

AUDITRAPPORTAGE

KWALITEIT IN BEELD

Certificeringskader Bibliotheekwerk, Cultuur en Taal



Stichting Huis73 's-Hertogenbosch e.o.
's-Hertogenbosch

Expert Auditor
Sjaak Groeneveld

Peer Auditor
Willem van Raaijen

Datum/data audit
08-10-2024
09-10-2024

Auditcategorie
Categorie IV

Auditeenummer
1100

Besluit
Gecertificeerd

Inhoud

I. Algemeen

1. Typering organisatie
2. Diensten
- 3a. Introductie van de organisatie
- 3b. Eventuele aanvullingen
- 3c. Lid van
4. Ambities en knelpunten
5. Eventuele opmerkingen n.a.v. follow up

II. Bevindingen indicatoren en certificeringsnormen

- Norm 1 Missie & visie, Beleid & strategie
- Norm 2 Middelen
- Norm 3 Mensen
- Norm 4 Samenwerking
- Norm 5 Producten & diensten & projecten
- Norm 6 Resultaten & verantwoording
- Norm 7 Compliance

III. Resultaten

- Behaalde resultaten
- Oordeel en onderbouwing toekomstbestendigheid van de organisatie
- Oordeel en onderbouwing (maatschappelijke) impact van de organisatie
- Oordeel en onderbouwing Educatieve dienstverlening/leesbevordering
- Oordeel en onderbouwing Informatiepunt Digitale Overheid (IDO)

IV. Verbeterpunten op basis van de audit

V. Conclusie

VI. Bijlagen

- Documenten en bronnen
- Gesprekken

I. Algemeen

1. Typering organisatie

a.	Aantal werknemers in dienst van de organisatie.	meer dan 100 medewerkers
b.	Aantal vrijwilligers verbonden aan de organisatie.	meer dan 100 vrijwilligers
c.	Aantal zzp'ers verbonden aan de organisatie.	59
d.	Totaal aantal vestigingen/werklocaties (incl. hoofdvestiging).	3 t/m 6 vestigingen
e.	Aantal subsidiërende gemeenten.	4-5 gemeenten
f.	Aantal inwoners verzorgingsgebied (ongeveer).	meer dan 90.000 inwoners

2. Diensten

a.	Bibliotheekdienst	ja
b.	Diensten voor educatieve dienstverlening/leesbevordering (bijv. dBos)	ja
c.	IDO	ja
d1.	POI wettelijke taken	nee
d2.	POI inclusief aanvullende taken	nee
d3.	POI inclusief aanpalende domeinen	nee
e.	Eigen theater	nee
f.	Eigen muziekpodium	nee
g.	Diensten voor beeldende kunsten	ja
h.	Diensten voor dans, toneel, theater, musical	ja
i.	Muziekdiensten	ja
j.	Kunstuitleen	nee
k.	Bioscoop	nee
l.	Diensten op gebied van mode	nee
m.	Erfgoedcentrum	nee
n.	Overig, bijv. cultuurparticipatie, makelaarsfunctie etc. makelaarsfunctie amateurkunst, cultuureducatie	
o.	Toelichting op overige diensten het bevorderen van de amateurkunst door ondersteuning en faciliteiten te bieden; Het bieden van cultuureducatie op alle Bossche scholen.	

3a. Introductie organisatie (ingevuld door de auditee)

Huis73 is een multifunctionele, regionale organisatie die in 4 gemeenten actief is. In de gemeente 's-Hertogenbosch werken we aan bibliotheekwerk, cultuureducatie en amateurkunst en in de gemeenten Vught, Boxtel en Sint-Michielsgestel voeren we het bibliotheekwerk uit. In deze regionale samenwerking hechten we sterk aan lokale verankering; daarin komen zowel de kracht van de gezamenlijkheid als die van de unieke aanpak per gemeente tot hun recht. Op deze wijze streven we naar een zo doelmatig mogelijke werkwijze voor de vier gemeenten.

De verbinding staat daarbij voortdurend centraal, we verenigen vraag en aanbod, zorgen dat de inwoners elkaar kunnen ontmoeten en leren kennen, en samen nieuwe kennis en vaardigheden kunnen vergaren. Zo creëren we gelijke kansen en dragen we bij aan het oplossen van ontwikkelingsachterstanden. Of het nu om burgerschap, lees- en taalbevordering of digitalisering, kennis, creativiteit of talentontwikkeling gaat, wij zijn ervan overtuigd dat ieder mens kan leren en telkens weer onvermoede of elementaire vaardigheden kan ontdekken, in zichzelf en in de ander. Huis73 stimuleert die leerweg en ontdekkingsstocht. Dat is ook voor onszelf – persoonlijk en als organisatie - een doorlopende zoektocht.

De meest bepalende factor van die organisatiekracht én het succes van Huis73 zijn onze medewerkers. Onze medewerkers zijn specialisten in kennisoverdracht, leesbevordering, cultuureducatie en -participatie. Hun vakmanschap kenmerkt zich ook door het leggen van verbindingen, zowel buiten als binnen – ze zijn dus ook adviseur, coach, programmamaker en netwerker. Ze combineren kwaliteit met bescheidenheid en houden beleid en uitvoering dicht bij elkaar. De fusie heeft pas 5 jaar geleden plaatsgevonden en verschillende werkprocessen o.a. projectadministratie, merkidentiteit en website worden doorlopend beproefd, tegen het licht gehouden en vernieuwd. In Den Bosch staat een majeure verbouwing/innovatie voor de deur en zijn we gehuisvest in tijdelijke gebouwen, in Boxtel zijn we in overleg met de gemeente over verbetering van het gebouw in samenhang met een bredere functie van de bibliotheek, in Sint-Michielsgestel zijn we eindelijk uit een diep dal gekomen en lijkt het erop dat we de wettelijke taken echt kunnen gaan uitvoeren. Alleen in Vught is er sprake van enige stabiliteit: het gebouw DePetrus is top, de formatie is op orde, de dienstverlening loopt zoals het hoort en de financiering is vanuit de gemeente stabiel.

3b. Eventuele aanvullingen/bijzonderheden

3c. Lid van

VOB en Cultuurconnectie

4. Ambities en knelpunten *(ingevuld door de auditee)*

Ambitie 1

Fundament versterken waarop Huis73 is gebouwd. Dat betekent een blijvend hoog gebruik/waardering door de inwoners, een goede relatie met de gemeenten, stabiele financieringsvormen en een krachtige organisatie behouden.

Knelpunten ambitie 1

- Gebrek aansluiting bij behoeften inwoners en – specifiek - onvoldoende aansluiting bij behoeften jongeren;
- Verouderde technologie/infrastructuur en extern snelle technologische groei;
- Verkiezingen maart 2026 en dientengevolge een wisseling van wethouders en raadsleden;
- Vertrek, wisseling of tekort ambtenaren;
- Onduidelijkheid over structurele subsidies, te veel 'losse' geldstromen;
- Behoud en groei kwaliteit personeel en management;
- Bedrijfsvoering onvoldoende ingericht om primaire processen goed te kunnen ondersteunen.

Ambitie 2

Balans vinden in het stimuleren van de integratie van diensten en continuering stand alone diensten. Uitgangspunt blijft het achterhalen van de vraag van de lerner, de cursist, de inwoner, de leerling, de bezoeker etc.

