek heeft vrijwilligersbeleid vastgesteld waarbij de vrijwilligers werken onder regie van een beroepskracht zo laag mogelijk in de organisatie. Voor de diverse vrijwilligersrollen zijn functieprofielen opgesteld. Vrijwilligers vervullen gastheer/gastvrouw taken waardoor selfservice uren worden aangeboden. Veel vrijwilligers worden ingezet bij Taalondersteuning (Taalvisite/Taalhuis) en specifieke deskundigheidsgebieden als "digisterker", "Klik en Tik" e.d.. Bibliotheek voldoet aan de normeis.

## 4 Processen

uit welke bronnen/gesprekken blijkt dit?

**1 De bibliotheek beschikt over een goed doordachte werkwijze voor elke kernfunctie, met daar aan gekoppelde processen en projecten met bijbehorende doelgroepen.**

Relevante documenten:

- Zelfevaluatie 2015 en 2017
- Kwaliteitszorg 2017-2020 werkplan vdef
- Kwaliteitszorg Bibliotheek Oostland 2017 overzicht
- Projectplan Mediawijsheid

Dit blijkt onder meer uit gesprekken met de directeur/bestuurder, verantwoordelijken rond kwaliteitszorg.

**2 De processen worden zo breed als nodig gekend en gedragen. Op basis van signalen van klanten en partners wordt actie genomen. De processen ontstijgen het niveau van een checklist en helpen de bibliotheek tijdig te vernieuwen.**

Relevante documenten:

- Zelfevaluatie 2015 en 2017
- Kwaliteitszorg 2017-2020 werkplan vdef
- Kwaliteitszorg Bibliotheek Oostland 2017 overzicht
- Klant-, medewerker- en partnertevredenheidsonderzoek

Dit blijkt onder meer uit gesprekken met de directeur/bestuurder, verantwoordelijken rond kwaliteitszorg, gesprekken met netwerkpartners.

**3 Bij activiteiten van tijdelijke aard wordt een projectmatige opzet gehanteerd met herkenbare operationele en financiële doelen en tijdspad. Ook uit de evaluatie hiervan wordt geleerd.**

Relevante documenten:

- Zelfevaluatie 2015 en 2017
- Projectplan Mediawijsheid
- Algemeen Programma van Eisen "de beste jeugdbibliotheek van Nederland"

Dit blijkt onder meer uit gesprekken met de directeur/bestuurder, verantwoordelijken rond kwaliteitszorg, gesprekken met netwerkpartners.

**4 Het proces op basis waarvan het landelijk digitaal aanbod in de lokale dienstverlening wordt geïntegreerd is beschreven en wordt permanent gemonitord.**

Relevante documenten:

- Zelfevaluatie 2015 en 2017
- Kwaliteitszorg 2017-2020 werkplan vdef
- Kwaliteitszorg Bibliotheek Oostland 2017 overzicht
- Collectieplan 2016-2017

Dit blijkt onder meer uit gesprekken met de directeur/bestuurder, verantwoordelijken rond kwaliteitszorg, gesprekken met medewerkers collecties.

**gemiddeld resultaat**

Voldoet aan de normeis

## 4 Processen

4.1 De bibliotheek heeft duidelijk focus op kwaliteit en het optimaliseren van processen. Dit blijkt ondermeer uit het “werkplan Kwaliteitszorg”. Daarnaast beschikt de bibliotheek over een overzicht kwaliteitszorg waarin verwezen wordt naar een “Algemeen handboek Oostland” en een “handboek Werkprocessen”. Alle belangrijke primaire processen zijn door de tijd heen uitontwikkeld. Er wordt veel beschreven en afgesproken. Bibliotheek voldoet aan de normeis.

4.2 De processen worden zo breed als nodig gekend en gedragen. De belangrijkste zaken zijn op een gemeenschappelijke “schijf Oostland” te vinden. Gedragscodes en klachtenprocedures zijn beschreven. Er is veel ruimte voor training. Bibliotheek voldoet aan de normeis.

