

AUDITRAPPORTAGE

KWALITEIT IN BEELD

Certificeringskader Bibliotheekwerk, Cultuur en Taal



De nieuwe bibliotheek Almere

Expert Auditor
Jeroen Schiedon

Peer Auditor
Hans Stoltenborg

Datum/data audit
30-11-2023
01-12-2023

Auditcategorie
Categorie IV

Auditeenummer
1055

Besluit
Gecertificeerd

Inhoud

I. Algemeen

1. Typering organisatie
2. Diensten
- 3a. Introductie van de organisatie
- 3b. Eventuele aanvullingen
- 3c. Lid van
4. Ambities en knelpunten
5. Eventuele opmerkingen n.a.v. follow up

II. Bevindingen indicatoren en certificeringsnormen

- Norm 1 Missie & visie, Beleid & strategie
- Norm 2 Middelen
- Norm 3 Mensen
- Norm 4 Samenwerking
- Norm 5 Producten & diensten & projecten
- Norm 6 Resultaten & verantwoording
- Norm 7 Compliance

III. Resultaten

- Behaalde resultaten
- Oordeel en onderbouwing toekomstbestendigheid van de organisatie
- Oordeel en onderbouwing (maatschappelijke) impact van de organisatie
- Oordeel en onderbouwing Educatieve dienstverlening/leesbevordering
- Oordeel en onderbouwing Informatiepunt Digitale Overheid (IDO)

IV. Verbeterpunten op basis van de audit

V. Conclusie

VI. Bijlagen

- Documenten en bronnen
- Gesprekken

I. Algemeen

1. Typering organisatie

a.	Aantal werknemers in dienst van de organisatie.	meer dan 100 medewerkers
b.	Aantal vrijwilligers verbonden aan de organisatie.	meer dan 100 vrijwilligers
c.	Aantal zzp'ers verbonden aan de organisatie.	5
d.	Totaal aantal vestigingen/werklocaties (incl. hoofdvestiging).	3 t/m 6 vestigingen
e.	Aantal subsidiërende gemeenten.	1 gemeente
f.	Aantal inwoners verzorgingsgebied (ongeveer).	meer dan 90.000 inwoners

2. Diensten

a.	Bibliotheekdienst	ja
b.	Diensten voor educatieve dienstverlening/leesbevordering (bijv. dBos)	ja
c.	IDO	ja
d1.	POI wettelijke taken	ja
d2.	POI inclusief aanvullende taken	nee
d3.	POI inclusief aanpalende domeinen	nee
e.	Eigen theater	ja
f.	Eigen muziekpodium	ja
g.	Diensten voor beeldende kunsten	nee
h.	Diensten voor dans, toneel, theater, musical	nee
i.	Muziekdiensten	nee
j.	Kunstuitleen	nee
k.	Bioscoop	ja
l.	Diensten op gebied van mode	nee
m.	Erfgoedcentrum	nee
n.	Overig, bijv. cultuurparticipatie, makelaarsfunctie etc.	
o.	Toelichting op overige diensten	

3a. Introductie organisatie *(ingevuld door de auditee)*

Bijna 50 jaar geleden werd de eerste kleine bibliotheekvestiging in Almere geopend in een houten keet in de bakermat van Almere, het stadsdeel Haven. Sindsdien is de bibliotheek meegegroeid met de pionierende en hyperdiverse stad Almere. Vandaag de dag is er een prachtige, grote centrale vestiging met een arthouse filmhuis, drie wijkvestigingen, 60 schoolbibliotheken en een online bibliotheek. Daarnaast programmeert De Nieuwe Bibliotheek bij partners en bezoekt niet mobiele leden thuis.

De merknaam heeft twee betekenissen. De Nieuwe Bibliotheek refereert enerzijds aan de ontstaansgeschiedenis op het nieuwe land van Flevoland. Daarnaast weerspiegelt de merknaam de toekomstgerichte ambitie om continu te blijven vernieuwen. Zo blijven wij De Nieuwe Bibliotheek in naam en daad.

De Nieuwe Bibliotheek positioneert zich als huiskamer van de stad, gericht op ontmoeting en ontwikkeling, voor / door / en met de Almeerders. De Almeerders maken graag gebruik van hun openbare bibliotheek huiskamer. Meer dan 50% van de volwassenen bezoeken de bibliotheek elk jaar en meer dan 85% van de jeugd wordt bereikt door het programma 'de Bibliotheek op School'. Ter vergelijking: Bibliotheek Rotterdam bereikt circa 35% van de volwassenen en Bibliotheek Den Haag 20%. De afgelopen jaren legt De Nieuwe Bibliotheek de focus op drie thema's: Taal, Digitaal en Beeldtaal (naast culturele en persoonlijke ontwikkeling). Alle drie communicatievormen zijn essentieel om kennis en informatie te delen, te inspireren en om te raken. De bibliotheek zet zich hierbij in voor de kwetsbare burger zowel als de zelfredzame inwoners van Almere. De taalactiviteiten, bijvoorbeeld, zijn gericht op de laaggeletterden en de veellezers.

3c. Lid van

VOB en SPN

4. Ambities en knelpunten *(ingevuld door de auditee)*

Ambitie 1

WAT: Transitie van uitleenfabriek naar huiskamer van de stad, gericht op ontmoeting en ontwikkeling, met bijzondere aandacht voor de drie thema's: taal, digitaal en beeldtaal, gericht op de zelfredzame en kwetsbare inwoners van Almere.

Knelpunten ambitie 1

1a. **Werkdruk:** De nieuwe maatschappelijke functies van de bibliotheek in combinatie met een redelijke stabiele formatie leiden tot stijgende werkdruk

1b. **Kwantitatieve inzichten:** Wij hebben veel gegevens in huis, maar beperkt kennis en vaardigheid om de data te analyseren en te vertalen in (verbeter)plannen.

Ambitie 2

HOE: **Interne en externe samenwerking om de huiskamer te worden** met/ door/ en voor Almeeders

Knelpunten ambitie 2

2A Intern: **Binding tussen medewerkers en leidinggevenden:** Door gebrek aan sociale veiligheid en toegankelijkheid & bereikbaarheid van de (oude) managers Bibliotheken was/(is) er negativiteit in de organisatie, minder vertrouwen en gezamenlijk oplossingsvermogen.

2B Extern: **Doelgroepen betrekken:** Wij betrekken heel veel partners in toenemende maar de doelgroepen zelf onvoldoende.

Ambitie 3

WAAR: versterking van het bibliotheeknetwerk: fysieke vestigingen, scholen, online en naar de mensen toe

Knelpunten ambitie 3

3A **Extra financiële middelen:** DNB is goed gefinancierd. Er zijn incidentele spuk gelden. Maar er is nog geen zekerheid dat de uitbreiding en versterking van de wijkvestigingen structureel gefinancierd gaat worden.

II. Bevindingen indicatoren en certificeringsnormen

Norm 1 | Missie & visie, Beleid & strategie

Norm 1a | Indicatoren

1a.1	De organisatie heeft een meerjarenbeleidsplan (inclusief jaarplan) waarin de ambities en strategie op korte en lange termijn zijn beschreven, inclusief de daarbij gemaakte keuzes.	Ja
1a.2	Het meerjarenbeleidsplan is gebaseerd op voortdurende afstemming met interne en externe stakeholders.	Ja
1a.3	Het meerjarenbeleidsplan reflecteert de maatschappelijke vraagstukken en uitdagingen waarvoor de organisatie zich in haar lokale omgeving gesteld ziet.	Ja
1a.4	De organisatie heeft een beleid met betrekking tot goed bestuur en toezicht.	Ja
1a.5	De organisatie heeft een beleid met betrekking tot een eerlijke, duurzame en transparante bedrijfsvoering.	Ja
1a.6	De organisatie heeft een beleid met betrekking tot diversiteit en inclusie.	Ja
1a.7	De organisatie heeft risicomanagement als zelfstandig beleidsvraagstuk belegd en vertaald naar een organisatiebrede aanpak, mede in relatie tot compliance.	Ja

Alleen voor leden VOB vraag 1a.8 en 1a.9

1a.8	De organisatie heeft uitgewerkt hoe zij het beleidsthema digitale inclusie intern en extern heeft georganiseerd en op basis van welke concreet geformuleerde ambities zij werkt.	Ja
1a.9	De organisatie heeft uitgewerkt hoe zij het beleidsthema educatieve dienstverlening/leesbevordering intern en extern heeft georganiseerd en op basis van welke concreet geformuleerde ambities zij werkt.	Ja

Norm 1b | Scores en onderbouwing

1b.1	De organisatie heeft een toekomstbestendige aanpak voor Missie & visie, Beleid & strategie die consistent is met de ambitie van de organisatie.	volledig
------	---	-----------------

Onderbouwing

De Nieuwe Bibliotheek is centraal gevestigd in Almere en bestaat uit een arthouse filmhuis, drie wijkvestigingen, 60 schoolbibliotheken en een online bibliotheek. Daarnaast programmeert De Nieuwe Bibliotheek bij verschillende samenwerkingspartners en bezoekt niet mobiele leden thuis. De Nieuwe Bibliotheek positioneert zich als huiskamer van de stad, gericht op ontmoeting en ontwikkeling voor, door en met de Almeerders. Uit de output rapportage komt het beeld naar voren dat de Almeerders graag en in toenemende mate gebruik maken van de openbare bibliotheek.

De afgelopen jaren focust de Nieuwe Bibliotheek naast culturele- en persoonlijke ontwikkeling, op drie thema's: Taal, Digitaal en Beeldtaal. De organisatie heeft een meerjarenbeleidsplan 2021-2024 (hierna MJB) opgesteld, dat is vertaald naar een concreet jaarplan. Aanvullend op dit meerjarenbeleidsplan is een programma voor het Provinciaal Innovatiefonds opgesteld. Het meerjarenbeleidsplan 'Samen Verder' is met een brede samenstelling van medewerkers opgesteld. Er zijn werkgroepen en klankborden gevormd om de inhoud van de plannen vorm te geven. Er zijn multidisciplinaire deelmissie teams gevormd waarbij ambities en plannen zijn opgesteld per doelgroep. Er is bijvoorbeeld een deelmissie voorschools, voor kinderen van nul tot vier jaar en hun ouders. De gemeente is volledig betrokken bij de totstandkoming van de plannen, net als de verschillende samenwerkingspartners.

