

# Kwaliteit in Beeld. Certificeringskader bibliotheekwerk, cultuur en taal

## (vastgestelde, herziene versie, 3 maart 2020)

*Het auteursrecht op het Certificeringskader Kwaliteit in Beeld komt toe aan de eigenaren van dit Certificeringskader. Niets uit dit Certificeringskader mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt worden in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch of door fotokopieën, opname, of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de eigenaren van het Certificeringskader. Voor het verkrijgen van toestemming kunt u contact opnemen met Certificeringsorganisatie Bibliotheekwerk Cultuur en Taal,, Prins Willem-Alexanderhof 5, 2595 BE Den Haag, bureau@certificeringsorganisatie.nl*

### § 1. Inleiding

De certificeringsnormen specificeren de (kwaliteits)eisen voor de lokale bibliotheken, de bij Cultuurconnectie aangesloten organisaties (centra voor kunsten, muziekscholen en volksuniversiteiten), Provinciale Ondersteuningsinstellingen (POI's), educatieve dienstverlening en organisaties voor aangepast lezen.<sup>1</sup>

De eisen in deze certificeringsnorm zijn toepasbaar op elke organisatie uit bovengenoemde categorieën, ongeacht het type of omvang of de producten en diensten die zij levert. In het geval van branche-specifieke eisen zijn twee aparte modules beschikbaar:

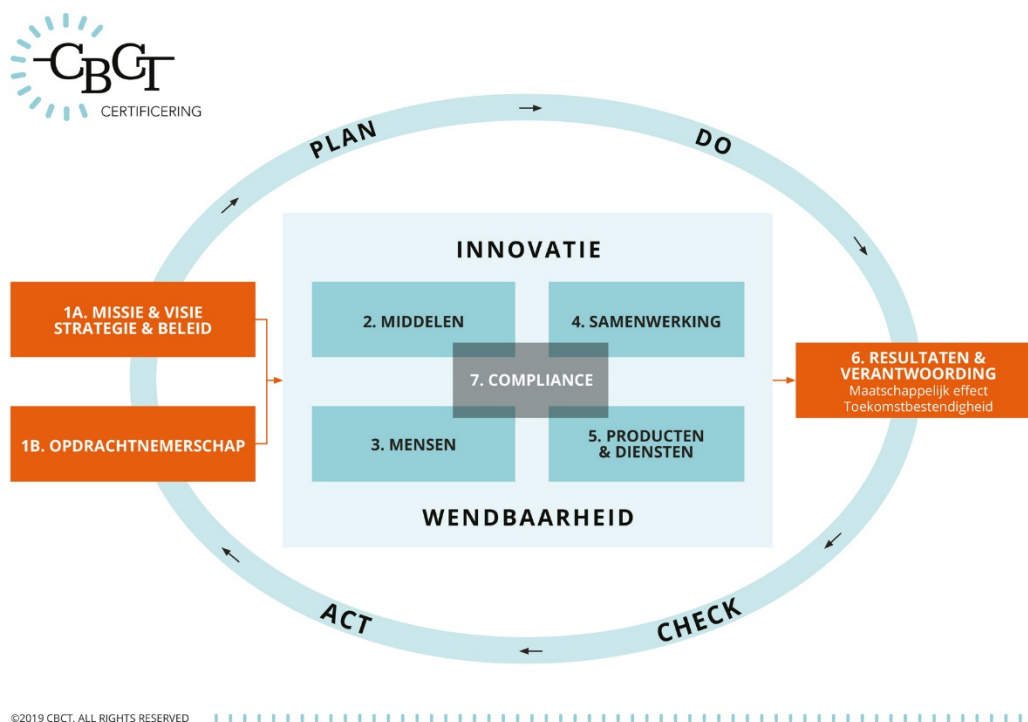
- Eisen voor bibliotheken met educatieve dienstverlening (leesbevordering, denk aan de Bibliotheek op School en Boekstart): Module 1, zie §7.
- Eisen voor "Aangepast Lezen" (alleen t.b.v. Dedicon, CBB en PL): zie Module 2, §8.