4.3 De bibliotheek werkt waar nodig projectmatig volgens de Piëzomethodiek. Voorbeelden zijn het Projectplan Mediawijsheid en het document Algemeen Programma van Eisen “de beste jeugdbibliotheek van Nederland. Daar waar uit evaluatie blijkt dat gewenste resultaten niet gehaald worden, wordt bijgestuurd of wordt het initiatief gestopt (boeken bezorgdienst). Bibliotheek voldoet aan de normeis.

4.4 De bibliotheek levert ook het landelijk beschikbare digitale aanbod. De website van de bibliotheek leidt de klant naar de gewenste producten. De bibliotheek krijgt de managementinformatie aangeleverd van de KB. Bibliotheek voldoet aan de normeis.



## 5 Middelen

uit welke bronnen/gesprekken blijkt dit?

**1 De middelen, financieel en niet-financieel, dragen bij aan het realiseren van de kerntaken van de bibliotheek, sluiten aan bij de strategie en werken op basis van een goed werkend administratief systeem, ook bij uitbesteding.**

Relevante documenten:

- Zelfevaluatie 2017
- Meerjarenbeleidsplan 2017-2021
- Jaarverslag 2016
- 1.3a-170329 Oostland Jaarrekening 2016 versie 7 definitief
- BCF 2017 v2.0

Dit blijkt onder meer uit gesprekken met de directeur/bestuurder, leden RvT, beleidsambtenaren gemeenten

**2 De inzet van middelen is toekomstbestendig door een meerjarig perspectief op alle roerende en onroerende middelen, inclusief de middelen voor de digitale functies. Wettelijke eisen en landelijke standaarden voor privacy, toegankelijkheid en veiligheid worden toegepast.**

Relevante documenten:

- Zelfevaluatie 2017
- Meerjarenbeleidsplan 2017-2021
- Jaarverslag 2016
- 1.3a-170329 Oostland Jaarrekening 2016 versie 7 definitief
- BCF 2017 v2.0

Dit blijkt onder meer uit gesprekken met de directeur/bestuurder, leden RvT, beleidsambtenaren gemeenten

**3 De bibliotheek kan tijdig (bij)sturen doordat zij beschikt over een goed administratief systeem, inclusief accountants-verklaring.**

Relevante documenten:

- Zelfevaluatie 2017
- Meerjarenbeleidsplan 2017-2021
- Jaarverslag 2016
- 1.3a-170329 Oostland Jaarrekening 2016 versie 7 definitief
- 170518 Oostland Financiële rapportage tm april 2017 (tbv RvT)

Dit blijkt onder meer uit gesprekken met de directeur/bestuurder, leden RvT

**4 De bibliotheek weet bij wijzigingen in bijvoorbeeld kernfuncties en het aantal vestigingen tijdig de nodige middelen in te zetten.**

Relevante documenten:

- Zelfevaluatie 2017
- Meerjarenbeleidsplan 2017-2021
- BCF 2017 v2.0

Dit blijkt onder meer uit gesprekken met de directeur/bestuurder

**gemiddeld resultaat**

Voldoet op uitstekende wijze aan de normeis

## 5 Middelen

5.1 De bibliotheek heeft een meerjarenovereenkomst met de gemeenten. In de overeenkomst staan ook financiële afspraken. Er zijn verschillende bestemmingsreserves en voorzieningen getroffen waardoor de exploitatie van de bibliotheek een stevig fundament heeft. De bibliotheek staat er financieel goed voor.

Er is veel gebeurd op het vlak van huisvesting en dat wordt ook voor de komende jaren nog voorzien. De vestigingen zijn bij de bezuinigingen behouden gebleven, maar hebben deels een ander voorzieningenniveau gekregen.

