



stichting  
certificering  
openbare  
bibliotheken

Bibliotheek Staphorst  
t.a.v. mevrouw R. Kerdijk  
Postbus 110  
7950 BK Staphorst

**datum**  
22 augustus 2016

**ons kenmerk**  
cert/2016/3-081

**contactpersoon**  
Seher Hazinedar

**onderwerp**  
Concept auditrapport

**uw kenmerk**

**e-mail**  
[info@certificeringob.nl](mailto:info@certificeringob.nl)

Geachte mevrouw Kerdijk,

Op 25 mei 2016 vond de certificeringsaudit plaats in Bibliotheek Staphorst. Ik stuur u graag het concept auditrapport met de bevindingen van het auditteam.

Het auditteam komt in dit rapport tot het volgende advies aan de Stichting Certificering Openbare Bibliotheken (SCOB): certificaat aan Bibliotheek Staphorst te erkennen.

#### **Verzoek reactie concept auditrapport**

Indien in het rapport onjuistheden staan, dan verzoek ik u dit binnen twee weken via een email door te geven aan het secretariaat via [secretariaat@certificeringob.nl](mailto:secretariaat@certificeringob.nl). Ik wil u verzoeken om ook als u geen opmerkingen bij het rapport heeft, dit via een email aan ons te laten weten. Het rapport wordt definitief zodra wij uw reactie hebben ontvangen en eventuele wijzigingen in het rapport hebben verwerkt. Op basis van het definitieve rapport besluit het bestuur van SCOB het certificaat overeenkomstig met het advies al dan niet te verlenen.

#### **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.

Mocht u vragen hebben ten aanzien van de audit of de certificeringsprocedure dan kunt u contact opnemen met het secretariaat of ondergetekende.

Hartelijk dank voor uw medewerking aan de audit.

Met vriendelijke groet,

Willem Camphuis  
Directeur Stichting Certificering Openbare Bibliotheken

# Auditrapportage 3<sup>e</sup> ronde Certificeringsnorm Openbare Bibliotheken

## Bibliotheek Staphorst

Rapportage van resultaten  
naar aanleiding van de certificeringsaudit  
gehouden op

25 mei 2016

in

Staphorst

Opgesteld door:  
Stichting Certificering Openbare Bibliotheken  
Auditor/Expert:

Fred Schot

Auditor/Peer:

Dick Scheeptra



stichting  
**certificering**  
openbare  
bibliotheeken

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

# Inhoud

## De audit ▸ 3

Algemeen beeld van de bibliotheek ▸ 4

Zelfevaluatie ▸ 5

Ambities en dilemma's ▸ 5

Algemene bevindingen t.a.v. de audit ▸ 6

## 1 Leiderschap ▸ 7

Conclusies ▸ 8

## 2 Strategie ▸ 9

Conclusies ▸ 10

## 3 Medewerkers ▸ 11

Conclusies ▸ 12

## 4 Processen ▸ 13

Conclusies ▸ 14

## 5 Middelen ▸ 15

Conclusies ▸ 16

## 6 Netwerk ▸ 17

Conclusies ▸ 18

## 7 Dienstverlening ▸ 19

Conclusies ▸ 20

## 8 Collectie ▸ 21

Conclusies ▸ 22

## 9 Gemeente(n) ▸ 23

Conclusies ▸ 24

## Totaalscore ▸ 25

Advies ten aanzien van certificering ▸ 25

Excellente punten van de bibliotheek ▸ 26

Verbeterpunten vanuit de certificeringsnorm ▸ 27

Niveaus van beoordeling ▸ 28

# De audit

## (voorbereiding en uitvoering)

Voorafgaand aan de audit heeft op

21 maart 2016

een voorgesprek plaatsgevonden tussen het auditteam en de

directeur Renée Kerdijk-Scheepers

van

Bibliotheek Staphorst

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

Dit is gebeurd aan de hand van de door de Bibliotheek Staphorst opgestelde zelfevaluatie. Tevens zijn in het voorgesprek afspraken gemaakt over enkele nog toe te sturen documenten die vanuit de certificeringsnorm relevant zijn. Op basis van de zelfevaluatie en de documenten hebben beide auditoren de auditdag voorbereid. Bibliotheek Staphorst heeft in afstemming met het auditteam het programma voor de auditdag samengesteld.

Als onderdeel van het auditprogramma zijn, naast gesprekken met leidinggevende functionarissen, ook gesprekken gevoerd met medewerkers die verantwoordelijk en/of werkzaam zijn op het gebied van verschillende beleidsterreinen. Concreet zijn, naast de directeur, gesprekken gevoerd met:

- de teamleider onderwijs en algemeen beleid;
- de teamleider bibliotheekformule en collectie, tevens leesconsulent voor dBos;
- de bibliotheekmedewerker die verantwoordelijk is voor uitleen- en klantprocessen, de dienst Bibliotheek-aan-huis en mede opsteller van het activiteitenprogramma;
- twee vrijwilligers van de vestiging Rouveen.

Tevens zijn gesprekken gevoerd met de voorzitter en penningmeester van het bestuur en met de verantwoordelijke wethouder van de gemeente Staphorst. Ook heeft het auditteam een rondleiding gekregen in de bibliotheek van Staphorst.

In de gesprekken en tijdens de rondleiding is onder meer getoetst in hoeverre de PDCA-cyclus in de dagelijkse praktijk is geïntegreerd en in hoeverre de door de leiding van de bibliotheek geformuleerde ambities en dilemma's worden gedeeld binnen en buiten de organisatie.

Ook de eigenheid van de bibliotheek binnen het Overijssels Netwerk is tijdens de audit ter sprake gekomen.

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

directeur

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

Het werkgebied van de bibliotheek betreft de gemeente Staphorst met 16.365 inwoners. De Bibliotheek Staphorst heeft 3 vestigingen/servicepunten in de kernen Staphorst, Rouveen en IJhorst. In de bibliotheek werken 7 medewerkers (2.8 fte) en 23 vrijwilligers. De bibliotheek heeft 4.877 leden (deelnemerspercentage 30 %).