---

<sup>1</sup> Deze normen zijn nog niet van toepassing voor taalhuizen; in 2018 wordt een pilot uitgevoerd op basis waarvan besloten wordt of en hoe de Taalhuizen zullen aansluiten op *Kwaliteit in beeld*.

## § 2. Certificeringsnormen in samenhang

In onderstaande figuur zijn de verschillende certificeringsnormen in samenhang gepresenteerd. De nummering correspondeert met de nummers in de hierop volgende toelichting op de certificeringsnormen.



### § 2.1 Missie & visie / beleid & strategie en Opdrachtnemerschap in relatie tot Resultaten (respectievelijk 1 en 6)

Bij de missie & visie en strategie & beleid van de organisatie (1a) gaat het om de algemeen geformuleerde ambities van de organisatie (bijv. vastgelegd in een meerjarenbeleidsplan of soortgelijke documenten), terwijl het bij strategie & beleid gaat om de concretisering van deze ambities (bijv. aan de hand van concrete plannen/planningen, doelstellingen of prestatie-indicatoren). Dit onderdeel is nauw verwant met het opdrachtnemerschap (1b) van de organisatie waarbij de afspraken met opdrachtgevers in brede zin centraal staan. Vaak betreft het de gemeente of, in het geval van POI's, de provincie, maar steeds meer gaat het om opdrachtgevers uit bedrijfsleven, zorg en welzijn, onderwijs of culturele sector. Bij opdrachtnemerschap gaat het ook om de wijze waarop de organisatie verantwoording aflegt aan haar opdrachtgevers en om samenwerking en waardering van de inzet. Als onderdeel van het opdrachtnemerschap of als voortvloeisel uit haar missie & visie laat de organisatie tevens zien hoe zij, indien van toepassing, invulling geeft aan beoogde/gewenste maatschappelijke effecten.

Het gedachtegoed van het INK-Managementmodel komt enerzijds tot uiting in de consistente relatie tussen missie & visie en strategie & beleid (incl. opdrachtnemerschap) en anderzijds de resultaten. Het gaat er hierbij om dat de door de organisatie geformuleerde ambities zichtbaar worden aan de hand van behaalde resultaten. Deze resultaten kunnen zichtbaar gemaakt worden door meting/monitoring bij klanten, medewerkers en samenwerkingspartners en de gemeente c.q. provincie in hun rol als opdrachtgever c.q. klant. Bij de resultaten wordt in het bijzonder getoetst in

hoeverre de organisatie het beoogde/gewenste maatschappelijk effect – indien dit van toepassing is - realiseert en in hoeverre sprake is van een situatie van toekomstbestendigheid. Het maatschappelijk effect kan op verschillende manieren, passend bij de aard en omvang van de organisatie, aantoonbaar worden gemaakt.

Anderzijds komt het gedachtengoed van het INK-Managementmodel tot uiting door de brede cyclus van Plan-Do-Check-Act. Het gaat er namelijk niet alleen om dat door de organisatie geformuleerde ambities aantoonbaar worden door de hierboven genoemde meting/monitoringsinformatie, maar het gaat ook erom dat op basis van een analyse van meet- en monitoringsinformatie aanpassingen worden gedaan in de ambities van de organisatie indien de resultaten daartoe aanleiding geven. Feitelijk komt dit neer op een systematische planning & controlcyclus.

### § 2.2 De vier organisatiegebieden (2 t/m 5)

Om geformuleerde ambities en resultaten te kunnen realiseren is het nodig om binnen de dagelijkse bedrijfsvoering een aantal aspecten goed geregeld te hebben. In het middenblok is dan ook een viertal organisatiegebieden (in groen) gepresenteerd. Het gaat om middelen, mensen, samenwerking en producten/diensten.

Bij *middelen* (2) gaat het om de vraag in hoeverre en op welke wijze materiële en financiële middelen, maar óók informatie en ICT worden ingezet om bij te dragen aan geformuleerde ambities en resultaten.