Integrale kostprijsberekening wordt toegepast (bv seniorweb). De administratieve organisatie is op orde, de administratie en accountancy zijn ondergebracht bij een externe partij. Er is met externe begeleiding een risicoanalyse opgesteld welke regelmatig wordt geëvalueerd en zo nodig wordt aangepast. Bibliotheek voldoet op uitstekende wijze aan de normen

5.2 De bibliotheek heeft een meerjarenbeleidsplan waar het inhoudelijke perspectief wordt geschetst over alle 5 kernfuncties. De bibliotheek beschikt over een meerjaren financieel plan. De bibliotheek is aangesloten op de landelijke digitale infrastructuur. De website is conform de landelijke standaard opgebouwd (WAAS 2.0) waarmee voldaan wordt aan wettelijke eisen m.b.t. toegang en privacy. Er is nadrukkelijk aandacht voor privacy en datalekken. Het voltallige personeel is getraind op dit onderwerp. Bibliotheek voldoet aan de normen.

5.3 De bibliotheek heeft een goed administratief systeem waarbij maandelijks wordt gestuurd op voortgang. Nieuwe initiatieven hebben een financiële paragraaf, "het mag niet ten koste gaan van ...." Een voorbeeld hiervan is dBoS dat op zich kostendekkend moet zijn. Bibliotheek voldoet op uitstekende wijze aan de normen.

5.4 De bibliotheek is financieel flexibel. Zonder verandering van subsidies of zelfs vermindering daarvan, worden bewegingen in gang gezet zoals het uitbouwen van "het sociaal-cultureel hart van de gemeente", bijvoorbeeld goed zichtbaar in Bergschenhoek en Pijnacker. Laatstgenoemde locatie is fors uitgebreid doordat op initiatief van de bibliotheek om-niet een aangrenzend pand door de gemeente ter beschikking is gesteld. Daar waar nodig worden reserveringen en financiële voorzieningen op de balans gezet. Bibliotheek Oostland is financieel bewust en stuurt intern op dit bewustzijn bij de medewerkers. Projectplannen en rapportages kennen een financiële paragraaf. Alle medewerkers nemen deel aan urenregistratie. Bibliotheek voldoet op uitstekende wijze aan de normen.

## 6 Netwerk

uit welke bronnen/gesprekken blijkt dit?

**1 De bibliotheek maakt aannemelijk dat de samenwerking met netwerkpartners, in het bijzonder het onderwijs, op lokaal niveau in zowel fysieke als digitale vorm bijdraagt aan het realiseren van haar doelen op de kerntaken.**

Relevante documenten:

- Zelfevaluatie 2015 en 2017
- Collectieplan 2016-2017
- Operationeel jaarwerkplan 2017

Dit blijkt onder meer uit gesprekken met de directeur/bestuurder, vakteamhoofden en directeur VMBO Wolfert Pro, Netwerkpartners Bergschenhoek en Pijnacker.

**2 De bibliotheek weet mogelijkheden vanuit het regionale en landelijk bibliotheeknetwerk te vertalen in het lokale aanbod.**

Relevante documenten:

- Zelfevaluatie 2017
- Operationeel jaarwerkplan 2017

Dit blijkt onder meer uit gesprekken met de directeur/bestuurder, vakteamhoofden en directeur VMBO Wolfert Pro, Netwerkpartners Bergschenhoek en Pijnacker.

**3 De bibliotheek draagt op haar beurt bij aan het regionale en landelijk netwerk van openbare bibliotheken, waaronder het interbibliothecaire leenverkeer, collectie-beleid, digitale infrastructuur, ledenadministratie en algemene voorwaarden.**

Relevante documenten:

- Zelfevaluatie 2017
- Operationeel jaarwerkplan 2017

Dit blijkt onder meer uit gesprekken met de directeur, medewerkers Backoffice, Adviseur Bedrijfsvoering en Kwaliteitszorg.