De afgelopen jaren heeft onder leiding van de huidige directeur de organisatie een positieve ontwikkeling doorgemaakt. Door medewerkers wordt genoemd dat er in de oude situatie vooral een cultuur merkbaar was van topdown benadering en geslotenheid, waarbij deze in de huidige situatie veel opener en transparanter is. Er is veel ruimte geboden om ontwikkelingen eigenhandig op te pakken en verantwoordelijkheden zijn veel meer bij de medewerkers belegd en georganiseerd. Deze omslag en verandering is niet voor iedereen gemakkelijk geweest en heeft onder andere geleid tot het vertrek van een aantal medewerkers.

De bibliotheek noemt zelf in de wijken beperkt zichtbaar te zijn. De wens is om dit de komende jaren verder te versterken. Voor meer zichtbaarheid in de wijken zijn de deelmissie teams en de bibliotheekmedewerkers de pioniers die vooral het voortouw nemen. Per wijk wordt gewerkt met sleutelfiguren, waaronder huisartsen, kerken, voorschoolse opvang. Trainingen worden gevolgd. De aanpak Deep Democracy wordt vanuit het management gevolgd.

Jaarlijks worden deelplannen opgemaakt en subsidies aangevraagd voor onder andere dBos en Voorlees Express. Recentelijk zijn afspraken met de gemeente, het onderwijsveld en de grootste welzijnsorganisatie gemaakt om een pilot voor de Gezinsaanpak in 2023-

2025 uit te voeren. Er is volledig sprake van een toekomstbestendige aanpak voor de norm missie, visie, beleid en strategie die consistent is met de ambitie van de organisatie.

1b.2 De aanpak voor Missie & visie, Beleid & strategie is concreet gemaakt in gewenste resultaten. **grotendeels**

Onderbouwing

De Nieuwe Bibliotheek heeft in samenwerking met de medewerkers haar missie, visie, beleid en strategie opgesteld en vertaald naar concrete activiteiten in het jaarplan. Het MJBP concentreert zich vooral op output resultaten die zijn gebaseerd op de prestatie afspraken met de gemeente. De deelmissie teams hebben een belangrijk aandeel in het verder concretiseren naar de doelgroepen en het formuleren van de doelen en prestaties. Er wordt geen gebruik gemaakt van de impact monitoring zoals deze door de KB wordt aangeboden. Naar het oordeel van de bibliotheek is dit instrument minder goed inzetbaar voor de kwetsbare doelgroep. Er wordt aangestuurd op de inzet van een nieuw participatie instrument van de Flevolandse arbeidsmarktregio. Dit is nog in ontwikkeling.

De bibliotheek werkt met activiteitenplannen die vanuit de deelmissies zijn opgesteld. Deze activiteitenplanning vormen de basis van alle werkzaamheden binnen de bibliotheek. Door de gemeente Almere is een subsidie verstrekt die voldoende gedetailleerd is en voldoende richtinggevend is voor het opstellen van de activiteitenplannen. De strategische speerpunten zoals ook opgenomen in het beleidsplan zijn:

- Geletterde samenleving: het bevorderen van geletterdheid en het vergroten van leesplezier door middel van een leesoffensief en de bestrijding van laaggeletterdheid.
- Het bevorderen van de participatie— en informatiesamenleving door middel van het vergroten van de digitale inclusie en het versterken van digitaal burgerschap.
- Het versterken van de culturele beleving en de persoonlijke ontwikkeling door middel van de culturele programmering en het stimuleren van een leven lang leren.
- Extra aandacht voor de jeugd via cultuur educatieve activiteiten en voorschoolse activiteiten.
- Het versterken van samenwerkingsrelaties met andere domeinen (welzijn, onderwijs, zorg) en met culturele partners in de stad.

Met de opdrachtgevers vindt op regelmatige basis een gesprek plaats over de gestelde doelen. Er is grotendeels sprake van een SMART aanpak en de gewenste resultaten zijn hierin duidelijke gemaakt.

1b.3 De aanpak voor Missie & visie, Beleid & strategie is zichtbaar in de dagelijkse praktijk van de organisatie. **volledig**

Onderbouwing

Het Meerjarenbeleidsplan is mede opgesteld met een groep van 75 medewerkers. Zichtbaar heeft de organisatie de transitie van traditionele uitleen omgezet naar huiskamer van de stad. Het huiskamer concept heeft toenemende bekendheid in de regio en ondersteunt de laagdrempeligheid voor de inwoners. De jaarplannen zijn concreet gemaakt in de activiteiten en sluiten aan op dit MJBP. Per deelmissie team zijn de

activiteiten verder uitgesplitst aansluitend op het centrale thema uit het MJBP 'Samen verder'. De uitkomsten en resultaten van de producten en diensten per deelmissie worden regelmatig teruggekoppeld en samengevat in het jaarplan en de managementrapportages. De aanpak voor Missie & Visie, Beleid en strategie is volledig zichtbaar in de dagelijkse praktijk.

1b.4	De organisatie evalueert periodiek de aanpak voor Missie & visie, Beleid & strategie en volgt deze zo nodig op met concrete verbetermaatregelen.	volledig
------	--	-----------------

Onderbouwing

Het meerjarenbeleidsplan wordt iedere vier jaar geëvalueerd en de jaarplannen ieder jaar door de deelmissieteams, afdelingen en het MT. Tussentijds worden per kwartaal de behaalde resultaten verantwoord en besproken tijdens de MT overleggen en de overleggen van de deelmissie teams. De uitgevoerde projecten worden na afronden geëvalueerd en opgevolgd met eventuele leer- en verbeterpunten. Deze evaluaties worden uitgewerkt in een evaluatierapport en geconcretiseerd in actieplannen. De bibliotheek hanteert de Fair Practice Code, Governance Code Cultuur net als de Code inclusie & diversiteit en evalueert deze werkwijze om de twee tot vier jaar. Er is een RI&E opgesteld waarin risico's en impact zijn verantwoord inclusief beheersmaatregelen. Deze evaluaties en actieplannen worden besproken tijdens de MT overleggen en gedocumenteerd in het jaarverslag. Er is volledig sprake van een organisatie die haar aanpak evalueert en opvolgt met concrete verbetermaatregelen.

Norm 2 | Middelen

Norm 2a | Indicatoren

2a.1	De organisatie toont aan dat de keuzes met betrekking tot de inzet van middelen bijdragen aan haar ambities op korte en lange termijn.	Ja
2a.2	De organisatie heeft een meerjarig perspectief over de middelen en heeft dit uitgewerkt in een begroting.	Ja
2a.3	De organisatie geeft structureel vorm en inhoud aan een planning & controlcyclus, incl. periodieke voortgangsbewaking, bijsturing en interne/externe verantwoording.	Ja
2a.4	De organisatie maakt bewuste keuzes over toeleveranciers op basis van duidelijke (kwaliteits)criteria voor het starten, evalueren en beëindigen van toeleveranciersrelaties.	Ja
2a.5	De organisatie laat zien dat zij actief stuurt op een goede balans tussen kosten en eigen inkomsten voor een financieel gezonde organisatie.	Ja

Alleen voor leden VOB vraag 2a.6 t/m 11

2a.6	Het IDO is herkenbaar volgens een van de drie scenario's: Basis, Altijd Beschikbaar, Brede Dienstverlening, waarbij het uitgangspunt is dat gebruik wordt gemaakt van het huisstijlhandboek.	Ja
2a.7	De organisatie heeft voor het IDO een werkwijze ontwikkeld voor het doorverwijzen van burgers naar (lokale) partners.	Ja
2a.8	De bibliotheek toont aan op welke wijze de (jeugd)collectie kwalitatief en kwantitatief is opgezet en ingericht.	Ja
2a.9	Bij het onderwijs is een stimulerende leesomgeving beschikbaar, incl. een fysieke en digitale (wissel)collectie voor uitlening.	Ja
2a.10	Bij kinderopvanginstellingen dan wel consultatiebureaus is een stimulerende leesomgeving beschikbaar.	Ja
2a.11	Indien nodig, krijgen leerlingen de gelegenheid om de bibliotheekvestiging op gezette tijden klassikaal te bezoeken of worden gestimuleerd dat in hun vrije tijd te doen.	Ja

Norm 2b | Scores en onderbouwing

2b.1	De organisatie heeft een toekomstbestendige aanpak voor Middelen die consistent is met de ambitie van de organisatie.	volledig
------	---	-----------------

Onderbouwing

De organisatie volgt een nauwgezet strategisch beleid dat wordt uitgedrukt in een meerjarenbeleidsplan en jaarlijkse actieplannen, die allemaal onderdeel uitmaken van een geïntegreerde planning- en control cyclus. Deze cyclus wordt gekenmerkt door kwartaalrapportages en jaarlijkse evaluaties, die de basis vormen voor sturing en verantwoording door het managementteam, de raad van toezicht en de ondernemingsraad en worden gebruikt ter verantwoording of informatie aan externe belanghebbenden.

Financieel gezien streeft de organisatie naar duurzaamheid en stabiliteit, zoals blijkt uit hun meerjaren financiële planning. Deze planning omvat investeringsbegrotingen en onderhoudsplannen, die worden ondersteund door subsidies van lokale en provinciale overheden.

De organisatie stuurt actief op genereren van derdengeld inkomsten. Verschillende zalen worden regelmatig verhuurd aan verschillende partners, waaronder de gemeente, Hogeschool Windesheim en het Flevoziekenhuis. Via de website is het mogelijk om deze zalen te huren. Voorkomen wordt dat het filmhuis in de bibliotheek concurrerend werkt met de bioscoop in Almere. De horeca is uitbesteed aan een maatschappelijke organisatie.

De organisatie heeft een aantal protocollen opgesteld en maakt gebruik van licenties, waaronder van Oefenen.nl, om het personeel te ondersteunen in zijn dienstverlening en bij te staan in de dagelijkse gesprekken die in de vestigingen plaatsvinden. De afdeling ICT is uitbesteed aan een externe partij, waar qua ondersteuning goede afspraken mee zijn gemaakt. De interne processen zijn uitgewerkt en gedocumenteerd. De interne communicatie wordt als aandachtspunt genoemd door de medewerkers. Er wordt veel informatie gedeeld b.v. via Blink, Teams en per e-mail, waarbij de vraag ontstaat waar welke informatie is terug te vinden. De auditoren zijn van mening dat de organisatie een toekomstgerichte benadering van middelen heeft die consistent is met haar ambities.