Knelpunten ambitie 2

- Door integratie kan specifieke kennis/vaardigheden personeel verwateren of verloren gaan;
- Managen van geïntegreerde diensten kan leiden tot coördinatieproblemen;
- Onduidelijke waarde propositie: waar is Huis73 nu precies van?;
- Complicaties bij financiering van diensten en opdrachten gemeente;
- Weerstand personeel tegen integratie;
- Minder betrokkenheid gebruikers, vooral gebruikers die nauw betrokken zijn bij 1 dienst (bijv. bibliotheek) kunnen minder betrokken zijn bij een geïntegreerde dienst.

Ambitie 3

In mei 2026 gaat het geheel vernieuwde en gerenoveerde gebouw aan de Hinthamerstraat open. Dat is een majeure verandering voor medewerkers en publiek. We willen dat het eindresultaat wordt gedragen door onze medewerkers en wordt omarmd door de stad zodat we onze zeer gewenste rol in de stad kunnen uitoefenen.

Knelpunten ambitie 3

- Onvoldoende gedragenheid bij medewerkers als de deuren opengaan en dientengevolge weerstand tegen de veranderingen;
- Nieuwe omgeving past niet bij bestaande bedrijfscultuur;
- Het publiek kan de weg niet goed vinden in het nieuwe gebouw;
- Het publiek én docenten/huisgenoten kunnen/willen de weg niet vinden náár het nieuwe gebouw;
- Onvoorzien vertragingen en kostenoverstijgingen;
- Problemen bij de implementatie nieuwe technologieën in gebouw

5. Eventuele opmerkingen van auditor(en) n.a.v. follow-up van laatste auditrapportage

De verbeterpunten zijn uitstekend opgepakt en de resultaten zijn te zien in de onderhavige audit.

II. Bevindingen indicatoren en certificeringsnormen

Norm 1 | Missie & visie, Beleid & strategie

Norm 1a | Indicatoren

1a.1	De organisatie heeft een meerjarenbeleidsplan (inclusief jaarplan) waarin de ambities en strategie op korte en lange termijn zijn beschreven, inclusief de daarbij gemaakte keuzes.	Ja
1a.2	Het meerjarenbeleidsplan is gebaseerd op voortdurende afstemming met interne en externe stakeholders.	Ja
1a.3	Het meerjarenbeleidsplan reflecteert de maatschappelijke vraagstukken en uitdagingen waarvoor de organisatie zich in haar lokale omgeving gesteld ziet.	Ja
1a.4	De organisatie heeft een beleid met betrekking tot goed bestuur en toezicht.	Ja
1a.5	De organisatie heeft een beleid met betrekking tot een eerlijke, duurzame en transparante bedrijfsvoering.	Ja
1a.6	De organisatie heeft een beleid met betrekking tot diversiteit en inclusie.	Nee
1a.7	De organisatie heeft risicomanagement als zelfstandig beleidsvraagstuk belegd en vertaald naar een organisatiebrede aanpak, mede in relatie tot compliance.	Nee

Alleen voor leden VOB vraag 1a.8 en 1a.9

1a.8	De organisatie heeft uitgewerkt hoe zij het beleidsthema digitale inclusie intern en extern heeft georganiseerd en op basis van welke concreet geformuleerde ambities zij werkt.	Ja
1a.9	De organisatie heeft uitgewerkt hoe zij het beleidsthema educatieve dienstverlening/leesbevordering intern en extern heeft georganiseerd en op basis van welke concreet geformuleerde ambities zij werkt.	Ja

Norm 1b | Scores en onderbouwing

- | | | |
|------|---|--------------------|
| 1b.1 | De organisatie heeft een toekomstbestendige aanpak voor Missie & visie, Beleid & strategie die consistent is met de ambitie van de organisatie. | grotendeels |
|------|---|--------------------|

Onderbouwing

Huis73 is werkzaam in vier gemeenten. Elke gemeente heeft een eigen systematiek van beleid en begroten. In Den Bosch wordt aan de hand van een Meerjarenbeleidsplan 2025-2028 gewerkt. Naast de bibliotheektaken verzorgt Huis73 een breder pakket aan activiteiten, mede gericht op kunst en cultuur. Deze meerjarenvisie is tot stand gekomen in samenspraak met interne en externe stakeholders.

Vught kent eveneens een meerjarenvisie en -financiering. De gemeenten Boxtel en Sint Michielsgestel werken op jaarbasis, al heeft de gemeente Sint Michielsgestel aangegeven een meerjarenaanpak te willen gaan formuleren. Huis73 voert in de laatste drie gemeenten alleen de WSOB-taken uit. Huis73 hecht er aan om de lokale verankering te benadrukken en presenteert zich in de gemeenten Vught, Boxtel en St. Michielsgestel als bibliotheek van de gemeente. Elke bibliotheek is verschillend, omdat er vanuit de lokale gemeenschap gewerkt wordt. Huis73 maakt dit mogelijk.

Per gemeente zijn subsidiebeschikkingen beschikbaar. Momenteel wordt alleen in de gemeente 's-Hertogenbosch met expliciete prestatieafspraken gewerkt.

Landelijke, regionale en gemeentelijke wensen en ontwikkelingen vormen de basis voor het meerjarenbeleid.

Per afdeling worden jaarlijks activiteitenplannen gemaakt. In een Excelsheet staat naast ambities, doelen en activiteiten ook de voortgang vermeld. Elk kwartaal wordt het door de 'eigenaar' geüpdatet.

De statuten van de stichting zijn in 2022 volledig herzien en aangepast op grond van de Governance Code Cultuur. De code Diversiteit en Inclusie en de Fair Practicecode worden gevolgd. Diversiteit en Inclusie staat al wel enkele jaren op agenda van de organisatie.

Hoewel het onder de aandacht van MT, RvT en medewerkers is, is het echter nog niet tot een concreet beleid gekomen.

- | | | |
|------|---|--------------------|
| 1b.2 | De aanpak voor Missie & visie, Beleid & strategie is concreet gemaakt in gewenste resultaten. | grotendeels |
|------|---|--------------------|

Onderbouwing

Huis73 kent de volgende afdelingen in het primaire proces: Onderwijs en Educatie, Bibliotheken en C-team (Cultuur en Connectie). Deze worden ondersteund door de teams Bestuurssecretariaat, Communicatie & Marketing en Bedrijfsvoering. Per team wordt jaarlijks een activiteitenplan gemaakt. Daarin wordt concreet aangegeven wat de gewenste resultaten zijn. Sinds 2023 worden medewerkers sterker uitgedaagd om na te denken over hun bijdrage aan de resultaten.

Voor de projectmatige activiteiten, waarvoor aanvullende- en doelsubsidies zijn verleend,

zoals het project basisvaardigheden in de wijken, zijn de resultaten ook veelal concreet beschreven.

1b.3	De aanpak voor Missie & visie, Beleid & strategie is zichtbaar in de dagelijkse praktijk van de organisatie.	volledig
------	--	-----------------

Onderbouwing

Het fraai vormgegeven jaarverslag, de website en de gebouwen, waarin Huis73 is gehuisvest geven goed zicht op de wijze waarop de aanpak van deze norm wordt vormgegeven.

