

Auditrapportage Kwaliteit in Beeld

Bibliotheek Zuid-Hollandse Delta

Datum/data audit:

16-05-2022

17-05-2022

Plaats:

Hellevoetsluis

Opgesteld door de Certificeringsorganisatie Bibliotheekwerk, Cultuur en Taal

Expert Auditor:

Rob Boekhout

Peer Auditor:

Ton Brandenburg

Auditee-nummer:

1203

Onderdelen van deze rapportage

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

I. Algemeen

Typering van de organisatie

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

Financiën en opbouw organisatie

Wat is het aantal subsidiërende gemeenten?	4-5 gemeenten
Wat is (ongeveer) het aantal inwoners in uw verzorgingsgebied?	meer dan 90.000 inwoners
Hoeveel werknemers heeft u in dienst?	20 t/m 50 medewerkers
Hoeveel vrijwilligers/ZZP'ers zijn momenteel verbonden aan uw organisatie?	meer dan 100 vrijwilligers
Hoeveel ZZP-ers zijn momenteel contractueel met uw organisatie verbonden?	1
Hoeveel vestigingen/werklocaties (incl. de hoofdvestiging) heeft uw organisatie in totaal?	7 t/m 15 vestigingen

Introductie van de organisatie (ingevuld door de auditee)

Werkgebied beslaat een deel van de Zuid-Hollandse Eilanden, gemeenten Brielle, Goeree-Overflakkee, Hellevoetsluis en Westvoorne. Landelijk gebied onder de rook van Rotterdam. Kenmerken van het werkgebied zijn: historische kernen, toeristisch en landelijk gebied. Dat laatste m.n. op het eiland Goeree-Overflakkee. In totaal 125.000 inwoners, 18.867 leden.

In 2015 vol overtuiging gekozen voor de Bibliotheek op school. Dat onderscheidt ons, zijn we sterk in. Onlangs formele samenwerking aangegaan met Bibliotheek de Boekenberg op gebied van dienstverlening educatie 0-18 jaar. In 2017 de transitie ingezet naar brede educatief maatschappelijke bibliotheek. Afgelopen twee jaar twee digiTaalhuizen opgezet en netwerken gecoördineerd.

In al onze bibliotheekvestigingen wonen en werken we samen met andere partners vanuit de overtuiging dat we met elkaar meer kunnen bereiken.

BZHD is een ambitieuze en ondernemende organisatie, sterk gericht op samenwerking en overtuigd van het belang van samenwerking voor een duurzame toekomst. Een en ander uiteraard passend bij de schaalgrootte en kenmerken van het werkgebied.

Eventuele aanvullingen/bijzonderheden door auditor(en):

De bibliotheek werkt nauw samen met de bibliotheek De Boekenberg. In Spijkenisse. De directeur van de bibliotheek Zuid-Hollandse Delta is ook directeur van de bibliotheek De Boekenberg. De governance van deze dubbelfunctie komt in de rapportage aan de orde.

In 2023 fuseren de gemeenten Brielle, Hellevoetsluis en Westvoorne en gaan verder als de gemeente Voorne aan Zee.

Ambities en knelpunten (ingevuld door de auditee)

Ambitie 1 van de organisatie

Samenwerken is een must, alleen redden we het niet. Dat is een vrij boude uitspraak, maar daardoor in onze ogen niet minder waar. We willen de samenwerking lokaal en regionaal met andere partners doorontwikkelen en intensiveren, niet in de laatste plaats met de partners in onze cultuurhuizen / MFA's en met bibliotheken in de nabije omgeving, Bibliotheek de Boekenberg vooral en uiteraard met onze (vaste) onderwijs- en welzijnspartners. Inhoudelijke samenwerking, maar ook samenwerking op gebied van bedrijfsvoering en marketing communicatie. Waarom? Eén voorbeeld: wij zijn te klein om een datamarketeer aan te trekken, gezamenlijk lukt dat wel.

Knelpunten behorend bij ambitie 1

Samenwerken gaat niet vanzelf. Dat geldt al helemaal voor samenwonen in de cultuurhuizen / MFA. Dat vraagt tijd, continu afstemming, kennis van elkaars belangen en elkaar iets gunnen. Dat vraagt heldere afspraken en bij voorkeur een gedeelde visie die door alle betrokkenen in de betreffende organisaties wordt gedragen. Dat kunnen wij wel allemaal willen, maar zien onze partners dat ook zo? Niet zelden nemen of krijgen wij de lead in samenwerking, van gemeente en anderen. Dat wil niet zeggen dat we in alles de boventoon moeten voeren, alert zijn op bescheidenheid, afstemmen en gunnen.

Ambitie 2 van de organisatie

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

Knelpunten behorend bij ambitie 2

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

Ambitie 3 van de organisatie

We willen nieuwsgierige en deskundige medewerkers. De transitie naar educatieve maatschappelijke bibliotheek vraagt veel van organisatie en medewerkers. Aanpassingsvermogen, wendbaarheid en specifieke deskundigheid worden steeds belangrijker. Dat vraagt een strategisch HR-beleid, dat staat als een huis en dat belang van de lerende organisatie benadrukt én faciliteert. Daar zetten we stevig op in. Met gerichte deskundigheidsbevordering, maar ook met de introductie van een nieuwe functie, medewerker maatschappelijke bibliotheek, per najaar 2021.

Knelpunten behorend bij ambitie 3

We moeten meer specifieke kennis in huis halen. Dat vraagt samenwerken met andere bibliotheken, zie voorbeeld bij ambitie 1. Wat ook speelt: hoe zorgen we voor voldoende perspectief voor ambitieuze medewerkers en hoe gaan we om met de (te verwachten) krapte op de arbeidsmarkt. Tenslotte, de noodzakelijke veranderingsbereidheid van medewerkers is aanwezig, urgentie wordt gezien. Maar geldt dat voor iedereen en geldt dat voor langere tijd? De organisatie als geheel moet bewegen, dat geldt ook voor iedere individuele medewerker. Daar waar zorg en ongerustheid ontstaat, moeten we dat signaleren en aanpakken.

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

In de vorige audit zijn de volgende aanbevelingen benoemd:

- Werk visienotitie uit tot meerjarenbeleidsplan en stel beoogde maatschappelijke effecten vast, in overleg met gemeenten.
- Stel strategisch HR-beleid op, met meer aandacht voor competenties. Ontwikkel een nieuwe gesprekscyclus. Voer een medewerkersonderzoek uit.
- Werk werkprocessen verder uit in een bedrijfsvoeringshandboek. Integreer de PDCA-cirkel structureel in werkprocessen. Zorg voor onderlinge samenhang van de werkprocessen. Werk aan een kwaliteitshandboek. Een en ander passen bij de schaal en maat van de organisatie.

Het auditteam heeft vastgesteld dat de bibliotheek deze aandachtspunten heeft uitgewerkt. De derde aanbeveling is ten dele heeft geïmplementeerd. In de voorliggende rapportage wordt dit toegelicht.