De missie van de Overijsselse bibliotheken is: 'De bibliotheek helpt je te groeien door het delen van informatie, kennis en ervaring zodat je actief kan deelnemen aan de maatschappij'. De visie van de bibliotheek Staphorst sluit aan bij die van het netwerk. De gemeente legt de nadruk op de kernfuncties Lezen en Literatuur, Ontwikkeling en Educatie én Kennis en Informatie. De onderdelen Ontmoeting en Debat én Kunst en Cultuur zijn punt van discussie en hebben een specifieke betekenis in de Staphorster (Christelijke) omgeving. Met de introductie van de termen Schatkamer, Werkplaats en Ontmoetingsplaats, heeft de bibliotheek ruimte gecreëerd om ook aan deze kerntaken in haar beleid aandacht te schenken.

Tot nu is de visie van de bibliotheek verwoord in de zin: "de Bibliotheek Staphorst is een open boek voor iedereen"

De bibliotheek heeft een traditioneel bestuursmodel.

De Bibliotheek Staphorst maakt deel uit van het netwerk van Overijsselse Bibliotheken, georganiseerd in een vereniging (Vereniging Netwerk van Overijsselse Bibliotheken). De directeuren van de bibliotheken zijn gezamenlijk de netwerkdirectie, het Directieoverleg Bibliotheken Overijssel(DOBO).

Het netwerk verbindt de vijf kernfuncties van het meerjarenprogramma in de programmalijnen: Schatkamer fysieke en digitale bibliotheek [Lezen, Leren en Informeren]; Werkplaats – Educatie; en Ontmoetingsplaats - Kunst en cultuur, Ontmoeting en debat. Ondersteunend is er een lijn 'Flankerend Beleid'. De uitwerking hiervan gebeurt in commissies, waar elke bibliotheek naar vermogen aan bijdraagt.

Intentie van de samenwerking is gezamenlijk beter te voldoen aan de gestelde eisen van de vijf kernfuncties en de bibliotheek in staat te stellen een breed pakket te leveren dat is afgestemd op de behoeften van de doelgroepen. Een tweede doelstelling van deelname aan het netwerk is duidelijke efficiencyvoordelen voor de lokale bibliotheekorganisaties te realiseren. Zie voor de netwerkaanpak de rapportage van resultaten van het Netwerk Overijsselse Bibliotheken d.d. 27 en 28 oktober 2015.

Naast het DOBO netwerk bestaat in de provincie een ander netwerk, het WINO, het Werkgeverschap in Netwerkverband Overijssel. In het WINO is Rijnbrink de juridisch werkgever en zijn de lokale bibliotheken de materiele werkgever. Deelname aan het WINO is contractueel vastgelegd voor minimaal 2 jaar. Belangrijkste pijlers van het WINO zijn: goed werkgeverschap en HRM beleid; gezamenlijk risico dragen; en loopbaan- en mobiliteitsbeleid. De rol van de juridisch werkgever is die van de bekrachtiger van besluiten en de gesprekspartner van de WINO-OR.

De gezamenlijke OR van het WINO kent leden uit de bibliotheken en van de Rijnbrinkgroep. De Bibliotheek Staphorst heeft geen eigen PVT.

## Zelfevaluatie

De directeur heeft een zeer uitvoerige en goed onderbouwde zelfevaluatie opgesteld. Daarbij is gebruik gemaakt van het format van de SCOB.

Voor wat de centrale onderdelen betreft (DOBO/WINO) is gebruik gemaakt van de auditrapportage Overijssels Netwerk (oktober 2015).

Tijdens de audit blijkt dat de zelfevaluatie bekend is bij en gedragen wordt door de medewerkers.

In de zelfevaluatie zijn de verbeterpunten uit de vorige audit opgenomen. Aangegeven wordt dat het werken met de PCDA-cyclus verbeterd is, maar nog wel een aandachtspunt blijft.

## Ambities en dilemma's

In de zelfevaluatie en tijdens het voorgesprek zijn de volgende ambities en dilemma's geformuleerd:

Ambitie:

- De Bibliotheek Staphorst wil zich ontwikkelen tot een brede bibliotheekvoorziening voor de gemeente en haar bevolking, ook op de terreinen Werkplaats en Ontmoeting.

Dilemma's en bedreigingen:

- Personele consequenties;
- De beperkte mogelijkheden van een kleine organisatie;
- Verlies van zichtbaarheid;
- Financiering.

De bibliotheek ziet de volgende oplossingen voor de zelf aangedragen problemen:

- Goede relatie en gezamenlijk optrekken met de gemeente;
- Samenwerking binnen het netwerk;
- Regionale schaalvergroting;
- Goed personeelsbeleid en het inzetten van (meer) vrijwilligers.

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

Uit de toegestuurde documenten en de gevoerde gesprekken blijkt dat de Bibliotheek Staphorst een goed geleide en goed georganiseerde bibliotheek is, waar met bescheiden middelen veel bereikt wordt door de juiste focus op voor de bibliotheek haalbare zaken.

De bibliotheek heeft een duidelijke visie en een gerichte focus op de toekomst. Voor wat de haalbaarheid betreft, gaat de bibliotheek uit van zowel de eigen kracht als de kracht van het netwerk. Medewerkers, bestuur en gemeente zijn bekend met de visie en het beleid en deze worden breed gedragen.

De directie betreft de medewerkers bij het voorbereiden, uitvoeren en evalueren van het beleid. De beleidsplannen zijn helder, al behoeven die hier en daar nog nadere concretisering.

In de ogen van de leiding moet de bibliotheek zich ontwikkelen van "uitleenbibliotheek" tot een brede bibliotheek die samenleving en individu ondersteunt in haar ontwikkeling, wil zij relevant blijven.

De bibliotheek werkt bewust aan de verbreding van haar dienstverlening om haar missie te kunnen verwezenlijken.

De Bibliotheek Staphorst weet creatief om te gaan met de (opvang van de) bezuinigingen en heeft een goede relatie met de gemeente.

De directeur van de bibliotheek is via het WINO in dienst van de Rijnbrinkgroep en (voor 8 uur per week) tegelijkertijd directeur van de onafhankelijke stichting Bibliotheek Staphorst.

Het auditteam is gastvrij ontvangen en heeft een gemotiveerd team aangetroffen dat in moeilijke tijden de uitdagingen aangaat. De audit zelf was door de goede zelfevaluatie, de beschikbaar gestelde beleidsstukken, de betrokkenheid van medewerkers en de positieve instelling van de gemeente, een helder proces.