De programmering van Huis73 is uitgebreid en zeer divers, vooral in de gemeente Den Bosch. Verder werken de landelijke programma's van BoekStart en de Bibliotheek op school met een PDCA-cyclus.

Bij het IDO worden de gestelde vragen beantwoordt door vaste medewerkers. In elke vestiging is een IDO aanwezig. Aard en aantal van de vragen wordt via de Output Registratietool bijgehouden.

1b.4	De organisatie evalueert periodiek de aanpak voor Missie & visie, Beleid & strategie en volgt deze zo nodig op met concrete verbetermaatregelen.	grotendeels
------	--	--------------------

Onderbouwing

MT en medewerkers hebben goed inzicht in het belang van evaluatie. Het evalueren vindt veelvuldig plaats. De uitvoering van beleid en strategie middels activiteitenplannen wordt aan het begin van het jaar besproken binnen het MT en met de RvT. De directeur-bestuurder bespreekt de voortgang van de activiteitenplannen met de managers. De managers stemmen gezamenlijk af of er verbetermaatregelen nodig zijn. Tevens informeert de directeur-bestuurder de RvT tijdens iedere vergadering over ontwikkelingen en activiteiten binnen de organisatie. Het monitoren van de voortgang van de activiteiten en projecten met de Excelsheets is niet zo overzichtelijk en vraagt het nodige van de medewerkers.

Er wordt nog gezocht naar een goede manier om de activiteitenplannen leesbaar en eenvoudig te verwerken in een rapportage.

Binnen dBoS vindt periodieke evaluatie plaats met de scholen. De reguliere instrumenten worden daarvoor gebruikt. In Den Bosch kent Huis73 een uitgebreid aanbod voor scholen. Trajecten en projecten van Kunst en Cultuur worden eveneens jaarlijks geëvalueerd.

Totaalscore Norm 1	9
---------------------------	----------

Norm 2 | Middelen

Norm 2a | Indicatoren

2a.1	De organisatie toont aan dat de keuzes met betrekking tot de inzet van middelen bijdragen aan haar ambities op korte en lange termijn.	Ja
2a.2	De organisatie heeft een meerjarig perspectief over de middelen en heeft dit uitgewerkt in een begroting.	Ja
2a.3	De organisatie geeft structureel vorm en inhoud aan een planning & controlcyclus, incl. periodieke voortgangsbewaking, bijsturing en interne/externe verantwoording.	Ja
2a.4	De organisatie maakt bewuste keuzes over toeleveranciers op basis van duidelijke (kwaliteits)criteria voor het starten, evalueren en beëindigen van toeleveranciersrelaties.	Ja
2a.5	De organisatie laat zien dat zij actief stuurt op een goede balans tussen kosten en eigen inkomsten voor een financieel gezonde organisatie.	Ja

Alleen voor leden VOB vraag 2a.6 t/m 11

2a.6	Het IDO is herkenbaar volgens een van de drie scenario's: Basis, Altijd Beschikbaar, Brede Dienstverlening, waarbij het uitgangspunt is dat gebruik wordt gemaakt van het huisstijlhandboek.	Ja
2a.7	De organisatie heeft voor het IDO een werkwijze ontwikkeld voor het doorverwijzen van burgers naar (lokale) partners.	Ja
2a.8	De bibliotheek toont aan op welke wijze de (jeugd)collectie kwalitatief en kwantitatief is opgezet en ingericht.	Ja
2a.9	Bij het onderwijs is een stimulerende leesomgeving beschikbaar, incl. een fysieke en digitale (wissel)collectie voor uitlening.	Ja
2a.10	Bij kinderopvanginstellingen dan wel consultatiebureaus is een stimulerende leesomgeving beschikbaar.	Ja
2a.11	Indien nodig, krijgen leerlingen de gelegenheid om de bibliotheekvestiging op gezette tijden klassikaal te bezoeken of worden gestimuleerd dat in hun vrije tijd te doen.	Ja

Norm 2b | Scores en onderbouwing

2b.1	De organisatie heeft een toekomstbestendige aanpak voor Middelen die consistent is met de ambitie van de organisatie.	volledig
------	---	-----------------

Onderbouwing

Er is een proces van beleidsplanning, begroting, uitvoering, evaluatie en bijsturing ingericht. De financiële rapportage wordt per kwartaal gemaakt door de financiële controller in overleg met de directeur-bestuurder. Deze rapportage wordt besproken in de auditcommissie die verslag doet aan de RvT. De rapportage gaat per kwartaal naar de gemeente 's-Hertogenbosch (ingevolge de subsidievoorwaarden) en wordt besproken. De begroting wordt op basis van het meerjarenbeleidsplan samengesteld door de financiële controller in overleg met de directeur-bestuurder en wordt vooraf besproken in MT. De begroting voor het nieuwe jaar wordt goedgekeurd door de auditcommissie en vastgesteld door de RvT in de laatste vergadering voorafgaande aan het nieuwe jaar.

Twee van de subsidieverstrekkende gemeenten (Den Bosch en Vught) verstrekken meerjarige subsidies. Bij de aanvraag van deze subsidies hoort een meerjarige begroting. Huis73 maakt geen meerjarige begroting voor de gemeenten Boxtel en Sint Michielsgestel. De accountant heeft over het jaar 2023 geconcludeerd dat de solvabiliteit en de liquiditeit goed zijn. De afhankelijkheid van de jaarlijkse en projectsubsidies vraagt veel van de administratieve organisatie.

Vanwege de groei van het aantal projecten en projectleiders binnen de organisatie wordt de bedrijfsvoering van de projecten geoptimaliseerd. Daartoe is een plan van aanpak in ontwikkeling.

De financiële, project en salarisadministratie zijn de afgelopen jaren samengevoegd in één systeem. Sinds 2022 is de financiële administratie volledig uitbesteed aan een externe partij. De Administratieve Organisatie en Interne Beheersing is nauwgezet beschreven. Er is een nieuwe website ontwikkeld waarin de integratie van de activiteiten beter in beeld wordt gebracht.

De organisatie heeft wat betreft de IDO-herkenbaarheid gekozen voor het scenario: altijd beschikbaar. Alle medewerkers in de dienstverlening hebben minstens de basistraining gevolgd. De werkwijze voor het doorverwijzen van burgers naar (lokale) partners gebeurt conform het landelijk protocol.

Momenteel vindt er een grootschalige verbouwing plaats en is de bibliotheek verplaatst naar een locatie 300 meter verder. Deze locatie wordt ook goed bezocht door de inwoners.

2b.2	De aanpak voor Middelen is concreet gemaakt in gewenste resultaten.	grotendeels
------	---	--------------------

Onderbouwing

In de activiteitenplannen en de projectplannen staat beschreven welke middelen worden besteed om de resultaten te behalen. Bij projecten zijn de gewenste resultaten vastgelegd in projectplannen en in bijbehorende beschikkingen. Rapportage over deze resultaten vindt plaats middels de kwartaalrapportages. De budgetten zijn gekoppeld aan uitgaven en

monitoring hiervan vindt per kwartaal plaats.