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

Basismodule

Legenda

Niet	0
Beperkt	1
Grotendeels	2
Volledig	3

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

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

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

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

1b.1 Er is sprake van een innovatieve en wendbare aanpak die – in lijn met de ambitie van de organisatie -leidt tot een toekomstbestendige organisatie	volledig
<p><i>Onderbouwing:</i> De bibliotheek Zuidhollandse Delta (BZHD) heeft in 2021 “Samenbouwen aan de bibliotheek van nu. Het Beleidsplan 2021-2014” vastgesteld. Het beleidsplan is vervolgens uitgewerkt in het jaarplan 2022. Ook zijn in het jaarverslag 2020 en 2021 speerpunten voor respectievelijk 2021 en 2022 opgenomen. Lopende het jaar rapporteert de voortgang de directeur aan het MT en de Raad van Toezicht. Daarnaast maakt de Raad van Toezicht jaarlijks prestatieafspraken met de directeur. De bouwstenen van de beleidscyclus sluiten op elkaar aan. Het beleidsplan onderscheidt twee speerpunten, met elk verschillende programmalijnen. Deze opbouw kennen de overige documenten niet.</p> <p><i>Covid heeft een grote invloed op de bibliotheek gehad. De banden met de bibliotheek zijn versterkt omdat de bibliotheek tijdens de lock down in maatschappelijke behoefte heeft kunnen voorzien. Ook is de saamhorigheid binnen de organisatie toegenomen. Het aantal bezoekers is afgenomen en nog niet op het niveau van voor de crisis. De activiteiten zijn wel weer op het oude niveau. De bibliotheek verwacht dat ook het aantal bezoekers zich zal herstellen.</i></p> <p><i>BZHD is actief in vier gemeenten. Door de gemeentelijk fusie wordt de bibliotheek vanaf 2023 actief in twee gemeenten. Dit zal de bestuurlijke en ambtelijke afstemming vereenvoudigen. De ambtelijke en bestuurlijke contacten met alle gemeenten zijn goed. Hetzelfde geldt de contacten met de samenwerkingspartners. Het beleidsplan sluit aan op de gemeentelijke ambities.</i></p> <p><i>De bibliotheek heeft zeven locaties. In de gemeente Goeree-Overflakkee zal naar verwachting in 2023 de bibliotheek in Middelharnis verhuizen naar het Diekhuus. De bibliotheek wordt dan samen met een film- en theaterhuis gehuisvest.</i></p>	

<p><i>De bibliotheek is financieel gezond. Alle geïnterviewden verwachten dat de subsidies de komende jaren worden gecontinueerd. Naast de basissubsidie verwerft de bibliotheek projectsubsidies. BZHD beschikt over aanzienlijk reserves; circa 90% zijn bestemmingsreserves. Daarnaast beschikt de bibliotheek nog over een pand dat verkocht gaat worden. Onder de norm2 (middelen) komen wij hierop terug. De Raad van Toezicht wordt periodiek geïnformeerd over de realisatie van de begroting.</i></p> <p><i>In het beleidsplan staat de transitie naar een maatschappelijke bibliotheek centraal en de rol in het sociale domein zal toenemen. Deze overgang zal hogere eisen stellen aan de staffuncties dan de traditionele bibliotheek. De bibliotheek is ervan overtuigd dat BZHD te klein om deze transitie met succes te kunnen implementeren en zoekt daarom samenwerkingspartners. Op dit moment is de Boekenberg de belangrijkste partner, waarmee de bibliotheek intensief samenwerkt. Onder de norm 4 (samenwerken) komt dit verder aan de orde.</i></p>	
1b.2 De aanpak is SMART- geformuleerd in gewenste resultaten	grotendeels
<p><i>Onderbouwing:</i> <i>Het auditteam is van mening dat de effecten vooral proces- en outputgericht zijn. Volgens de directeur is het jaarplan bestemd als houvast. De voortgang is periodiek onderwerp van gesprek met het MT en de Raad van Toezicht. De kritische prestatie-indicatoren zijn leidend maar worden niet systematisch geëvalueerd.</i></p> <p><i>De bibliotheek en de gemeente stellen in overleg de subsidiebeschikking op. De bibliotheek verantwoordt jaarlijks de subsidies. In de verantwoording over de Bibliotheek op school informeert de bibliotheek de gemeente Goeree-Overflakkee ook over de maatschappelijke effecten, gebaseerd op de Monitor.</i></p>	
1b.3 De aanpak is geïmplementeerd in de praktijk	volledig
<p><i>Onderbouwing:</i> <i>De bouwstenen van de beleids- en P&C-cyclus sluiten op elkaar aan. Maandelijks bereikt het MT de stand van zaken, zowel inhoudelijke als financieel. De directeur informeert de Raad van Toezicht per kwartaal. In de vergadering van de raad wordt ook de voortgang en de financiën besproken.</i></p>	
1b.4 De aanpak wordt periodiek geëvalueerd en, indien noodzakelijk, opgevolgd met concrete verbetermaatregelen	volledig
<p><i>Onderbouwing:</i> <i>Naast de bovengenoemde monitoring ontvangt de bibliotheek terugkoppeling door de goede contacten met de samenwerkingspartners. Uit de audit is gebleken dat de bibliotheek leert van initiatieven die niet aan de verwachtingen voldoen. Een recent voorbeeld is de komende verhuizing naar het Diekhuus. Met de verhuizing naar het Diekhuus komt de bibliotheek in een locatie die vergelijkbaar is met het Cultuurcentrum Hellevoetsluis. Het opstarten van de samenwerking in Hellevoetsluis is intern en externe geëvalueerd. Deze evaluatie is betrokken bij de opzet van het project Diekhuus.</i></p>	

Totaalscore van de subnormen van 1b: 11

Norm 2: Middelen

2a. Indicatoren m.b.t. Middelen

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

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

2b.1 Er is sprake van een innovatieve en wendbare aanpak die – in lijn met de ambitie van de organisatie – leidt tot een toekomstbestendige organisatie	volledig
<p><i>Onderbouwing:</i> Het jaarverslag kent ook een publieksversie. Daarnaast verantwoordt de bibliotheek de gemeentelijke – en projectsubsidies. Het meerjarig beleidsplan is uitgewerkt in een meerjarenbegroting. Hiermee zijn de beleids- en P&C-cyclus op elkaar afgestemd.</p> <p>Uit de audit blijkt dat BZHD financieel gezond is. Met de vorming van de nieuwe gemeente Voorne aan Zee vinden begin 2023 gemeenteraadsverkiezingen plaats. Hoewel de samenstelling van de nieuwe gemeenteraad en het collegeprogramma nog niet bekend zijn, verwachten alle geïnterviewden niet dat subsidies aan de bibliotheek verlaagd zullen worden. Hoewel de fusie niet tot een hogere subsidie leidt, zijn de directeur en de Raad van Toezicht zich ervan bewust dat het samenvoegen van drie subsidies tot één bedrag de beeldvorming kan wijzigen.</p> <p>Naast de structurele subsidie ontvangt de bibliotheek projectsubsidies. De gemeenten doen in toenemende mate een beroep op de BZHD (zie de norm samenwerken). De bibliotheek kan hierdoor meer gebruik maken van projectsubsidies. Een aandachtspunt is dat structurele lasten niet uit incidentele middelen worden gedekt.</p> <p>Een risico is dat de indexering de inflatie en de hogere energielasten niet volledig compenseren. Uit het jaarverslag 2021 blijkt dat de bibliotheek over een reserve van ruim € 0,6 miljoen beschikt. Hiervan is ruim € 0,54 miljoen geoormerkt als bestemmingsreserve. Dit beperkt de vrije inzet van de reserves.</p> <p>Met de overgang van de bibliotheek in Rozenburg naar de Bibliotheek Rotterdam is BZHD de eigenaar geworden van het pand. De bibliotheek is voornemens om dit pand te verkopen. De bibliotheek laat zich hierbij begeleiden omdat zij geen ervaring met de verkoop van vastgoed hebben. Met de verkoop zal het vermogen toenemen. BZHD heeft nog geen bestemming voor deze opbrengst.</p> <p>De bibliotheek heeft zeven locaties, in drie gemeenten en op twee eilanden. Er is dus een groot verzorgingsgebied. Ter illustratie: de afstand Oude Tonge - Hellevoetsluis sluit is ruim 35 kilometer. Elke locatie is zichtbaar en heeft een eigen karakter:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hellevoetsluis is de hoofdlocatie en is gehuisvest in een cultureel centrum. • In Middelharnis gaat de bibliotheek verhuizen naar een vergelijkbare locatie. • In Oude Tonge is er een bibliotheek en een "pop up" voorziening in het winkelcentrum. • In Ouddorp zijn de bibliotheek en een museum gezamenlijk gehuisvest. • In Rockanje is de bibliotheek gehuisvest tezamen met een PO-school en een sporthal. • In Brielle is de bibliotheek ondergebracht in een sport- en cultuurhuis. • In Oostvoorne is er een kleinschalig lokaal cultuurhuis. <p>Het aanbod verschilt per locatie. Daarnaast biedt de bibliotheek op een groot aantal scholen de Bibliotheek op school aan. Bij norm 5 komt dit aan de orde.</p>	
2b.2 De aanpak is SMART- geformuleerd in gewenste resultaten	grotendeels
<p><i>Onderbouwing:</i> De bibliotheek heeft een P&C-cyclus: een begroting, kwartaalrapportages en een jaarrekening. De bibliotheek kent een begroting per locatie. Mensen, middelen en daarmee budgetten zijn verdeeld over de locaties.</p>	

