



HET BEGRIP PRODUCTEN EN DIENSTEN

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 en cultuurorganisaties is de collectie één van de producten/diensten, waarbij het collectioneren en saneren onderliggende processen zijn.

INDICATOREN M.B.T. DE NORM PRODUCTEN EN DIENSTEN

Aan de hand van vijf indicatoren (in de vorm van stellingen) ontstaat een eerste beeld van hoe je op beleidsniveau hebt nagedacht over de producten en diensten. Voor leden van de VOB wordt, op basis van verschillende eisen waaraan deze leden verder moeten voldoen, nog één aanvullende stelling voorgelegd. Voor leden van de Cultuurconnectie met educatief aanbod worden nog drie aanvullende stellingen voorgelegd. Deze indicatoren worden met "ja" of "nee" beantwoord en kunnen worden voorzien van ondersteunende documentatie.

DE INDICATOREN NADER TOEGELICHT:

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.

Deze indicator maakt duidelijk welke producten en diensten de organisatie gekozen heeft. Dit verschilt steeds per bibliotheek en cultuureducatieve instelling en is afhankelijk van de beleidsmatige ambities van de organisatie.

Bibliotheken bieden in elk geval specifieke bibliotheekdiensten aan, zoals collecties en projecten/ diensten voor leesbevordering. Cultuureducatieve instellingen, zoals muziekscholen, centra voor de kunsten en instellingen voor podiumkunsten, hebben een afwisselend aanbod van educatieve producten en diensten. Ook zijn er organisaties die zowel een bibliotheek- als cultuurfunctie hebben.

In alle gevallen moet duidelijk worden voor welke producten en diensten de organisatie heeft gekozen, wat de meerwaarde is van dit aanbod en hoe het aanbod bijdraagt aan de ambities van de organisatie. Invulling geven aan deze indicator kan bijvoorbeeld door een productenboek, een overzicht van producten en diensten op een website of in het meerjarenbeleidsplan.

2. De organisatie hanteert (kwaliteits)eisen waaraan producten en diensten moeten voldoen.

Hierbij gaat het om de vraag welke kwaliteitseisen een organisatie stelt aan haar producten en diensten. En in hoeverre de organisatie laat zien dat haar aanbod voldoet aan deze eisen.

Deze eisen kunnen zowel kwantitatief als kwalitatief geformuleerd worden. Voorbeelden van kwantitatieve eisen zijn het bereik van de organisatie binnen haar verzorgingsgebied, het aantal deelnemers aan activiteiten en het aantal bezoekers, uitleningen en lidmaatschappen. Verschillende computerprogramma's bieden deze gegevens.

Bij kwalitatieve eisen gaat het om het voldoen van het aanbod aan vooropgestelde doelen. Denk aan doelen als het terugdringen van laaggeletterdheid en eenzaamheid en het stimuleren van maatschappelijke participatie en cultuurbeleving. Richtlijnen hiervoor komen uit de sector zelf maar ook bijvoorbeeld uit de gemeentelijke beleidsagenda.

Je bent op de hoogte van eventuele toetsbare kwaliteitseisen van landelijke producten of diensten zoals collectiebeleid (canon), raamleerplannen, reglementen etc.

Jouw organisatie voldoet ook aan kwaliteitseisen aan financiering van een bepaalde dienst of aanbod van opdrachtgever of subsidiegever.

En je zorgt ervoor dat er voor het aanbod beschreven is waaraan het kwalitatief moet voldoen en hoe er tussentijds bijgestuurd kan worden.





3. De organisatie betreft doelgroepen bij de ontwikkeling c.q. aanpassing van producten en diensten.

Het is van belang jouw doelgroepen te kennen en hen per product of dienst te beschrijven. Alleen zo kun je deze doelgroepen betrekken bij de ontwikkeling van jouw aanbod. Dit kan op verschillende manieren:

- De doelgroep bevragen d.m.v. evaluaties of klanttevredenheidsmetingen.
- De doelgroep regelmatig uitnodigen tot gesprek over de inhoudelijke ontwikkeling of aanpassing van het aanbod.

Het voordeel van de laatste werkwijze is dat je jouw doelgroep betreft bij jouw organisatie en dat de kwaliteit van de producten en diensten vergroot wordt.

4. De belangrijkste primaire en ondersteunende processen zijn actueel beschreven, beschikbaar en bekend bij relevante medewerkers en vrijwilligers.