Rekening houdend met de kleinschaligheid van deze bibliotheek kan geconcludeerd worden dat de Bibliotheek Staphorst goed is geworteld in de gemeente, goed presteert, in voldoende mate planmatig werkt en in alle redelijkheid toekomstbestendig kan worden genoemd.

De conclusie is dan ook dat de Bibliotheek Staphorst het predicaat 'Erkende Bibliotheek' zeker verdient.

## Normelementen

# 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.**

- Uitvoeringsovereenkomst 2013-2016
- Prestatieafspraken 2013-2016
- Projectplan Taalpunt
- PowerPoint aanzet nieuw beleid
- [www.bibliotheekstaphorst.nl](http://www.bibliotheekstaphorst.nl)
- Conceptplan revitalisering Boekenbas
- Managementrapportages
- Jaarverslagen
- Vastgestelde begroting 2016
- Vastgestelde jaarrekening 2015

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

- Meerjarenbeleidsplan 2014-2017
- Uitvoeringsovereenkomst 2013-2016
- Prestatieafspraken 2013-2016
- Werkplan 2015
- \* Gevoerde gesprekken

**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.**

- Meerjarenbeleidsplan 2014-2017
- Uitvoeringsovereenkomst 2013-2016
- Prestatieafspraken 2013-2016
- Werkplan 2015
- \* Conceptplan revitalisering Boekenbas
- Managementrapportages
- Jaarverslagen
- Vastgestelde begroting 2016
- Vastgestelde jaarrekening 2015
- Gevoerde gesprekken

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

- Meerjarenbeleidsplan 2014-2017
- Uitvoeringsovereenkomst 2013-2016
- Prestatieafspraken 2013-2016
- Werkplan 2015

**gemiddeld resultaat**

voldoet aan de normeis

# 1 Leiderschap

De leiding van de Bibliotheek Staphorst heeft een duidelijke visie op de toekomst van de eigen organisatie en zet ambitieus in op doelen en te behalen resultaten. De leiding weet de medewerkers daarbij te inspireren en te motiveren.

De bibliotheek heeft het netwerkbeleid opgenomen in de visie op de eigen bibliotheek en maakt waar mogelijk voor lokale doelen en resultaten gebruik van het centrale aanbod.

De visie is helder verwoord en wordt gedeeld door de medewerkers, het bestuur en de gemeente.

Het bestuur handelt voor een groot deel op basis van de Governance Code; het bestuur beschouwt onder meer jaarlijks haar eigen rol. De voorzitter nodigt daartoe de bestuursleden (ieder apart) uit voor een evaluatief gesprek. In het AB worden de uitkomsten besproken.

Het bestuur van de bibliotheek wordt nauw betrokken bij het beleid en is eveneens op de hoogte van de netwerkvisie en -strategie. Het bestuur stelt het meerjarenbeleid, de jaarplannen, de begroting, de jaarrekening en het jaarverslag vast en wordt 3-maandijks d.m.v. een managementrapportage op de hoogte gesteld van de voortgang.

Sinds 2015 wordt planmatig gewerkt aan een nieuw meerjarenbeleid; dit gebeurt in goed overleg met het bestuur en in toenemende mate ook met de gemeente. De lijn waarop de bibliotheek wil inzetten is het verder vormgeven aan de transitie van de bibliotheek. Voor deze transformatie zijn nieuwe competenties, verschuiving van middelen en nieuwe geldstromen nodig.

De directeur werkt ook aan de eigen leiderschapscompetenties, gecombineerd met talentontwikkeling van de medewerkers. De directeur heeft in de periode 2012-2015 een opleiding gevolgd aan de Pulsar Academie (veranderkunde). In 2014 volgde de directeur de training Leiderschap 3.0 van Cubiss. Samen met de teamleider volgt de directeur vanaf januari 2016 een Leiderschapstraject.

De transitie naar Schatkamer, Werkplaats en Ontmoetingsplaats vormt in de bestuurs- en werk-overleggen een belangrijk onderwerp van gesprek. Juist omdat er veel met vrijwilligers wordt gewerkt, is het van belang dat zij begrijpen hoe de bibliotheek aan het veranderen is en breder wordt dan de alom bekende uitleenfunctie.

Rekening houdend met de competenties van het huidige personeel wordt in toenemende mate, waar nodig en mogelijk, met vrijwilligers gewerkt.

## Normelementen

# 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.**

- Meerjarenbeleidsplan 2014-2017
- Uitvoeringsovereenkomst 2013-2016
- Prestatieafspraken 2013-2016
- Werkplan 2015
- Bibliomonitor

**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.**

- Meerjarenbeleidsplan 2014-2017
- Uitvoeringsovereenkomst 2013-2016
- Prestatieafspraken 2013-2016
- Werkplan 2015
- Bibliomonitor
- Offerte Rijnbrink m.b.t. IJhorst
- Conceptplan vernieuwde Boekenbas
- Uitkomsten enquête op de markt

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

- Meerjarenbeleidsplan 2014-2017
- Uitvoeringsovereenkomst 2013-2016
- Prestatieafspraken 2013-2016
- Werkplan 2015
- Bibliomonitor
- Offerte Rijnbrink m.b.t. IJhorst
- Conceptplan vernieuwde Boekenbas
- Uitkomsten enquête op de markt
- Gevoerde gesprekken

**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.**

- Bibliomonitor
- Offerte Rijnbrink m.b.t. IJhorst
- Conceptplan vernieuwde Boekenbas
- Uitkomsten enquête op de markt
- Gevoerde gesprekken

**gemiddeld resultaat**

voldoet aan de normeis

## Bevindingen en conclusies

# 2 Strategie

De Bibliotheek Staphorst is eigenlijk te klein om op alle ontwikkelingen in te spelen; er moeten scherpe keuzes worden gemaakt. De bibliotheek wil daarom een volwaardig en betrouwbaar onderdeel zijn van het netwerk.

Daarnaast wordt gezocht naar het delen van kennis en competenties met andere stichtingen. Een eerste poging heeft nog niet tot concreet resultaat geleid.

De bibliotheek heeft de netwerkvisie (inclusief de vijf kernfuncties) vertaald in een lokale visie met operationele werkplannen. Deze werkplannen zijn – vanwege de omvang van de formatie in beperkte mate - vertaald in concrete doelen en meetbare resultaten. Daarbij is de Schatkamer de bron en de plek voor Kennis en Informatie en Lezen en Literatuur. De Werkplaats is de plek waar alles wordt aangeboden dat te maken heeft met Ontwikkeling en Educatie. In de Ontmoetingsplaats zijn de activiteiten gericht op Kunst en Cultuur, maar in toenemende mate ook op de maatschappelijke functie van de bibliotheek. De bibliotheek wil in de toekomst d.m.v. samenwerking met partners uit de lokale gemeenschap de bredere (maatschappelijke en sociale) functie neerzetten.