2b.2	De aanpak voor Middelen is concreet gemaakt in gewenste resultaten.	grotendeels
------	---	--------------------

Onderbouwing

De bibliotheek concretiseert haar activiteiten en gewenste resultaten zoals beschreven in het meerjarenbeleidsplan en de jaarplannen. Deze plannen zijn nauw afgestemd op de drie centrale maatschappelijke opgaven en het lokale overheidsbeleid, waaronder het coalitieakkoord en het cultuurplan van de gemeente. Het meerjarenbeleidsplan is vertaald

naar SMART prestatieafspraken, die jaarlijks worden opgesteld door de deelmissieteams en vastgesteld door het managementteam. Op dit moment zijn er 6 deelmissieteams, namelijk Interne communicatie (werkgroep), nul tot vier jarigen, vijf tot 12 jarigen, Tieners en studenten, POP-cultuur liefhebbers, Digitale inclusie en laaggeletterdheid. Er is een nadrukkelijke betrokkenheid bij de ontwikkeling van een impactmeting methodologie vanuit de arbeidsmarktregio die zal bijdragen aan het versterken van de outcome en impact elementen van de geformuleerde doelen. Op dit moment zijn deze outcome resultaten nog niet in kaart gebracht.

De bibliotheek is inmiddels gestart met de dialoog met de gemeente, gericht op het verfijnen van uitgangspunten en doelen voor het aanstaande meerjarenbeleidsplan (2025-2028). In dit gesprek wordt ook gezocht naar aansluiting bij de nieuwe Wet stelsel openbare bibliotheekvoorzieningen (Wsob), met bijzondere aandacht voor de zorgplicht van de gemeente met betrekking tot het meerjarenbeleid voor bibliotheken.

Er is een collectieplan opgesteld binnen de bibliotheek. Er is een budget voor de collectie dat is verdeeld naar onderwerp en locatie. Er wordt gewerkt met de BCB module voor de aanschaf van boeken. Op basis van prioriteiten en interesse van aanvragers worden boeken aangeschaft. In het collectieplan is afgesproken dat oude boeken worden uitgefaseerd. De boeken rouleren tussen de vestigingen. Er zijn criteria opgesteld voor het uitfaseren, waaronder aantallen uitleningen en ouderdom. Er is apart budget beschikbaar voor aanschaf van de collectie die aansluit op de tentoonstellingen die worden georganiseerd.

De afdeling Marketing communicatie wil het bereiken van de doelgroep in Almere verder vergroten. Er zijn plannen opgesteld om dit beter zichtbaar te maken en de impact te vergroten. De organisatie zet actief in op de marketing communicatie. Onder ander drie medewerkers, een online marketeer, een content creator en DTP'er worden ingezet.

Het aanpassen van de activiteiten gebeurt actief door de afdeling programmering in overleg met de evenementencommissie. Op basis van input van programmeurs, ideeën van medewerkers en specifieke wensen wordt het aanbod aangepast. Actualiteiten zoals bijvoorbeeld manga tekenen wordt opgenomen in het aanbod. Door medewerkers is genoemd dat soms initiatieven of activiteiten zich voordoen waar collega's niet bekend mee zijn. Dit wordt als een gemis ervaren omdat juist het collectie aanbod versterkt kan worden met de voorgestelde programmering. Er is grotendeels sprake van een aanpak die concreet is gemaakt in gewenste resultaten.

2b.3	De aanpak voor Middelen is zichtbaar in de dagelijkse praktijk van de organisatie.	volledig
------	--	-----------------

Onderbouwing

De activiteiten en middelen zijn opgenomen in de jaarplannen, subsidieaanvragen en projectplannen. De projectactiviteiten worden onderbouwd met een business case en projectplan. Na afronding van de activiteiten worden de plannen geëvalueerd en opgevolgd met verbetermaatregelen. Er is een ingeregelde planning en control cyclus binnen de bibliotheek. Per jaar en kwartaal worden de financiën en kengetallen gerapporteerd aan het managementteam, RvT, provincie en de gemeente Almere. De

gesprekken hiervoor verlopen volgens een vaste planning en per kwartaal worden de rapportages geleverd en besproken. De organisatie stelt ook regelmatig een risico inventarisatie en evaluatie (RI&E) op. Zichtbaar is dat het afgelopen periode is gewerkt om de bibliotheek als huiskamer van de stad te positioneren. Er is een taalcafé georganiseerd, een jeugd- en jongerenafdeling en het nieuwe I@b. Er is een podium en bioscoopfunctie ingeregeld, en een nieuw leerplan. Helder worden de stappen van PDCA doorlopen. De huidige aanpak is naar het oordeel van de auditoren volledig zichtbaar in de dagelijkse praktijk.

2b.4	De organisatie evalueert periodiek de aanpak voor Middelen en volgt deze zo nodig op met concrete verbetermaatregelen.	volledig
------	--	-----------------

Onderbouwing

De bibliotheek zorgt actief voor het evalueren van haar activiteiten en projecten. De auditoren hebben verschillende voorbeeldrapportages gezien waarin de activiteiten zijn geëvalueerd en opgevolgd met concrete verbeteracties. De deelmissie teams hebben een belangrijk aandeel om hun plannen conform het jaarplan te evalueren en hier het MT over te informeren. De auditoren herkennen hierin in een ingeregelde werkwijze die de stappen van PDCA goed doorloopt. Naast de interne evaluatie worden de deelmissies ook uitgedaagd om breder te kijken naar verbetermogelijkheden. Hiervoor wordt een dialoog op gang gebracht tussen management en deelmissie teams maar ook onderling tussen de verschillende deelmissie teams. Er is volledig sprake van een organisatie die periodiek evalueert en opvolgt met concrete verbetermaatregelen.

Totaalscore Norm 2	11
---------------------------	-----------

Norm 3 | Mensen

Norm 3a | Indicatoren

3a.1	De organisatie toont aan dat de keuzes over de inzet van medewerkers en, indien relevant, vrijwilligers en zzp'ers bijdragen aan haar ambities op korte en lange termijn.	Ja
3a.2	De organisatie heeft een strategisch HRM-beleid beschreven en vastgesteld.	Ja
2a.3	De organisatie geeft structureel vorm en inhoud aan de duurzame inzetbaarheid van medewerkers en vrijwilligers.	Ja
3a.4	De organisatie geeft structureel vorm en inhoud aan de voortdurende bevordering van de deskundigheid en ontwikkeling van medewerkers en vrijwilligers.	Ja
3a.5	Medewerkers en vrijwilligers (gaan of kunnen) voldoen aan passende kennis, ervaring en competenties.	Ja
3a.6	De organisatie geeft structureel vorm en inhoud aan de gesprekscyclus met medewerkers.	Ja

Alleen voor leden VOB vraag 3a.7 t/m 11

3a.7	De organisatie beschikt aantoonbaar over medewerkers voor educatieve dienstverlening/leesbevordering die (gaan of kunnen) voldoen aan passende kennis, ervaring en competenties.	Ja
3a.8	De organisatie geeft voor educatieve dienstverlening/leesbevordering structureel vorm en inhoud aan de voortdurende bevordering van de deskundigheid en ontwikkeling van medewerkers en vertegenwoordigers van samenwerkingspartners.	Ja
3a.9	Medewerkers, werkzaam in een IDO, zijn opgeleid volgens de landelijke eisen (nog opzoeken) die daaraan gesteld worden.	Ja
3a.10	Vrijwilligers, werkzaam in een IDO, zijn minimaal intern geschoold.	n.v.t.
3a.11	Medewerkers en vrijwilligers, werkzaam in een IDO, worden periodiek bijgeschoold.	Ja

Norm 3b | Scores en onderbouwing

3b.1	De organisatie heeft een toekomstbestendige aanpak voor Mensen die consistent is met de ambitie van de organisatie.	volledig
------	---	-----------------

Onderbouwing

De organisatie heeft een strategisch HRM beleidsplan opgesteld, dat is vertaald in een meerjaren organisatieontwikkelplan. Daarnaast is er een vrijwilligersbeleid opgesteld, waarbij wordt ingezet op het begeleiden, waarderen en behouden van de vrijwilligers voor de organisatie. In samenwerking met de medewerkers is invulling gegeven aan het opstellen van de functieprofielen. Meerdere keren per jaar worden er gesprekken gevoerd met de medewerkers en vrijwilligers waarbij wordt gereflecteerd op de prestatie ten opzichte van de functieprofielen en jaardoelen. Aangezien de medewerkers participeren in de deelmissie teams en goed betrokken zijn bij de totstandkoming van de activiteitenplannen, zijn zij volledig hiervan op de hoogte. De nieuwe werkwijze van deelmissie teams heeft een positieve uitwerking. De medewerkers hebben de mogelijkheid om in- of uit te stappen per deelmissies en afhankelijk van hun interessegebied deel te nemen. Deelname is niet vrijblijvend en vraagt wel een actieve inbreng. Genoemd wordt dat het werken volgens deze structuur een positief effect heeft op de inbreng van de medewerkers. De MT leden fungeren als coach van de deelmissies en zij sturen op de realisatie van de beoogde doelen. Tijdens de MT bijeenkomsten worden de behaalde resultaten teruggekoppeld. Het huidige MT is recent gevormd, waarbij financiën en HRM op dit moment vaste adviseurs zijn van het MT.

De medewerkers spreken van een open cultuur binnen de bibliotheek. Er wordt actief ingezet op het delen van informatie en op het informeren van de medewerkers over de gekozen richting of genomen besluiten. De directie en het managementteam worden als goed benaderbaar genoemd en dat er veel oog is voor de medewerkers. Een voorbeeld van de actieve communicatie is de inzet van verschillende informatie schermen (narrowcasting) waar actief de actualiteiten op worden gedeeld.

Er is een gesprekscyclus voor alle medewerkers binnen de bibliotheek die actief wordt gevolgd. Alle bibliotheekmedewerkers wordt de basisopleiding bibliotheek aangeboden. Daarnaast is er het platform van Goodhabitz waar medewerkers trainingen kunnen volgen. Bij indiensttreding wordt de medewerker en vrijwilligers gevraagd een VOG te overleggen. Het IDO wordt alleen bezet door vaste medewerkers die een IDO training hebben gevolgd.

Er is een herindeling van functies en taken gemaakt naar 1e, 2e en 3e lijns functies: De 1e lijn zijn de dagelijkse werkzaamheden, de 2e lijn heeft meer verantwoordelijkheden en de 3e lijn heeft te maken met beleidsvragen, externe netwerktaken en afstemming met het management. De insteek wordt dat medewerkers breder inzetbaar worden binnen de organisatie. De komende periode zal aandacht worden besteed in de doorontwikkeling van de medewerkers naar deze verschillende niveaus.

De medewerkers noemen dat er goed wordt geluisterd naar specifieke wensen.