In projectplannen, samenwerkingsovereenkomsten/afspraken of offertes staan concrete afspraken over middelen binnen de educatieve dienstverlening. Zowel kwantitatieve als kwalitatieve resultaten van collectie, leesomgeving en Kunst- en Cultuurtrajecten zijn vastgelegd.

2b.3 De aanpak voor Middelen is zichtbaar in de dagelijkse praktijk van de organisatie. **volledig**

Onderbouwing

Huis73 heeft vestigingen in Den Bosch, Rosmalen, Vught (in de fraaie locatie de Petrus), Boxtel, Sint Michielsgestel en Berlicum. Nagenoeg alle scholen van primair onderwijs in Den Bosch en Vught hebben dBoS. Het aantal aangesloten scholen in de overige gemeenten is bescheidener. Boekstart is in alle kinderopvanglocaties in Den Bosch en Vught voorhanden. De Boekstartcoach is werkzaam in alle gemeenten. Het IDO is in alle vestigingen aanwezig.

Het jaarverslag biedt een uitgebreid overzicht van uitgevoerde projecten en activiteiten.

2b.4 De organisatie evalueert periodiek de aanpak voor Middelen en volgt deze zo nodig op met concrete verbetermaatregelen. **grotendeels**

Onderbouwing

Elk kwartaal worden de financiële cijfers besproken in een overleg van directeur-bestuurder en MT. De realisatie wordt vergeleken met de begroting. Dit zijn tevens momenten waarop wordt bijgestuurd indien dat noodzakelijk is.

De AOIB (bijlage 17) wordt jaarlijks geëvalueerd waarbij verbeterpunten worden geformuleerd

Naar aanleiding van de interim-controle maakt de bestuurssecretaris een actielijst van de bevindingen van de accountant. Dit wordt behandeld in het MT en in de auditcommissie. Ook worden de gebouwen geëvalueerd. In de RI&E komt dit terug en klantonderzoek leidt ook tot aanpassingen. Zo heeft Rosmalen bijvoorbeeld in 2023 een re-styling gehad naar aanleiding van klantonderzoek. In de gemeente Sint-Michielsgestel start een onderzoek over het gezamenlijk gebruik van de Multifunctionele Accommodatie naar aanleiding van klachten van onder andere bezoekers van de bibliotheek.

Er zijn evaluatiemomenten met subsidieverstrekkers.

Norm 3 | Mensen

Norm 3a | Indicatoren

3a.1	De organisatie toont aan dat de keuzes over de inzet van medewerkers en, indien relevant, vrijwilligers en zzp'ers bijdragen aan haar ambities op korte en lange termijn.	Ja
3a.2	De organisatie heeft een strategisch HRM-beleid beschreven en vastgesteld.	Ja
2a.3	De organisatie geeft structureel vorm en inhoud aan de duurzame inzetbaarheid van medewerkers en vrijwilligers.	Ja
3a.4	De organisatie geeft structureel vorm en inhoud aan de voortdurende bevordering van de deskundigheid en ontwikkeling van medewerkers en vrijwilligers.	Ja
3a.5	Medewerkers en vrijwilligers (gaan of kunnen) voldoen aan passende kennis, ervaring en competenties.	Ja
3a.6	De organisatie geeft structureel vorm en inhoud aan de gesprekscyclus met medewerkers.	Ja

Alleen voor leden VOB vraag 3a.7 t/m 11

3a.7	De organisatie beschikt aantoonbaar over medewerkers voor educatieve dienstverlening/leesbevordering die (gaan of kunnen) voldoen aan passende kennis, ervaring en competenties.	Ja
3a.8	De organisatie geeft voor educatieve dienstverlening/leesbevordering structureel vorm en inhoud aan de voortdurende bevordering van de deskundigheid en ontwikkeling van medewerkers en vertegenwoordigers van samenwerkingspartners.	Ja
3a.9	Medewerkers, werkzaam in een IDO, zijn opgeleid volgens de landelijke eisen (nog opzoeken) die daaraan gesteld worden.	Ja
3a.10	Vrijwilligers, werkzaam in een IDO, zijn minimaal intern geschoold.	Nee
3a.11	Medewerkers en vrijwilligers, werkzaam in een IDO, worden periodiek bijgeschoold.	Ja

Norm 3b | Scores en onderbouwing

3b.1	De organisatie heeft een toekomstbestendige aanpak voor Mensen die consistent is met de ambitie van de organisatie.	volledig
------	---	-----------------

Onderbouwing

Huis73 heeft een volledige toekomstbestendige aanpak voor Mensen, die consistent is met de ambities van de organisatie. De organisatie beschikt over een strategisch personeelsbeleidsplan. Daarin wordt uiteengezet op welke wijze de missie en visie van de organisatie in het personeelsbeleid wordt vormgegeven. Er is een degelijk arbo- en verzuimbeleid. In 2022 zijn alle functies opnieuw beschreven, waardoor Huis73, ontstaan uit meerdere organisaties, een eenduidig functiegebouw heeft.

Er is een goed vrijwilligersbeleid. Er zijn circa 700 vrijwilligers in de vier gemeenten voor Huis73 aan het werk. Het is geen probleem om vrijwilligers te werven. Per januari 2023 is een vrijwilligerscoördinator aangesteld. De vrijwilligers worden niet in de IDO's ingeroosterd. Daar worden de eigen medewerkers ingezet. Elke twee jaar is er een tevredenheidsonderzoek onder de vrijwilligers.

Huis73 heeft een goed stagebeleid waarin voor mensen met diverse achtergronden stageplaatsen beschikbaar zijn.

3b.2	De aanpak voor Mensen is concreet gemaakt in gewenste resultaten.	volledig
------	---	-----------------

Onderbouwing

In de activiteitenplannen van Huis73 worden de beoogde resultaten vanuit de ambities geconcretiseerd voor alle teams. Jaarlijks wordt er in het kader van de gesprekscyclus een functioneringsgesprek gehouden. Het functioneringsgesprek is geen beoordelingsgesprek, maar een gesprek tussen de leidinggevende en de medewerker over het werk, werkuitvoering en werkomstandigheden. Het doel van het functioneringsgesprek is het functioneren van de medewerker te bevorderen. Het Ontwikkelplan is hierbij ondersteunend. Volgens betrokkenen functioneert dit naar behoren. Zeker vanwege de open sfeer binnen de teams.

3b.3	De aanpak voor Mensen is zichtbaar in de dagelijkse praktijk van de organisatie.	grotendeels
------	--	--------------------

Onderbouwing

De aanpak voor Mensen is volledig zichtbaar in de dagelijkse praktijk van Huis73. De auditoren hebben gesproken met betrokken, enthousiaste medewerkers, die staan voor de organisatie.

Medewerkers worden betrokken bij belangrijke ontwikkelingen binnen de organisatie. Een belangrijke vernieuwing van dit moment is het zogenaamde Innovatieprogramma, waarin de inrichting van het vernieuwde gebouw in 2026 een goede voorziening gaat bieden aan de missie, visie en strategie van de organisatie. Het nadenken hierover gebeurt aan de

hand van de Design Thinking methode.

Er is regelmatig werkoverleg in de teams en in de projectgroepen. Vier keer per jaar zijn er zeepkistsessies waarbij de gehele organisatie is uitgenodigd. Tussen de teams vindt overleg plaats op de overlappende activiteiten. Daarbij wordt meer geïntegreerd samengewerkt.