Bij *mensen* (3) gaat het om de vraag in hoeverre en op welke wijze medewerkers en vrijwilligers, maar daarmee óók directeurs en managers (incl. hun leiderschap) worden ingezet om bij te dragen aan geformuleerde ambities en resultaten. In het bijzonder gaat dit normelement in op de vraag in hoeverre de organisatie competentie-eisen heeft geformuleerd en of hieraan wordt voldaan.

Bij *samenwerking* (4) gaat het om de vraag in hoeverre en op welke wijze de uiteenlopende samenwerkingsvormen met relevante partners binnen en buiten het verzorgingsgebied van de organisatie worden ingezet om bij te dragen aan geformuleerde ambities en resultaten van de auditee. Naast de eerder genoemde subsidiërende rol wordt de gemeente (of in het geval van POI 's de provincie) bij dit normelement vooral gezien als (mogelijke) samenwerkingspartner. Dat betekent een brede uitleg van het begrip “samenwerking”; samenwerking vindt namelijk ook plaats in bijvoorbeeld specifieke afhankelijkheids- of ongelijkwaardigheidsrelaties. Daarnaast kunnen aan samenwerking – afhankelijk van de aard van de dienstverlening (zoals in het geval van Taalhuizen) – meer en minder vergaande eisen worden gesteld.

Bij *producten en diensten* (5) gaat het om de vraag in hoeverre en op welke wijze relevante producten en diensten (incl. de primaire en ondersteunende processen die dit mogelijk maken) worden ingezet om bij te dragen aan de geformuleerde ambities en resultaten. Vooral via dit normelement komt het modulaire karakter van het certificeringskader tot uiting en daarmee de ruimte voor specifieke omstandigheden of eisen van een organisatie, maar ook voor specifieke diensten. Is er wel of geen sprake van een bibliotheek, podiumkunsten, cultuureducatie, Taalhuis of van educatieve diensten van Stichting Lezen? In de intakefase is voorafgaand aan de audit geïnventariseerd om welke producten en diensten het gaat; op basis daarvan kan gericht geaudit worden op de producten en diensten en onderliggende eisen die van toepassing zijn. In het geval van bibliotheken is de collectie één van de producten/diensten, waarbij het collectioneren en

saneren onderliggende processen zijn.

### § 2.3 Compliance

Als onderdeel van alle normelementen zijn zogenaamde compliance-eisen van toepassing. Dit zijn eisen die voortkomen uit relevante wet- en regelgeving waaraan organisaties dienen te voldoen. Voorbeelden zijn de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), de Wet bescherming persoonsgegevens, de Arbowet, de Wet op de jaarrekening, maar ook de Interne Klachtenregeling, de Code Cultuursponsoring en de Code Culturele Diversiteit.

Op specifieke compliance-eisen wordt overigens niet materieel c.q. uitgebreid geaudit. Er zal voorts nadrukkelijk worden aangesloten op rapportages van de accountant.

### § 3. Toetsing van de certificeringsnormen: hoe werkt het?

Kenmerkend voor de beoordelingssystematiek is dat deze objectief en contextgebonden is. De basis voor het eindoordeel van de auditor is enerzijds gelegen in objectieve bevindingen en anderzijds in een onderbouwd oordeel over de context waarbinnen een organisatie opereert. Dit laatste betekent – bijvoorbeeld - dat van een kleine of sterk in ontwikkeling zijnde organisatie net iets anders verwacht mag worden dan van een grote, stabiele organisatie.

De toetsing per certificeringsonderdeel wordt in twee stappen uitgevoerd:

- A. In eerste instantie wordt per certificeringsnorm een beperkt aantal *indicatoren* voorgelegd. Deze stellingen, die niet meetellen in de formele beoordeling, kunnen snel met ja/nee beantwoord worden en bevatten de mogelijkheid tot nadere toelichting en het uploaden van relevante documentatie. De indicatoren bieden een eerste inzicht in de (beleidsmatige) aanpak die een organisatie hanteert op de betreffende certificeringsnorm.

In § 5 zijn de indicatoren per certificeringsnorm opgenomen.