In de uitwerking van het lokale beleid krijgt het vormgeven van een doorgaande leeslijn prioriteit. De bibliotheek presenteert een programma waarin zijn opgenomen BoekStart, BoekStart in de kinderopvang, VoorleesExpress, dBos en Biebwijz. Daarnaast heeft de bibliotheek ook een rol bij het vormgeven en uitrollen van het vernieuwde concept Boekenbas in de Reformatorische scholen. In de Ontmoetingsplaats besteedt de bibliotheek (zij het nog in beperkte mate) aandacht aan trainingen gericht op het gebruik van Ipad en e-books. De komende jaren zal daar ook de nieuwe rol t.a.v. basisvaardigheden een plek gaan krijgen.

De bibliotheek hanteert als kleine organisatie, waar veel ook mondeling gaat, de PDCA-cirkel zo veel als mogelijk. De resultaten staan voorop.

De bibliotheek beschikt over een meerjarenbeleidsplan en een jaarwerkplan; jaarlijks wordt een jaarverslag en een financiële verantwoording opgesteld, die toegankelijk zijn voor belanghebbenden. In 2016 wordt een nieuw meerjarenbeleidsplan opgesteld, met als onderdeel een organisatieplan. Via het Netwerk Overijsselse Bibliotheek levert de bibliotheek informatie aan het DTW.

## Normelementen

# 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 de medewerkers.**

- Verslagen jaargesprekken
- PowerPoint stichtingsbreed overleg
- Formatieoverzicht
- Sterrenprogramma
- Certificaten
- Biebtobieb Sociaal Domein

**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.**

- Verslagen jaargesprekken
- PowerPoint stichtingsbreed overleg
- Formatieoverzicht
- Sterrenprogramma
- Certificaten
- Biebtobieb Sociaal Domein
- Gevoerde gesprekken

**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.**

- Verslagen jaargesprekken
- PowerPoint stichtingsbreed overleg
- Formatieoverzicht
- Sterrenprogramma
- Certificaten
- Biebtobieb Sociaal Domein

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

- Meerjarenbeleidsplan 2014-2017
- Gevoerde gesprekken
- Sterrenprogramma

**gemiddeld resultaat**

voldoet aan de normeis

### 3 Medewerkers

De Bibliotheek Staphorst werkt als een netwerkorganisatie, waarbij samenwerking en uitwisseling met andere organisaties essentieel is. De bibliotheek maakt deel uit van het WINO. Aangesloten wordt bij het HRM-beleid dat op dit niveau ontwikkeld wordt en er wordt gebruik gemaakt van alle voorzieningen die er op netwerkniveau zijn (WINO-OR, mobiliteitsbureau, functiehuis en functieprofielen, arbeidsrisicofondsen enz.)

Medewerkers worden ingeleend van de juridische werkgever RBG.

In 2015 is in Overijssel een MTO uitgevoerd in opdracht van het netwerk. Staphorst is daar niet voor uitgenodigd omdat de methodiek niet geschikt bleek voor een kleine stichting als Staphorst. De tevredenheid van de medewerkers maakt wel onderdeel uit van de agenda bij het jaargesprek en wordt dan gekoppeld aan scholingswensen.

Het Sterrenprogramma is in 2015 geïntroduceerd. Als eerste stap is door alle medewerkers een training 'feedback geven en ontvangen' gevolgd. Een volgende actie is dat twee medewerkers elkaar een dag volgen en de principes van feedback geven toepassen.

In de afgelopen jaren is ingezet op functieverbreding bij een deel van het personeel: specialisatie tot leesconsulent, onderwijs en digitale vaardigheden.

Jaarlijks vinden er functioneringsgesprekken plaats die aanleiding kunnen zijn tot persoonlijke ontwikkeltrajecten.

Voor diverse activiteiten worden vrijwilligers ingezet, ook voor de uitlening. Vrijwilligers in de uitlening ontvangen de trainingen m.b.t. de formule die door Rijnbrinkgroep/formulebureau worden aangeboden. Voorleesvrijwilligers ontvangen een specifieke op voorlezen gerichte training. Het vrijwilligersbeleid van het WINO wordt gevolgd, maar met een eigen aanvulling. Vrijwilligers werken met contracten. In 2015 ontving de bibliotheek de 'vrijwilligerspluim' van de gemeente Staphorst.

De Bibliotheek Staphorst heeft vanwege de beperkte formatie geen eigen PVT.

## 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.**

- Handboek frontoffice, inclusief formulieren voor klachtenafhandeling en evaluatie activiteiten
- Werkplan 2015
- Marap 2015/3
- Enquête klantenonderzoek april 2015
- Handboek frontoffice, inclusief formulieren voor klachtenafhandeling en evaluatie activiteiten
- Gevoerde gesprekken en waarneming

**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.**

- Handboek frontoffice, inclusief formulieren voor klachtenafhandeling en evaluatie activiteiten
- Werkplan 2015
- Marap 2015/3
- Enquête klantenonderzoek april 2015
- Handboek frontoffice, inclusief formulieren voor klachtenafhandeling en evaluatie activiteiten
- Gevoerde gesprekken en waarneming

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

- Bibliomonitor
- Offerte Rijnbrink m.b.t. IJhorst
- Conceptplan vernieuwde Boekenbas

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

- Marketingplannen op netwerkniveau
- Website
- Zelfevaluatie
- Gevoerde gesprekken

**gemiddeld resultaat**

voldoet aan de normeis

### 4 Processen

De belangrijkste procedures, processen enz. worden gekend door de betreffende medewerkers. Voor de eigen werkprocessen heeft de bibliotheek een logboek waarmee medewerkers elkaar op de hoogte stellen. Indien processen niet langer actueel en doeltreffend zijn, worden ze bijgesteld. Tussentijds worden nieuwe processen en afwijkingen binnen bestaande processen aan de orde gesteld binnen de teams.