Er is een werkgroep 'Ontmoeten en Verbinden' die bestaat uit medewerkers van diverse afdelingen en laagdrempelige activiteiten organiseert om collega's buiten de reguliere werkzaamheden met elkaar in contact te laten komen. Ook wordt er voor nieuwe medewerkers vanaf 2023 de Warm Welkom Dag georganiseerd.

Huis73 heeft een eigen op maat gemaakte basis cursus voor nieuwe medewerkers ontwikkeld.

Punt van aandacht is de onderbezetting van de Ondernemingsraad. In deze tijd van belangrijke innovatie is een goed functionerende OR van belang.

3b.4	De organisatie evalueert periodiek de aanpak voor Mensen en volgt deze zo nodig op met concrete verbetermaatregelen.	volledig
------	--	-----------------

Onderbouwing

In het functiewaarderingsproces zijn de functieprofielen aangepast om beter aan te sluiten bij de ontwikkelingen in de organisatie.

In 2022 heeft een medewerkerstevredenheidsonderzoek plaats gevonden. De resultaten zijn besproken in de teams met leidinggevend en directeur-bestuurder. Naar aanleiding van de uitkomsten zijn verbeterpunten vastgesteld per team. Zo zijn er b.v. verbeteringen aangebracht in het functioneringsgesprek n.a.v. de uitkomst dat er meer aandacht dient te zijn voor ontwikkeling en doorgroeimogelijkheden. Het ontwikkelplan is aangepast, zodat het meer helderheid biedt over de mogelijkheden.

Eind 2023 heeft Huis73 een onderzoek laten uitvoeren onder bibliotheekmedewerkers over aantrekkelijk werkgeverschap. Dit is besproken in het MT en gedeeld met RvT. Het onderzoek gaf de bevestiging dat de organisatie goed op weg is, maar aandacht dient te houden voor ontwikkeling en uitdaging. De aandachtspunten n.a.v. dit onderzoek zijn opgenomen in het strategisch personeelsbeleid.

In 2022 en 2023 zijn klanttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd onder de bezoekers van Bibliotheek Vught en Bibliotheek Rosmalen. In 2024 waardeerden klanten met een ruime 8 de dienstverlening van medewerkers: behulpzaam, betrokken, professioneel, gastvrij en deskundig.

In 2022 is middels een enquête het functioneringsgesprek geëvalueerd (zie bijlage 23) op vorm en inhoud. Het formulier is vereenvoudigd en de cyclus is voortgezet.

In juli 2024 is onder vrijwilligers een tevredenheidsenquête gehouden. De resultaten en eventuele actiepunten moeten nog worden besproken.

De werkgroep 'Het Nieuwe Werken' heeft tijdens twee evaluatiemomenten de huidige manier van flexibel werken geëvalueerd, ter voorbereiding op de nieuwe werksituatie vanaf 2026. Zo zijn er sta/zitbureaus geïntroduceerd, is er meer flexibiliteit gecreëerd met aanlandplekken voor laptop met scherm.

Norm 4 | Samenwerking

Norm 4a | Indicatoren

- | | | |
|------|---|-----|
| 4a.1 | De organisatie toont aan dat de keuzes over samenwerkings/netwerkpartners (ook voor educatieve dienstverlening/leesbevordering) bijdragen aan haar ambities op korte en lange termijn. | Ja |
| 4a.2 | De organisatie maakt bewuste keuzes over samenwerkings/netwerkpartners (ook met betrekking tot educatieve dienstverlening/leesbevordering) op basis van duidelijke (kwaliteits)criteria voor het starten, evalueren en beëindigen van samenwerkingsverbanden. | Nee |
| 4a.3 | De bijdragen en meerwaarde van samenwerkings/netwerkpartners (ook voor educatieve dienstverlening/leesbevordering) zijn bekend en beschreven in samenwerkingsovereenkomsten dan wel projectplannen. | Ja |

Alleen voor leden VOB vraag 4a.4

- | | | |
|------|--|----|
| 4a.4 | Het IDO werkt samen met relevante (lokale) samenwerkingspartners dan wel vertegenwoordigers van bij het IDO aangesloten uitvoeringsorganisaties (verenigd binnen het Netwerk Publieke Dienstverleners) op basis van concrete afspraken over hun rol en bijdrage. | Ja |
|------|--|----|

Norm 4b | Scores en onderbouwing

- | | | |
|------|---|--------------------|
| 4b.1 | De organisatie heeft een toekomstbestendige aanpak voor Samenwerking die consistent is met de ambitie van de organisatie. | grotendeels |
|------|---|--------------------|

Onderbouwing

Het belang van samenwerking is vastgelegd in het meerjarenbeleidsplan. Hoewel binnen de organisatie geen expliciete (kwaliteits-)criteria voor het starten, evalueren en beëindigen van samenwerkingsverbanden zijn vastgelegd, maakt de organisatie wel degelijk bewuste keuzes over samenwerkingspartners. De keuze voor deze partners wordt gebaseerd op bereik van de doelgroep, de kans op het behalen van het resultaat in verbinding met de strategische ambitie.

Aan samenwerkingen op grond van een gezamenlijk subsidieproject ligt een overeenkomsten grondslag, bijvoorbeeld de samenwerkingen in het kader van Digitaal Burgerschap,

Basisvaardigheden in de Wijken en het Bossche DigiTaalnetwerk.
In de landelijke geïnitieerde activiteiten wordt gebruik gemaakt van de aangereikte overeenkomsten en voorwaarden. Bijvoorbeeld CmK3, dBos, Boekstart.

Met alle huisgenoten (zzp'ers en stichtingen) zijn huurcontracten afgesloten waarin ook de samenwerking wordt besproken. Met de Volksuniversiteit is een vergaand samenwerkingscontract afgesloten dat 2x per jaar wordt geëvalueerd door de voorzitter van de Volksuniversiteit en directeur-bestuurder van Huis73.

Boschlogie is een samenwerkingsverbond van Kring Vrienden, Erfgoed Den Bosch, Koning Willem 1 College en Huis73 dat wel een afsprakenstel kent maar geen officieel samenwerkingscontract.

In de activiteitenplannen is tevens een kolom 'Samenwerkingspartners' opgenomen. Daarin staat kort beschreven wat de partners voor bijdrage hebben.

4b.2	De aanpak voor Samenwerking is concreet gemaakt in gewenste resultaten.	volledig
------	---	-----------------

Onderbouwing

Veel projecten, evenementen en producten worden in samenwerking met anderen gerealiseerd. De afspraken worden vaak vastgelegd in overeenkomsten waarin de prestaties van de deelnemende organisaties in concrete termen worden beschreven. Dit geldt bijvoorbeeld voor Cultuur- en Leesroute, DigiTaalpunten in de wijk (met Farent), VO-podium, Boschlogie, Seniorweb Boxtel - Praktijk LAB 2022.

Bij de aanvraag voor een doelsubsidie wordt gedetailleerd beschreven wat de resultaten zijn en daarop later verantwoord.

Landelijke werkzaamheden als b.v. BoekStartcoach op de consultatiebureaus, VoorleesExpress BoekStart en dBos als ook het IDO bevatten concrete activiteiten en resultaten.

