

Zelfevaluatie Kwaliteit in Beeld

Déze versie van de zelfevaluatie dient enkel als hulpmiddel voor interne oriëntatie op de
Zelfevaluatie

Zelfevaluatie (= onderdeel van Certificeringskader Kwaliteit in Beeld)

Déze versie van de zelfevaluatie dient enkel als hulpmiddel voor interne oriëntatie op de Zelfevaluatie (bijvoorbeeld voor voorbereiding door MT's).

Let op!

Auditees krijgen in het kader van het formele certificeringsproces vanuit de applicatie iProva een digitale versie van de Zelfevaluatie toegestuurd.

Toelichting aan Auditee:

Algemeen

De zelfevaluatie is de door u, in samenspraak met uw medewerkers en uw samenwerkingspartners opgestelde reflectie op uw organisatie. Deze zelfevaluatie, een verplicht onderdeel van het certificeringsproces en uit te voeren in deze applicatie, beschrijft in essentie waar uw organisatie nu staat en waar die naar toe zou moeten. De zelfevaluatie helpt bij de uiteindelijke beantwoording van de vragen over toekomstbestendigheid en het gesorteerde effect door uw instelling.

De zelfevaluatie is er voor uw organisatie, maar is tevens de basis voor de auditoren die binnenkort bij u langs komen. Daarom is de zelfevaluatie gebaseerd op de normen uit het certificeringskader. Als de zelfevaluatie door u is afgerond, komt deze automatisch terecht bij uw auditoren om zo het auditproces te kunnen vervolgen.

De zelfevaluatie beoogt een eerlijk zelfbeeld te schetsen dat in uw instelling breed herkend wordt. We adviseren u daarom conceptversies met uw collega's, stakeholders etc. te delen en te bespreken voor de definitieve versie wordt aangeboden aan de auditoren.

Toelichting op de opstelling van zelfevaluatie

Om de zelfevaluatie zo bondig mogelijk te houden, is een aantal vragen in meerkeuzevorm gesteld en kunt u ondersteunende documentatie eenvoudig uploaden. Er is ruimte beschikbaar om desgewenst extra toelichting/informatie te geven. Wij vragen u bondig doch volledig genoeg te zijn ten behoeve van uw eigen instelling als de aankomende audit.

In deel I "*Vorige audit en huidige ambities*" wordt terug gegaan naar uw vorige auditrapport; daarin kunt u (kort!) aangeven wat gedaan is met de aandachtspunten/aanbevelingen. Voorts wordt u gevraagd de huidige ambities van uw organisatie te benoemen en daarbij de knelpunten onder woorden te brengen.

In deel II van deze zelfevaluatie, "*Uw scores en onderbouwingen*", doet u per toepasselijke norm met "ja" of "nee" een uitspraak over de stellingen, kunt u ter onderbouwing documentatie uploaden en geeft u voorts uw scores bij de beoordelvragen. Dat laatste doet u aan de hand van een vierpuntschaal (niet, beperkt, grotendeels, volledig) en geeft u een korte onderbouwing van uw score.

In deel III, "*Uw conclusies*" worden, als resultaat van de beantwoording van deel B, enige concluderende vragen gesteld over de toekomstbestendigheid van uw instelling en het gesorteerde effect.

In deel IV, "*Programmavoorstel audit*", doet u een voorstel voor het werkprogramma tijdens de audit bij uw organisatie. Dit I wordt besproken met de auditor(en) tijdens het voorbereidingsgesprek. Tevens wordt hier een enkele afsluitende vraag gesteld.

Vorige audit

Wat waren de drie belangrijkste aandachtspunten en de daaruit voortvloeiende aanbevelingen uit uw laatste auditrapport? Vermeldt het erbij als deze voortkwamen uit de kwalificaties "zwak" of "onvoldoende".

Uw antwoord:

Geef per aanbeveling kort weer wat ermee gedaan is en of het vraagstuk nog steeds actueel is

Uw antwoord:

Introduceer hieronder uw organisatie in twee à drie alinea's voor de auditor(en). Geef daarbij een korte "historische" schets van de organisatie en de ontwikkelingen die zij recent heeft doorgemaakt. Omschrijf kort uw diensten, de gemeente(n)/regio waarbinnen uw organisatie actief is en de eventuele specifieke kenmerken daarvan. Schets ook hoe uw organisatie zich positioneert naar klanten/publiek en naar de gemeentelijke overheid/overheden). Uw tekst zal t.z.t. worden overgenomen in de auditrapportage.

Let op: uw specifieke ambities en knelpunten hoeven niet te worden opgenomen, daarvoor dient de hierna volgende rubriek.

