

## Veel gestelde vragen (Kwaliteit in Beeld)

### 1. *Waarom eigenlijk certificering?*

De leden van onze opdrachtgevers (zoals bijvoorbeeld Cultuurconnectie en de Vereniging Openbare Bibliotheken) hebben hierover afspraken gemaakt. Het lidmaatschap brengt nl. de afspraak met zich mee voortdurend aandacht te geven aan de kwaliteit van je organisatie, je dienstverlening én de regelmatige, externe toetsing daarvan (certificering).

Natuurlijk is het belangrijk als andere partijen (je financiers, je klanten en stakeholders) wéten dat je aan bepaalde kwaliteitseisen voldoet. Maar je doet het vooral voor je eigen organisatie. Een externe audit op basis van *Kwaliteit in Beeld* identificeert sterke en minder sterke kanten van je organisatie en je dienstverlening en helpt je bij je verdere organisatieontwikkeling en toekomstbestendigheid.

Vergeet niet: certificering is maar een middel, geen doel op zich. Structureel werken aan je kwaliteit en de aantoonbaarheid daarvan, helpt je ook bij je “toekomstgesprekken” met je financiers, (nieuwe) contractpartners et cetera.

### 2. *Wie voert de certificering uit?*

De uitvoerder is de Certificeringsorganisatie Bibliotheekwerk, Cultuur en Taal (CBCT). Dit is een onafhankelijke organisatie die door de branche zelf in het leven is geroepen om de certificeringen uit te voeren. Zij deelt daarnaast ook de kennis en informatie die zij opdoet op passende wijze met de branche.

### 3. *Is CBCT wel onafhankelijk hoe bewaakt zij haar kwaliteit én die van het certificeringskader?*

CBCT is een onafhankelijke stichting met een eigen bestuur en heeft duidelijke afspraken gemaakt over hoe de certificering uitgevoerd wordt en hoe zij de kwaliteit van haar werkzaamheden op peil houdt. CBCT is verantwoordelijk voor de selectie en ontwikkeling van de auditoren en rapporteert aan de verschillende opdrachtgevers. De auditoren die namens CBCT de audits uitvoeren zijn allen kundig, hebben ervaring in de branche en worden voortdurend bijgeschoold. CBCT heeft daarnaast een Commissie van Advies die het certificeringskader actueel en relevant houdt. Voor meer informatie zie [commissie van advies](#)

### 4. *Hoe lang is een certificaat geldig?*

Een certificaat is vier jaar geldig. Om de vier jaar word je, een half jaar voorafgaand aan de aflooptermijn, benaderd door CBCT voor een volgende certificering.

5. *Wat wordt er tijdens zo'n certificering precies getoetst en kom ik aan informatie over die zogeheten certificeringsnormen?*

Er zijn zeven certificeringsnormen die in samenhang getoetst worden. Die normen en hun uitleg vind je op de website van CBCT. Verdere inhoudelijke verdieping vind je in de z.g. whitepapers van CBCT en de filmpjes die over de normen gemaakt zijn. Klik hiervoor op <https://certificeringsorganisatie.nl/bibliotheek-en-cultuur/>

Wil je alvast eens de Zelfevaluatie bekijken om te bekijken wat voor vragen er gesteld worden? Klik dan [hier](#).

6. *Hoe verloopt het certificeringsproces?*

De certificering bestaat uit verschillende stappen die bijna allemaal digitaal verlopen. Deze worden op onze website in een speciaal [filmpje](#) toegelicht.

Tijdens de *intake* (fase 1) komt alle informatie bij elkaar die nodig is om het certificeringsproces goed te laten verlopen. Daarna voert de organisatie (de auditee) een *zelfevaluatie* uit (fase 2) en geeft daarbij zelf aan waar de organisatie nu staat en naar toe wil. Met die informatie bezoeken de auditoren vervolgens de organisatie (*audit*, fase 3) en beoordelen zij dat aan de hand van de normen. Daarop volgt de *rapportage* (fase 4), die de basis is voor het wel, niet of voorwaardelijk certificeren van de organisatie (*besluit*, fase 5). Tot slot komt er een *evaluatie* van het hele proces (fase 6).

7. *Hoeveel tijd kost een certificeringstraject, inclusief alle voorbereidingen?*

De duur van de audit zelf is afhankelijk van de complexiteit van jouw organisatie. Val je in categorie I, dan duurt de audit een halve dag. De audits van categorie II, III en IV duren respectievelijk twee, drie en vier dagdelen. De complexiteit van je organisatie wordt bepaald door het aantal werknemers, het aantal diensten en het aantal locaties.