Gestimuleerd wordt om ontwikkeling mogelijk te maken. Er zijn ook mensen geweest die zich niet wilden ontwikkelen, maar inmiddels heeft het merendeel van deze mensen de organisatie inmiddels verlaten.

De bibliotheek maakt een groei door in de aanmelding van het aantal vrijwilligers. Het proces van de instroom van vrijwilligers is geëvalueerd en op basis van de feedback sterk verbeterd. Aanvragen waren bijvoorbeeld niet compleet of onduidelijk bij wie wat werd aangeleverd. Daarnaast werd de VOG bijvoorbeeld niet goed aangevraagd met een lange doorlooptijd als gevolg. Bij de instroom werden papieren pakketten ter ondertekening toegestuurd. Het hele proces is inmiddels gedigitaliseerd en bij de aanmelding van vrijwilligers is sterk ingezet op betrokkenheid met de andere vrijwilligers. Er is bijvoorbeeld een vrijwilligersfeest georganiseerd en de persoonlijke aandacht is versterkt. De vrijwilligers worden als volwaardige collega's beschouwd. Er is volledig sprake van een toekomstbestendige aanpak die consistent is met de ambitie van de organisatie.

3b.2	De aanpak voor Mensen is concreet gemaakt in gewenste resultaten.	volledig
------	---	-----------------

Onderbouwing

In 2021 is een medewerkersonderzoek uitgevoerd. Een aandachtspunt dat hieruit naar voren is gekomen is de eventuele verdringing van reguliere werkzaamheden door vrijwilligers. Dit is ook genoemd bij de introductie van het zelfservice portaal op de locatie Haven. De sociale veiligheid is daarnaast genoemd als aandachtspunt. Onder andere als gevolg van het MTO zijn aanpassingen doorgevoerd. Er is een roosterplanning voor de vaste medewerkers en extern ingehuurde krachten. De coördinator vrijwilligers plant de vrijwilligers in. Er is ingezet op veiligheid op de werkvloer en er wordt bijvoorbeeld samengewerkt met een beveiligingsbedrijf. Er is een RI&E opgesteld en de aanbevelingen zijn vertaald naar concrete acties. De scheiding in het takenpakket tussen vrijwilliger en vaste medewerkers is helder gemaakt. Op dit moment wordt in bibliotheek Poort geoefend met het vormgeven van het gastheerschap door een vaste- en een vrijwillige medewerker.

De afgelopen jaren is er een redelijk verloop geweest onder medewerkers en MT-leden. Dit is verklaard door de ontwikkeling die is doorgemaakt en de verantwoordelijkheden die lager in de organisatie zijn belegd. Deze ontwikkeling was niet voor iedereen te maken en hierdoor hebben medewerkers soms de keuze gemaakt om de organisatie te verlaten. Op dit moment is de opbouw weer ingezet en is de positieve ontwikkeling voelbaar aanwezig. De chemie onderling is sterk. De voorheen directieve stijl van leidinggeven is aangepast naar een stijl waarbij verantwoordelijkheden laag in de organisatie zijn belegd en eigen initiatieven en ontwikkeling worden aangemoedigd.

De aanpak voor mensen is concreet gemaakt in de functieprofielen die recent zijn geactualiseerd. Tijdens de planningsgesprekken met de medewerkers worden de doelen en verwachtingen helder besproken. Deze gesprekken worden regelmatig opgevolgd met tussentijdse meetmomenten. Daarnaast wordt met de medewerkers nagegaan welke ontwikkelingen eventueel nodig zijn. De aanpak is volledig concreet gemaakt in gewenste resultaten.

3b.3 De aanpak voor Mensen is zichtbaar in de dagelijkse praktijk van de organisatie. **grotendeels**

Onderbouwing

Binnen de bibliotheek is recent een nieuw MT gevormd. De verschillende MT-leden en middelmanagement leden volgen allemaal een leidinggevende opleidingstraject. Er is een Ondernemingsraad gevormd die bestaat uit zeven leden. Deze OR is samengesteld uit een brede vertegenwoordiging van medewerkers binnen de bibliotheek. De OR leden geven aan goed begeleid te worden in hun rolinvulling en voldoende mogelijkheden geboden te krijgen om hierin opgeleid te worden. Er zijn kiesgroepen waar afdelingen in zijn vertegenwoordigd en hun wensen duidelijk kenbaar kunnen maken. De achterban wordt regelmatig geconsulteerd voor verbeteringen en wensen. De OR spreekt naast de directie regelmatig, minimaal drie keer per jaar, met de RvT. Duidelijk is geworden dat er tussen de OR, de bestuurder en de RvT een goede dialoog bestaat. De verhoudingen zijn inhoudelijk scherp, maar op basis van een zeer goede verstandshouding.

Verskillende regelingen zijn aanwezig voor de medewerkers om de duurzame inzetbaarheid te bevorderen, bijvoorbeeld de mogelijkheid van hybride werken, thuiswerkregeling en volgen van opleidingen. Regelmatig wordt er een medewerkersonderzoek uitgevoerd op basis waarvan een breed actieplan wordt opgesteld. Een voorbeeld hiervan is een mentale vitaliteitstraining en periodiek medisch Onderzoek (PMO). De organisatie biedt een fietsplan aan en de mogelijkheid voor bedrijfsfitness.

Er is een ontwikkeling- en opleidingsplan voor de bibliotheek opgesteld. Op basis van behoeften en op basis van de resultaat- en ontwikkelgesprekken worden er maatwerkopleidingen aangeboden. Er zijn functieprofielen opgesteld waarin de functievereisten zijn opgenomen. De medewerkers wordt de mogelijkheid geboden om trainingen te volgen via de module Goodhabit.

Tijdens het gesprek met de vrijwilligers is aan de orde gekomen dat er niet echt sprake is van een inwerktraject. Vooral werkenderwijs wordt de begeleiding vorm gegeven. De behoefte is uitgesproken dat er een inwerktraject of leerlijn wordt ontwikkeld voor de nieuw in te stromen vrijwilligers. Daarnaast wordt genoemd om tussentijds met elkaar te beoordelen of de kwaliteit voldoet aan het gewenste niveau. Er is grotendeels sprake van een aanpak die zichtbaar is in de dagelijkse praktijk.

3b.4 De organisatie evalueert periodiek de aanpak voor Mensen en volgt deze zo nodig op met concrete verbetermaatregelen. **volledig**

Onderbouwing

Verskillende voorbeelden zijn besproken waarin de aanpak periodiek wordt geëvalueerd. Bijvoorbeeld is het meerjaren ontwikkelplan besproken waarin de aanpak op resultaat is beoordeeld en aangepast met verbetermaatregelen. Dit gebeurt bijvoorbeeld ook met de evaluatie van het HR jaarplan, het vrijwilligersbeleid of het medewerkerstevredenheidsonderzoek. Uitkomsten worden opgevolgd met

verbetervoorstellen zoals bijvoorbeeld een training vitaliteit. De organisatie evalueert volledig de aanpak en volgt deze op met concrete verbetermaatregelen.

Totaalscore Norm 3

11

Norm 4 | Samenwerking

Norm 4a | Indicatoren

- | | | |
|------|---|----|
| 4a.1 | De organisatie toont aan dat de keuzes over samenwerkings/netwerkpartners (ook voor educatieve dienstverlening/leesbevordering) bijdragen aan haar ambities op korte en lange termijn. | Ja |
| 4a.2 | De organisatie maakt bewuste keuzes over samenwerkings/netwerkpartners (ook met betrekking tot educatieve dienstverlening/leesbevordering) op basis van duidelijke (kwaliteits)criteria voor het starten, evalueren en beëindigen van samenwerkingsverbanden. | Ja |
| 4a.3 | De bijdragen en meerwaarde van samenwerkings/netwerkpartners (ook voor educatieve dienstverlening/leesbevordering) zijn bekend en beschreven in samenwerkingsovereenkomsten dan wel projectplannen. | Ja |

Alleen voor leden VOB vraag 4a.4

- | | | |
|------|--|----|
| 4a.4 | Het IDO werkt samen met relevante (lokale) samenwerkingspartners dan wel vertegenwoordigers van bij het IDO aangesloten uitvoeringsorganisaties (verenigd binnen het Netwerk Publieke Dienstverleners) op basis van concrete afspraken over hun rol en bijdrage. | Ja |
|------|--|----|

Norm 4b | Scores en onderbouwing

- | | | |
|------|---|-----------------|
| 4b.1 | De organisatie heeft een toekomstbestendige aanpak voor Samenwerking die consistent is met de ambitie van de organisatie. | volledig |
|------|---|-----------------|

Onderbouwing

In het verleden was de samenwerking tussen afdelingen en partners een aandachtspunt. Er was sprake van een negatieve sfeer en een sterk top down gestuurde organisatie. De eigen inbreng van medewerkers was beperkt en de toegankelijkheid en bereikbaarheid van het management was minimaal. Er werd gesproken van een bepaalde angstcultuur. Met de komst van een nieuwe directeur in 2020 en het aanstellen van een relatief nieuw MT is de omslag gemaakt naar een meer open cultuur en is gewerkt aan het bottom up ontwikkelen van de activiteiten waarbij verantwoordelijkheden meer bij de medewerkers zijn belegd. Aan de interne samenwerking is de afgelopen jaar hard gewerkt. Op dit moment wordt deze interne samenwerking nog steeds als een belangrijk ontwikkelpunt gezien met als

toevoeging dat die ontwikkeling positief en constructief verloopt. Er is sprake van een open werkwijze waarbij actief de samenwerking wordt opgezocht. De vorming van de deelmissie teams heeft hier een belangrijke bijdrage aan geleverd. Het combineren van programma's kan ook in de huidige fase nog verder worden versterkt. Het vraagt een continue ontwikkeling om de verbanden tussen de organisatie onderdelen te versterken en ze met elkaar te laten samenwerken en elkaar te laten versterken.

De bibliotheek werkt met verschillende partners samen. Er is recent een multifunctioneel pand in stadsdeel Almere buiten gekomen waar met elkaar wordt samengewerkt en een cultuurhuis is gevormd. De samenwerkingspartners zien in de bibliotheek een natuurlijke partner, waarbij de meerwaarde in cultuur, cultuureducatie en cultureel maatschappelijk activiteiten actief wordt gezocht. In deze samenwerking wordt nog veel gewerkt vanuit de inhoud en output resultaten, in mindere mate worden de outcome resultaten hierin expliciet gemaakt. De ontmoeting staat centraal bij de bibliotheek waarbij actief de samenwerking met partners wordt gevonden. De bibliotheek zoekt proactief de samenwerking met de partners bijvoorbeeld ten aanzien van een nieuw gevormde wijk Nobelhorst in Almere waar een school/ wijkbibliotheek wordt opgericht. Met de samenwerkingspartners is het Almeers taalakkoord opgesteld. De onderlinge afspraken en rolverdelingen zijn grotendeels vastgelegd.