De diensten die de bibliotheek afneemt van het Overijssels Netwerk kennen eigen procesbeschrijvingen. Daarnaast kent de bibliotheek voor de Werkplaats draaiboeken, procedures etc. opgesteld door het netwerk.

Waar mogelijk besteedt de Bibliotheek Staphorst processen uit aan het netwerk. Zoals collectioneren, marketing (inclusief de campagnes), gegevensuitwisseling met de digitale bibliotheek en benchmark. Daarnaast zijn er subgroepen zoals de reserveringsregio, waaraan de bibliotheek deelneemt. Bibliotheek Staphorst heeft (binnen het provinciale netwerk) ingezet op het invoeren van retailprincipes in de bibliotheek (Schatkamer). De ontwikkeling van de formule naar een bredere insteek (ook voor onderdelen van Werkplaats en Ontmoetingsplaats) wordt samen met het formulebureau van de Rijnbrinkgroep opgepakt. Vanuit de retailformule White box worden ook de werkprocessen gestandaardiseerd, voornamelijk de processen collecties (assortiment), HRM, displayen, service en aansturing.

Het jaarlijkse werkplan schept de kaders voor te ondernemen acties; iedere drie maanden wordt via de managementrapportage een overzicht gegeven van de voortgang, waarbij naast de behaalde resultaten ook de hobbels worden omschreven en worden zo nodig doelstelling en/of activiteiten bijgesteld.

De aansluiting op de landelijke infrastructuur en de lokale ontsluiting van het landelijk aanbod is gedelegeerd aan de provinciale serviceorganisatie en de commissie digitaal. De randvoorwaarden zijn daarmee door de bibliotheek ingevuld.

De Bibliotheek Staphorst doet mee aan BiebPanel en volgt de acties op die via het netwerk worden ingezet. Datzelfde geldt voor processen binnen de Schatkamer.

In 2015 is de bibliotheek opnieuw met de Bibliomonitor aan de slag gegaan; een aantal projecten wordt daarin procesmatig beschreven, maar het consequent volgen van deze methode is nog niet ingeburgerd.

Een bijzondere vermelding waard is het traject met de gemeente m.b.t. de vernieuwing van Boekenbas. Het conceptplan dat nu klaarligt, is breder dan het oorspronkelijke plan en heeft de instemming van alle betrokken partijen. Aan het plan worden doelen en te behalen resultaten gekoppeld.

Bij de vorige audit kwam naar voren dat evaluaties gestructureerder moeten worden uitgevoerd. 'Hierbij gebruik maken van oorzaak analyses en als er verbeterpunten zijn, dan ook de effecten van de verbetermaatregelen aangeven'. Bij een kleine bibliotheek kan dat uiteraard maar in beperkte mate. Zo hebben bestuurs- en personeelsleden in april 2015 de bevolking van Staphorst op straat bevroegd naar het nut van de bibliotheek en wensen voor de toekomst. Eén van de uitkomsten – de behoefte aan ruimere openingstijden – is inmiddels onderwerp van gesprek met de gemeente. Een formele evaluatie met vervolgstappen is echter niet gemaakt; dat zou nuttig zijn geweest in het kader van de PCDA-cirkel. De bibliotheek is zeker op de goede weg, projectmatig werken is echter relatief nieuw. De omslag naar procesmatig werken, moet – voor zover nodig en zinvol – nog gemaakt worden.

## Normelementen

# 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.**

- Werkplan 2015
- Voorstel bezuinigingen bibliotheek d.d. 7 april 2011
- Memo bezuinigingen d.d. 21 augustus 2012
- Jaarrekening 2014
- Begroting 2015

**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.**

- Werkplan 2015
- Voorstel bezuinigingen bibliotheek d.d. 7 april 2011
- Memo bezuinigingen d.d. 21 augustus 2012
- Jaarrekening 2014
- Begroting 2015

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

- Toegang tot AFAS
- Jaarrekeningen
- Gevoerde gesprekken

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

- Werkplan 2015
- Voorstel bezuinigingen bibliotheek d.d. 7 april 2011
- Memo bezuinigingen d.d. 21 augustus 2012
- Jaarrekening 2014
- Begroting 2015
- Gevoerde gesprekken

### gemiddeld resultaat

voldoet aan de normeis

# 5 Middelen

De Bibliotheek Staphorst wordt voor een belangrijk deel gesubsidieerd door de gemeente. De bibliotheek draagt daarvan € 0,30 per inwoner af aan het netwerk voor DOBO-projecten.

Op netwerkniveau (de Rijnbrinkgroep fungeert als penvoerder voor het aanvragen van projectgelden) is door de provincie en het Oranjefonds € 450.000 aan extra middelen beschikbaar gesteld voor het provinciebreed invoeren van de VoorleesExpress (onderdeel doorgaande leeslijn en mediawijsheid); voor het invoeren van het vrijwilligersbeleid is nog eens extra € 150.000 door het netwerk ontvangen. De bibliotheek heeft uit deze bedragen projectleiding en dienstverlening bekostigd gekregen.

De Bibliotheek Staphorst heeft de in 2013 opgelegde bezuinigingen zelf weten in te vullen; zij heeft hiertoe een voorstel geschreven op basis waarvan de wethouder het overleg met de raad kon voeren. Met minder middelen kon toch een goede bibliotheekvoorziening in stand worden gehouden, waarbij echter wel scherpe keuzes moesten worden gemaakt.

Daarnaast heeft de bibliotheek ingezet op ondernemerschap. Er is met middelen geschoven teneinde nieuwe programma's ook in Staphorst uit te rollen. Ook is de zolder verbouwd; deze biedt nu ruimte voor twee samenwerkingspartners. Hun aanwezigheid levert jaarlijks een vast bedrag aan huur op. Een ruimte is multifunctioneel inzetbaar; deze wordt aan externe partijen verhuurd, waardoor een aanvullende (bescheiden) bron van inkomsten ontstaat. Neveneffect is dat zo (zij het nog incidenteel) ingezet kan worden op de Ontmoetingsfunctie, waarbij de bibliotheek gastvrouw is en een andere partij de activiteit aanbiedt.

Daarnaast heeft de bibliotheek een bestemmingsreserve duurzame energie opgebouwd. In het afgelopen jaar is daarmee geïnvesteerd in ledverlichting en zonnepanelen. De vermindering van energiekosten zal ingezet worden voor het uitrollen van dBos.