**4 De aanleiding voor het starten of beëindigen van samenwerking met een partner is inzichtelijk.**

Dit blijkt onder meer uit het gesprekken met de directeur/bestuurder, team betreffende collectie,

**gemiddeld resultaat**

Voldoet aan de normeis

## 6 Netwerk

6.1 De bibliotheek participeert lokaal, regionaal en provinciaal in relevante overleggen. De bibliotheek geeft met veel energie en enthousiasme vorm aan “het sociaal-cultureel hart” van de gemeenten. Er wordt met scholen en welzijnspartijen samengewerkt. De netwerkpartners zijn zonder uitzondering zeer tevreden over de wijze waarop de bibliotheek haar rol pakt. Voorbeeld is de start van het sociaal café in Bergschenhoek.

Met de dienstverlening dBoS is de bibliotheek een belangrijke en gewaardeerd partner (aldus directeur VMBO Wolfert Pro). De bibliotheek werkt samen met en neemt diensten af van Probiblio. De bibliotheek participeert in de ALV's van de VOB. Bibliotheek voldoet op uitstekende wijze aan de normeis.

6.2 De bibliotheek maakt veelvuldig gebruik van landelijk beschikbaar aanbod en past deze zo nodig aan aan de lokale situatie. Voorbeelden zijn dBoS, Boekstart, Klik&Tik, Taalhuis etc. De bibliotheek participeert in landelijke initiatieven als Boekenweek en Kinderjury. Bibliotheek voldoet aan de normeis.

6.3 De bibliotheek participeert in regionaal en provinciaal overleg. De bibliotheek is aangesloten op de landelijke digitale infrastructuur en neemt deel aan IBL. Bibliotheek voldoet aan de normeis.

6.4 De Bibliotheek werkt met lokale partners. Dienstverlening wordt nadat het opgezet is geëvalueerd. Voorbeelden zijn hierbij dBoS en het project Mediawijsheid. Op basis van deze evaluaties wordt zo nodig bijgestuurd. Initiatieven die bij nader inzien onvoldoende opleveren, worden gestopt. Voorbeelden hiervan zijn een boeken bezorgdienst, uitzetten van 20 e-reader's bij VMBO (men heeft toch voorkeur voor fysieke boeken). Bibliotheek voldoet aan de normeis.

## 7 Dienstverlening

uit welke bronnen/gesprekken blijkt dit?

**1 De bibliotheek maakt bewuste keuzes in de wijze waarop zij, in samenhang met de landelijke digitale bibliotheek, haar aanbod fysiek en digitaal presenteert en communiceert.**

Relevante documenten:

- Zelfevaluatie 2015 en 2017
- Operationeel jaarwerkplan 2017
- Meerjarenbeleidsplan 2017-2021

Dit blijkt onder meer uit gesprekken met de manager bibliotheken, vakteamhoofden, medewerkers collectie

**2 De bibliotheek gaat daarvoor structureel na in hoeverre haar aanbod van diensten en activiteiten aansluit bij de vraag van de verschillende doelgroepen en stelt haar aanbod zo nodig bij.**

Relevante documenten:

- Zelfevaluatie 2015 en 2017
- Operationeel jaarwerkplan 2017
- Klanttevredenheidsonderzoek (KTO)
- Partnertevredenheidsonderzoek (PTO)
- Kwaliteitszorg 2017-2020 werkplan vdef
- Producten en diensten 2017

Dit blijkt onder meer uit gesprekken met de manager bibliotheken, vakteamhoofden, netwerkpartners.