<p><i>In de verschillende beleidsplannen zijn SMART-geformuleerde resultaten opgenomen. Deze zijn voornamelijk output-indicatoren. Naast de financiële kwartaalrapportage stelt de bibliotheek een driemaal per jaar een rapportage over de realisatie van het jaarplan. De publieksversie van de jaarrekening wordt op de website gepubliceerd. De publieksversie bevat veel gegevens, waarvan het merendeel output-gegevens zijn. Daarnaast legt de bibliotheek jaarlijks aan de gemeenten verantwoording af.</i></p>	
2b.3 De aanpak is geïmplementeerd in de praktijk	volledig
<p><i>Onderbouwing: De bibliotheek kent een P&C-cyclus. De directeur bespreekt per kwartaal een financiële rapportage in het Management Team en met Raad van Toezicht. Op basis van de rapportage en het overleg erover vindt bijsturing plaats. Daarnaast voldoet de bibliotheek aan de voorwaarden voor het verkrijgen van subsidies van de gemeente: van aanvraag tot verantwoording. In het periodieke bestuurlijke overleg met gemeente komt de dienstverlening aan de orde. Als er aanleiding toe is, maken de bestuurders en BZHD afspraken over acties en te nemen bijsturingsmaatregelen</i></p>	
2b.4 De aanpak wordt periodiek geëvalueerd en, indien noodzakelijk, opgevolgd met concrete verbetermaatregelen	volledig
<p><i>Onderbouwing: De noodzaak van de transitie naar maatschappelijke bibliotheek blijkt uit de afname van het aantal leden. Sinds 2011 dalen de gebruikersinkomsten. Van € 491.138 in 2011 naar € 228.710 in 2020. Naar aanleiding van deze ontwikkeling is de bibliotheek in 2021 gestart met het ontwikkelen van een nieuw verdienmodel. De bibliotheek spreekt van "freemium model" met een gratis basis-/instappakket en betalingen voor gebruik boven het basispakket. Bij het uitvoeren van de audit had de bibliotheek nog geen besluit over de invoering ervan genomen.</i></p>	

Totaalscore van de subnormen van 2b: 11

Norm 3: Mensen

3a. Indicatoren m.b.t. Mensen

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

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

3b.1 Er is sprake van een innovatieve en wendbare aanpak die – in lijn met de ambitie van de organisatie – leidt tot een toekomstbestendige organisatie	grotendeels
<p><i>Onderbouwing:</i> <i>Naar aanleiding van het beleidsplan 2021-2024 is het HR-beleid aangepast. Een belangrijke verandering is de HR-gesprekscyclus. Daarnaast wordt de implementatie van een nieuw functiehuis voorbereid. Dit is een belangrijke stap naar een HR-beleid dat past bij de nieuwe rol van de bibliotheek. Zo vergt het nieuwe tarievenmodel een meer data gedreven bezoekersbenadering en een andere houding van de frontoffice dan het klassieke lidmaatschapsmodel.</i></p> <p><i>Sinds een jaar heeft de bibliotheek een Personeelsvertegenwoordiging (PVT); gezien de omvang is een OR niet verplicht. Uit de audit blijkt dat deze vertegenwoordiging goed contact met de directeur heeft. De directeur en de PVT voeren overleg als hiertoe aanleiding is en niet op basis van een vooraf bepaald vergaderschema. Afgelopen jaar heeft MVT onder andere geadviseerd over het HR-beleid, het interne communicatieplan en thuiswerken. Uit de audit blijkt dat de relatie met de medewerkers een aandachtspunt is, omdat de medewerkers op andere locaties dan Hellevoetsluis nog geen goed beeld hebben van wat de PVT doet. Een belangrijke oorzaak is de beperkte interne communicatie van de PVT met de medewerkers. Zo publiceert de PVT de notulen van het overleg met de directeur niet. Het versterken van de binding van de medewerkers en de PVT is een punt van aandacht omdat er ontwikkelingen lopen die van groot belang voor de medewerkers zijn. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om het nieuwe functiehuis en een mogelijke intensievere samenwerking met De Boekenberg (zie norm samenwerken).</i></p> <p><i>Deze laatste ontwikkeling vraagt ook aandacht van de directie. De door ons gesproken medewerkers in Middelharnis ervaren een afstand met de hoofdlocatie te Hellevoetsluis, omdat zij zich vooral verbonden voelen met Goeree-Overflakkee. Bij een verdere samenwerking met De Boekenberg verwachten zij een grotere afstand omdat deze bibliotheek in Spijkenisse (gemeente Nissewaard) is gelegen. Het huidige, grote werkgebied wordt dan nog uitgebreid. Dit vergt meer inzet voor het binden en verbinden van de medewerkers.</i></p> <p><i>BZHD werkt op dit moment met ongeveer 200 vrijwilligers samen. De bibliotheek heeft een vrijwilligersbeleid vastgesteld. Alle betrokkenen erkennen het grote belang van de vrijwilligers. De binding met de bibliotheek verloopt via de contactpersonen. Uit het geringe verloop tijdens de coronacrisis blijkt de grote binding met de bibliotheek. Met de groei van het aantal realiseert de directie realiseert zich dat zij meer aandacht verdienen dan nu. Om de aansturing te verbeteren, loopt er daarom de werving van een coördinator. Deze groep medewerkers hebben geen vertegenwoordiging zoals de PVT. Zij ontvangen wel de attenties die de medewerkers ontvangen.</i></p> <p><i>Het nieuwe beleid heeft ook gevolgen voor de vrijwilligers. Om hun bijscholing te optimaliseren, bereidt de bibliotheek de oprichting van de Vrijwilligersacademie op. De bibliotheek werkt hierbij samen met de welzijnsorganisatie PUSH, die met veel vrijwilligers werkt. De kosten zijn gedekt uit de innovatiemiddelen. Daarnaast schoolt BZHD de vrijwilligers gericht bij. Bijvoorbeeld een verdiepingstraining voor de Voorleesexpres bij anderstaligen.</i></p> <p><i>De bibliotheek informeert de medewerkers en vrijwilligers via nieuwsbrieven, bijeenkomsten en uitjes. Door Covid hebben de bijeenkomsten in 2020-2021 kunnen plaatsvinden. In 2022 staan deze weer gepland.</i></p>	
3b.2 De aanpak is SMART- geformuleerd in gewenste resultaten	grotendeels
<p><i>Onderbouwing:</i></p>	