4b.3	De aanpak voor Samenwerking is zichtbaar in de dagelijkse praktijk van de organisatie.	volledig
------	--	-----------------

Onderbouwing

De aanpak voor Samenwerking is volledig zichtbaar in de praktijk.

Huis73 is (mede) verantwoordelijk voor het stimuleren en faciliteren van de amateurkunsten. De organisatie verzorgt cursussen en workshops op vele terreinen, start projecten en ondersteunt de deskundigheid van docenten en verenigingen.

Huis73 werkt samen met huisgenoten, die cursussen geven. De organisatie brengt in kaart welke vragen en behoeften er spelen bij de Bossche amateurkunstenaars, de wijze waarop het contact verloopt en hoe deelname van geïnteresseerden zo breed mogelijk kan zijn.

Dat wordt o.a. gedaan door een Besturendag met cursussen voor verenigingsbesturen te organiseren, door gesprekken met verenigingen, met Actief in Den Bosch en door samenwerking met 's-Port en Galant.

Huis73 biedt amateurs een podium met de Sing-a-song, H73 Live!, Meer muziek, exposities

en poëzieavonden.

De Cultuur- en leesroute in het onderwijs is een goed voorbeeld van een succesvolle en lange samenwerking. Eind 2024 wordt 25 jaar Klas en Kunst gevierd. Om hierbij stil te staan is een speciale film gemaakt. Dit laat goed zien wat het traject inhoudt en wat de effecten zijn van 25 jaar Klas en Kunst.

Debatplatform RUW werkt aan uitbreiding van programma's en bereik, om op die manier de impact en relevantie ervan te vergroten. Dit in nauwe samenwerking met andere maatschappelijke organisaties.

4b.4	De organisatie evalueert periodiek de aanpak voor Samenwerking en volgt deze zo nodig op met concrete verbetermaatregelen.	grotendeels
------	--	--------------------

Onderbouwing

Samenwerking is een continu aandachtspunt en komt regelmatig ter sprake in het MT en tijdens de overleggen tussen de directeur-bestuurder en de managers.

De samenwerkingsafspraken met onderwijspartners, taalnetwerken en culturele coproducties worden geëvalueerd. Daarvoor worden indien voorhanden, de landelijke monitoren gebruikt. Er wordt getoetst of het resultaat behaald is en medewerkers zich goed voelen in de verstandhouding.

In het najaar van 2024 zal een handreiking worden gemaakt ten behoeve van samenwerkingen waarin kort punten worden opgesomd wanneer 'de samenwerking is geslaagd als...'

Huis73 heeft het voornemen om dit jaar een evaluatie op inhoudelijke samenwerking met partners te starten. Hiervoor wordt een extern partij ingeschakeld om zoveel mogelijk onafhankelijke informatie te verzamelen bij samenwerkingspartners.

Een aantal geïnterviewden gaf aan dat de organisatie vaker nee kan zeggen op verzoeken tot samenwerking.

Norm 5 | Producten & diensten & projecten

Norm 5a | Indicatoren

- | | | |
|------|--|----|
| 5a.1 | De organisatie toont aan dat de keuzes over de inzet van haar producten, diensten en projecten bijdragen aan haar ambities op korte en lange termijn. | Ja |
| 5a.2 | De organisatie maakt bewuste keuzes over de inzet van haar producten, diensten en projecten op basis van duidelijke (kwaliteits)criteria voor het initiëren en beëindigen ervan. | Ja |
| 5a.3 | De organisatie maakt bewuste keuzes over de vernieuwing van haar producten en diensten op basis van duidelijke (kwaliteits)criteria voor de ontwikkeling en aanpassing ervan. | Ja |
| 5a.4 | De organisatie beschikt over periodieke interne/externe evaluaties van producten, diensten en projecten. | Ja |
| 5a.5 | De kritische primaire en ondersteunende processen zijn actueel beschreven, beschikbaar en bekend bij relevante medewerkers en vrijwilligers. | Ja |

Alleen voor leden Cultuurconnectie vraag 5a.6

- | | | |
|------|--|-----|
| 5a.6 | De organisatie toont aan hoe zij planmatig leer- en ontwikkelprocessen realiseert. | Nee |
|------|--|-----|

Norm 5b | Scores en onderbouwing

5b.1	De organisatie heeft een toekomstbestendige aanpak voor Producten & diensten & projecten die consistent is met de ambitie van de organisatie.	volledig
------	---	-----------------

Onderbouwing

Huis73 heeft een uitgebreid en gevarieerd aanbod van Producten en Diensten en Projecten. De activiteiten vloeien voort uit het meerjarenbeleidsplan.

De organisatie onderscheidt verschillende lijnen van producten en diensten: Eén die voortvloeit uit de opdracht 'stimuleren amateurkunst en cultuureducatie': cursussen, Huis73live, Meer Muziek, exposities, cultuur- en leesroute onderwijs, VO-podium, Art United festival, Studio73, KlupUp, ondersteuning amateurverenigingen, Lang Leve manifestatie.

Eén die voortvloeit uit de vijf functies van de Wsob: collectioneren, uitlenen, voorlezen, RUW, Shift Talks, Maand van het Schrijven, Literair Podium, DigiTaalpunten, taalcafé, taalmaatjes.

Eén die gestandaardiseerde, landelijke bibliotheek-concepten uitvoert: VoorleesExpress, DoorleesExpress, de Bibliotheek op school, BoekStart, BoekStartcoach, IDO.

Deze drie lijnen zijn ondergebracht bij de teams Bibliotheken, Onderwijs en Educatie en het C-team. De activiteitenplannen, de website en het jaarverslag bieden een overzicht van de vele producten en activiteiten in de vier gemeenten.

De organisatie wil producten en diensten zo integraal mogelijk aanbieden en zich daarbij niet laten beperken door de grenzen van de teams. Bovendien maakt het werk van het beter leren kennen van de bezoekers, zodat er ook meer *cross-over*doorverwijzingen kunnen ontstaan.

Omdat de lessen verzorgd worden door professionele docenten/makers, formuleert Huis73 geen eigen planmatige leer- en ontwikkelprocessen. Dat laat de organisatie aan de professional.

In de gemeente Den Bosch maakt Huis73 deel uit van de basisinfrastructuur.

5b.2	De aanpak voor Producten & diensten & projecten is concreet gemaakt in gewenste resultaten.	grotendeels
------	---	--------------------

Onderbouwing

In de omvangrijke activiteitenplannen staat per team weergegeven wat de gewenste resultaten zijn. Daar worden de Producten en diensten en projecten op afgestemd en in zo concreet mogelijke termen en aantallen benoemd. De resultaten worden in kwantitatieve outputtermen weergegeven. Er is ook oog voor de outcome resultaten, maar deze zijn nog niet geconcretiseerd en behoeven nog verdere uitwerking.

In specifieke projecten, waarvoor afzonderlijke subsidie is aangevraagd, wordt een gestructureerde aanpak gebruikt. Dit faciliteert dat doelstellingen, output en effect worden beschreven.

De Cultuur- en leesroute is een goed voorbeeld van van een traject waarbij de aanpak

concreet is gemaakt in resultaten. Bovendien geeft de lange periode van 25 jaar zicht op de effecten van het project.