**3 De bibliotheek toont aan dat haar wijze van 'cultureel ondernemerschap' leidt tot de gewenste resultaten.**

Relevante documenten:

- Zelfevaluatie 2017

Dit blijkt onder meer uit gesprekken met de directeur/bestuurder, vakteamhoofd Jeugd en Jongeren, netwerkpartners

**4 De bibliotheek geeft aan dat zij leert van de reacties, inclusief klachten, van klanten en partners op geleverde diensten en activiteiten. Zij onderzoekt tevens de concrete en potentiële vraag.**

Relevante documenten:

- Zelfevaluatie 2017
- KTO
- PTO

Gesprek vakteamhoofden, directeur VMBO, medewerkers collectie

**gemiddeld resultaat**

Voldoet aan de normeis

## 7 Dienstverlening

7.1 De dienstverlening van de bibliotheek sluit zeer goed aan op de veranderende rol die verwacht wordt. Er worden heel bewust keuzes gemaakt wat wel of niet onderdeel is van het aanbod en vanuit welke vestiging bepaalde diensten worden aangeboden. Daarbij wordt goed gekeken naar het rendement van de dienstverlening in relatie tot de investering. Dat heeft onder meer tot gevolg dat de ene school wel gebruik maakt van dBoS en de ander niet. De bibliotheek sluit nauw aan bij de behoeften rond taalvaardigheid en mediavaardigheid. Bibliotheek voldoet op uitstekende wijze aan de normeis.

7.2 De bibliotheek kijkt goed of de dienstverlening nog aansluit bij de klantwens. Voorbeeld is de dBoS dienstverlening voor de VMBO Wolfert Pro. Deze is mede door nauwlettend te monitoren in de loop van de tijd met zorg verder geoptimaliseerd. Veelvuldig contact met de netwerkpartners, mede door de gezamenlijke huisvesting, zorgt voor een zeer gewaardeerde dienstverlening door de bibliotheek. De bibliotheek collectioneert – los van de zgn standing orders van NBD|Biblion voor de nieuwste en de populaire titels - zelf en analyseert minstens drie keer per jaar het gebruik van de collectie. Bibliotheek voldoet aan de normeis.

7.3 Uit de documenten en de gesprekken geven blijk van een ambitieuze bibliotheekorganisatie. Er zijn veel initiatieven en de bibliotheek is zeer ondernemend en succesvol in haar ondernemerschap. De geconsulteerde gemeenten en de netwerkpartners zijn uitermate tevreden over de Bibliotheek. Voorbeeld van een gedeeld initiatief: met elkaar georganiseerde gezamenlijke spreekuren met partijen die in elkaars verlengde liggen. Bibliotheek voldoet op uitstekende wijze aan de normeis.

7.4 De bibliotheek maakt gebruik van allerlei onderzoek (KTO,PTO,MTO) en evaluaties om daarmee de dienstverlening nog beter te laten aansluiten bij de wensen van de klanten. Dienstverlening komt veelal in samenwerking met de partners tot stand, "Petra is heerlijk inspirerend" aldus één van de partners. Er is een klachtenprocedure (handboek bibliotheek Oostland). Bibliotheek voldoet aan de normeis.

## 8 Collectie

uit welke bronnen/gesprekken blijkt dit?

**1 Aansluitend op het landelijk collectiebeleid, beschikt de bibliotheek over een actuele collectie die past bij de geformuleerde doelen en doelgroepen.**

Relevante documenten:

- Zelfevaluatie 2017
- Collectieplan 2016-2017
- Producten en diensten 2017

Dit blijkt onder meer uit gesprek met de medewerkers collectie

**2 De collectie van de bibliotheek ondersteunt in alle vestigingen de kernfuncties van de openbare bibliotheek, met kennis en aandacht voor lokale publicaties en activiteiten.**

Relevante documenten:

- Zelfevaluatie 2017
- Collectieplan 2016-2017
- Producten en diensten 2017

Dit blijkt onder meer uit gesprek met de medewerkers collectie

**3 De bibliotheek wijst de weg, ook ten aanzien van het regionale en landelijke aanbod. Daarbij wordt gebruik gemaakt van faciliteiten als de nationale bibliotheek Catalogus (NBC), het interbibliothecair leenverkeer (IBL) en de landelijke digitale infrastructuur, waarop de bibliotheek is aangesloten. De bibliotheek biedt op lokaal niveau toegesneden informatie over en toegang tot het aanbod, inclusief website, social media e.d.**