Door coöperatief samen te werken met de gemeente m.b.t. de vernieuwing van het project Boekenbas komen er uren beschikbaar voor de bibliotheek voor het voeren van de regie op een aantal onderdelen.

De Bibliotheek Staphorst neemt t.b.v. de administratieve controle diensten af van de Rijnbrinkgroep, zoals jaarplannen, een financiële onderbouwing van het MJP en halfjaarrapportages over financiën en personeel.

Sturen op financiën is maar beperkt mogelijk; het merendeel van de kosten ligt vast en heeft te maken met verplichtingen die voor een langere periode worden aangegaan. Daarnaast heeft ook Bibliotheek Staphorst te maken met teruglopende opbrengsten uit abonnementsgelden; met name volwassen leden haken af. Er wordt daarom gezocht naar een structurele oplossing door zich meer te richten op maatschappelijke functie en maatschappelijk rendement, mede in opdracht van de gemeente, waar al sprake is van een zekere 'ontschotting'.

Met de gemeente wordt inmiddels gesproken over de kaders voor de nieuwe beleidsperiode.

## 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.**

- Afgesloten contracten
- PowerPointpresentaties t.b.v. reformatorische scholen
- Project met jongerenwerk 'Taal raakt, spreekt, voelt, klinkt'
- Website [www.bibliotheekstaphorst.nl](http://www.bibliotheekstaphorst.nl)
- Gevoerde gesprekken

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

- Afgesloten contracten
- PowerPointpresentaties t.b.v. reformatorische scholen
- Project met jongerenwerk 'Taal raakt, spreekt, voelt, klinkt'
- Website [www.bibliotheekstaphorst.nl](http://www.bibliotheekstaphorst.nl)
- Gevoerde gesprekken

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

- Gevoerde gesprekken

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

- Afgesloten contracten
- Gevoerde gesprekken

**gemiddeld resultaat**

voldoet aan de normeis

# 6 Netwerk

De Bibliotheek Staphorst maakt deel uit van het Netwerk van Overijsselse Bibliotheken en wordt door de Rijnbrinkgroep beleidsmatig en praktisch ondersteund op verschillende gebieden zoals HRM, Retail, Marketing en ICT alsmede voorzien van producten, diensten en concepten.

De relatie met het netwerk is uitgebreider beschreven in de rapportage audit Overijssels Netwerk (oktober 2015). De bibliotheek maakt zelf de afweging of en hoe diensten van de Rijnbrinkgroep worden afgenomen, c.q. in hoeverre deelgenomen wordt aan projecten van het DOBO. Diensten en producten die op provinciaal en landelijk niveau zijn ontwikkeld, worden door de bibliotheek lokaal geïmplementeerd.

Op vier "fronten" wordt de samenwerking versterkt, dan wel aangehaald: met de gemeente en bibliotheken in de regio, het onderwijs, lokale partners, zoals jongerenwerk, vluchtelingenwerk en ook met lokale ondernemers en kunstenaars / hobbyisten / verenigingen.

Verdergaande regionale samenwerking stuit helaas tot nu toe op verschil in visies bij de betreffende gemeenten.

Met lokale partners wordt gewerkt aan de verbreding van de bibliotheekfunctie, zowel waar het gaat om het informele leren (werkplaats), het bevorderen van kennis van culturele uitingen (ontmoetingsplaats) als ook t.a.v. het oppakken van maatschappelijke problematiek, zoals laaggeletterdheid of vereenzaming.

In de afgelopen drie jaar is flink geïnvesteerd in het onderwijs inclusief de voorschoolse opvang; dBos krijgt bekendheid. Twee scholen hebben al een contract getekend en drie scholen zullen in het komend schooljaar volgen.

De reformatorische scholen zijn inmiddels ook in beeld, in eerste instantie om het vergroten van de betrokkenheid van ouders bij leesprogramma's te ondersteunen.

De directeur van de bibliotheek is voorzitter van de provinciale commissie Schatkamer/fysiek. Eén van de teamleiders verzorgt 2x per jaar in de regio (i.s.m. Zwolle en Dalfsen) de training 'Open Boek' voor leescoördinatoren van het basisonderwijs en is coach voor medewerkers die deelnemen aan de opleiding tot leesconsulent van het opleidingshuis dBos. Eén teamleider neemt deel aan de werkgroep regio reserveringen.

Op landelijk niveau neemt Bibliotheek Staphorst deel aan IBL, digitale infrastructuur, DTW enz.

## 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.**

- Formule monitor/collectiebeleid
- Uitkomsten enquête
- dBos monitor
- Evaluatieformulieren activiteiten
- Contracten dBos
- Projectplan Taalpunt
- Conceptplan vernieuwing Boekenbas
- Uitkomsten enquête op de markt
- Eigen waarneming
- Gevoerde gesprekken

**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.**

- Formule monitor/collectiebeleid
- Uitkomsten enquête
- dBos monitor
- Evaluatieformulieren activiteiten
- Contracten dBos
- Projectplan Taalpunt
- Conceptplan vernieuwing Boekenbas
- Uitkomsten enquête op de markt
- Eigen waarneming
- Gevoerde gesprekken

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

- dBos monitor
- Contracten dBos
- Projectplan Taalpunt
- Conceptplan vernieuwing Boekenbas
- Eigen waarneming
- Gevoerde gesprekken

**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.**

- Uitkomsten enquête
- dBos monitor
- Evaluatieformulieren activiteiten
- Contracten dBos
- Conceptplan vernieuwing Boekenbas
- Uitkomsten enquête op de markt
- Eigen waarneming
- Gevoerde gesprekken

**gemiddeld resultaat**

voldoet aan de normeis

# 7 Dienstverlening

Door zelfservice, inzet van vrijwilligers en ruime openingstijden biedt de Bibliotheek Staphorst een breed pakket van diensten en activiteiten aan voor de doelgroepen jonge ouders, peuters, schoolkinderen en senioren. Per doelgroep wordt daarbij gebruik gemaakt van gezamenlijk ontwikkelde formules.