5b.3	De aanpak voor Producten & diensten & projecten is zichtbaar in de dagelijkse praktijk van de organisatie.	volledig
------	--	-----------------

Onderbouwing

De aanpak voor producten, diensten en projecten is volledig zichtbaar in de praktijk. Ook in het tijdelijk onderkomen aan de Hekellaan wordt de collectie in het centrum van Den Bosch goed gepresenteerd. De MultiFunctionele Accommodatie DePetrus in Vught is een schitterende locatie voor de bibliotheek. De locaties worden veel gebruikt voor studie en werk.

De activiteitenkalender geeft inzicht in de vele activiteiten over de vijf functies van de Wsob, amateurkunst en ontmoeting. Het jaarverslag biedt naast kwantitatieve informatie, vooral een verhalend inzicht in de werkzaamheden van de organisatie. IDO's zijn goed toegankelijk in elke gemeente. In Boxtel wordt door personeelstekort middels spreekuren voorzien. De projectplannen geven inzicht in de activiteiten op het gebied van leesbevordering, debat, muziek, kunst en cultuur.

5b.4	De organisatie evalueert periodiek de aanpak voor Producten & diensten & projecten en volgt deze zo nodig op met concrete verbetermaatregelen.	grotendeels
------	--	--------------------

Onderbouwing

De aanpak van producten, diensten en projecten wordt tussentijds en bij het opstellen van het jaarverslag geëvalueerd. De verschillende teams leveren hier middels de activiteitenplanning input voor in de vorm van (inhoudelijke) prestaties en anekdotisch bewijs. Deze prestaties worden per kwartaal gemonitord. De verbeterpunten die daaruit komen worden meegenomen bij het opstellen van een nieuwe activiteitenplan. Er vindt aan het einde van elk seizoen een evaluatie plaats, zodat eventuele aanpassingen door de programmamakers of programmeurs kunnen worden doorgevoerd.

Er is een aanpak om klanttevredenheid in beeld te brengen. In 2022 en 2023 zijn klanttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd onder de bezoekers/klanten van respectievelijk Bibliotheek Vught en Bibliotheek Rosmalen. De betreffende rapporten zijn met manager en medewerkers besproken. Aanbevelingen worden opgevolgd. In de dagelijkse praktijk worden producten, diensten en projecten continu geëvalueerd en waar nodig bijgesteld en opgevolgd met concrete verbetermaatregelen. Indien bepaalde activiteiten niet succesvol blijken worden deze aangepast of geschrapt uit de programmering. De evaluatie waaruit het Literair Podium is ontstaan is daarvan een goed voorbeeld.

Evalueren is standaard opgenomen in de activiteitenplannen.

De monitoren in het kader van CmK, dBos, Boekstart en dergelijke worden conform afspraken gebruikt.

Huis73 is zich bewust van het belang van evaluatie en doet dit om ervan te leren en de dienstverlening te verbeteren. De vorm waarin dit plaatsvindt, varieert logischerwijs. De organisatie is erbij gebaat om evaluatie planmatiger op te zetten. Een eerste stap daarbij zou de evaluatie van de wijze van evalueren kunnen zijn.

Totaalscore Norm 5

10

Norm 6 | Resultaten & verantwoording

Norm 6a | Indicatoren

6a.1	De keuzes m.b.t. gewenste output- en outcomeresultaten zijn afgestemd op de ambities van de organisatie op korte en lange termijn.	Ja
6a.2	De organisatie beschikt (ook met betrekking tot educatieve dienstverlening/leesbevordering) over actuele en relevante outputresultaten.	Ja
6a.3	De organisatie beschikt (ook met betrekking tot educatieve dienstverlening/leesbevordering) over actuele en relevante outcomeresultaten.	Ja
6a.4	De organisatie beschikt over actuele en relevante informatie over de tevredenheid van bestaande klanten en de behoeften van potentiële klanten dan wel klantgroepen.	Ja
6a.5	De organisatie beschikt over actuele en relevante informatie over de tevredenheid, betrokkenheid/bewustzijn en behoeften van medewerkers en vrijwilligers.	Ja
6a.6	De organisatie beschikt over actuele en relevante informatie over de waardering en behoeften van stakeholders.	Ja
6a.7	De organisatie toont aan hoe zij richting opdrachtgever(s) verantwoording aflegt over gemaakte (prestatie)afspraken.	Ja

Alleen voor leden VOB vraag 6a.8 t/m 10

6a.8	Het IDO registreert de volgende outputresultaten: het aantal bezoekers, het aantal en de aard van vragen en het aantal naar (lokale) partners doorverwezen bezoekers.	Ja
6a.9	Het IDO meet de tevredenheid van bezoekers.	Ja
6a.10	Het IDO monitort in hoeverre bezoekers zelfredzamer zijn geworden in het omgaan met de digitale overheid.	Nee

Norm 6b | Scores en onderbouwing

6b.1	De organisatie laat zien op welke wijze zij gewenste output- en outcomeresultaten meet/monitort.	grotendeels
------	--	--------------------

Onderbouwing

Huis73 is een grote organisatie met een keur aan producten en diensten. De organisatie ziet het belang van het evalueren van output en outcome. De actieplannen bevatten de jaarlijkse ambities en activiteiten en projecten. Per kwartaal worden de voortgang gemeld aan de hand van de meeste recente informatie. In het jaarverslag wordt een goed overzicht gegeven van alle activiteiten, inclusief de belangrijkste output informatie. Ook wordt een beschrijving gegeven van de outcome van actuele projecten. De organisatie prioriteert, mede gezien de aanwezige formatie, de soorten monitoring.

Huis73 gebruikt de landelijke monitoren. Het maatschappelijk effect dat bekend is uit landelijke onderzoeken (voorlezen, BoekStart, muzieklessen, stimulering creativiteit) wordt benoemd en worden als toepasbaar voor de eigen inspanningen gezien en getoetst. Voor een aantal activiteiten (VoorleesExpress, de Bibliotheek op school) wordt gericht een monitor uitgevoerd over de teweeggebrachte veranderingen. De organisatie gaat op korte termijn beginnen met het meten van de impact van de digitale cursussen, zoals Klik & Tik, aan de hand van een nieuw ontwikkelde meting van de KB met de vraag wat deelnemers nu wel kunnen wat zij voor de cursus niet konden.

Voor vernieuwende (debat-)activiteiten als b.v. RUW, Shift Talks, Maand van het Schrijven, Literair Podium, exposities wordt vooral naar het aantal deelnemers of bezoekers gekeken om vast te stellen of het voldoet aan de doelen. Tijdens die bijeenkomsten wordt regelmatig aan gebruikers gevraagd hoe zij de gebeurtenis hebben ervaren.

De afgelopen jaren hebben diverse stagiaires van verschillende opleidingen (Business Innovation, Vormgeving, Jeugdliteratuur en Communication and Cognition, Media, Art en Performance, Taal- en cultuurstudies, Social Work) onderzoek gedaan binnen de organisatie. Zo is er gekeken naar taalbehoefte en collectie en het aanbod/gebruik voor jongeren van Studio73 en Art United. Die inzichten worden meegenomen door medewerkers in vernieuwing/verbetering van het aanbod.