- B. Op basis van de informatie uit beantwoording van de indicatoren worden vervolgens per certificeringsnorm vier *beoordelvragen* gesteld. Hiermee gaat de auditor “de diepte in” en komt tot een score per norm. In de auditrapportage wordt door de auditor per beoordelvraag zichtbaar gemaakt wat de score is (op een schaal van 1 – 4). Deze score dient ook (kort en goed) gemotiveerd te worden.

In § 6 zijn de beoordelvragen per certificeringsnorm opgenomen.

### § 4. Certificeringsadvies

Op basis van de uitkomsten van de beoordelvragen wordt een certificeringsadvies door de auditoren geformuleerd. Hierbij zijn er drie mogelijkheden:

- Certificering
- Voorwaardelijke certificering. In dit geval wordt een tweede oordeel opgemaakt, uitsluitend t.a.v. de normen/normaspecten die onvoldoende hebben gescoord. Het tweede oordeel wordt uiterlijk drie maanden na het eerste besluit opgesteld. In geval van een positief oordeel volgt alsnog erkenning.

- Geen certificering. In dit geval volgt een heraudit, uitsluitend t.a.v. de normen/normaspecten die onvoldoende hebben gescoord. De heraudit wordt uiterlijk zes maanden na het eerste besluit opgesteld. In geval van een positief oordeel volgt alsnog erkenning.

## § 5 Indicatoren (ja/nee vragen) per norm

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

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

### 2. *Indicatoren m.b.t. Middelen*

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

### 3. *Indicatoren m.b.t. Mensen*

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

### 4. *Indicatoren m.b.t. Samenwerking*

---

<sup>2</sup> Onder middelen kan worden verstaan (aspecten op het gebied van) fysieke en digitale toegankelijkheid van voorzieningen, ICT, privacy, informatiebeveiliging, cybersecurity, beheer en onderhoud van gebouwen en interieur.

- 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.
- De specifieke bijdrage van stakeholders c.q. samenwerkingspartners en hun onderlinge meerwaarde is bekend.
- De organisatie heeft samenwerkingsovereenkomsten met stakeholders c.q. samenwerkingspartners.
- De organisatie heeft criteria gedefinieerd op basis waarvan de resultaten van de samenwerking worden geëvalueerd.
- De organisatie heeft criteria gedefinieerd op basis waarvan samenwerking wordt beëindigd.
- De organisatie betreft waar nodig stakeholders c.q. samenwerkingspartners bij de ontwikkeling c.q. aanpassing van producten en diensten.

#### 5. *Indicatoren m.b.t. Producten & diensten*

- De organisatie maakt bewuste keuzes m.b.t. de inzet van haar producten en diensten<sup>3</sup>, hun onderlinge meerwaarde en hoe dit bijdraagt aan haar ambities.
- De organisatie hanteert (kwaliteits)eisen waaraan producten en diensten moeten voldoen.
- De organisatie betreft doelgroepen bij de ontwikkeling c.q. aanpassing van producten en diensten.
- De belangrijkste primaire en ondersteunende processen zijn actueel beschreven, beschikbaar en bekend bij relevante medewerkers en vrijwilligers<sup>4</sup>.
- De organisatie maakt gebruik van een projectmatige aanpak bij de ontwikkeling en vernieuwing van producten en diensten.

*Voor leden van VOB geldt aanvullend de volgende eis:*

- 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.

*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).

#### 6. *Indicatoren m.b.t. Resultaten & verantwoording*

- De organisatie heeft actuele informatie m.b.t. de maatschappelijke effecten van haar producten en diensten.
- De organisatie heeft actuele informatie m.b.t. de tevredenheid, betrokkenheid/bewustzijn, veranderingsbereidheid en behoeften van medewerkers en vrijwilligers.
- De organisatie heeft actuele informatie m.b.t. de waardering, samenwerking en behoeften van externe stakeholders<sup>5</sup> m.b.t. haar producten en diensten.

<sup>3</sup> Het gaat bijvoorbeeld om de volgende soort producten en diensten: bibliotheekdiensten (incl. collecties), (cultuur)educatieve dienstverlening (incl. muziekscholen, Taalhuizen en volwasseneducatie), diensten op het gebied van podiumkunsten.