Relevante documenten:

- Zelfevaluatie 2017
- Collectieplan 2016-2017
- Producten en diensten 2017

Dit blijkt onder meer uit gesprek met de medewerkers collectie

**4 Cijfers over het feitelijk en potentieel gebruik van de collectie in zowel fysieke als digitale vorm worden gebruikt en zijn richting-gevend.**

Relevante documenten:

- Zelfevaluatie 2017
- Collectieplan 2016-2017
- Producten en diensten 2017

Dit blijkt onder meer uit gesprek met de medewerkers collectie

**gemiddeld resultaat**

Voldoet aan de normeis

## 8 Collectie

8.1 De bibliotheek beschikt over een actuele collectie welke zij grotendeels zelf collectioneert. Er is collectiebeleid geformuleerd dat dient als basis. Er wordt gebruik gemaakt van standing orders van de NBD, aanschafsuggesties, NBD nieuws, uitleenstatistieken en “ogen en oren” van iedereen. Er wordt al meer en sterker doelgroepericht gecollectioneerd. Waar mogelijk wordt digitaal gecollectioneerd, aansluitend op het landelijk aanbod.

De doelgroep 0-18 heeft voorkeur boven de doelgroep volwassen wat tot uitdrukking komt in een verschuiving van bijbehorende aanschaf. Bibliotheek voldoet aan de normeis.

8.2 zie ook 8.1. De collectie ondersteunt alle kernfuncties. Op alle vestigingen is een passende collectie voor de doelgroepen en voor activiteiten worden themacollecties samengesteld. Het collectioneren wordt heel getalmatig benaderd in afgesproken percentages voor diverse doelgroepen, percentages fictie/non fictie etc. Er vindt afstemming plaats met het onderwijs (dBoS) zodat de aanschaf aansluit bij de behoeften. Bibliotheek voldoet aan de normeis.

8.3 De bibliotheek is aangesloten op de landelijke infrastructuur en gebruikt de landelijke huisstijl voor de website (WAAS 2.0). Klanten kunnen via de website materialen reserveren. Leerlingen kunnen op school lenen en mogen de materialen ook mee naar huis nemen. Het bibliotheeksysteem is hierop toegerust. Klanten kunnen in alle vestigingen binnen bibliotheek met hun eigen pas lenen. Het landelijk bezit wordt middels IBL ontsloten. De bibliotheek voldoet aan de normeis.

8.4 Cijfers over het feitelijk gebruik van de collectie worden jaarlijks uit het bibliotheeksysteem verkregen. Tussentijds worden minstens drie keer per jaar cijfers gegenereerd om zo nodig bij te sturen. Klanten kunnen hun interesse voor bepaalde materialen aangeven. Daar waar een duidelijke lijn zichtbaar is, wordt tot aanschaf overgegaan. Het gebruik van de digitale collectie wordt door de KB gemonitord, periodiek wordt managementinformatie verstrekt. Bibliotheek voldoet aan de normeis.



## 9 Gemeente(n)

uit welke bronnen/gesprekken blijkt dit?

**1 De bibliotheek geeft uitvoering aan de opdracht van de gemeente(n) in het werkgebied met betrekking tot de kernfuncties, inclusief het vestigingsbeleid.**

Relevante documenten:

- Zelfevaluatie 2017
- BCF 2017 v2.0

Dit blijkt onder meer uit gesprekken met de directeur/bestuurder, de beleidsambtenaren van de beide gemeenten

**2 De bibliotheek werkt als partner samen met de gemeente(n) om de maatschappelijke doelen van de gemeente(n) te halen. De bibliotheek laat zien hoe het (groepen) burgers informeert en betreft bij deze maatschappelijke doelen.**

Relevante documenten:

- Zelfevaluatie 2017
- BCF 2017 v2.0

Dit blijkt onder meer uit gesprekken met de directeur/bestuurder, de beleidsambtenaren van de beide gemeenten

