

## Reflecteren doe je samen

### INLEIDING

De zelfevaluatie maakt onderdeel van uit het certificeringsproces, ongeacht of het gaat om een audit van een bibliotheek, cultuurorganisatie of taalhuis. Om je te ondersteunen bij de opstelling ervan lichten we in deze whitepaper de opzet en bedoeling van de zelfevaluatie toe. De PDF-versie van de zelfevaluatie kun je al, vooruitlopend op het certificeringsproces, van de website van CBCT te downloaden. De zelfevaluatie die je uiteindelijk gebruikt ter voorbereiding op de audit, wordt je aangeboden via de CBCT-applicatie die het hele proces ondersteunt.

Hieronder gaan we eerst in op de algemene aspecten van een zelfevaluatie. In § 2 bieden we specifieke toelichting op de zelfevaluatie voor bibliotheken, POI's of cultuurinstellingen. In § 3 gaan we in op de zelfevaluatie voor (digi-)taalhuizen.

### SAMEN DOEN

We nodigen je uit om de zelfevaluatie samen voor te bereiden met de belangrijkste sleutelpersonen uit je organisatie, zodat er een breed gedragen zelfbeeld van de organisatie ontstaat. Voorkom een eenzijdig beeld dat in de organisatie of bij de stakeholders niet herkend wordt tijdens de auditgesprekken.

#### Doel van de zelfevaluatie

De zelfevaluatie dient twee doelen: je komt met het team tot een kritische zelfreflectie van de eigen organisatie én de zelfevaluatie is het startdocument voor het auditteam dat de audit gaat uitvoeren.

#### Zelfreflectie

De zelfevaluatie bied je een kans om de gehele organisatie te bekijken en de samenhang te ontdekken tussen de verschillende managementgebieden. Het gaat om jouw beeld van het functioneren van de organisatie. Met de zelfevaluatie

reflecteer je op je eigen beleid, de aanpak en de resultaten van de organisatie. Je staat stil bij de huidige situatie en geeft antwoord op vragen als: hoe doen we het nu? Hoe effectief is onze werkwijze? Wat zou beter kunnen? Je maakt de stand van zaken op en formuleert de verbeterpunten (= ontwikkelagenda).

Deze zelfreflectie geeft een eerste indruk hoe de organisatie zich ontwikkelt met een vooruitblik op de toekomst. Zo ontstaat een beeld dat de auditoren vervolgens in de gesprekken en met hun eigen waarnemingen toetsen aan de praktijk.

#### Startdocument audit

De zelfevaluatie geeft inzicht in de samenhang tussen de ambities, de knelpunten, de beleidskeuzes en de strategie van de organisatie en laat ook zien hoe je evalueert en bijstuurt.

#### Een eigen verhaal dat nieuwsgierig maakt

Natuurlijk loodst deze zelfevaluatie je langs een aantal vaste rubrieken en vragen. Maar er blijven veel mogelijkheden open voor het doen van je eigen verhaal. Zorg dat het een zelfstandig leesbaar document wordt dat ook uitnodigend is en nieuwsgierig maakt. Een goede zelfevaluatie kost tijd, maar zorgt voor een goede start!

#### HOE GA JE TE WERK?

- Laat betrokkenen samen informatie verzamelen over een voor hen relevant onderwerp.
- Breng de verzamelde informatie op een voor iedereen toegankelijke plek bij elkaar.
- Bespreek per norm de relatie tussen de aanpak, de doelen, en de resultaten.
- Vervolgens kom je tot conclusies en onderbouw je deze met argumenten en voorbeelden.
- Verzamel met elkaar ideeën die voor de toekomst relevant zijn.