<sup>4</sup> Voorbeelden van processen zijn collectioneren, uitlenen, programmeren, factureren, in/uitschrijven van leden/cursisten, etc.

<sup>5</sup> Opdrachtgevers (incl. bestuur en ambtelijke ondersteuning van gemeente c.q. provincie), stakeholders c.q. samenwerkingspartners, (potentiële) klanten en RvT/bestuur.

- Uit het jaarverslag (incl. jaarrekening) blijkt hoe het gesteld is met de financiële status en toekomst van de organisatie.
- De organisatie legt verantwoording af voor de afspraken die met opdrachtgevers zijn gemaakt.

#### § 6 Beoordelvragen per certificeringsnorm

*Voor de certificeringsnormen Missie-visie-strategie-beleid en Opdrachtnemerschap, Middelen, Mensen, Samenwerking en Producten & diensten zijn de volgende beoordelvragen van toepassing:*

- Er is sprake van een innovatieve en wendbare aanpak die – in lijn met de ambitie van de organisatie – leidt tot een toekomstbestendige organisatie.
- De aanpak is SMART-geformuleerd in gewenste resultaten.
- De aanpak geïmplementeerd in de praktijk
- De aanpak wordt periodiek geëvalueerd en, indien noodzakelijk, opgevolgd met concrete verbetermaatregelen.

*Voor de certificeringsnorm Resultaten & verantwoording zijn de volgende beoordelvragen van toepassing:*

- De organisatie heeft een aanpak om gewenste resultaten c.q. (bijdrage aan) maatschappelijke effecten te meten/monitoren.
- De organisatie over relevante informatie die laat zien in hoeverre gewenste resultaten c.q. (bijdragen aan) maatschappelijke effecten zijn gerealiseerd.
- Indien blijkt dat de gewenste resultaten c.q. (bijdrage aan) maatschappelijke effecten niet zijn gerealiseerd, dan wordt dit verklaard en opgevolgd met concrete verbetermaatregelen.
- De aanpak m.b.t. meten/monitoren van gewenste resultaten c.q. (bijdrage aan) maatschappelijke effecten wordt geëvalueerd.

*Voor de verschillende aspecten van compliance in deze certificeringsnorm zijn de volgende beoordelvragen van toepassing:*

- De organisatie heeft een aanpak of processen, zodanig dat de organisatie weet dat zij voldoet aan relevante wet- en regelgeving
- De organisatie voldoet feitelijk aan relevante wet- en regelgeving, ook bij uitbesteding aan derden.
- De organisatie is in control m.b.t. de voor haar geldende wet- en regelgeving.
- Indien de organisatie niet voldoet aan relevante wet- en regelgeving, dan kan dit goed verklaard worden door de organisatie.

Alle beoordelvragen worden gescoord op basis van een vierpuntsschaal:

0 = niet

1 = beperkt

2 = grotendeels

3 = volledig

## § 7 Module 1: Eisen voor bibliotheken die dienstverlening aanbieden op het terrein van educatie (leesbevordering)

### *Inleiding*

Als onderdeel van de norm Producten & Diensten is een certificeringsmodule met specifieke onderdelen voor de educatieve dienstverlening vanuit bibliotheken ontwikkeld. Educatieve dienstverlening vanuit bibliotheken is primair gericht op ondersteuning van instellingen op het terrein van leesbevordering. Daarnaast kunnen bibliotheken ook ondersteunen bij onderwerpen als voorkomen laaggeletterdheid, ondersteunen van zwakke lezers, verbeteren van informatievaardigheden en andere onderdelen van mediawijsheid en mediaopvoeding.

De educatieve dienstverlening vanuit bibliotheken is primair gericht op instellingen die zich bezighouden met basisonderwijs en/of voor- en vroegschoolse educatie (VVE)<sup>6</sup>. Daarnaast wordt meer en meer educatieve dienstverlening richting jeugdgezondheidszorg (met name consultatiebureaus) door bibliotheken aangeboden.