**3 Frequentie en aard van de contacten tussen vertegenwoordigers van bibliotheek en gemeente(n) zijn zodanig dat verwachtingen en prestaties over en weer bekend zijn.**

Relevante documenten:

- Zelfevaluatie 2017
- BCF 2017 v2.0

Dit blijkt onder meer uit gesprekken met de directeur/bestuurder, de beleidsambtenaren van de beide gemeenten

**4 De inzet van de bibliotheek wordt positief gewaardeerd door het bestuur en de ambtelijke ondersteuning van de gemeente(n).**

Relevante documenten:

- Zelfevaluatie 2017
- BCF 2017 v2.0

Dit blijkt onder meer uit gesprekken met de directeur/bestuurder, de beleidsambtenaren van de beide gemeenten

**gemiddeld resultaat**

Voldoet op uitstekende wijze aan de normeis

## 9 Gemeente(n)

0

9.1. De bibliotheek heeft met beide gemeenten meerjarenafspraken. Er wordt gestuurd – voor wat de gemeente Pijnacker-Nootdorp betreft - middels Beleidsgestuurde Contract Financiering (BCF). De gemeenten zitten (nu nog) niet op één lijn, maar de dialoog daarover is gestart.

De focus op jeugd en kwetsbare volwassenen is voor beide gemeenten hetzelfde. Pijnacker-Nootdorp neemt nog een pluspakket af van de bibliotheek.

De bibliotheek geeft, zo blijkt uit het gesprek met de beleidsambtenaren, op uitstekend wijze uitvoering aan de opdracht van de gemeenten. Beide gemeenten zijn zeer tevreden over deze dienstverlening en de wijze waarop de bibliotheek haar rol pakt. De bibliotheek voldoet op uitstekende wijze aan de normeis

9.2 zie ook 9.1. De gemeenten zien de bibliotheek duidelijk als constructieve partner en ziet ook dat de bibliotheek partner is van diverse instellingen binnen de gemeenten. Ook participeert de bibliotheek in de LEA (lokaal educatieve agenda). Met dBoS geeft de bibliotheek het partnerschap met onderwijs verder vorm. Soms moet de bibliotheek beseffen dat zij niet per definitie de culturele partner is in een initiatief. De bibliotheek voldoet op uitstekende wijze aan de normeis.

9.3 Er is frequentie contact met de bibliotheek, om de paar weken, mede afhankelijk van de actualiteit en de behoeften Bestuurlijk wordt twee maal per jaar overlegd, zo nodig tussendoor als daar aanleiding toe is. Bibliotheek voldoet aan de normeis.

9.4 De bibliotheek wordt door de gemeenten positief gewaardeerd (8-8,5 als "rapportcijfer") door de ondernemende en actieve houding. Ze doen het goed als partner binnen de gemeenschap. Bij alle initiatieven blijft de zakelijke vertaling wellicht soms wat achter. Bibliotheek voldoet op uitstekende wijze aan de normeis.

## Totaalscore

gemiddeld resultaat

|                          |   |
|--------------------------|---|
| <b>1 Leiderschap</b>     | Voldoet op uitstekende wijze aan de normeis |
| <b>2 Strategie</b>       | Voldoet aan de normeis                      |
| <b>3 Medewerkers</b>     | Voldoet aan de normeis                      |
| <b>4 Processen</b>       | Voldoet aan de normeis                      |
| <b>5 Middelen</b>        | Voldoet op uitstekende wijze aan de normeis |
| <b>6 Netwerk</b>         | Voldoet aan de normeis                      |
| <b>7 Dienstverlening</b> | Voldoet aan de normeis                      |
| <b>8 Collectie</b>       | Voldoet aan de normeis                      |
| <b>9 Gemeente(n)</b>     | Voldoet op uitstekende wijze aan de normeis |
| <b>Totaal</b>            | Erkenning                                   |