<i>Het HR-beleid bevat SMART-geformuleerde doelstellingen die vooral proces- en outputgericht zijn. In de ontwikkelgesprekken worden de doelen SMART-geformuleerd, tussentijds besproken en aan het eind van het jaar geëvalueerd. Bij het uitvoeren van de audit was de nieuwe cyclus gestart en waren de eerste ontwikkelgesprekken gevoerd.</i>	
3b.3 De aanpak is geïmplementeerd in de praktijk	volledig
<p><i>Onderbouwing:</i> <i>Het nieuwe HR-beleid heeft de steun van de PVT en de medewerkers. In het kader van de nieuwe gesprekscyclus hebben alle medewerkers het startgesprek gehad. De eerste reacties zijn positief.</i></p> <p><i>De tevredenheid van de medewerkers wordt periodiek (MTO) getoetst. In het laatste MTO staan SMART-geformuleerde verbeterpunten geformuleerd. De bibliotheek meet de tevredenheid van de vrijwilligers niet.</i></p>	
3b.4 De aanpak wordt periodiek geëvalueerd en, indien noodzakelijk, opgevolgd met concrete verbetermaatregelen	volledig
<p><i>Onderbouwing:</i> <i>Uit de audit blijkt dat de bibliotheek het HR-beleid en de HR-instrumenten doorontwikkelt. Ook worden concrete verbetermaatregelen genomen. Zo bleek uit het laatste MTO dat de medewerkers ontevreden waren over de interne communicatie. De directie heeft dit signaal serieus genomen en het MTO met de medewerkers besproken. Op basis daarvan heeft de directie een intern communicatieplan opgesteld. Eén van de maatregelen is het frequent communiceren over de MT-besluiten. Er is bij de medewerkers en de PVT veel waardering voor de open gesprekken en de vervolgacties.</i></p>	

Totaalscore van de subnormen van 3b: 10

Norm 4: Samenwerking

4a. Indicatoren m.b.t. Samenwerking

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

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

4b.1 Er is sprake van een innovatieve en wendbare aanpak die – in lijn met de ambitie van de organisatie – leidt tot een toekomstbestendige organisatie	volledig
<p><i>Onderbouwing:</i> De bibliotheek is ervan overtuigd dat de schaal van BZHD te klein is om op termijn succesvol als maatschappelijke bibliotheek te kunnen opereren. De opdrachtgevers stellen steeds hogere eisen. Met de ontwikkeling naar een maatschappelijke bibliotheek is er sprake van een inhoudelijke transitie. Deze nieuwe rol vereist een grotere en hoogwaardiger staf dan BZHD kan betalen. Het gaat om taken als customer relation management, control en HR. BZHD werkt intensief samen met De Boekenberg. Dit betreft onder andere Educatie. Voor dit taakveld is sprake van één team, dat het concept Bibliotheek op school verzorgt. Ook werken de bibliotheken samen met het verzorgen van het IDO en het implementeren van een nieuw functiehuis. BZHD verwacht dat de samenwerking zich zal intensiveren. Eind 2022 wordt beoordeeld of een fusietraject gestart wordt. Bij majeure besluiten, zoals een nieuw tarievenstelsel, hanteert BZHD als voorwaarde dat het besluit past bij de samenwerking.</p> <p>De directeur van de BZHD is ook de directeur van De Boekenberg. Zowel de directeur als de Raad van Toezicht zijn zich bewust van een mogelijk belangenconflict. Indien zich dit kan voordoen, wordt een ander MT-lid belast met het onderwerp. Zo is de bibliotheek te Zuidland overgedragen aan De Boekenberg. De manager bedrijfsvoering heeft dit voorbereid en afgewikkeld.</p> <p>Naast de structurele samenwerking met De Boekenberg werkt de bibliotheek incidenteel samen met andere bibliotheken, zoals de Bibliotheek Hoeksche Waard. Dit past bij de visie van de directeur dat op termijn een bredere samenwerking met bibliotheken noodzakelijk is.</p> <p>In alle PO-scholen op Voorne-Putten is de Bibliotheek op School aanwezig. In 2021 heeft de gemeente Goeree-Overflakkee afgesproken met de bibliotheek dat dit concept de komende jaren bij alle PO-scholen wordt aangeboden. In 2024 dienen alle scholen hierover te beschikken.</p> <p>In het kader van de audit hebben wij gesproken met de gemeente Hellevoetsluis. De bibliotheek heeft goede contacten met de deze gemeenten, zowel ambtelijk als bestuurlijk. De gemeente was betrokken bij het opstellen van het meerjarige beleidsplan. Uit de audit blijkt dat ook de andere gemeenten tevreden zijn over de samenwerking. De gemeente Hellevoetsluis is van mening dat de bibliotheek een betrouwbare partner is, met een goed netwerk. De gemeente vraagt daarom BZHD tot het leveren van aanvullende diensten, omdat de bibliotheek zijn afspraken nakomt. Een voorbeeld is Muziek op School, dat een vergelijkbare opzet heeft als de Bibliotheek op school. Voor andere gemeenten geldt hetzelfde. Een voorbeeld is het invoeren van de Bibliotheek op school in Goeree-Overflakkee.</p> <p>De vraag van de gemeente overstijgt op dit moment de capaciteit en de formatie van de bibliotheek, waardoor een deel van de beschikbare subsidies niet ingezet kan worden. De manager dienstverlening en bedrijfsvoering bewaakt de haalbaarheid van de extra vragen. Ook de Raad van Toezicht toetst dit aan het beleid.</p>	
4b.2 De aanpak is SMART- geformuleerd in gewenste resultaten	grotendeels
<p><i>Onderbouwing:</i> De bibliotheek heeft met verschillende partners SMART-geformuleerde resultaatafspraken gemaakt:</p>	

<ul style="list-style-type: none"> • <i>De subsidieafspraken met gemeenten.</i> • <i>Projectsubsidies.</i> • <i>Afspraken met scholen over de Bibliotheek op School</i> • <i>Overeenkomst met De Boekenberg over de samenwerking met het team Educatie.</i> <p><i>Met uitzondering van de afspraken met scholen en de gemeente Goeree-Overflakkee zijn de afspraken zijn overwegend outputgericht.</i></p>	
4b.3 De aanpak is geïmplementeerd in de praktijk	volledig
<p><i>Onderbouwing:</i> <i>De samenwerking is bibliotheek breed geïmplementeerd. Concrete voorbeelden zijn:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>De bibliotheken in Hellevoetsluis, Ouddorp, Rockanje en de (geplande) huisvesting in Middelharnis zijn in een multifunctioneel centrum gehuisvest.</i> • <i>De bibliotheken op school.</i> • <i>De samenwerking met De Boekenberg voor het gezamenlijke team Educatie.</i> 	
4b.4 De aanpak wordt periodiek geëvalueerd en, indien noodzakelijk, opgevolgd met concrete verbetermaatregelen	grotendeels
<p><i>Onderbouwing:</i> <i>De bibliotheek onderhoudt actief en bewust het netwerk. Indien nodig onderneemt de bibliotheek vervolgacties en verbetermaatregelen. Met uitzondering van de Bibliotheek op school en Goeree-Overflakkee zijn deze nog niet gebaseerd op de monitoring van de maatschappelijke effecten. De directeur geeft de voorkeur aan mondeling overleg boven een evaluatieproces met een schriftelijke weergave van de conclusies en afspraken. Dat heeft het risico dat sommige zaken niet voldoende worden vastgelegd en de afspraken niet zijn terug te vinden. Eind 2022/begin 2023 wil de bibliotheek de samenwerkingsverbanden met behulp van een scan evalueren.</i></p>	