Iedere organisatie heeft zo zijn processen. Deze processen zijn afhankelijk van het aanbod binnen de organisatie. Dit zijn processen rondom collectioneren en saneren, uitlenen, programmeren, factureren, in/uitschrijven van leden en cursisten, kaartverkoop, projectorganisatie, lesgeven, ondersteunende taken etc. Jouw organisatie weet welke processen van toepassing zijn, heeft deze beschreven en houdt ze up-to-date. Daarnaast zijn ze beschikbaar voor de medewerkers (vrijwillig/betaald) die ermee te maken hebben. De medewerkers kennen de processen en passen deze daadwerkelijk toe in hun werk. Bijsturing en toepassing van de processen gebeurt door middel van een monitoringssysteem.

5. De organisatie maakt gebruik van een projectmatige aanpak bij de ontwikkeling en vernieuwing van producten en diensten.

Ontwikkeling en vernieuwing van producten en diensten gebeurt op een projectmatige manier. Dit geldt ook bij het ontvangen van specifieke (doel) subsidies van andere partijen dan gemeenten zoals maatschappelijke partners en het bedrijfsleven. Het aantonen van een projectmatige aanpak gebeurt d.m.v. projectplannen waaruit blijkt dat deze activiteiten los van de normale bedrijfsvoering worden aangepakt. Naast projectplannen zijn ook projectevaluaties een manier om vorm en inhoud te geven aan deze indicator.

AANVULLENDE EIS VOB-LEDEN:

VOB-leden dienen aan de *Wet stelsel openbare bibliotheekvoorzieningen (Wsob)* te voldoen. Je geeft bij deze indicator aan of de vijf wettelijke functies zijn ingevuld in jouw beleid. Ook geef je aan dat de functies in de praktijk worden uitgevoerd, de verwachte resultaten zijn beschreven en dat jouw organisatie afwijkingen bijstuurt.

De vijf functies:

- ter beschikking stellen van kennis en informatie;
- bieden van mogelijkheden tot ontwikkeling en educatie;
- bevorderen van lezen en het laten kennismaken met literatuur;
- organiseren van ontmoeting en debat;
- laten kennis maken met kunst en cultuur

Je geeft ook aan of onderstaande zes wettelijke activiteiten zijn ingevuld in jouw beleid, in de praktijk worden uitgevoerd, de verwachte resultaten zijn beschreven en dat jouw organisatie afwijkingen bijstuurt. Het gaat om de volgende activiteiten:

- gebruik van een gezamenlijke catalogus van beschikbare werken met andere deelnemers;
- participatie in het interbibliothecaire leenverkeer;
- uitvoering van collectiebeleid overeenkomstig het gezamenlijk collectieplan;
- gebruikmaking van een op de andere deelnemers afgestemde digitale infrastructuur;
- afstemming van de ledenadministratie en algemene voorwaarden op de andere deelnemers;
- ondersteuning van het onderwijs.

POI's geven aan of de wettelijke opgave voor bijdrage aan

- interbibliothecair leenverkeer;
- ontwikkeling van innovaties ten behoeve van lokale bibliotheken;
- netwerk verantwoordelijkheid

zijn ingevuld in jouw beleid, in de praktijk worden uitgevoerd, de verwachte resultaten zijn beschreven en dat uw organisatie afwijkingen bijstuurt.





AANVULLENDE EISEN VOOR LEDEN VAN CULTUURCONNECTIE MET EDUCATIEF AANBOD:

De organisatie maakt aantoonbaar hoe zij planmatig leer- en ontwikkelprocessen realiseert.

Als Cultuurconnectie-lid geef je aan of jouw organisatie voor de verschillende leeftijden/doelgroepen het educatieve aanbod planmatig heeft uitgewerkt in bijvoorbeeld leerlijnen of curricula waarin ten minste de leerstof en de te behalen doelen beschreven staan. De organisatie volgt richtlijnen zoals raamleerplannen zoals vastgesteld door het Landelijk Kennisinstituut Cultuureducatie en Amateurkunst (LKCA).

Je geeft ook aan of jouw organisatie de richtlijnen van het LKCA volgt en deze toepast.

Volg je deze richtlijnen niet, dan leg je uit wat voor andere raamleerplannen je hanteert.

De organisatie volgt het examenreglement zoals vastgesteld door de Regiegroep Opleidingen Amateurmuziek (ROA).

Daarnaast geef je aan of je het examenreglement van ROA hebt ingebed in de opleiding voor amateurmuziek. Is dat niet geval, dan leg je uit wat voor andere examenreglementen jouw organisatie hanteert.

DE AUDIT

Tijdens het auditbezoek spreken de auditoren met verschillende betrokkenen van binnen en buiten de organisatie. Zij nemen zo steekproeven om jouw scores, toelichting en onderbouwing te toetsen.