Tijdens de auditwerkzaamheden is gesproken met de samenwerkingspartner Cultuurhuis Almere Buiten. Het idee is om het cultuurhuis in Almere Buiten verder te ontwikkelen naar een ontmoetingsplek waar theater, cultuur en lezen samenkomt. Gedacht wordt om het cultuurhuis onder te brengen in een stichting. Verschillende gesprekken zijn inmiddels gevoerd over de financiering van de noodzakelijke verbouwing. Hierover is nog geen volledige duidelijkheid net als over de wijze waarop de governance wordt georganiseerd. De auditoren zien hierin een noodzakelijke stap om in overleg met de gemeente goede afspraken te maken.

De gemeente is zeer positief over de werkwijze van de bibliotheek en de wijze waarop de samenwerking is vormgegeven. De organisatie is een belangrijke partner in het bereiken van verschillende doelgroepen in Almere. De gemeente wenst graag nog meer de outcome resultaten te vernemen en wil dat de ervaringen en verhalen worden gedeeld met de gemeente. Er is sprake van een toekomstbestendige aanpak die consistent is met de ambitie van de organisatie.

4b.2 De aanpak voor Samenwerking is concreet gemaakt in gewenste resultaten. **beperkt**

Onderbouwing

De samenwerking wordt door de opdrachtgever en samenwerkingspartners als zeer positief ervaren. De bibliotheek wordt omschreven als een belangrijke voortrekker die veel initiatief neemt in de gezamenlijke activiteiten. De organisatie heeft grote ambities, heeft haar voelsprietten breed uitgezet in de stad en speelt actief in op ontwikkelingen en wensen van de inwoners van Almere. De organisatie heeft een belangrijke functie voor de stad Almere en vervult een belangrijke behoefte van de inwoners. De ambities zijn hoog en daarmee is de organisatie ook soms wat ongeduldig. Er is een IDO in de centrale

bibliotheek en er zijn IDO spreekpunten in Almere Haven en Almere Buiten.

De prestatie afspraken zijn echter vooral kwantitatief van aard. De ambities van de gemeente en beoogde maatschappelijke effecten zijn nog beperkt opgenomen in de afspraken met de bibliotheek. Er wordt op dit moment gewerkt aan een nieuw meerjarenbeleidsplan waarbij de afspraak is gemaakt om de maatschappelijke impact nadrukkelijk onderdeel te laten zijn. De afspraken voor kwalitatieve sturing op deze doelen zullen nadrukkelijk onderdeel gaan uitmaken van dit meerjarenbeleidsplan.

De afspraken met de samenwerkingspartners zijn vaak mondeling gemaakt. De bibliotheek noemt dat de samenwerking meer afhankelijk is van de onderlinge synergie en goede menselijke relatie dan dat afspraken concreet worden gemaakt. De gewenste resultaten worden vaak wel gekwantificeerd en met elkaar gedeeld, ze worden echter niet formeel gemaakt. De aanpak voor de samenwerking is beperkt concreet gemaakt in gewenste resultaten.

- | | | |
|------|--|--------------------|
| 4b.3 | De aanpak voor Samenwerking is zichtbaar in de dagelijkse praktijk van de organisatie. | grotendeels |
|------|--|--------------------|

Onderbouwing

De bibliotheek heeft een aanpak waarbij actief de samenwerking met partners wordt opgezocht, waarin ze een voortrekkersrol vervult. De partners zijn frequent en zichtbaar aanwezig binnen de bibliotheekvestigingen. In de voortgangsrapportages en verantwoordingsdocumenten wordt prominent verwezen naar de gezamenlijke activiteiten met de partners. Bijvoorbeeld het jaarplan, jaarverslag, evaluaties en overleggen op bestuurlijk niveau. De stappen van PDCA zijn zichtbaar aanwezig en de vastlegging is veelal gedocumenteerd. De concrete resultaten van de samenwerking zijn minder expliciet gemaakt en niet met alle partners zijn samenwerkingsovereenkomsten opgesteld.

Het team innovatie werkt nauw samen met de partners en initieert veel gezamenlijke projecten. Er worden bijvoorbeeld trainingen verzorgd, recent nog over AI waarbij de partners gezamenlijk het aanbod verzorgen. Verschillende lezingen worden aangeboden en twee keer per jaar wordt een subsidie uitgezet voor een lokaal initiatief. Daarnaast wordt er met de partners jaarlijks een innovatie festival georganiseerd. Hierbij worden externe partners uitgedaagd om een oplossing te bieden voor een reëel vraagstuk. Bijvoorbeeld is recent gesproken over een mogelijke oplossing om jongeren meer te binden aan de bibliotheek. Alle innovatie projecten die in samenwerking worden opgepakt zijn gericht op de maatschappelijke opgaven die spelen in de Stad Almere. De aanpak voor samenwerking is zichtbaar in de dagelijkse praktijk.

- | | | |
|------|--|--------------------|
| 4b.4 | De organisatie evalueert periodiek de aanpak voor Samenwerking en volgt deze zo nodig op met concrete verbetermaatregelen. | Grotendeels |
|------|--|--------------------|

Onderbouwing

De samenwerkingspartners die de auditoren hebben gesproken benoemen dat er actief wordt geëvalueerd, veelal mondeling en minimaal een keer per jaar. Het contact is frequent en laagdrempelig waarbij al gedurende de werkzaamheden de uitvoering wordt geëvalueerd en opgevolgd met verbeteringen. De partners geven aan dat de afstemmingslijnen onderling zeer kort zijn en als zeer positief worden ervaren. De opdrachtgever noemt dat de bibliotheek goed benaderbaar is en voortdurend kritisch reflecteert op haar activiteiten. Binnen de gemeente wordt gewerkt vanuit verschillende afdelingen die raakvlakken hebben met de bibliotheek, waaronder Cultuur, Sociaal Domein en Onderwijs. De synergie zou verstrekt kunnen worden als niet alleen vanuit de afdeling maar juist vanuit het collectief wordt gekeken.

We herkennen een werkwijze waarbij de stappen van PDCA veelal op informele wijze worden doorlopen met de partners. Het ontbreekt hierbij aan een formele vastlegging en toesting met de oorspronkelijke doelen. Er is grotendeels sprake van een aanpak die periodiek wordt geëvalueerd en opgevolgd met concrete verbetermaatregelen.

Norm 5 | Producten & diensten & projecten

Norm 5a | Indicatoren

5a.1	De organisatie toont aan dat de keuzes over de inzet van haar producten, diensten en projecten bijdragen aan haar ambities op korte en lange termijn.	Ja
5a.2	De organisatie maakt bewuste keuzes over de inzet van haar producten, diensten en projecten op basis van duidelijke (kwaliteits)criteria voor het initiëren en beëindigen ervan.	Ja
5a.3	De organisatie maakt bewuste keuzes over de vernieuwing van haar producten en diensten op basis van duidelijke (kwaliteits)criteria voor de ontwikkeling en aanpassing ervan.	Ja
5a.4	De organisatie beschikt over periodieke interne/externe evaluaties van producten, diensten en projecten.	Ja
5a.5	De kritische primaire en ondersteunende processen zijn actueel beschreven, beschikbaar en bekend bij relevante medewerkers en vrijwilligers.	Ja

Alleen voor leden Cultuurconnectie vraag 5a.6

5a.6	De organisatie toont aan hoe zij planmatig leer- en ontwikkelprocessen realiseert.
------	--

Norm 5b | Scores en onderbouwing

5b.1	De organisatie heeft een toekomstbestendige aanpak voor Producten & diensten & projecten die consistent is met de ambitie van de organisatie.	Volledig
------	---	-----------------

Onderbouwing

De bibliotheek heeft een breed en gevarieerd producten- en diensten aanbod. Op de website van de bibliotheek is het uitgebreide aanbod opgenomen. De Almeerse Taalweek wordt door een netwerk van taalpartners georganiseerd, waaronder de bibliotheek. Er is met (taal)bus rondgereden om de bibliotheek zichtbaar en lokaal aanwezig te laten zijn. De instrumenten flevo-verkenner en flevowijzer worden als impactmonitor ingezet om doelen en maatschappelijke effecten te meten.

Er is binnen de bibliotheek een leerplein ontwikkeld waar interacties tussen bezoekers en sprekers van de partners worden georganiseerd. Verschillende partners maken hier

gebruik van en dit biedt op een laagdrempelige manier een vernieuwend aanbod. Voorbeelden zijn het Leerwerkloket, Dare to Dream, Schulphulpverlening, belasting spreekuur, Werk en inkomen, Plangroep en de computerhelpdesk. Het leerplein is ingericht om te ondersteunen maar ook om de deelnemers te helpen in hun ontwikkelbehoefte. Er is binnen de bibliotheek een filmprogrammering in de vorm van een arthouse filmhouse voor volwassenen. De filmprogrammering wordt in samenwerking met de organisatie gemaakt en zoveel mogelijk inspeland op de wensen van de bezoekers. Het aanbod is vooral educatief van aard en minder op entertainment gericht. Er wordt subsidie geregeld voor een pop-up bibliotheek. De vraag naar een aanbod voor jongeren is groot. Hiervoor wordt maandelijks een bijeenkomst voor jongeren georganiseerd. De auditoren herkennen een organisatie die volop onderzoekt welke behoefte er leeft in de samenleving en haar producten- en diensten hierop afstemt. De slagvaardigheid van de organisatie is dusdanig groot dat ideeën en wensen adequaat worden omgezet in aanbod dat hierop aansluit. Er is volledig sprake van een organisatie die een toekomstbestendige aanpak hanteert.

5b.2	De aanpak voor Producten & diensten & projecten is concreet gemaakt in gewenste resultaten.	grotendeels
------	---	--------------------

Onderbouwing

De deelmissies zijn verantwoordelijk voor het concretiseren van het producten- en dienstenaanbod en voor het vertalen ervan naar output en outcome resultaten. In de afspraken met de gemeenten wordt verantwoord waar deze activiteiten uit bestaan en wat de behaalde resultaten zijn. Jaarlijks wordt het activiteitenplan opgesteld en vastgesteld in het MT. De projectplannen worden voorgelegd aan het MT en als ze voldoen goedgekeurd. Na afronding van de activiteiten worden deze geëvalueerd en opgevolgd met concrete verbetermaatregelen. De outcome en impact resultaten worden vooral kwalitatief omschreven. Hierin zien de auditoren mogelijkheden om dit concreter zichtbaar te maken. Er worden evaluaties opgesteld per jaar en deze worden gebruikt voor de planvorming voor het opvolgende jaar. Er is grotendeels sprake van een aanpak die concreet is gemaakt in gewenste resultaten.