Totaalscore van de subnormen van 4b: 10

Norm 5: Producten & diensten

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

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

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

5b.1 Er is sprake van een innovatieve en wendbare aanpak die – in lijn met de ambitie van de organisatie -leidt tot een toekomstbestendige organisatie	volledig
<p>Onderbouwing: <i>Het collectieplan van de Koninklijke Bibliotheek is het uitgangspunt voor het lokale beleid. De bibliotheek heeft zeven vestigingen. De bibliotheek heeft in elke locatie een collectie, die aansluit op het profiel van de locatie (de bibliotheek spreekt van USP's). In aanvulling op de vast collectie biedt BZHD een zogenaamde routecollectie aan, die twee keer per jaar beschikbaar is. Naast de fysieke dienstverlening biedt BZHD een reeks digitale diensten aan, inclusief uitleningen uit wetenschappelijke bibliotheken. Ook biedt de bibliotheek op de locaties het IDO aan en spreekuren voor het ondersteunen van het digitaal werken, zoals het activeren met de Corona-app. Deze opzet is meer zakelijk dan innovatief: de keuzes zijn wel gebaseerd op een bewuste inzet van middelen en dragen daardoor bij aan een toekomstbestendige organisatie. In Hellevoetsluis biedt de bibliotheek een filmprogramma aan, waarin boekverfilmingen worden aangeboden.</i></p> <p><i>De bibliotheek maakt met scholen afspraken over de Bibliotheek op School. Op elke school is het concept hetzelfde:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Een vergelijkbare inrichting • De inzet van oudere leerlingen die de bestellingen in de klas afleveren (zogenaamde Boekenmaatjes) • Collectie: geen beschadigde boeken, de ouderdom tussen de vijf en zeven jaar en elke week nieuwe boeken. • Tijdens de vakanties: de optie om boeken mee te nemen. <p><i>Hierdoor is het concept zichtbaar en op elke school hetzelfde. Het voordeel is dat docenten bij een overstap naar andere scholen in de regio de werkwijze kennen. Het team Educatie verzorgt de Bibliotheek op school, onder ander door de inzet van de leesconsulent en de jeugdspecialist. Het team Educatie is een formele samenwerking tussen de BZHD en De Boekenberg. Bij de start van de Bibliotheek op school biedt BZHD de school de cursus Open boek aan.</i></p> <p><i>Diverse medewerkers in Oostvoorne zijn van mening dat op de kleine locaties er geen aanbod is voor middelbare scholieren omdat de omvang en beperkte openingstijden deze scholieren niet meer in schoolverband langskomen. Zij zien een gat tussen de Bibliotheken op school en het aanbod voor 18 jaar en ouder.</i></p> <p><i>De wendbaarheid van de bibliotheek werd zichtbaar tijdens de lockdown. Om te kunnen blijven voorzien in de leesbehoefte heeft bibliotheek in korte tijd de afhaalbieb opgezet. Daarnaast heeft de BHW een bezorgdienst ingevoerd. In combinatie met goede contacten met de lokale netwerkpartners kan de bibliotheek wendbaar inspelen op de wensen van de opdrachtgevers en subsidiënten. Een ander voorbeeld is Muziek op school. Op verzoek van de inwoners van Hellevoetsluis subsidieert de gemeente dit aanbod, € 42.000 per jaar voor een periode van vier jaar. De bibliotheek is</i></p>	

<i>hierbij de belangrijkste partner.</i>	
<i>De website van de bibliotheek bevat een algemeen deel en gegevens per locatie. Op locatieniveau vermeldt de bibliotheek een activiteitenkalender, tentoonstellingen en dergelijke. Ook kan de belangstellende zich aanmelden voor de nieuwsbrief en de Biebactief. Daarnaast plaatst de bibliotheek advertenties in lokale kranten. BZHD is ook actief op de sociale media: Facebook, Instagram en Twitter.</i>	
5b.2 De aanpak is SMART- geformuleerd in gewenste resultaten	grotendeels
<p><i>Onderbouwing:</i> <i>De basis voor de afspraken met de gemeenten zijn de jaarlijkse subsidies die de gemeenten verstrekken. De subsidies betreffen afspraken over de te leveren diensten en producten. Ook de afspraken met de scholen betreffen SMART-geformuleerde resultaten, die overwegend als output-indicatoren zijn geformuleerd. Daarnaast maakt de bibliotheek projectafspraken die additioneel worden gesubsidieerd, zoals Muziek op School.</i></p> <p><i>De basis voor het collectieplan is het collectieplan van de Koninklijke Bibliotheek. Met de scholen maakt de bibliotheek afspraken over de dienstverlening in het kader van de Bibliotheek op School. Onderdeel van de afspraken is het gebruik van de Monitor. De school dient deze één keer in de twee jaar af te nemen. De resultaten worden betrokken bij de afspraken voor het daarop volgende jaar.</i></p>	
5b.3 De aanpak is geïmplementeerd in de praktijk	grotendeels
<p><i>Onderbouwing:</i> <i>De bibliotheek kent een volwaardige PDCA-cyclus:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>De bibliotheek maakt jaarlijks afspraken met de gemeenten en legt hierover verantwoording over af. De bibliotheek heeft periodiek overleg met de gemeenten.</i> • <i>De bibliotheek maakt jaarlijks afspraken met scholen over de Bibliotheek op school. Aan het eind van het schooljaar maken de bibliotheek en de school afspraken over thema's voor het komende schooljaar, die beging van dat jaar worden geconcretiseerd. Deze wordt geëvalueerd en vervolgens bijgesteld.</i> • <i>Eén keer per twee jaar wordt de Monitor uitgevoerd. De uitkomsten worden betrokken in de afspraken met de scholen.</i> • <i>De directeur-bestuurders stellen rapportages op. Deze bevatten financiële en niet-financiële informatie. De directie bespreekt de rapportages in het MT en met de Raad van Toezicht. Op basis hiervan vindt bijsturing plaats.</i> <p><i>Om de dienstverlening in alle locaties vergelijkbaar te maken, is er een handboek voor de front-office opgesteld. Dit handboek bevat procesbeschrijvingen van de klantprocessen en komt in juni digitaal beschikbaar. In de beschrijvingen is de PDCA-cyclus niet expliciet opgenomen; dit vindt op basis van overleggen plaats.</i></p>	
5b.4 De aanpak wordt periodiek geëvalueerd en, indien noodzakelijk, opgevolgd met concrete verbetermaatregelen	volledig
<p><i>Onderbouwing:</i> <i>Uit de audit blijkt dat de PDCA-cyclus in de praktijk goed functioneert. Zo komt in het bestuurlijk overleg met de gemeente de voortgang van de gemaakte afspraken aan de orde. Dit betreft de subsidie en de projectafspraken. Ook de evaluatie en bijstelling met de scholen vindt jaarlijks plaats.</i></p> <p><i>Ook evalueert de bibliotheek de processen. Zo verkent de bibliotheek de mogelijkheden van Tik Tok als communicatiemiddel omdat dit sociale medium populair is.</i></p>	