## EN DAN?

De zelfevaluatie gaat, zoals je begrijpt, verder dan het invullen van een checklist. De zelfevaluatie geeft je de kans om de gehele organisatie of (digi-)taalhuis te bekijken en de samenhang te ontdekken tussen de diverse bedrijfsaspecten. Het gaat dus om je eigen beeld over het functioneren van de organisatie of het (digi-)taalhuis. Met de zelfevaluatie reflecteer je op de resultaten van de organisatie of (digi-) taalhuis. Het geeft een beeld van hoe de organisatie of het (digi-)taalhuis zich ontwikkelt en je kijkt óók naar de directe toekomst ervan. Zo ontstaat een beeld dat de auditoren vervolgens toetsen in de gesprekken.

---

## KWALITEIT IN BEELD

---

### DE ZELFEVALUATIE VOOR BIBLIOTHEKEN, POI'S OF CULTUURINSTELLINGEN (KWALITEIT IN BEELD)

Zorg dat je de zelfevaluatie van *Kwaliteit in Beeld* bij de hand hebt. Als dit proces nog niet formeel gestart is, kun je een voorbeeld van de zelfevaluatie vinden op de website.

## START

Lees de toelichting/instructie op pag. 1 tot en met 3 van de zelfevaluatie. Hierna kun je starten met het invullen van de basisinformatie over de organisatie

## VORIGE AUDIT

- Omschrijf de drie belangrijkste aanbevelingen uit de vorige audit (indien relevant).
- Met daarbij of de kwalificaties “zwak” of “onvoldoende” waren.
- Geef per aanbeveling aan wat je met de aanbeveling hebt gedaan.
- Geef aan of de actie voldoende was om ervoor te zorgen dat dit punt niet meer als zwak of onvoldoende wordt beoordeeld.

## AMBITIES EN KNELPUNTEN

- Formuleer ambities die voor de ontwikkeling van je organisatie van belang zijn.
- Schets de ambities als idealen, niet als voorgenomen acties.
- Benoem knelpunten die het verwezenlijken hiervan in de weg kunnen zitten.

## DE SCORES EN ONDERBOUWINGEN BIJ DE NORMEN

Ieder norm bestaat uit een a- en een b-gedeelte. In het a-gedeelte wordt gevraagd naar feitelijke informatie en geef je per vraag een “ja” of “nee”. In het b-gedeelte wordt gevraagd naar de manier waarop je het hebt georganiseerd.

### NORM 1 T/M 5

De normen 1 tot en met 5 gaan over de aanpak om doelstellingen te behalen ten aanzien van het beleid, financiën, mensen, partners, producten & diensten.

Je laat zien:

- wat de aanpak is om je doelstellingen te behalen;
- dat je deze aanpak in de praktijk gebruikt;
- dat je periodiek bekijkt of de aanpak effectief is en je hiermee (vraag 1) je doelstellingen kan behalen.

### NORM 6

Norm 6 gaat over de vraag in hoeverre je doelstellingen in de vorm van gewenste resultaten daadwerkelijk hebt behaald. Het gaat hierbij om zowel outputresultaten als outcomeresultaten.

Je laat zien:

- hoe je de gewenste resultaten meet/monitort;
- welke feitelijke resultaten je hebt gerealiseerd;
- dat je periodiek bekijkt of je aanpak om te meten/monitoren effectief is.

### NORM 7

Norm 7 gaat over je aanpak om te voldoen aan wet- en regelgeving. Je laat zien:

- dat je een samenhangende en uitgewerkte aanpak

hebt en daarmee het belang van het onderwerp voor de hele organisatie onderkent;

- dat je daadwerkelijk maatregelen neemt om te kunnen voldoen;
- wat de methode is om informatie te verzamelen over wijzigingen;
- dat je regelmatig evalueert en waar nodig bijstelt.

Op die manier zie je de rode draad in de normen: wat is het beleid? Welke middelen, mensen, partners hebben we daarvoor nodig? Welke producten en diensten moeten we opleveren? Hebben we de juiste aanpak om informatie te verzamelen waarmee we kunnen aantonen dat onze gewenste resultaten uit beleid, middelen, medewerkers, samenwerking, producten & diensten daadwerkelijk gerealiseerd zijn? Leren we hiervan? Hebben we in beeld waar de organisatie aan moet voldoen?