De normen zijn gebaseerd op de vier pijlers<sup>7</sup> van Kunst van Lezen<sup>8</sup> en de tien geformuleerde bouwstenen<sup>9</sup> die opgesteld zijn voor de Bibliotheek *op school* en (in afgeleide vorm) voor BoekStart. Voor zowel BoekStart als de Bibliotheek *op school* zijn zogenaamde digitale toolkits ingericht waarin per bouwsteen ondersteunende informatie is opgenomen om professioneel te opereren<sup>10</sup>. In deze toolkits worden ook adviezen gegeven over gewenste te behalen kwantitatieve en kwalitatieve doelstellingen. CBCT neemt bij onderstaande onderdelen deze toolkits met effectief bewezen bouwstenen voor een succesvolle educatieve dienstverlening als uitgangspunt voor beoordeling van het niveau van de dienstverlening. Ook als bibliotheken de dienstverlening anders ingericht hebben en niet uitvoeren onder de namen BoekStart of de Bibliotheek *op school*.

### *1. Educatief beleid, strategie en samenwerking*

Wanneer een bibliotheek streeft naar een actieve en periodieke samenwerking met kinderopvang (voorschool, peuterspeelzaal, kinderdagverblijf), en/of basisscholen (regulier en/of speciaal

---

<sup>6</sup> In een later stadium zal worden gekeken naar educatieve dienstverlening aan voortgezet onderwijs, met name richting vmbo.

<sup>7</sup> Kunst van Lezen baseert zich op vier pijlers die samen het woord LEES vormen: Leesomgeving (ook aandacht voor een goede collectie die past bij de te bereiken populatie); Expertise (investeren in deskundigheidsbevordering van zowel bibliotheekmedewerkers als personeel in de kinderopvang en het onderwijs); Evidentie (brochures, wetenschappelijk onderzoek, monitoring); Samenwerking (strategische samenwerking is de kern om te bewerkstelligen dat educatieve programma's niet vrijblijvend maar duurzaam worden uitgevoerd)

<sup>8</sup> Het leesbevorderingsprogramma Kunst van Lezen is opgezet in opdracht van het ministerie van OCW. Het programma wordt uitgevoerd door Stichting Lezen en de Koninklijke Bibliotheek (KB). Kunst van Lezen bestaat uit BoekStart (onderdelen baby's en kinderopvang), de Bibliotheek op school (po en vo) en strategische (boven)lokale leesbevorderingsnetwerken.

<sup>9</sup> Tien bouwstenen: Netwerk & Beleid, Expertise, Collectie, Monitor, Digitaal (portaal), Lees(media)plan, Activiteiten, Logistiek, Marketing & Communicatie en Exploitatie.

<sup>10</sup> Zie de toolkit via <http://pro.debibliotheekopschool.nl/toolkit.html>. De toolkit in [www.boekstartpro.nl](http://www.boekstartpro.nl) wordt vanaf september 2018 in dezelfde vormgeving aangeboden als die van de Bibliotheek *op school*.



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.

- Het geformuleerde beleid inzake educatieve dienstverlening is afgestemd met gemeenten en scholen (incl. koepels), jeugdgezondheidszorg (consultatiebureaus) en voorschoolse voorzieningen (voorschool, peuteropvang en/of kinderdagverblijven).
- 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.
- De ambities voor de komende jaren (bijvoorbeeld te behalen streefpercentages) zijn op basis van de behaalde resultaten vastgesteld en ‘smart’ geformuleerd.
- 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.
- 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.
- De bibliotheek stuurt vanuit een meerjarig perspectief op financiële dekking (bijv. op basis van voor bibliotheken ontwikkelde exploitatiemodellen) van geformuleerde ambities en gewenste resultaten.
- 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.
- Wanneer in het beleid bereik van het speciaal basisonderwijs<sup>11</sup> 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.

## 2. Collectie en leesomgeving

- Er is een stimulerende leesomgeving gecreëerd binnen scholen en/of kinderopvangopstellingen c.q. consultatiebureaus waarmee wordt samengewerkt.
- Binnen kinderopvang c.q. consultatiebureaus waarmee wordt samengewerkt geldt dat een collectie met een gevarieerd aantal actuele boekjes zichtbaar is dat actief wordt ingezet.
- 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.