Totaalscore van de subnormen van 5b: 10

Norm 6: Resultaten & verantwoording

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

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

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

6b.1 De organisatie heeft een aanpak om gewenste resultaten c.q. (bijdrage aan) maatschappelijke effecten te meten/monitoren	grotendeels
<p><i>Onderbouwing:</i> <i>De beoogde resultaten zijn geformuleerd in de beleidsdocumenten. De bibliotheek rapporteert periodiek en bespreekt deze met de Raad van Toezicht en het MT.</i></p> <p><i>Het klanttevredenheidsonderzoek dat periodiek wordt gehouden.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>De jaarlijkse evaluatie van de afspraken met de scholen.</i> • <i>Het periodiek overleg met de gemeenten en de verantwoording van de subsidies.</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Onderdeel van het projectmatig werken is het meten van resultaten en deze vergelijken met de projectdoelstellingen</i> • <i>Signalen die de bibliotheek via de netwerkcontacten opvangt.</i> <p><i>De maatschappelijke effecten zijn voornamelijk uitgewerkt in output-indicatoren die opgenomen zijn in de verschillende plannen. De bibliotheek stelt jaarlijks een jaarverslag en een jaarrekening op. Voor het brede publiek publiceert de bibliotheek een publieksversie met overwegend output-gegevens.</i></p> <p><i>De maatschappelijke effecten worden gemeten met de Monitor, die gebruikt wordt bij de Bibliotheek op school. De afspraken met de gemeente Goeree-Overflakkee zijn gebaseerd op de Monitor. Met alle scholen met dit concept is afgesproken dat de Monitor één keer per twee jaar wordt afgenomen.</i></p> <p><i>De bibliotheek volgt daarnaast de resultaten door middel van gesprekken en bijeenkomsten met netwerkpartners. Door de Covid-maatregelen hebben deze in 2020 en 2021 niet kunnen plaatsvinden. In oktober aanstaande is er weer een netwerkbijeenkomst gepland.</i></p>	
6b.2 De organisatie beschikt over relevante informatie die laat zien in hoeverre gewenste resultaten c.q. (bijdragen aan) maatschappelijke effecten zijn gerealiseerd	grotendeels
<p><i>Onderbouwing:</i> <i>De bibliotheek beschikt over veel output-gegevens. Ook verzamelt de bibliotheek behulp van de Monitor en netwerkcontacten gegevens over maatschappelijke effecten. Deze zijn echter nog geen gestructureerd onderdeel van de rapportages en prestatieafspraken. Daarnaast ontvangt de bibliotheek feedback van de samenwerkingspartners.</i></p>	
6b.3 Indien blijkt dat de gewenste resultaten c.q. (bijdrage aan) maatschappelijke effecten niet zijn gerealiseerd, dan worden die verklaard en opgevolgd met concrete verbetermaatregelen	grotendeels
<p><i>Onderbouwing:</i> <i>De bijsturing vindt op verschillende niveaus plaats:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Op organisatieniveau in het MT en het overleg tussen de Raad van Toezicht en de bestuurder.</i> • <i>Op gemeentelijk niveau op basis van de subsidieverantwoording.</i> • <i>Op het niveau van de scholen op basis van de afspraken over de te leveren diensten.</i> • <i>Op projectniveau.</i> <p><i>Het bijsturen vindt plaats op basis van verschillende rapportages. Deze bevatten vooral outputgegevens.</i></p>	
6b.4 De aanpak m.b.t. meten/monitoren van gewenste resultaten c.q. (bijdrage aan) maatschappelijke effecten wordt geëvalueerd	grotendeels

Onderbouwing:

De bibliotheek is zich ervan bewust dat stakeholders in toenemende mate inzicht in de maatschappelijke effecten willen hebben. De subsidieafspraken met de gemeente Goeree-Overflakkee zijn hiervan een voorbeeld. De bibliotheek geeft de voorkeur aan het voeren van het gesprek met netwerkpartners boven het gebruik van kritische succesfactoren omdat de bibliotheek van mening is dat maatschappelijke effecten lastig meetbaar zijn.

Totaalscore van de subnormen van 6b: 8

Norm 7: Compliance

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

7.1 De organisatie heeft een aanpak of processen, zodanig dat de organisatie weet dat zij voldoet aan relevante wet- en regelgeving	grotendeels
<p><i>Onderbouwing:</i> De directeur blijft op de hoogte van relevante regelgeving onder andere door informatie van de KB, de accountant, de VOB, nieuwsbrieven en dergelijke. Daarnaast houden medewerkers hun vakkennis actueel, waaronder ontwikkelingen van wet- en regelgeving. Als de wet- en regelgeving daartoe aanleiding geeft, wordt deze besproken in het MT en onderneemt de bibliotheek vervolgacties. Compliance is echter niet als een vast beleidsonderwerp geagendeerd.</p> <p>De Raad van Toezicht agendeert compliance in elke vergadering. Zo bespreekt de Raad in elke vergadering een principe van de governance code. Deze actieve aandacht voor compliance sluit aan op de werkervaring van een lid van de Raad van Toezicht, die op dit vakgebied werkt op Erasmus Universiteit. Hij informeert de Raad over relevante ontwikkelingen, waardoor de Raad van Toezicht in control blijft. Indien nodig bespreekt de Raad van Toezicht de ontwikkelingen rond compliance met de directeur en worden afspraken over vervolgacties gemaakt (zoals de Wbtr).</p>	
7.2 De organisatie voldoet feitelijk aan de relevante wet- en regelgeving, ook bij uitbesteding aan derden	volledig
<p><i>Onderbouwing:</i> De AVG-regelgeving is belegd bij de privacyfunctionaris. De privacyverklaring is vastgelegd en bekendgemaakt op de website. Het privacy beleid en cookiebeleid zijn eveneens vastgesteld. Er is een protocol voor het melden van een datalek. Met leveranciers, die persoonsgegevens verwerken voor BZHD zijn verwerkersovereenkomsten afgesloten. Ook zijn de PC's tegen oneigenlijk gebruik beschermd. De Wbtr is geïmplementeerd.</p>	
7.3 De organisatie is in control m.b.t. de voor haar geldende wet- en regelgeving	volledig
<p><i>Onderbouwing:</i> De bibliotheek blijft ondanks het ontbreken van gestructureerde agendering van de compliance, op verschillende wijzen op de hoogte van ontwikkelingen van wet- en regelgeving (zie 7.1). De directie bewaakt de samenhang en de te ondernemen vervolgacties, en bespreekt nieuwe wet- en regelgeving met de Raad van Toezicht. En vice versa.</p> <p>De bibliotheek heeft de relevante wetgeving uitgewerkt in concrete werkinstructies. Er is een werkproces ingericht om te voldoen aan evt aanspraak op klantrechten. Er kan voldaan worden aan klantvragen over de verwerking van persoonsgegevens of aan een verzoek tot inzien, wijzigen of verwijderen van deze gegevens. Medewerkers zijn gehouden aan geheimhouding. Er is o.a. een protocol, waarin afspraken zijn vastgelegd voor de collega's in de publieke dienstverlening. Afspraken over hoe om te gaan met privacygevoelige, juridische en financiële informatie tijdens klantcontact. Er is ook een handreiking, hoe om te gaan met klantgegevens tijdens het IDO. De werkplekken voor publiek en de notebooks, die door cursisten worden gebruikt zijn voorzien van zogenaamde Deepfreeze software, zodat persoonsgegevens, bestanden en handelingen niet bewaard kunnen worden.</p> <p>De Raad van Toezicht heeft afgelopen jaar een zelfevaluatie uitgevoerd. Naar aanleiding van deze evaluatie heeft Raad besloten meer aandacht aan compliance te besteden. In het kader van de code heeft de Raad van Toezicht één keer per jaar overleg met de PVT.</p>	
7.4 Indien de organisatie niet voldoet aan relevante wet- en regelgeving, dan kan dit goed verklaard worden door de organisatie	volledig
<p><i>Onderbouwing:</i> Hoewel er geen vaste agendering van compliance is, is het monitoren of de bibliotheek aan de wet- en regelgeving voldoende geborgd. Uit de audit is niet gebleken dat ofwel de bedrijfsvoering ofwel de dienstverlening van de bibliotheek niet aan de wet- en regelgeving voldoet. BZHD realiseert zicht dat bewustwording, het volgen van trainingen en het geven voorlichting geven aan medewerkers en klanten nodig is aan de richtlijnen van de AVG te voldoen. De raad reflecteert periodiek zijn functioneren aan hand van de governance code.</p>	

Totaalscore van de subnormen van 7: 11

Module 1 Educatieve dienstverlening

Scores en onderbouwing bij de Module Educatieve dienstverlening

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

Onderbouwing van bovenstaande scores

Het Beleidsplan 2021-2024 is afgestemd met de gemeenten. Op basis van het beleidsplan heeft de bibliotheek een jaarplan 2022 opgesteld. De maatschappelijk opgaves in de beleidsvisie zijn hierin uitgewerkt in proces- en output indicatoren. Deze thema's zijn nog onvoldoende uitgewerkt in SMART geformuleerde maatschappelijke effecten, met uitzondering van de afspraken met Goeree-Overflakkee. De afspraken met deze gemeente zijn gebaseerd op de Monitor. De bibliotheek gebruikt de contacten met de netwerk- en samenlevingspartners voor het monitoren van de resultaten en de tevredenheid.