5b.3	De aanpak voor Producten & diensten & projecten is zichtbaar in de dagelijkse praktijk van de organisatie.	volledig
------	--	-----------------

Onderbouwing

Binnen de bibliotheek werken de deelmissie teams intensief samen om de activiteiten voor het komende jaar te bepalen. Input voor deze plannen zijn de evaluaties, wensen vanuit doelgroepen en initiatieven die met samenwerkingspartners worden bedacht. De deelmissie teams wordt gevraagd de activiteiten te vertalen naar het jaarplan. Dit jaarplan vormt de basis van alle activiteiten gedurende het jaar. De bereikte resultaten worden actief met elkaar gevolgd tijdens de regelmatige overlegmomenten. De aanpak is volledig zichtbaar in de dagelijkse praktijk.

5b.4 De organisatie evalueert periodiek de aanpak voor Producten & diensten & projecten en volgt deze zo nodig op met concrete verbetermaatregelen.

grotendeels

Onderbouwing

De bibliotheek voert iedere drie jaar een merkbekendheidsonderzoek uit waarbij de merkdoelen en bekendheid, positionering naar huiskamer van de stad en strategie worden getoetst. Iedere vier jaar vindt er daarnaast een medewerkersonderzoek plaats. Via Bieppanel vindt er iedere twee jaar een leden- en bezoekersonderzoek plaats. Hiermee wordt de beleving en waardering van de bibliotheek beoordeeld. Er is een social media manager in dienst die de social media, website bezoek, nieuwsbrieven en online marketing beoordeelt op effectiviteit. De organisatie verricht daarnaast iedere vier jaar een benchmarkonderzoek met andere bibliotheken. De evaluatie op basis van de outcome resultaten is volgens de organisatie nog voor ontwikkeling mogelijk. Er is grotendeels sprake van een organisatie die periode de aanpak evalueert en opvolgt met concrete verbetermaatregelen.

Norm 6 | Resultaten & verantwoording

Norm 6a | Indicatoren

6a.1	De keuzes m.b.t. gewenste output- en outcomeresultaten zijn afgestemd op de ambities van de organisatie op korte en lange termijn.	Ja
6a.2	De organisatie beschikt (ook met betrekking tot educatieve dienstverlening/leesbevordering) over actuele en relevante outputresultaten.	Ja
6a.3	De organisatie beschikt (ook met betrekking tot educatieve dienstverlening/leesbevordering) over actuele en relevante outcomeresultaten.	Ja
6a.4	De organisatie beschikt over actuele en relevante informatie over de tevredenheid van bestaande klanten en de behoeften van potentiële klanten dan wel klantgroepen.	Ja
6a.5	De organisatie beschikt over actuele en relevante informatie over de tevredenheid, betrokkenheid/bewustzijn en behoeften van medewerkers en vrijwilligers.	Ja
6a.6	De organisatie beschikt over actuele en relevante informatie over de waardering en behoeften van stakeholders.	Ja
6a.7	De organisatie toont aan hoe zij richting opdrachtgever(s) verantwoording aflegt over gemaakte (prestatie)afspraken.	Ja

Alleen voor leden VOB vraag 6a.8 t/m 10

6a.8	Het IDO registreert de volgende outputresultaten: het aantal bezoekers, het aantal en de aard van vragen en het aantal naar (lokale) partners doorverwezen bezoekers.	Ja
6a.9	Het IDO meet de tevredenheid van bezoekers.	Ja
6a.10	Het IDO monitort in hoeverre bezoekers zelfredzamer zijn geworden in het omgaan met de digitale overheid.	ja

Norm 6b | Scores en onderbouwing

6b.1	De organisatie laat zien op welke wijze zij gewenste output- en outcomeresultaten meet/monitort.	grotendeels
------	--	--------------------

Onderbouwing

De bibliotheek verantwoordt de voortgang aan de hand van de activiteiten zoals deze zijn opgenomen in het jaarplan, dat een uitwerking is van het MJB. Er wordt een Planning en Control cyclus gevolgd, waarbij begroting, verantwoording en evaluatie de stappen zijn. De jaarlijkse begroting wordt door het MT en RVT geaccordeerd. Er is door de organisatie een medewerkersonderzoek uitgevoerd, wat inzicht geeft in de tevredenheid, betrokkenheid en behoeften van de medewerkers. Met de opdrachtgever wordt regelmatig gesproken over de voortgang en wordt het jaarverslag gedeeld. Met de deelmissie teams worden de jaarplannen besproken en op activiteitsniveau aangepast. De outcome resultaten worden veelal besproken op basis van inhoudelijke gesprekken met de bezoekers en deelnemers. De auditoren herkennen een organisatie die vooral stuurt op de outputresultaten en de outcome beoordeelt op basis van informele evaluaties, reflectie vanuit de organisatie en op basis van de 1-op-1 gesprekken met de afnemers. Er dient nog werk gemaakt te worden van het opstellen van de behaalde outcome resultaten. De organisatie heeft de wijze waarop de P&C cyclus is ingeregeld onderbouwd. Hierbij is duidelijk gemaakt op welke wijze de output- en outcome resultaten worden gemeten en bijgestuurd. Er is grotendeels sprake van een aanpak om gewenste resultaten te meten of te monitoren.

6b.2	De organisatie toont aan de hand van kwantitatieve en kwalitatieve informatie de slag van outputmeting naar outcomemeting aan.	Grotendeels
------	--	--------------------

Onderbouwing

De bibliotheek stuurt vooralsnog vooral op basis van de output resultaten. De organisatie wil op korte termijn stappen zetten om te sturen op de outcome resultaten. Hiervoor wordt aangesloten bij de methode die door de Flevolandse Arbeidsmarktregio wordt ontwikkeld. De organisatie noemt de huidige impactmonitor van de KB niet effectief, omdat deze te veelzijdig is voor de vaak kwetsbare doelgroepen. De bibliotheek maakt voor verschillende projecten gebruik van de Theory of Change waarbij de output wordt omgezet in outcome resultaten. Veel informatie wordt geregistreerd in diverse systemen en aangeleverd bij de KB en lokale stakeholders. Rapportages uit deze applicatie worden gebruikt voor de sturing door het management. De organisatie toont grotendeels de slag van outputmeting naar outcome meting aan.

6b.3	Als de organisatie de gewenste resultaten niet heeft gerealiseerd, dan verklaart en analyseert zij deze.	grotendeels
------	--	--------------------

Onderbouwing

In het jaarplan worden prestatieafspraken gemaakt, waarbij ieder kwartaal wordt nagegaan wat is gerealiseerd. Deze analyse wordt per deelmissie team gemaakt en met de

coach, veelal MT lid, besproken. Deze MT leden rapporten vervolgens de uitkomsten tijdens de MT- overleggen. In jaarrapportages worden de afwijkingen en leerpunten schriftelijk vastgelegd. In gezamenlijkheid wordt beoordeeld hoe het komt dat resultaten niet zijn gerealiseerd. Op de scholen wordt de leesmonitor uitgevoerd en worden de uitkomsten besproken met de scholen. Genoemd wordt dat er veel data beschikbaar is en mogelijkheden zijn om deze data gericht om te zetten naar informatie. De organisatie werkt hier nog aan om dit verder te verrijken. De organisatie heeft aangetoond de stappen van PDCA te doorlopen en te handelen wanneer de gewenste resultaten niet zijn gerealiseerd.

6b.4	De organisatie evalueert periodiek de aanpak en volgt deze zo nodig op met concrete verbetermaatregelen.	Grotendeels
------	--	--------------------

Onderbouwing

De bibliotheek heeft zich een werkwijze eigen gemaakt waarbij de stappen van PDCA worden doorlopen. De verrichte activiteiten en manier van werken worden voortdurend geëvalueerd en opgevolgd met concrete verbetermaatregelen. In de MT overleggen worden de evaluaties besproken en vertaald naar het beleidsplan voor de opvolgende jaren. Verschillende evaluatieonderzoeken zijn met de auditoren besproken en aangeleverd waarin de verbeteraanpak is aangetoond. Onder andere gebeurt dit voor het medewerkersonderzoek, jaarplannen, projectplannen en de marktonderzoeken. Er is sprake van een werkwijze waarbij de aanpak wordt geëvalueerd en opgevolgd met concrete verbetermaatregelen.

Norm 7 | Compliance

Norm 7a | Indicatoren

- | | | |
|---|--|----|
| 7a.1 | De organisatie heeft goed inzicht in de voor haar relevante wet- en regelgeving en specifieke (branche)codes waaraan zij moet voldoen. | Ja |
| 7a.2 | De organisatie heeft aantoonbaar zicht op de risico's die verbonden zijn aan het niet (kunnen) voldoen aan de voor haar relevante wet- en regelgeving en specifieke (branche)codes. | Ja |
| 7a.3 | De organisatie heeft (ook voor het IDO en educatieve dienstverlening/leesbevordering) een gedocumenteerde aanpak ten behoeve van de informatiebeveiliging (incl. persoonsgegevens), ook in geval van calamiteiten. | Ja |
| 7a.4 | De organisatie laat zien (ook voor het IDO en educatieve dienstverlening/leesbevordering) op welke wijze zij omgaat met geheimhoudingsverklaringen en VOG's voor medewerkers en vrijwilligers. | Ja |
| Alleen voor leden VOB vraag 7a.5 | | |
| 7a.5 | De organisatie geeft invulling aan de vijf functies (conform artikel 5) en de zes activiteiten (conform artikel 8) uit de Wsob, alsmede – in het geval van POI's – aan de specifieke functies die vanuit de Wsob gesteld worden. | Ja |

Norm 7b | Scores en onderbouwing

7b.1	De organisatie heeft compliance als zelfstandig beleidsvraagstuk belegd en vertaald naar een organisatiebrede aanpak.	volledig
------	---	-----------------

Onderbouwing

Het onderwerp Compliance is binnen de organisatie belegd bij een compliance medewerker. Daarnaast zijn verschillende verantwoordelijkheden ten aanzien compliance belegd binnen de verschillende teams.