---

<sup>11</sup> Speciaal basisonderwijs (SBO) is bedoeld voor kinderen van 4 tot en met 12 jaar voor wie vaststaat dat een zodanige orthopedagogische en orthodidactische benadering aangewezen is, dat zij op een speciale school voor basisonderwijs moeten worden opgevangen. Het overige Speciaal onderwijs (SO) is voor kinderen van 4 tot en met 12 jaar met een handicap, stoornis of ziekte die speciale zorg nodig hebben. Deze laatste categorie scholen valt vooralsnog buiten de scope van verreweg de meeste basisbibliotheken, terwijl de meeste basisbibliotheken wel actief op scholen voor speciaal basisonderwijs dienstverlening aanbieden.

- Er wordt een (landelijk beschikbaar) digitaal aanbod ingezet op instellingen waarmee wordt samengewerkt.
- 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.

### *3. Professionalisering van mensen*

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.

- Bibliotheken professionaliseren aantoonbaar hun educatieve medewerkers door hen te laten deelnemen aan (landelijk) ontwikkelde beschikbare basistrainingen, masterclasses, verdiepingstrainingen, congressen, inspiratie- en netwerkbijeenkomsten.
- 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.

### *4. Producten en diensten*

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.

- 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.
- 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.

### *5. Resultaten*

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.

- 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.

Meer informatie via: [www.leesmonitor.nl](http://www.leesmonitor.nl), [www.leesplan.nl](http://www.leesplan.nl), [www.kunstvanlezen.nl](http://www.kunstvanlezen.nl), [www.lezen.nl](http://www.lezen.nl), <https://www.kb.nl/ob>, <https://www.mediawijzer.net/>

## § 8 Module 2: Eisen voor “Aangepast Lezen”

De module “Aangepast Lezen” heeft uitsluitend betrekking op drie organisaties: Passend Lezen, Dedicon en CBB. Vanwege hun specifieke taakopdracht en werkzaamheden is deze module een aanvulling op het kader.

### *1. Middelen*

- Bij de inzet van middelen zijn de wensen c.q. voorwaarden van de subsidiegever aantoonbaar doorvertaald.

### *2. Samenwerking*

- Het is duidelijk welke plek de organisatie binnen het netwerk aangepast lezen inneemt en hoe zij samenwerkt met netwerkpartners.
- De organisatie maakt bewuste keuzes m.b.t. samenwerking binnen het netwerk aangepast lezen en hoe dit bijdraagt aan de ambities van de organisatie en het netwerk.
- Het is duidelijk op welke wijze de organisatie binnen het netwerk aangepast lezen vanuit een ketengerichte benadering handelt.
- Het is aantoonbaar dat de mogelijkheden vanuit het landelijke en het internationale organisatienetwerk vertaald worden naar het eigen aanbod.

### *3. Producten en diensten*

- De specificaties waaraan producten en diensten moeten voldoen worden periodiek getoetst bij gebruikers en, indien relevant, aangepast.
- De resultaten van periodieke toetsing van specificaties worden teruggekoppeld naar de producenten c.q. subsidiegever.

### *4. Resultaten*

- De organisatie controleert (steekproefsgewijs) de kwaliteit van het eindproduct en de distributie/verzending ervan.
- De organisatie verzamelt klachten en opmerkingen van gebruikers over het eindproduct en de distributie/verzending ervan.
- Op basis van een analyse van het voorgaande worden verbeteringen aangebracht in:
  - het eindproduct of de ontwikkeling ervan

- de distributie/verzending ervan
- de wijze waarop dit product wordt voortgebracht
- Het resultaat van steekproefsgewijze controle en de verzameling van klachten en opmerkingen worden teruggekoppeld aan de klant en subsidiegever.
- Het resultaat van steekproefsgewijze controle en de verzameling van klachten en opmerkingen wordt binnen het netwerk aangepast lezen vanuit een ketengerichte benadering op gepaste wijze opgepakt.