De samenwerking met de scholen is maatwerk, hetgeen de bibliotheek in jaarlijkse samenwerkingsafspraken vastlegt. Deze afspraken bevatten ook afspraken over de te bereiken doelstellingen. Specifieke afspraken zijn vastgelegd in leesplannen op scholen met een Bibliotheek op school. Op Voorne-Putten maken alle PO-scholen gebruik van de bibliotheek op school. Met de gemeente Goeree-Overflakkee zijn afspraken gemaakt over de geleidelijke uitrol hiervan tot en met 2024.

Mede door een goed functionerend netwerk kennen mensen elkaar en zijn de lijntjes kort tussen aanbieders, afnemers en samenwerkingspartners (zie norm 4). Uit de audit blijkt dat de samenwerking met andere organisaties naar tevredenheid verloopt.

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

Onderbouwing van bovenstaande scores

Op Voorne-Putten werkt de bibliotheek met alle PO-scholen samen in het kader van de Bibliotheek op School. De bibliotheek zet hiervoor een roulerende leesconsulent in. De bibliotheek en de scholen werken volgens de volgende cyclus: het opstellen leesplan met thema's, het evalueren en een het bijstellen van het leesplan voor het daaropvolgende jaar. De leesconsulent voert verder leesbevorderende activiteiten op school uit. BZHD promoot het aanbod in onder andere de lokale kranten, nieuwsbrieven, het magazine Biebactief, website, sociale media (Facebook, Instagram en Twitter).

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

Onderbouwing van bovenstaande scores

Het HR-beleid en -cyclus zijn beschreven bij norm 3. Uit de audit blijkt dat de medewerkers en vrijwilligers voldoende opleidingsmogelijkheden krijgen. De ontwikkeling van de medewerkers van het team educatie wordt in samenwerking met De Boekenberg vormgegeven.

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

Onderbouwing van bovenstaande scores

De bibliotheek heeft per vestiging een basiscollectie. Deze worden twee keer per jaar aangevuld met een routecollectie. Via de website kunnen leden boeken aanvragen, ook bij wetenschappelijke bibliotheken. De bibliotheek informeert de leden en de inwoners via advertenties, de website, een digitale nieuwsbrief, de kwartaaluitgave Biebactief, sociale media zoals Facebook en Twitter, en persberichten.

Voorafgaand aan de Kinderboekenweek organiseert de bibliotheek een startbijeenkomst, waarvoor de bibliotheek docenten uitnodigt. In de bijeenkomst komend de onderwijskundige doelen aan de orde. De docenten ontvangen achtergrondinformatie, onder andere de handouts van de presentaties. Aan de vorige bijeenkomst namen 78 docenten deel.

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

Onderbouwing van bovenstaande scores

De scholen die werken met het concept Bibliotheek op School doen mee met de Monitor. Jaarlijks evalueren de bibliotheek en de school de gemaakte afspraken. Deze evaluatie vormt de basis voor de afspraken voor het daaropvolgende jaar. De Monitor wordt één keer per twee jaar afgenomen. Met de andere samenwerkingspartners vinden evaluaties en bijsturing plaats. Dit is echter niet gebaseerd op een monitoringinstrument.

Totaalscore van de subnormen van Module 1: 61

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

Uit de documenten blijkt dat de bibliotheek een solide basis heeft en professioneel functioneert. Dit beeld wordt in de gesprekken unaniem bevestigd. De medewerkers en vrijwilligers zijn betrokken en gemotiveerd. De contacten met de gemeenten en andere netwerkpartners zijn goed. De bibliotheek biedt alle betrokkenen ruimte voor ontwikkeling en zij maken hiervan gebruik. De directeur is ambitieus en voert zichtbaar de regie. Zowel binnen het MT als in het overleg met de Raad van Toezicht worden zijn ambities getoetst aan de mogelijkheden en het beleid voor de komende jaren.

De Beleidsvisie 2021-2024 is de start van de nieuwe beleidscyclus. De bibliotheek ontwikkelt zich van een klassieke bibliotheek naar een maatschappelijke bibliotheek, die een groter wordende rol in het sociaal domein vervult. De hoofdconclusie van het auditteam is dat de ingezette koers leidt tot een toekomstbestendige bibliotheek mits de directeur in slaagt te zorgen voor verankering en verbinding. Dit betreft:

- *Het versterken van het sturen op maatschappelijke effecten.*
- *Het behoud van de binding van de medewerkers met de hoofdlocatie.*

Op basis van het nieuwe beleidsplan is het HR-beleid aangepast. In 2022 zijn de eerste stappen gezet met het gaan voeren van de nieuwe gesprekscyclus met veel aandacht voor het ontwikkelen van de medewerkers. De bibliotheek heeft zeven locaties, elk met een eigen profiel. Er is dus sprake van eenheid in verscheidenheid.

De bibliotheek is financieel gezond. Alle betrokkenen verwachten dat de gemeentelijke subsidies worden gecontinueerd. Daarnaast doen de bibliotheek een beroep op de bibliotheek voor aanvullende diensten. Deze werkzaamheden worden aanvullend gefinancierd. De bibliotheek beschikt over voldoende reserves om tegenvallers op te vangen, maar een groot deel is vastgelegd in bestemmingsreserves. Op dit moment bereidt de bibliotheek de verkoop van de voormalige locatie te Rozenburg voor. Het meerjarig beleidsplan is uitgewerkt in een meerjarenbegroting. In aansluiting op het nieuwe beleidsplan loopt de besluitvorming over een nieuw tarievenstelsel, dat het traditionele ledenmodel vervangt door een gratis instapmodel met kosten voor aanvullend gebruik.

De bibliotheek werkt samen met alle belangrijke stakeholders. Voor de toekomstbestendigheid werkt de bibliotheek samen met De Boekenberg. Met deze samenwerking is het mogelijk om de volgende stap te zetten: gezamenlijk kan de uitvoering van verschillende staftaken worden verzwaard. Op het vlak van Educatie werken beide bibliotheken formeel als één team. Op dit moment beraadt de bibliotheek zich op het verder intensiveren van de samenwerking. De directeur staat open voor nieuwe kansen en stelt zich proactief op. De kansen worden getoetst aan het beleidsplan en de kosten/batenaspecten. De samenwerking wordt periodiek geëvalueerd. Hoewel de meeste evaluaties niet schriftelijk worden vastgelegd, leiden de evaluaties wel tot bijsturing.

De relatie tussen de bibliotheek en de vrijwilligers is in praktijk van alle dag goed. Het binden van en het verbinden met vrijwilligers verdient wel meer aandacht. Andere aandachtspunten zijn het versterken van de rol personeelsvertegenwoordiging en met name de binding met de medewerkers.

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

De bibliotheek biedt een breed pakket van diensten aan. Enerzijds via de locaties in de verschillende kernen. Een aandachtspunt is het aanbod voor middelbare scholieren te Oostvoorne omdat de bibliotheek hen onvoldoende bereikt. De bibliotheek kent een maandelijks activiteitenprogramma dat op verschillende locaties wordt aangeboden aan verschillende doelgroepen. Anderzijds via de afspraken met scholen in het kader van de Bibliotheek op school. Alle PO-scholen op Voorne-Putten is dit concept ingevoerd. Voor Goeree-Overflakkee loopt de implementatie ervan. De bibliotheek maakt jaarlijks afspraken met scholen, die worden geëvalueerd. Eén keer per twee jaar wordt de Monitor gehouden. De resultaten worden ook betrokken in de afspraken met de scholen en de gemeente Goeree-Overflakkee.