Uw antwoord:

Ambities en knelpunten

Wat zijn de belangrijkste ambities op korte en (middel)lange termijn van uw bibliotheek en wat zijn de belangrijkste knelpunten die de realisatie van deze ambities in de weg staan?

Ambitie 1

Knelpunten behorend bij ambitie 1

Ambitie 2

Knelpunten behorend bij ambitie 2

Ambitie 3

Knelpunten behorend bij ambitie 3

Let Op! Dit is een voorbeeld

Deel II: Uw scores en onderbouwingen

In dit deel van de zelfevaluatie doet u per toepasselijke norm met “ja” of “nee” een uitspraak over de stellingen (“indicatoren”), kunt u bijbehorende documentatie uploaden en geeft u voorts uw eigen scores bij de beoordelingsvragen. Dat laatste doet u aan de hand van een vierpuntsschaal (niet, beperkt, grotendeels, volledig).

U geeft steeds een korte onderbouwing van uw score en geeft per norm ook aan wat de noodzakelijke ontwikkelpunten voor uw organisatie bij die norm zijn. Let op: voeg *alleen* documenten toe die echt noodzakelijk zijn en verwijst in de onderbouwingen per norm dan ook duidelijk naar dat document c.q. het daarvoor deel. Als u bij uw zelfevaluatie in totaal méér dan 40 documenten meestuurt, kan de auditor u vragen de overbodige documenten zelf weer te schrappen.

Bibliotheken die dienstverlening aanbieden op het terrein van educatie (leesbevordering) gaan in de Zelfevaluatie ook in op stellingen zoals verwoord in Module 1. Deze module worden in de digitale versie van Zelfevaluatie automatisch “opengeklapt” als de auditee in het intakeformulier aan heeft gegeven deze diensten aan te bieden.

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

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	
<i>Onderbouwing:</i>	
1b.2 De aanpak is SMART- geformuleerd in gewenste resultaten	
<i>Onderbouwing:</i>	
1b.3 De aanpak is geïmplementeerd in de praktijk	
<i>Onderbouwing:</i>	
1b.4 De aanpak wordt periodiek geëvalueerd en, indien noodzakelijk, opgevolgd met concrete verbetermaatregelen	
<i>Onderbouwing:</i>	

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	
2a.2 De organisatie geeft structureel vorm en inhoud aan een planning & controlcyclus	
2a.3 Er is sprake van periodieke voortgangsbewaking en bijsturing op korte en lange termijn	
2a.4 De organisatie heeft een jaarverslag (incl. jaarrekening)	
2a.5 De organisatie hanteert vanuit haar ondernemerschap een verdienmodel waarbij – naast inkomsten – actief gestuurd wordt op kosten	
2a.6 De organisatie stuurt actief op het realiseren van een bepaald aandeel eigen inkomsten	
2a.7 De organisatie heeft zicht op mogelijke risico's	

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	
<i>Onderbouwing:</i>	
2b.2 De aanpak is SMART- geformuleerd in gewenste resultaten	
<i>Onderbouwing:</i>	
2b.3 De aanpak is geïmplementeerd in de praktijk	
<i>Onderbouwing:</i>	
2b.4 De aanpak wordt periodiek geëvalueerd en, indien noodzakelijk, opgevolgd met concrete verbetermaatregelen	
<i>Onderbouwing:</i>	

Norm 3: Mensen

3a. Indicatoren m.b.t. Mensen

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

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	
<i>Onderbouwing:</i>	
3b.2 De aanpak is SMART- geformuleerd in gewenste resultaten	
<i>Onderbouwing:</i>	
3b.3 De aanpak is geïmplementeerd in de praktijk	
<i>Onderbouwing:</i>	
3b.4 De aanpak wordt periodiek geëvalueerd en, indien noodzakelijk, opgevolgd met concrete verbetermaatregelen	
<i>Onderbouwing:</i>	

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	
4a.2 De specifieke bijdrage van stakeholders c.q. samenwerkingspartners en hun onderlinge meerwaarde is bekend	
4a.3 De organisatie heeft samenwerkingsovereenkomsten met stakeholders c.q. samenwerkingspartners	
4a.4 De organisatie heeft criteria gedefinieerd op basis waarvan de resultaten van de samenwerking worden geëvalueerd	
4a.5 De organisatie heeft criteria gedefinieerd op basis waarvan samenwerking wordt beëindigd	
4a.6 De organisatie betreft waar nodig stakeholders c.q. samenwerkingspartners bij de ontwikkeling c.q. aanpassing van producten en diensten	

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	
<i>Onderbouwing:</i>	
4b.2 De aanpak is SMART- geformuleerd in gewenste resultaten	
<i>Onderbouwing:</i>	
4b.3 De aanpak is geïmplementeerd in de praktijk	
<i>Onderbouwing:</i>	
4b.4 De aanpak wordt periodiek geëvalueerd en, indien noodzakelijk, opgevolgd met concrete verbetermaatregelen	
<i>Onderbouwing:</i>	