Er is een compliancebeleid opgesteld waaronder Governance, kwaliteit-, privacy-, cybersecurity en MVO- beleid. De onderliggende processen waaronder AVG zijn uitgewerkt en breed bekend gemaakt in de organisatie. Het onderwerp compliance wordt op verschillende manieren gedeeld binnen de organisatie en start bij de MT overleggen, deelmissie teams en medewerkers bijeenkomsten. De vereisten ten aanzien van AVG en WOR worden in trainingen aangeboden aan de medewerkers. Actualiteiten ten aanzien van de compliance worden gedeeld tijdens werkbijeenkomsten en via de schermen (narrowcasting) in de bibliotheek vestigingen. Er is een kwaliteitscommissie ingesteld die toeziet op de naleving van de compliance vereisten. De RvT wordt betrokken bij de verschillende processen en aanpakken. Er is naar het oordeel van de auditoren volledig sprake van een organisatie die de compliance heeft belegd en vertaald in een organisatie brede aanpak.

7b.2	De organisatie toont aan dat zij voldoet aan relevante wet- en regelgeving, overeenkomsten en codes, ook bij uitbesteding aan derden.	grotendeels
------	---	--------------------

Onderbouwing

In de onderbouwing van de compliancevereisten heeft de bibliotheek bij de zelfevaluatie verschillende documenten aangeleverd, waaronder privacy verklaringen, geheimhoudingsverklaringen, procesbeschrijvingen, RI&E, MVO- verklaring, accountantsverklaringen en aangepaste statuten in relatie tot WBTR. De bibliotheek neemt deel aan een landelijk geregistreerd AVG overleg en aan de VOB en SPN overleggen. De organisatie voert regelmatig pentesten uit en toetst of processen worden gevolgd. De bibliotheek laat zich actief adviseren door externe partijen, waaronder VOB, POI, externe partners, KB, accountant KB en arbeidsmarktregio over actuele wijzigingen op wet- en regelgeving. Het managementteam heeft een overzicht van wet- en regelgeving op ICT en financiën, Privacy en Risico analyse opgesteld en bespreekt dit op regelmatige basis. Op de termijnagenda van het MT komt het onderwerp wet- en regelgeving terug. Er is echter geen detailoverzicht aangeleverd waaruit blijkt welke wet- en regelgeving van toepassing is voor de organisatie en hoe hier op inhoud invulling en sturing aan wordt gegeven. Wel geeft de organisatie aan hoe het onderwerp wet- en regelgeving wordt beoordeeld en getoetst. Er is naar het oordeel van de auditoren grotendeels sprake van een organisatie die voldoet aan relevante wet- en regelgeving, overeenkomsten en codes.

7b.3 De organisatie is in control met betrekking tot de voor haar geldende wet- en regelgeving, overeenkomsten en codes. **grotendeels**

Onderbouwing

Zoals bij 7b.2 genoemd hanteert de organisatie geen overzicht van alle geldende wet- en regelgeving. Wel is helder gemaakt door de organisatie hoe zij actief gewezen worden op de actuele wet- en regelgeving. De organisatie heeft een breed netwerk en wordt actief geïnformeerd over actuele wijzigingen of vereisten. Er is helder gemaakt hoe hier sturing en invulling aan wordt gegeven.

De verantwoordelijkheden ten aanzien van de compliance zijn in de organisatie belegd binnen de verschillende teams, daarnaast is er een compliance medewerker aangesteld. De afspraak is gemaakt dat elke functionaris kennis, beleid en plannen bijhoudt binnen zijn of haar eigen domein. Het risico schuilt hierin dat er een versnippering ontstaat en verschillende aanpakken naast elkaar lopen. Overkoepelend zijn er wel toezichthoudende rollen ingeregeld, waaronder Governance, RvT, inclusief kwaliteitscommissie, die toezicht houden. Ingeregeld is een privacyfunctionaris en een stuurgroep voor privacy en informatiebeveiliging, HR manager (Arbowetten), interne klachtencommissie en externe vertrouwenspersoon, veiligheidsbeleid een preventiemedewerker en medewerker cybersecurity. Er is grotendeels sprake van een organisatie die in control is ten aanzien van de voor haar geldende wet- en regelgeving.

7b.4 De aanpak met betrekking tot compliance wordt periodiek geëvalueerd en, indien noodzakelijk, opgevolgd met concrete verbetermaatregelen. **volledig**

Onderbouwing

De bibliotheek evalueert iedere vier jaar het compliance beleid en de onderliggende documenten. Ieder jaar wordt in het jaarverslag een verantwoording ten aanzien van de compliance opgenomen en de verbeterstappen die hierin worden voorgesteld. De RI&E wordt uitgevoerd en vertaald naar actieplannen net als de vierjaarlijkse certificering die wordt uitgewerkt in een concreet plan van aanpak. De risico's worden opgesteld aan de hand van een risicomatrix. De bibliotheek scherpt haar activiteiten door verschillende bibliotheken in het land te bezoeken en een benchmark uit te voeren.

Verschillende procedures zijn opgesteld, bijvoorbeeld hoe te handelen in een situatie van een Datalek. Recent is door een externe organisatie een phishing test uitgevoerd, waarvan de uitkomsten worden uitgewerkt in een verbeterplan voor de organisatie. Daarnaast is een pentest uitgevoerd om potentiële cybersecurity vraagstukken in kaart te brengen en vertaald in een actieplan. De auditoren herkennen in de bibliotheek een organisatie waarbij de aanpak met betrekking tot compliance periodiek wordt geëvalueerd en opgevolgd met verbetermaatregelen.

III. Resultaten

Normen	Behaalde score	Minimale score	Maximale score	Landelijk gemiddelde
Norm 1	11	6	12	
Subnorm 1b.1	3	2	3	
Subnorm 1b.2	2	1	3	
Subnorm 1b.3	3	2	3	
Subnorm 1b.4	3	1	3	
Norm 2	11	4	12	
Subnorm 2b.1	3		3	
Subnorm 2b.2	2		3	
Subnorm 2b.3	3		3	
Subnorm 2b.4	3		3	
Norm 3	11	4	12	
Subnorm 3b.1	3		3	
Subnorm 3b.2	3		3	
Subnorm 3b.3	2		3	
Subnorm 3b.4	3		3	
Norm 4	9	4	12	
Subnorm 4b.1	3		3	
Subnorm 4b.2	1		3	
Subnorm 4b.3	3		3	
Subnorm 4b.4	2		3	
Norm 5	10	4	12	
Subnorm 5b.1	3		3	
Subnorm 5b.2	2		3	
Subnorm 5b.3	3		3	
Subnorm 5b.4	2		3	
Norm 6	8	6	12	
Subnorm 6b.1	2	1	3	
Subnorm 6b.2	2	2	3	
Subnorm 6b.3	2	2	3	
Subnorm 6b.4	3	1	3	
Norm 7	10	5	12	
Subnorm 7b.1	3	2	3	
Subnorm 7b.2	2	1	3	
Subnorm 7b.3	2	1	3	
Subnorm 7b.4	3	1	3	
Totale score	71	51*	84	

Toelichting op scores:

Niet	0	Beperkt	1	Grotendeels	2	Volledig	3
------	---	---------	---	-------------	---	----------	---

*Uw organisatie is gecertificeerd als de totale score minimaal 51 punten is én de minimale score per norm én de minimale score per subnorm van norm 1 en 6 en 7 is behaald.

Oordeel en onderbouwing | toekomstbestendigheid van de organisatie

Almere is een stad met een relatief beperkte sociale cohesie waar ook weinig passend aanbod is voor jongeren. Juist hierin vervult de bibliotheek een belangrijke rol. Het brede producten aanbod waaronder theater, filmhuis, lezingen en gevarieerd onderwijsaanbod speelt in op de vraag vanuit de stad. De bibliotheek is zichtbaar in Almere en wordt bezocht door een gevarieerd publiek. De bezoekersaantallen zijn hoog en evaluatieonderzoeken tonen de grote toegevoegde waarde aan van de bibliotheek. Er wordt gewerkt met deelmissie teams die op doelgroep niveau nagaan wat de wensen zijn. De organisatie is zo ingericht dat er adequaat kan worden ingespeeld op deze wensen. De samenwerking met partners is goed en zodanig opgezet dat snel een aansprekend en innovatief activiteiten aanbod kan worden georganiseerd. Dit gebeurt volgens een werkwijze waarbij continu wordt geleerd van de activiteiten en verbeteringen worden doorgevoerd. De innovatiekracht van de organisatie is groot. De positionering als huiskamer van de stad wordt herkend door de inwoners van Almere. Daarnaast wordt provinciaal samengewerkt met het innovatieteam dat onderdeel uitmaakt van De Nieuwe Bibliotheek.

De afgelopen jaren heeft de organisatie een cultuuromslag gemaakt van vooral top down benadering naar veel meer bottom up, waarbij verantwoordelijkheden zoveel mogelijk bij de medewerkers zijn belegd. Hoewel deze omslag rumoerig is geweest, is het gewenste effect aanwezig. De medewerkers spreken positief over de open werkcultuur en zijn positief over de verantwoordelijkheden die dit met zich meebrengt. De relatie met de gemeente en provincie wordt als zeer positief ervaren. De auditoren herkennen hierin een belangrijke steun en vooral partnerschap waarbij inhoudelijk wordt samengewerkt en de financiering is geregeld inclusief een indexering. Naar het oordeel van de auditoren is De Nieuwe Bibliotheek een toekomstbestendige organisatie.

Oordeel en onderbouwing | (maatschappelijke) impact van de organisatie

De bibliotheek realiseert zichtbaar maatschappelijke effect in de stad Almere. De inwoners benoemen de meerwaarde en belangrijke functie van de bibliotheek in de stad. Voorbeelden zijn er waarbij de zelfstandigheid is toegenomen, de eenzaamheid is teruggebracht en er een aansprekend aanbod is voor de jongeren. Er worden belangrijke resultaten geboekt in de persoonlijke- en maatschappelijke ontwikkeling van de inwoners. Veel samenwerkingspartners werken graag samen met de bibliotheek omdat ze de doelgroep op een laagdrempelige wijze weet te bereiken. De output is zichtbaar gemaakt in bezoekersaantallen die toenemen en bijvoorbeeld het gebruik van het IDO. De bibliotheek in Almere is ingericht als huiskamer van de stad. Het voelt als een gezellige en warme plek waar mensen elkaar willen ontmoeten en dagelijks veel activiteiten zijn. De medewerkers van de bibliotheek zijn zeer gastvrij en betrokken en zorgen voor een grote nabijheid bij de verschillende doelgroepen.