Op verzoek van de gemeenten biedt de bibliotheek aanvullende diensten aan, zoals Muziek op school. Daarnaast biedt de bibliotheek diverse digitale diensten aan. De bibliotheek is een zichtbare en toegankelijke organisatie, die de vijf functie van de WSOB aanbiedt. Het draagt bij aan de cultuureducatie op scholen en biedt een reeks diensten aan die de taal- en cultuureducatie van de inwoners stimuleren. Het auditteam is van mening dat de bibliotheek daarom bijdraagt aan de maatschappelijke effecten.

Hoewel de bibliotheek via de netwerkcontacten de maatschappelijke effecten volgt, blijkt uit de bevindingen onder norm 6 dat de slag "van output naar outcome" de bibliotheek echter nog effectiever kan maken.

IV. Verbeterpunten op basis van de audit

Basismodule

Missie & visie, Beleid & strategie en Opdrachtnemerschap

Zorg voor het aansluiten van de opbouw van het beleidsplan op de jaarplannen, de speerpunten in het jaarverslag en de prestatieafspraken met de directeur.

Middelen

*Heroverweeg het aantal bestemmingsreserves.
Bepaal een bestemming voor de verkoopopbrengst van het pand te Rozenburg.*

Mensen

*Versterk de binding van de personeelsvertegenwoordiging met de medewerkers.
Organiseer een vertegenwoordiging van de vrijwilligers.
Zorg voor het behoud van binding bij een verdere samenwerking met De Boekenberg.*

Samenwerking

Versterk de evaluaties door deze in de samenwerkingsafspraken op te nemen en de conclusies schriftelijk vast te leggen.

Producten & diensten

Resultaten & verantwoording

Vertaal de Beleidsvisie 2021-2014 en het jaarplan in outcome-effecten en ontwikkel een geïntegreerde rapportage over de maatschappelijke effecten.

Compliance

Beleg compliance als zelfstandig beleidsonderwerp en regel het in een PDCA-cyclus in.

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

Het beleid van de bibliotheek, het aanbod van diensten en activiteiten en de samenwerking met partners geven een sterke basis voor het doorontwikkelen naar een hedendaagse bibliotheek die in de komende jaren onderscheidende maatschappelijke effecten aantoonbaar realiseert. De geschetste verbeterpunten kunnen daarbij behulpzaam zijn.

Verbeterpunten op basis van de audit (vervolg)

Module 1 Educatieve dienstverlening

Educatief beleid, strategie en samenwerking

Collectie & leesomgeving

Professionalisering van mensen

Producten & diensten

Resultaten

Verwerk de resultaten van de Monitor in een geïntegreerde rapportage over de maatschappelijke effecten.

V. Advies ten aanzien van certificering

Basismodule	Gecertificeerd
Module 1	Gecertificeerd
Basismodule + Module 1	Gecertificeerd

VI. Gebruikte bronnen en gevoerde gesprekken

Geraadpleegde documenten en andere bronnen

- BZHD_meerjarenbeleidsplan_def
- BZHD_jaarverslag_2020
- BZHD_jaarverslag2020_per_gemeente
- Verslag RvT vergadering 13 april 2021 + actie & besluitenlijst
- Verbeterplan aansturing Cultuurhuis Nieuwe Veste, juni 2021
- Jaarkalender 2021 BZHD dd 19 april 2021
- Definitieve PVA KBW
- BIBZHDELTA Accountantsverslag 2020
- BIBZHDELTA Jaarrekening 2020
- Begroting 2022 BZHD
- Concept-Meerjarenbegroting 2021 - 2024 BZHD
- Financiële rapportage BZHD tm mei 2021
- Proeftuin DigiZone, 30 april 2021, Proeftuin van De Boekenberg en Bibliotheek Zuid-Hollandse Delta
- Strategisch HR-beleid 2021 - 2024 BZHD
- Vrijwilligersbeleid BZHD
- Samenwerkingsovereenkomst met Pameijer, juni 2021
- Plan van aanpak 'Duurzame inzetbaarheid', BZHD en De Boekenberg, 2020
- Projectplan Vrijwilligersacademie Hellevoetsluis
- Aanvraag Projectsubsidie Innovatiefonds Vrijwilligersacademie Hellevoetsluis versie 2.0 25 maart 2019
- Strategie en Beleid BZHD en BB 05 11 2020
- Samenwerkingsovereenkomst BZHD en BB, met addendum
- Uitgangspunten en structuur financiën BZHD en BB, conceptversie 04.11.2020
- Visienotitie Cultuurhuis Nieuwe Veste feb 2019
- Collectioneren BZHD 2021
- BiebTV Opdracht
- BiebTV PvA v3.0 (juli 2020)
- Projectplan Muziek op School, MMK en BZHD, zomer 2020
- Begroting 2021 Muziek op School tbv gemeente Hellevoetsluis versie juli 2021
- Meerjarenbegroting Muziek op School, tbv gemeente Hellevoetsluis, versie juli 2021
- Muziek op school_inhoudelijke uitvoering
- Rolbeschrijving Programmamaker, juni 2019
- Operationeel Procesboek + Handleidingen Frontoffice
- Impact startnotitie BZHD, jan 2021
- Rapportage monitor 2020-2021 de Kring
- Samenvatting rapportage monitor 2020-2021 de Kring
- Lees- en mediaplan De Kring 2021-2022
- Subsidieverantwoording de Bibliotheek op school 2020-2021
- Subsidieverantwoording VVE 2020 v2 - definitief
- Verantwoording subsidie dth GO
- Update evaluatie tbv certificering mei 2022
- Begroting 2023 BZHD met Voorne aan Zee
- BIBZHDELTA Jaarrekening 2021, getekend
- Concept rapportage Medewerkersonderzoek Bibliotheek Zuid-Hollandse Delta v2
- Interne Communicatie BZHD, maart 2022
- Jaarplan BZHD 2022
- prestatieafspraken VT 2022 BZHD
- Stappenplan koppeling functiehuis
- start discussie over verdienmodel BZHD oktober 2021(2)
- Tarieven 2022 en verder
- verbeterpunten interne communicatie nav medewerkersonderzoek
- Visie Diekhuus BZHD april 2022
- Actie- en Besluitenlijst FO
- Actie- en besluitenlijst MT 2 mei 2022
- Actie- en besluitenlijst RvT Bibliotheek Zuid-Hollandse Delta n.a.v. RvT 15.02.2022
- Actielijst communicatie overleg mbt digiTaalhuis 16 mei 2022

- Actielijst programmering volwassenen 26-4
- Actielijst team Basisvaardigheden 9 5 2022
- Biebactief herfst 2021 en Editie april, mei en juni 2022
- Notulen Brielle Yourself
- Notulen overleg Team JeugdEducatie 12-05-2022
- Privacybeleid_BZHD
- Toestemmingsformulier-doorgifte-persoonsgegevens_IDO
- Verwerkersovereenkomst Lancom
- Lancom – Verwerkersovereenkomst bijlage
- Protocol_datalekken_BZHD
- Hoofdpunten protocol klantcontact_pc-gebruik
- www.bibliotheekzuidhollandsedelta.nl

Gevoerde gesprekken

- De directeur
- De manager dienstverlening & bedrijfsvoering
- De teamleider educatie & sociaal domein
- Twee beleidsambtenaren cultuur Gemeente Hellevoetsluis
- DE voorzitter Raad van Toezicht
- Twee leden Personeels Vertegenwoordiging
- De teamleider FO regio Goeree-Overflakke en tevens coördinator digitaalhuis Goeree-Overflakke
- De teamleider directe dienstverlening Voorne
- Twee vrijwilligers
- Een leescoördinator
- De teamleider educatie 0-18 jaar
- De locatiecoördinator MFA De Merel in Rockanje
- De coördinator marketing & communicatie
- Medewerker team collectie
- Medewerker team ondersteuning