De voorbereiding en organisatie van die dag (gesprekken van de auditor(en) met diverse personen binnen en buiten je taalhuis) moeten geregeld en afgestemd worden. Daaraan heeft degene die dat organiseert alles bij elkaar zo'n 6 tot 8 uur werk. Ook moet je tijd uittrekken voor de opstelling van de Zelfevaluatie. In de regel is een managementteam 2 à 3 uur bezig met de inhoudelijke afstemming daarover.

De certificering verloopt, behalve de audit zelf, via een applicatie om papierwerk te voorkomen. In de regel duurt het hele certificeringstraject – van intake tot de verzending van het certificaat – zo'n 2 à 3 maanden.

#### 8. *Wat zijn de kosten van een certificeringstraject?*

Ook dit is afhankelijk van de complexiteit van jouw organisatie (vast te stellen op basis van het aantal werknemers, het aantal diensten en het aantal locaties). De kosten van een certificering op basis van *Kwaliteit in Beeld* (excl. BTW) zijn als volgt:

Categorie I: € 1.712,50 (audit één dagdeel, één auditor)

Categorie II: € 3.437,50 (audit twee dagdelen, twee auditoren)

Categorie III: € 4.762,50 (audit drie dagdelen, twee auditoren)

Categorie IV: € 6.000,= (audit vier dagdelen, twee auditoren)

#### 9. *Wanneer word je gecertificeerd en wat gebeurt er als je voorwaardelijk wordt gecertificeerd of niet gecertificeerd wordt?*

Certificering vindt plaats als je minimaal 50 van de 84 te behalen punten haalt en ook aan de minimumscores per norm voldoet.

Kom je net onder die eis uit dan volgt voorwaardelijke certificering en worden afspraken gemaakt voor een heraudit op die punten waarop onvoldoende gescoord is (meestal na zo'n 3 à 6 maanden).

Blijf je ruim onder die eis dan volgt niet-certificering en worden afspraken gemaakt voor een heraudit op die punten waarop onvoldoende gescoord is (meestal na zo'n 6 à 12 maanden).

#### 10. *Krijg ik een auditrapport en hoe kan ik dat nu zinvol gebruiken?*

Ja, elk certificeringstraject wordt afgesloten met een auditrapport dat volgens een vast stramien is opgesteld. In het rapport geven de auditoren per norm een onderbouwd oordeel en wordt op basis van de behaalde scores vastgesteld of je organisatie gecertificeerd, voorwaardelijk gecertificeerd of niet gecertificeerd wordt. Ook worden de verbeterpunten opgesomd en wordt een uitspraak gedaan over de toekomstbestendigheid van je organisatie. Als organisatie krijg je uiteraard de eerste versie van het rapport voor hoor- en wederhoor aangeboden.

Zodra het rapport is vastgesteld is het uiteraard aan de organisatie zelf over hoe zij aan de slag gaat met de aangedragen verbeterpunten. Mocht je nog behoefte hebben aan z.g. nazorg waarbij de peer-auditor nog eens aan de organisatie, stakeholders of anderen toelichting geeft op het rapport, dan is dat mogelijk. De kosten hiervan zijn voor de auditee.

#### 11. *Is het rapport vertrouwelijk?*

Ja, de rapportages zijn vertrouwelijk; CBCT en haar auditoren hebben een geheimhoudingsplicht. Het rapport wordt door CBCT aangeboden aan de directie en die bepaalt met wie en hoe hij de inhoud van rapport deelt. In de praktijk wordt het rapport echter vrijwel altijd besproken met medewerkers en stakeholders. Dat is eigenlijk ook vanzelfsprekend, want het gesprek over de toekomst van je organisatie kan het beste in alle openheid gevoerd worden. Het doel van certificering is immers om je organisatie gericht verder te kunnen ontwikkelen.



CBCT houdt wel op basis van het Certificeringsreglement een openbaar overzicht bij welke organisaties gecertificeerd, voorwaardelijk of niet gecertificeerd zijn.

12. *Zijn er regels over de certificering vastgesteld, ook over bezwaar of klachten?*

Ja, die vind je in het [Certificeringsreglement](#). Daar lees je wie welke rol heeft en welke andere afspraken er zijn gemaakt ten aanzien van de uitvoering van de certificering. Ook staat daar opgenomen hoe je in bezwaar kunt maken naar aanleiding van een oordeel van CBCT en hoe een klachtenprocedure werkt.