### **Advies ten aanzien van certificering**

Op basis van de auditbevindingen brengt het auditteam het volgende bindende advies uit aan het bestuur van de Stichting Certificering Openbare Bibliotheken. Gezien aantal en aard van de geconstateerde afwijkingen van de certificeringsnorm adviseert het auditteam om de bibliotheek:

te beoordelen met erkenning

### **Good Practice van de bibliotheek**

Het auditteam benoemt op basis van haar bevindingen de volgende onderwerpen waarin de bibliotheek zich onderscheidt en welke als good practice kunnen dienen:

Geen specifieke good practice waargenomen. Opvallend is wel de consequente doorvoering van de bibliotheek als middelpunt van de sociaal culturele activiteiten.

## Verbeterpunten vanuit de certificeringsnorm

Het auditteam constateert op basis van de informatie uit documenten, gesprekken en observatie de volgende verbeterpunten ten opzichte van de certificeringsnorm.

### 1 Leiderschap

Bibliotheek Oostland is een evenwichtige bibliotheek die zich goed bewust is van de noodzakelijke verbeteringen om haar missie en doelen te bereiken. De auditoren hebben daarbij geen in het oog springende aanvullende aanbevelingen die niet al op het netvlies staan van het management.

### 2 Strategie

Geen specifieke verbeterpunten.

### 3 Medewerkers

Geen specifieke verbeterpunten.

### 4 Processen

Geen specifieke verbeterpunten.

**5 Middelen** Geen specifieke verbeterpunten.

**6 Netwerk** Geen specifieke verbeterpunten.

**7 Dienstverlening** Geen specifieke verbeterpunten.

**8 Collectie** Geen specifieke verbeterpunten.

**9 Gemeente(n)** Geen specifieke verbeterpunten.

De certificeringsaudit en het certificeringsbesluit maken deel uit van een continu proces van kwaliteitszorg. De verbeterpunten moeten in dit licht worden gezien.

## Niveaus van beoordeling

### Erkenning

Er is conformiteit. De bibliotheek komt in aanmerking voor certificering. Het auditrapport geeft aan waar nog verbeteringen mogelijk zijn. De bibliotheek kan in een document naar haar belanghebbenden melden dat ze aan de norm voldoet en een verhaal voor de toekomst heeft. De 'best practices' worden door de sector verspreid.

### Voorwaardelijke erkenning

Op enkele onderdelen zijn tekorten geconstateerd die op korte termijn reparabel zijn. De bibliotheek verkrijgt een nieuw oordeel na 3 maanden, op de gebleken kwetsbaarheden. Dit gebeurt door hetzelfde auditteam dat de oorspronkelijke audit heeft gedaan. Bij kwetsbaarheden die niet eenvoudig hersteld kunnen worden, presenteert de bibliotheek een plan van aanpak. Bij vitale maar echt kleine gebreken kan een schriftelijke rapportage dat ze hersteld zijn voldoende zijn.

### Geen erkenning, heraudit

Uitgebreide rapportage op kwetsbare punten. Geen certificering. Heraudit niet eerder dan een half jaar na de audit, niet later dan twee jaar na de audit. Bij heraudit kijkt het auditteam ook naar de onderdelen die wellicht geen onderdeel hebben uitgemaakt van de eerste audit op basis van het introductie-gesprek. Wordt voldoende actie op verbeterpunten geconstateerd bij heraudit: certificering.

### Erkenning niet mogelijk

Het auditteam presenteert een verkorte rapportage met de belangrijkste bevindingen aan Directie en Bestuur, resp Bestuur en Raad van Toezicht van de betrokken bibliotheek, met afschrift aan SCOB met het voorstel de audit te staken. Op dat moment kan er geen sprake van certificering of heraudit zijn. Na afloop van de beroepstermijn vindt melding van het oordeel aan SCOB / VOB plaats. Bij herstel van de bibliotheek kan opnieuw een audit worden aangevraagd.