Ten opzichte van de voorliggende periode is er in Staphorst e.e.a. aan het veranderen. De focus komt meer te liggen op de transitie naar Schatkamer, Werkplaats en Ontmoetingsplaats. Er is inmiddels sprake van een doorgaande leeslijn vanuit de bibliotheek (BoekStart, BoekStart in de kinderopvang, dBos, Biebwijs). De banden met het onderwijs zijn verstevigd en dBos wordt uitgerold. Daarnaast is in 2015, onder leiding van de gemeente, samen met het Centrum Jeugd en Gezin, de scholen en de GGD gewerkt aan een update van het programma Boekenbas (de Staphorster variant van Boekenpret, de voorloper van BoekStart). Het nieuwe VVE programma is in de afrondende fase en wordt met ingang van het schooljaar 2016/2017 uitgerold; BoekStart en de VoorleesExpress worden hierin opgenomen. De bibliotheek krijgt een deels regisserende, deels uitvoerende rol.

De servicepunten Rouveen en IJhorst zijn ondergebracht in scholen. Dit betekent een kostenbesparing, maar ook de mogelijkheid om voor de scholen van grotere betekenis te zijn door een aantrekkelijke collectie onder hetzelfde dak te hebben. Met één school in IJhorst is een dBos-contract afgesloten. Met de scholen in Rouveen wordt met ingang van het schooljaar 2016/2017 een nauwere samenwerking aangegaan door middel van een variant op dBos.

Voor de leden uit de betreffende kernen betekent de aanwezigheid in de scholen een verruiming van de openingstijden en daarmee een verbetering van de bereikbaarheid.

De Ontmoetingsplaats wordt stapsgewijs ingevuld: een iPad-café, een inloopspreekuur m.b.t. e-books en het bieden van een podium voor lokale inwoners die iets bijzonders doen.

De bibliotheek heeft sinds 2014 een Taalpunt in huis. Naast taalcursussen wordt er ook een taalcafé georganiseerd.

De aansluiting bij de landelijke digitale infrastructuur en het implementeren van digitale diensten gebeurt op provinciaal niveau. Het netwerk is nog niet over gegaan op de WAAS-structuur voor websites.

Marketing vindt zowel op netwerkniveau als lokaal plaats; lokaal gebeurt dit via de plaatselijke krant, de website, weblog en mondeling.

Op het gebied van systematisch onderzoek naar de potentiële vraag in het werkgebied zijn eerste stappen gezegd. Er is een beperkte enquête gehouden om inzicht krijgen in de manier waarop de toegevoegde waarde van de bibliotheek kan worden vergroot, met als uiteindelijk doel meer klanten binnen te halen en meer vrijwilligers te werven. Het is zeker van belang om, mede gezien de ambities op het sociaal en educatief terrein, vervolgstappen te zetten op basis van evaluatie.

## 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.**

- Collectieplannen Staphorst en Rouveen
- Rekenmodellen Staphorst en Rouveen
- Voortgangsrapportages
- Gevoerde gesprekken
- Eigen waarneming

**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.**

- Collectieplannen Staphorst en Rouveen
- Rekenmodellen Staphorst en Rouveen
- Voortgangsrapportages
- Gevoerde gesprekken
- Eigen waarneming

**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.**

- Formule monitor/collectiebeleid
- Collectieplannen Staphorst en Rouveen
- Voortgangsrapportages
- Gevoerde gesprekken
- Eigen waarneming

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

- Uitkomsten enquête
- dBos monitor
- Evaluatieformulieren activiteiten
- Conceptplan vernieuwing Boekenbas
- Eigen waarneming
- Gevoerde gesprekken

**gemiddeld resultaat**

voldoet aan de normeis

# 8 Collectie

De Bibliotheek Staphorst doet mee aan het provinciale project centraal collectioneren en schaft aan en saneert conform het binnen het netwerk ontwikkelde collectiebeleid en rekenmodel. Het retailmodel sluit aan bij de geformuleerde doelen en doelgroepen in het werkgebied van de bibliotheek (conform het netwerkbeleid).

De bibliotheek kijkt naar mogelijkheden voor de aansluiting van de collectie op de transitie. Doordat de bibliotheek deel uit maakt van het netwerk, en daardoor gebruik kan maken van de achtergrondcollectie van de provincie en de overige bibliotheken in het netwerk, kan een betere dienstverlening worden geboden dan 'stand alone'.

Bij de collectievorming is verschuiving van fysiek naar digitaal manifest. Een steeds groter deel van het collectiebudget wordt besteed aan digitale media in samenwerking met de landelijke dienstverlening van de KB.

De collectie ondersteunt de vijf kernfuncties, maar heeft een aantal specifieke speerpunten, omdat de bibliotheek zich primair richt op de volgende doelgroepen:

- Jeugd en jongeren
- Huidige en (potentiële) volwassen klanten
- Bevolkingsgroepen die moeilijk meekomen in de samenleving.

Binnen de fysieke collectie van de bibliotheek is er tevens een "Overijssel Collectie": een collectie media over de gemeente en de regio.

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. Via de website kunnen ook e-books worden besteld.

De basiscollectie in Bibliotheek Staphorst richt zich primair op de klant; de wensen en het gebruik van de klanten komen tot uitdrukking in een actuele collectie. Middels het collectieplan en het bijhorende rekenmodel wordt de collectie up to date gehouden. Jaarlijks wordt circa 15% van het totale budget besteed aan de collectie (in de brede zin van het woord).

## Normelementen

# 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.**

- Uitvoeringsovereenkomst 2013-2016
- Prestatieafspraken 2013-2016
- Agenda bestuurlijk overleg februari 2016
- Verslagen bestuurlijk overleg
- Projectplan Taalpunt en beschikking gemeente
- Gesprek met wethouder en ambtenaar
- Overige gevoerde gesprekken

**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.**

- Uitvoeringsovereenkomst 2013-2016
- Prestatieafspraken 2013-2016
- Verslagen bestuurlijk overleg
- Projectplan Taalpunt en beschikking gemeente
- Gesprek met wethouder en ambtenaar
- Overige gevoerde gesprekken

**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.**

- Prestatieafspraken 2013-2016
- Agenda bestuurlijk overleg februari 2016
- Verslagen bestuurlijk overleg
- Gesprek met wethouder en ambtenaar
- Overige gevoerde gesprekken

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

- Verslagen bestuurlijk overleg
- Gesprek met wethouder en ambtenaar

**gemiddeld resultaat**

voldoet aan de normen

## Bevindingen en conclusies

### 9 Gemeente(n)

De bibliotheek vormt een basisvoorziening binnen de gemeente Staphorst die door de bevolking zeer op prijs wordt gesteld. De gemeente waardeert de bibliotheek als partner en is zeer tevreden over de relatie met de bibliotheek. De bibliotheek wordt gezien als partner in de bestrijding van laaggeletterdheid en een leven lang leren van jong tot oud.