Ook vragen de auditoren naar voorbeelden ter ondersteuning. De auditoren toetsen of het door jou geschetste beeld van de organisatie overeenkomt met de situatie in de praktijk. Afhankelijk van de organisatie worden door de auditoren verschillende accenten gelegd bij de dienstverlening, de actualiteit van ambities en knelpunten.

Ook toetsen zij of je je bewust bent van de risico's van het niet voldoen aan een of meerdere normen. Aan de hand van hun bevindingen geven de auditoren hun eigen score aan de vier beoordelingsvragen met 'niet', 'beperkt', 'grotendeels' of 'volledig'.

Uiteindelijk geven de bevindingen en conclusies van de auditoren antwoord op de vraag of je volledig, voorwaardelijk of niet gecertificeerd wordt. Hierbij helpen eventuele aangegeven verbeterpunten je verder bij jouw toekomstige ontwikkeling.

De auditoren toetsen de normen 1 tot en met 7 (zie afbeelding op pagina 1) aan de hand van vier beoordelingsvragen. De auditree heeft in de zelfevaluatie de vragen gescoord met Niet, Beperkt, Grotendeels of Volledig.

DE BEOORDELINGSVRAGEN (UITGEZONDERD DE NORM COMPLIANCE) LUIDEN ALS VOLGT:

De vier beoordelingsvragen komen bij normen 1 t/m 5 steeds terug. Deze vragen beantwoord je met 'niet', 'beperkt', 'grotendeels' of 'volledig'. Je wordt gevraagd een toelichting en onderbouwing te geven op jouw antwoorden. Deze toelichting helpt de auditoren een beeld te krijgen in hoeverre jouw organisatie toekomstbestendig is. Hoe meer je toelicht en je het antwoord onderbouwt, hoe beter de auditor voor het auditbezoek geïnformeerd raakt over jouw organisatie. Ook als de organisatie (nog) niet voldoet aan bepaalde normen dien je dat toe te lichten.

VRAAG 1: Is er sprake van een innovatieve en wendbare aanpak die -in lijn met de ambitie van de organisatie- leidt tot een toekomstbestendige organisatie?

Uit jouw documenten, antwoorden en toelichtingen blijkt dat de organisatie inzicht heeft in de gevolgen van jouw beleid met betrekking tot:

- de inzet van het aanbod op korte en lange termijn;
- samenhang van het aanbod op korte en lange termijn;
- ontwikkeling van het aanbod op korte en lange termijn. Bij lange termijn denk je bijvoorbeeld aan wettelijke opdrachten/succesformules. Bij korte termijn denk je bijvoorbeeld aan vernieuwing.

VRAAG 2: Is de aanpak SMART- geformuleerd (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch, Tijdsgebonden) in gewenste resultaten?

Uit jouw documenten, antwoorden en toelichtingen blijkt dat jouw organisatie het aanbod concreet handen en voeten geeft. De doelen zijn helder omschreven met daarbij de gewenste activiteiten en resultaten.

VRAAG 3: Is de aanpak geïmplementeerd in de praktijk?

Uit jouw documenten, antwoorden en toelichtingen blijkt dat de organisatie in staat is om jouw aanbod uit te voeren en te waarborgen.





VRAAG 4: Wordt de aanpak periodiek geëvalueerd en, indien noodzakelijk, bijgestuurd?

Uit jouw documenten, antwoorden en toelichtingen blijkt dat de organisatie periodiek reflecteert op haar aanbod. Is de gekozen aanpak hierbij nog steeds van toepassing? Lopen bepaalde producten en diensten meer en minder? Blijkt uit evaluaties dat verbetering of verandering noodzakelijk is? Je laat dus zien dat je zowel de activiteiten als de resultaten evalueert en bijstuurt. Bij de output (de activiteiten) laat je zien dat het aanbod juist is uitgevoerd. Je hebt de juiste processen gevolgd, bent binnen het budget gebleven en hebt de juiste doelgroep bereikt. Ook laat je zien dat je bijstuurt zodra er afwijkingen zijn van de begroting.

Bij de resultaten (outcome) geef je duidelijk weer dat het aanbod voldoet aan de verwachtingen van de gebruiker. En dus: is de gebruiker tevreden met jouw aanbod? Ook hier laat je zien dat je bijstuurt zodra er afwijkingen van de begroting zijn.

Als geheel toon je bij de beoordelingsvragen aan dat jouw organisatie (nog steeds) doet wat je moet doen en dat je dat goed doet. Door middel van de toepassing van plan-do-check-act heb je grip op jouw producten en diensten. Je toont aan dat de planning, uitvoering, meting en bijsturing logisch met elkaar verbonden zijn.