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	
5a.2 De organisatie hanteert (kwaliteits)eisen waaraan producten en diensten moeten voldoen	
5a.3 De organisatie betreft doelgroepen bij de ontwikkeling c.q. aanpassing van producten en diensten	
5a.4 De belangrijkste primaire en ondersteunende processen zijn actueel beschreven, beschikbaar en bekend bij relevante medewerkers en vrijwilligers	
5a.5 De organisatie maakt gebruik van een projectmatige aanpak bij de ontwikkeling en vernieuwing van producten en diensten	
Bent u lid van VOB	Beide
Cultuurconnectie	
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	
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	
<i>Onderbouwing:</i>	
5b.2 De aanpak is SMART- geformuleerd in gewenste resultaten	
<i>Onderbouwing:</i>	
5b.3 De aanpak is geïmplementeerd in de praktijk	
<i>Onderbouwing:</i>	
5b.4 De aanpak wordt periodiek geëvalueerd en, indien noodzakelijk, opgevolgd met concrete verbetermaatregelen	
<i>Onderbouwing:</i>	

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	
6a.2 De organisatie heeft actuele informatie m.b.t. de tevredenheid, betrokkenheid/bewustzijn, veranderingsbereidheid en behoeften van medewerkers en vrijwilligers	
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	
6a.4 Uit het jaarverslag (incl. jaarrekening) blijkt hoe het gesteld is met de financiële status en toekomst van de organisatie	
6a.5 De organisatie legt verantwoording af voor de afspraken die met opdrachtgevers zijn gemaakt	

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	
<i>Onderbouwing:</i>	
6b.2 De organisatie beschikt over relevante informatie die laat zien in hoeverre gewenste resultaten c.q. (bijdragen aan) maatschappelijke effecten zijn gerealiseerd	
<i>Onderbouwing:</i>	
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	
<i>Onderbouwing:</i>	
6b.4 De aanpak m.b.t. meten/monitoren van gewenste resultaten c.q. (bijdrage aan) maatschappelijke effecten wordt geëvalueerd	
<i>Onderbouwing:</i>	

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	
<i>Onderbouwing:</i>	
7.2 De organisatie voldoet feitelijk aan de relevante wet- en regelgeving, ook bij uitbesteding aan derden	
<i>Onderbouwing:</i>	
7.3 De organisatie is <i>in control</i> m.b.t. de voor haar geldende wet- en regelgeving	
<i>Onderbouwing:</i>	
7.4 Indien de organisatie niet voldoet aan relevante wet- en regelgeving, dan kan dit goed verklaard worden door de organisatie	
<i>Onderbouwing:</i>	

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

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 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.

	Niet	Beperkt	Grotendeels	Volledig
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 BoekStart koffertje, 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 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

	Niet	Beperkt	Grotendeels	Volledig
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.				
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.

	Niet	Beperkt	Grotendeels	Volledig
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.

	Niet	Beperkt	Grotendeels	Volledig
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.

	Niet	Beperkt	Grotendeels	Volledig
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.				

Deel III: Uw conclusies

In hoeverre is uw instelling naar uw oordeel toekomstbestendig? Onderbouw uw antwoord

In hoeverre sorteert naar uw oordeel uw instelling (maatschappelijk) effect als gevolg van de behaalde resultaten? Onderbouw uw antwoord

Deze zelfevaluatie is gedeeld/besproken met de volgende functionarissen/stakeholders etc. (alleen functies/functiegroepen noemen, geen persoonsnamen)

Deel IV: Concept Programmavoorstel audit

Inmiddels is bekend op welke dag/dagdelen de audit bij uw instelling plaats zal vinden. Hieronder wordt u verzocht een voorstel te doen voor het programma van de audit. Denk daarbij aan het organiseren van gesprekken van auditoren met de relevante gesprekspartners: het MT, OR/personeelsvertegenwoordiging, locatiemanagers, inhoudelijk deskundigen, vertegenwoordiging van klanten of docenten, de betrokken wethouder evt. met gemeenteambtenaren, Raad van Toezicht/bestuur etc.

Heeft u vragen over aanpak/opzet van het wenselijke programma? Neem alvast contact op met uw expert-auditor!

Dit voorstel wordt besproken met de auditoren tijdens het voorbereidingsgesprek en waar wenselijk aangepast.

Concept Programmavoorstel audit



Heeft u nog vragen? Bel naar 070-3090222 of mail naar bureau@certificeringsorganisatie.nl

Met vriendelijke groet,

Certificeringsorganisatie voor Bibliotheekwerk, Cultuur en Taal