Door de Bibliotheek Staphorst is een meerjarenprogramma 2014/2017 opgesteld. Met de gemeente is als vervolg daarop een uitvoeringsovereenkomst gesloten met een gedetailleerde opsomming van te leveren prestaties.

Per kwartaal wordt er een Marap opgesteld; deze wordt in het bestuur besproken en kan leiden tot aanpassing van het beleid. Het jaarverslag wordt opgesteld aan de hand van de marapgegevens. Jaarlijks worden een jaarrekening en een jaarverslag opgesteld en ingediend. Hiermee wordt de jaarlijkse plan- en control-cirkel rond gemaakt.

Met wethouder en ambtena(a)r(en) wordt regelmatig overlegd, waarbij naast lopende zaken ook de ontwikkelingen worden besproken. Dit jaar zal het overleg veelvuldig zijn omdat vanaf 2017 tot een nieuwe overeenkomst moet worden gekomen.

Ontwikkelingen binnen en buiten de branche hebben hun weerslag op de bibliotheek. De ontwikkeling naar een brede bibliotheek staat op de agenda. Het is de bedoeling van de gemeente om vóór 2018 aan de Raad een heldere toekomstvisie te presenteren die is toegespitst op de lokale situatie. De gemeente wil daarbij, in deze tijd van nieuwe mogelijkheden, samen optrekken met de bibliotheek. Dit biedt een kans voor de bibliotheek om binnen een brede scope concrete plannen (met bijbehorende financiële consequenties) op te stellen en daarbij een beroep te doen op betreffende ambtenaren. Ook het stelsel van afspraken zal worden herzien. Het is de bedoeling om samen met de gemeente nieuwe prestatie-indicatoren te ontwikkelen. Daarmee kan worden gestuurd op gewenste inhoud en effect en niet langer alleen op kwantitatieve gegevens. Ook de werking van het lokale netwerk vormt een belangrijk gesprekstema dat er op gericht is de juiste verbindingen te leggen en de relatie tussen partners te versterken.

Niet alleen lokaal is er contact met bestuurders en ambtenaren; tweemaal per jaar organiseert de provincie Overijssel in samenwerking met Rijnbrink (POI) en het netwerk een conferentie rond bibliotheekwerk waar zowel wethouders als ambtenaren van verschillende beleidsterreinen voor worden uitgenodigd. Hier komen relevante ontwikkelingen aan de orde en vinden er onder andere discussies/workshops plaats over de rol van de bibliotheek in de lokale gemeenschap.

Schaalvergroting is een aandachtspunt. De bibliotheek kijkt naar verdergaande samenwerking met de Bibliotheek Kop van Overijssel en Zwartewaterland. De wethouder gaf aan vooralsnog meer te zien in nauwere samenwerking met de gemeente. Daar is de gevraagde deskundigheid in belangrijke mate ook aanwezig en voor de bibliotheek beschikbaar.

# Totaalscore

## gemiddeld resultaat

|                          |                        |
|--------------------------|------------------------|
| <b>1 Leiderschap</b>     | voldoet 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 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 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

Zie uitleg niveaus van beoordeling op pagina 28.

### 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:

Niet van toepassing.

## Verbeterpunten vanuit de certificeringsnorm

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

- 1 Leiderschap** Overweeg, samen met het bestuur, om volledig over te stappen op een Raad van Toezichtmodel.
- 2 Strategie** In de zelfevaluatie 2016 van Bibliotheek Staphorst is aangegeven dat het werken met de PCDA-cyclus sinds de vorige certificeringsaudit verbeterd is, maar nog wel een aandachtspunt blijft. In deze audit is geconstateerd dat de bibliotheek, als kleine organisatie, de PDCA-cirkel zoveel als mogelijk hanteert. Blijf daar alert op en waarborg de toepassing hiervan volgens een schaal en maat die past bij de grootte van de organisatie. (Zie ook verbeterpunt bij 'Processen').
- 3 Medewerkers**
  - Voer een aangepast onderzoek uit naar de tevredenheid van medewerkers en monitor structureel de ontwikkeling van medewerkers in relatie tot de ontwikkeling van de organisatie (eventueel via de jaarlijkse functioneringsgesprekken).
  - Blijf alert op het creëren van een groter draagvlak voor de inzet van meer en andere vrijwilligers.
- 4 Processen** Structureer het procesmatig werken volgens een schaal en maat die past bij de grootte van de organisatie. Maak hierbij een duidelijke keuze t.a.v. de processen die vastgelegd moeten worden en de processen die kunnen volstaan met mondelinge afspraken en/of een checklist. Bewaak vervolgens de effectiviteit en actualiteit van de beschreven processen.
- 5 Middelen**
- 6 Netwerk** Met het oog op de toekomstbestendigheid van de bibliotheek verdient het aanbeveling de mogelijkheden tot een intensievere samenwerking met andere (bibliotheek)organisaties in de regio verder te onderzoeken en, zo mogelijk, een vervolg te geven.
- 7 Dienstverlening** Op het gebied van systematisch onderzoek naar de potentiële vraag in het werkgebied zijn eerste stappen gezegd. Er is een beperkte enquête gehouden om inzicht krijgen in de manier waarop de toegevoegde waarde van de bibliotheek kan worden vergroot, met als uiteindelijk doel meer klanten binnen te halen en meer vrijwilligers te werven. Het is zeker van belang om hierin, mede gezien de ambities op het sociaal en educatief terrein, vervolgstappen te zetten op basis van evaluatie.
- 8 Collectie**
- 9 Gemeente(n)**
  - Het is de bedoeling om samen met de gemeente nieuwe prestatie-indicatoren te ontwikkelen. In dit verband zou gestuurd kunnen worden op prestatieafspraken die meer gericht zijn op gewenste inhoud en effect en niet langer alleen op kwantitatieve gegevens.
  - Ook de werking van het lokale netwerk, dat erop gericht is de juiste verbindingen te leggen en de relatie tussen partners te versterken, vormt een belangrijk gesprekstema met de gemeente in het kader van de ontwikkeling naar brede bibliotheek. Onderzoek hierbij tevens de mogelijkheden van verdergaande samenwerking met het gemeentelijk apparaat.

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 'good 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.