In het meerjarenbeleidsplan zijn verschillende speerpunten opgenomen in bijvoorbeeld het bevorderen van de geletterde samenleving, de participatie- en informatiesamenleving, culturele beleving, persoonlijke ontwikkeling van volwassenen, educatieve ontwikkelingen van de jeugd en het aanjagen van samenwerkingsverbanden binnen cultuur en andere domeinen. In de benchmark

studie wordt de maatschappelijk impact onderbouwd in lijn met de speerpunten. De aandachtspunten voor het terugdringen van laaggeletterdheid, sociale isolement, armoede, cultuurparticipatie en kansenongelijkheid blijven belangrijke thema's. De vertaling van output naar outcome in bijvoorbeeld maatschappelijke effecten is nog niet heel expliciet gemaakt. Wel wordt er gebruik gemaakt van de monitoringsinstrumenten en wordt geëxperimenteerd met de impactmonitor vanuit de Flevolandse arbeidsmarktregio. De auditoren hebben op basis van de documenten en de gesprekken tijdens de audit vastgesteld dat de maatschappelijke effecten zichtbaar voorhanden zijn. De auditoren ervaren een grote levendigheid binnen de bibliotheek waar verschillende generaties in een warme omgeving samenkomen. Wat de auditoren betreft is het maatschappelijk effect duidelijk aangetoond.

Oordeel en onderbouwing | Educatieve dienstverlening/leesbevordering

Er is een meerjarenbeleidsplan opgesteld waarin de ambities zijn geformuleerd om de taalachterstand in de regio te verminderen. Concreet worden er projecten en diensten aangeboden, waaronder Boekstart, dBos PO en dBOS VO. Er vinden regelmatig gesprekken plaats met de scholen en kinderopvanginstellingen. De bibliotheek heeft verschillende activiteiten ontwikkeld gericht op de leesbevordering, waaronder taalcafés, oefenbijeenkomsten, rondleiding voor laaggeletterden. Het Meerjarenbeleidplan geeft een gedetailleerde beschrijving van de dienstverlening gericht op de leesbevordering inclusief het aanbod aan de PO en VO scholen. Dankzij de effectieve inzet van de NPO gelden en subsidies zijn er het afgelopen jaar 60 scholen aangesloten op de dBos waarbij het oorspronkelijke doel tussen de 54 en 59 lag. De scholen geven aan dat zij blij zijn dat zij ontzorgd worden door De Nieuwe Bibliotheek op het gebied van collectie beheer en/of een deel van de leesbevorderende activiteiten. Dit is een belangrijke meerwaarde in verband met het grote lerarentekort in Almere.

Met alle scholen binnen het PO is een samenwerkingsovereenkomst opgesteld en voor de VO scholen is dit nog in ontwikkeling. Het bereik binnen het PO is hoog en loopt nog steeds op. Het media lab is ingeregeld en in de bibliotheken beschikbaar voor de scholen. Verschillende workshops kunnen uitgevoerd worden op locatie bij de scholen. Er is ook een mogelijkheid voor de scholen om de materialen te huren en met behulp van een instructiebrief zelf te doceren. In overleg met de leesconsulent wordt het productenaanbod voor de scholen bepaald. Dit aanbod wordt gericht op drie pijlers: meertaligheid, wereldburger en natuurlijk lezen. De dBOS monitor wordt gevuld waarbij de uitkomsten jaarlijks worden besproken en de doelen voor het opvolgende jaar worden bepaald. Er is een groeiende vraag naar het educatieve lesaanbod. De huidige acht leesconsulenten zijn volledig volgepland en er wordt gekeken naar een verdere uitbreiding van het aantal.

De leesconsulent wordt ingewerkt in het jaar van indiensttreding. Veelal wordt de opleiding tot leesconsulent aangeboden en gevolgd. Voor iedere medewerker wordt een scholingsplan inclusief ontwikkelplan gemaakt.

Oordeel en onderbouwing | Informatiepunt Digitale Overheid (IDO)

Binnen de Bibliotheek wordt veelvuldig gebruik gemaakt van het IDO. De medewerkers van het IDO hebben allen trainingen gevolgd over onder andere de vereisten ten aanzien van privacy en over digitale vaardigheden. De IDO medewerkers worden naast de vereiste training voortdurend gewezen op de vereisten vanuit de privacy die van belang zijn. Bezoekers van het IDO geven aan veel baat te hebben bij het IDO. Genoemd wordt dat er nieuwe onderwerpen worden geleerd, het zelfvertrouwen groeit en waardevolle contacten worden opgedaan. Het IDO is recent opgezet in 2020, waarbij vooral is nagedacht over de formele inregeling zoals budget, contactpersoon en fysieke balie. Er is een IDO jaarplan opgesteld waarin de doelen en afspraken met partners zijn opgenomen. Op dit moment is er dan ook nog geen gedeeld beeld over de resultaten en over de vraag of deze voldoen aan de onderlinge verwachtingen. Het IDO monitort nog niet in hoeverre bezoekers zelfredzamer zijn geworden in het omgaan met de digitale overheid.

IV. Verbeterpunten op basis van de audit

Norm 1 | Verbeterpunten

De deelmissies zijn per doelgroep opgedeeld. Zorg voor een algehele samenhang en voorkom daarmee tegenstrijdigheden tussen de deelmissies onderling.

Norm 2 | Verbeterpunten

- Zorg voor een heldere interne communicatie strategie waarbij aandacht is voor het terugvinden van gedeelde informatie.
- Versterk de relatie van het collectie aanbod met de programmering binnen de bibliotheek.

Norm 3 | Verbeterpunten

- Zorg voor het opnieuw uitvoeren van een MTO.
- Zorg voor een inwerktraject voor nieuwe vrijwilligers. Bijvoorbeeld een rondleiding door het gebouw / brandinstructie / huishoudelijke zaken.

Norm 4 | Verbeterpunten

- Zorg voor helderheid over de governance ten aanzien van de ontwikkel- en exploitatie plannen voor Cultuurhuis Almere Buiten.
- Blijf ambitieus in de gewenste activiteiten maar toets deze op haalbaarheid met de samenwerkingspartners.
- Formaliseer de samenwerkingsafspraken met de gewenste doelen en onderlinge rolverdeling in een samenwerkingsafpraak op papier.
- Dring bij de gemeente aan op de samenwerking tussen de verschillende domeinen, cultuur Sociaal Domein en onderwijs vanuit de gemeente.

Norm 5 | Verbeterpunten

- Blijf realistisch in het enthousiasme en de ambitieuze plannen. Bijvoorbeeld het debat dat nog gevoerd wordt ten aanzien de extra bibliotheek in Oosterwold en de snelheid van handelen door de bibliotheek.
- Zorg voor een nadere concretisering van de outcome resultaten voor het product- en diensten aanbod.

Norm 6 | Verbeterpunten

- Er is veel data beschikbaar binnen de bibliotheek. Zorg voor het effectief vertalen van deze data naar informatie.
- Zorg voor een aanpak om de slag naar outcomemeting en resultaten te maken.
- Monitor vanuit het IDO in hoeverre bezoekers zelfredzamer zijn geworden in het omgaan met de digitale overheid.

Norm 7 | Verbeterpunten

- Zorg voor een totaaloverzicht van de geldende wet- en regelgeving voor de organisatie.
- Stuur op de gedelegeerde verantwoordelijkheid die is belegd binnen de organisatie ten aanzien van de vereisten die gelden voor compliance.
- Zorg voor het centraal regisseren van de voortgang en ontwikkeling met betrekking tot compliance.

V. Conclusie

Certificeringsadvies

Gecertificeerd

VI. Bijlagen

Documenten en bronnen

Norm 1

- Jaarplan 2023-bibliotheek versie
- Provinciaal innovatieprogramma 2022-2025
- Jaarverslag en jaarrekening 2022
- MJBP 2021-2024 definitief
- Jaarplan en begroting 2023_gemeente
- Toelichting op ambities, knelpunten

Norm 2

- Inkoop- en aanbestedingsbeleid DNB
- Inkoop, geautoriseerde versie juli 2021
- AO 17 Registratie Activa geautoriseerde versie januari 2022
- Collectieplan 2023-2026
- Onze regels in het kort - digitale vragen
- Projectmatig en resultaatgericht werken
- Actieplan MO complete versie
- Marap 2e kwartaal 2023 - def
- Educatie PO Universum overeenkomst van dienstverlening
- Tweede evaluatie deelmissies

Norm 3

- Vrijwilligersbeleid
- Evaluatie vrijwilligers van DNB 2022
- Beleid hybride werken
- Arbo-omstandigheden beleid
- Opleidingsplan
- Vrijwilligersnieuws (kwartaaleditie 032023)
- Gesprekscyclus toelichting
- Organisatie ontwikkelplan_versie 2021
- Organisatie ontwikkelplan_update 2023

Norm 4

- Stakeholderbeleid
- Overzicht van partners

- Voorbeeld ovk taalakkoord
- Projectplan Taal samenwerking
- Notulen taalpartner overleggen
- Innovatie projectplan Anywyse
- Evaluatie samenwerking FMB en DNB

Norm 5

- Benchmarks_DNB
- Com Onderzoek bekendheid merk etc.
- Procesomschrijving evenement
- Com rapportage ledenonderzoek
- Projectplan Ontwikkelpleinen

Norm 6

- Educatie onderzoek PO-scholen
- Educatie monitoranalyse PO-school
- Project evaluatie_voorbeeld
- Evaluatie van het jaarplan 2022
- Prestatieafspraken deelmissie

Norm 7

- Governance beleid
- Evaluatie code diversiteit en inclusie
- Privacyverklaring
- Vrijwilligersovereenkomst
- Verbeteracties n.a.v. certificering 2019
- MVO Verklaring

Gevoerde gesprekken

directeur-bestuurder:
leden van het managementteam en adviseurs MT:
team Collectie en media
teammanager Educatie
team Educatie

manager Marketing&Cultuur&Educatie
team Cultuur
gemeente Almere (cultuur en onderwijs)
ondernemingsraad
managers van team Bibliotheken
medewerkers van team Bibliotheken
wijkvestiging en ontmoeting met culturele partner
welzijn partner Cultuurhuis
raad van toezicht
Samenwerkingspartner Stichting De Schoor
Samenwerkingspartner Kameleon
manager Bedrijfsbureau en teammanager Financiën
Team Bedrijfsbureau (facilitair ICT) en Financiën
teammanager HR
team HR
vrijwilligers
team Innovatie
Marketing&Communicatie
Programmeurs en coördinatoren