Bij de b-vragen onderbouw je de beoordelvragen (als stellingen gepresenteerd) kernachtig en licht je toe waarom je tot deze observaties bent gekomen en welke verbetermogelijkheden je ziet voor de organisatie voor deze norm.

## DE CONCLUSIE

De kern van de zelfevaluatie zit in de conclusie. Bij de normen beoordeel je je aanpak. In de conclusie blik je terug op de behaalde resultaten. Om vervolgens een link te leggen naar je aanpak. Je bekijkt de resultaten en brengt ze in verband met je aanpak om doelstellingen te behalen en om ambities waar te maken. Het gaat dus niet alleen om het invullen, maar vooral om de vraag wat betekent dit voor de toekomst van de organisatie.

Geef in de conclusie aan in hoeverre je denkt dat je organisatie toekomstbestendig is. Goede vragen daarvoor kunnen zijn:

- In hoeverre realiseert de organisatie (maatschappelijke) waarde voor klanten, medewerkers en netwerk/samenwerkingspartners? Waaruit blijkt dit?
- In hoeverre kent en waardeert de externe omgeving (bijv. gemeente, doelgroepen en partners) de

(maatschappelijke) waarde van jouw organisatie? Waaruit blijkt dit?

- In hoeverre zijn de organisatiestructuur en organisatiecultuur passend bij je toekomstige vraagstukken en uitdagingen?
- Sluit de kwaliteit en de omvang van het personeel aan op de vraagstukken en uitdagingen van de toekomst? - In hoeverre is de organisatie in staat om flexibel te zijn in het geval van plotselinge veranderingen? Betrek hierbij de omgang met eventuele risico's.
- In hoeverre is er sprake van zelforganiserend vermogen?
- In hoeverre is er sprake van financieel weerstandsvermogen?

Als je deze vragen met elkaar besproken hebt, maak dan met elkaar de volgende slag:

- Stel vast wat de trend is in de ontwikkeling van de organisatie.
- Stel vast welke aandachtsgebieden in de toekomst belangrijker worden.
- Stel vast of de organisatie 'wendbaar' genoeg kan zijn bij veranderingen.
- Blik daarbij terug op de eerder genoemde ambities; zijn die te realiseren?

## HET AUDITTEAM

- Bestudeert en beoordeelt, voorafgaand aan de gesprekken, de zelfevaluatie.
- Onderzoekt of je aantoonbaar leert.
- Wil voorbeelden zien.

## BIJLAGEN

De bronnen in de bijlage sluiten aan op je antwoorden. Een aantal documenten (tussen de 40 en 50) kan voorafgaand aan de audit volstaan. Of het auditteam meer documenten wenst in te zien en zo ja, welke, wordt bepaald op basis van de zelfevaluatie.

## ZICHT OP ONTWIKKELING

### DE ZELEVALUATIE VOOR (DIGI-)TAALHUIZEN (ZICHT OP ONTWIKKELING)

Zorg dat je de zelfevaluatie van *Zicht op Ontwikkeling* bij de hand hebt (je krijgt hiervoor een uitnodiging via de applicatie als je aan de beurt bent voor een audit). Als dit proces nog niet formeel gestart is, kun je een voorbeeld van de zelfevaluatie vinden op de website.

#### START

Lees de toelichting/instructie op pag. 1 en 2 van de zelfevaluatie. Hierna kun je starten met het invullen van de basisinformatie over je (digi-)taalhuis.

#### RESULTATEN

Benoem de belangrijkste resultaten die tot heden hebt bereikt met je (digi-)taalhuis.

#### AMBITIES EN KNELPUNTEN

- Formuleer ambities die voor de ontwikkeling van het (digi-)taalhuis van belang zijn.
- Schets de ambities als idealen en niet als voorgenomen acties.
- Benoem knelpunten die het verwezenlijken hiervan in de weg kunnen zitten.

#### SCORES EN ONDERBOUWINGEN BIJ DE NORMEN

Ieder norm bestaat uit een a- en een b-gedeelte. In het a-gedeelte wordt gevraagd naar feitelijke informatie en geef je per vraag een "ja" of "nee". In het b-gedeelte wordt gevraagd naar de manier om ambities te behalen en of ze worden gerealiseerd.

#### NORM 1

Norm 1 gaat over de ambities van het (digi-)taalhuis. Je laat zien dat:

- ambities in lijn zijn met landelijke, provinciale en/of gemeentelijke ambities;
- ambities concreet zijn gemaakt in SMART doelstellingen;
- ambities wel of niet worden gerealiseerd;
- het (digi-)taalhuis evalueert om van te leren.

#### NORM 2 T/M 5

Norm 2 t/m 5 gaat in op de wijze waarop de ambities worden gerealiseerd. Je laat zien dat:

- middelen, samenwerking, mensen, producten & diensten hieraan bijdragen;
- dit zichtbaar is in de praktijk;
- het (digi-)taalhuis evalueert om van te leren.

#### NORM 6

Norm 6 gaat het over het verzamelen van de informatie. Je laat zien dat:

- het (digi-)taalhuis beschikt over informatie over het wel of niet realiseren van ambities;
- het (digi-)taalhuis leert op basis van deze informatie;
- het (digi-)taalhuis ambities, indien nodig, aanpast op basis van de informatie.

#### NORM 7

Norm 7 gaat over het omgaan met (privacy)wetgeving. Je laat zien dat:

- het (digi-)taalhuis het voldoen aan de privacywetgeving heeft georganiseerd;
- het (digi-)taalhuis maatregelen neemt om daadwerkelijk te voldoen;
- het (digi-)taalhuis een methode heeft om informatie te verzamelen over actuele wet- en regelgeving;
- Het (digi-)taalhuis een reden heeft wanneer niet wordt voldaan.

Op die manier zul je de rode draad in de normen zien: wat zijn de ambities? welke middelen, partners, mensen hebben we daarvoor nodig? Welke producten en diensten moeten we opleveren? Hebben we een goede manier om de informatie te verzamelen waarmee we vast kunnen stellen of de ambities, middelen, partners, mensen, producten & diensten voldoen? Leren we hiervan? Hebben we in beeld of de privacywetgeving in orde is?

Bij de b-vragen onderbouw je de beoordelvragen (als stellingen gepresenteerd) kernachtig en licht je toe waarom je tot deze observaties bent gekomen en welke verbetermogelijkheden je ziet voor de organisatie voor deze norm.

## DE CONCLUSIES

De kern van de zelfevaluatie zit in de conclusie. Bij de normen beoordeel je de werkwijze. In de conclusie blik je terug op de behaalde resultaten. Om vervolgens een link te leggen naar de werkwijze. Je bekijkt de resultaten en brengt deze in verband met de werkwijze om doelstellingen te behalen en ambities waar te maken. Het gaat dus niet alleen om het invullen, maar vooral om de vraag wat betekent dit voor de toekomst van het (digi-)taalhuis.

**Geef in de conclusie aan in hoeverre je denkt dat het (digi-)taalhuis toekomstbestendig is.**

- Stel vast wat de trend is in de ontwikkeling van het (digi-)taalhuis.
- Stel vast welke aandachtsgebieden in de toekomst belangrijker worden.
- Stel vast of het (digi-)taalhuis 'wendbaar' genoeg kan zijn bij veranderingen.
- Blik daarbij terug op de eerder genoemde ambities: zijn die te realiseren?

## HET AUDITTEAM

- Bestudeert en beoordeelt, voorafgaand aan de gesprekken, de zelfevaluatie.
- Onderzoekt of je aantoonbaar leert.
- Wil voorbeelden zien.

## BIJLAGEN

De bronnen in de bijlage sluiten aan op je antwoorden. Een beperkt aantal documenten voorafgaand aan de audit volstaat. Of het auditteam meer documenten wenst in te zien en zo ja, welke, wordt bepaald op basis van de zelfevaluatie.