6b.2	De organisatie toont aan de hand van kwantitatieve en kwalitatieve informatie de slag van outputmeting naar outcomemeting aan.	grotendeels
------	--	--------------------

Onderbouwing

Huis73 maakt de ontwikkeling door naar meer kwalitatieve informatie. De organisatie ziet het belang en meerwaarde van het in beeld brengen van maatschappelijke relevantie. Evenals andere organisaties is Huis73 nog zoekende. Ze kijkt op pragmatische wijze naar het vraagstuk. Ziet zelf in dat de ingezette weg nog een verdere doorontwikkeling behoeft. De organisatie maakt onderdeel uit van de impactmeting van de gemeente 's Hertogenbosch. Daarin worden de belangrijkste thema's in de stad om maatschappelijke impact onderzocht.

De organisatie schoolt zich in het vraagstuk en start experimenten, deels in samenwerking met Cubiss. Via de werkgroep Onderzoek van de Stichting & volgt Huis73 de onderzoeken

die er zijn op het gebied van multifunctionele organisaties. Voorts vinden er periodieke onderzoeken (kwantitatief en kwalitatief) plaats onder gebruikers en samenwerkingspartners. Voor een deel ook ingegeven door de subsidiebepalingen.

6b.3	Als de organisatie de gewenste resultaten niet heeft gerealiseerd, dan verklaart en analyseert zij deze.	volledig
------	--	-----------------

Onderbouwing

Elk kwartaal verantwoordt elk team de resultaten. Dat is zowel in het primair proces als in het secundair proces. Het jaarverslag vormt het eindresultaat van de verantwoording en reflectie van het afgelopen jaar. De auditoren hebben gezien dat er verbetermaatregelen getroffen worden, indien de resultaten niet zijn gerealiseerd. Ook bij projecten en soortgelijke activiteiten wordt planmatig geëvalueerd en aanpassingen doorgevoerd indien dat vereist is. Management en medewerkers vinden het vanzelfsprekend om te monitoren en bij te sturen. In de documenten zijn daarvan meerdere voorbeelden aangetroffen

6b.4	De organisatie evalueert periodiek de aanpak en volgt deze zo nodig op met concrete verbetermaatregelen.	grotendeels
------	--	--------------------

Onderbouwing

In 2022 is een eerste begin gemaakt door in de verantwoording (jaarverslagen) meer aandacht te besteden aan de impact van onze dienstverlening door ervaringen (quotes) van deelnemers/klanten te verwerken en intern te sturen op het ophalen van deze ervaringen in plaats van enkel een opsomming van activiteiten te geven. Dat begin is daarna nog verder uitgebouwd.

Evaluatie vindt plaats door de gehele organisatie en wordt gezien als belangrijk. De grote hoeveelheid activiteiten vragen om een goede monitoring. Dat vindt zeker en uitgebreid plaats, maar de mate van efficiency en effectiviteit is voor een grote organisatie als Huis73 voor verdere verbetering vatbaar.

Totaalscore Norm 6	9
---------------------------	----------

Norm 7 | Compliance

Norm 7a | Indicatoren

- | | | |
|---|--|-----|
| 7a.1 | De organisatie heeft goed inzicht in de voor haar relevante wet- en regelgeving en specifieke (branche)codes waaraan zij moet voldoen. | Ja |
| 7a.2 | De organisatie heeft aantoonbaar zicht op de risico's die verbonden zijn aan het niet (kunnen) voldoen aan de voor haar relevante wet- en regelgeving en specifieke (branche)codes. | Nee |
| 7a.3 | De organisatie heeft (ook voor het IDO en educatieve dienstverlening/leesbevordering) een gedocumenteerde aanpak ten behoeve van de informatiebeveiliging (incl. persoonsgegevens), ook in geval van calamiteiten. | Ja |
| 7a.4 | De organisatie laat zien (ook voor het IDO en educatieve dienstverlening/leesbevordering) op welke wijze zij omgaat met geheimhoudingsverklaringen en VOG's voor medewerkers en vrijwilligers. | Ja |
| Alleen voor leden VOB vraag 7a.5 | | |
| 7a.5 | 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. | Ja |

Norm 7b | Scores en onderbouwing

7b.1	De organisatie heeft compliance als zelfstandig beleidsvraagstuk belegd en vertaald naar een organisatiebrede aanpak.	grotendeels
------	---	--------------------

Onderbouwing

Huis73 richt zich bewust op het naleven van regelgeving en beperken van risico's. Deze onderwerpen staan op de agenda van MT en Raad van Toezicht. Deze onderwerpen worden nog niet zozeer als zelfstandig en integraal beleidsonderwerp behandeld, maar komen meer impliciet zeker wel in de organisatiebrede aanpak ervan aan bod, zoals tijdens de audit in diverse gesprekken duidelijk naar voren kwam.

De administratieve procedures zijn goed beschreven. In het personeelsbeleid is goed en concreet beschreven op welke wijze de organisatie naleving van wet- en regelgeving organiseert. In 2023 zijn de regeling ongewenst gedrag en meldregeling Klokkenluiders gepubliceerd. Ook is een nieuwe externe vertrouwenspersoon benoemd.

De organisatie heeft een overzicht van de wet- en regelgeving, die gehanteerd wordt om vast te stellen of men alle relevante informatie beschikbaar heeft. Met externe partijen zijn afspraken gemaakt over de navolging op de deelgebieden ICT, Financiën en Personeel. Risicomanagement als beleidsvraagstuk staat op de agenda van directie en management. In de zomer is een risicoanalyse gemaakt. De (zeer gekwalificeerde) auditcommissie van de Raad van Toezicht ziet tevens toe op de effectiviteit van de beheersmaatregelen. Periodiek staat het onderwerp op de agenda van MT en RvT. De accountant heeft vertrouwen in de compliance-aanpak op de door hun onderzochte gebieden. Mede als uitvloeisel van deze audit zal het verder integraler worden opgepakt.

7b.2	De organisatie toont aan dat zij voldoet aan relevante wet- en regelgeving, overeenkomsten en codes, ook bij uitbesteding aan derden.	volledig
------	---	-----------------

Onderbouwing

Huis73 toont grotendeels aan dat organisatiebreed wordt voldaan aan relevante wet- en regelgeving. In de risico-analyse is een uitgebreid overzicht opgenomen van alle wetten, regels, codes e.d. die de organisatie volgt. De relevante documenten zijn voor de medewerkers raadpleegbaar.

De organisatie heeft verwerkingsovereenkomsten met scholen en leveranciers en het HR-beleid is uitgewerkt op het gebied van compliance.

De organisatie hanteert de Fair Practice code, de code Diversiteit en Inclusie en de Governance Code Cultuur. De invulling van de code Diversiteit en Inclusie is in 2023 gestart en verdere concretisering staat op de agenda van het MT.

Regels en procedures in het kader van de AVG zijn duidelijk. De organisatie bedient zich van de navolgende documenten: Privacyverklaring, Data Protection Impact Assessment, Datalekprotocol en het Verwerkingsregister. Binnen de vergaderingen van de Raad van Toezicht worden de diverse onderwerpen van compliance en risicomanagement in het kader van de P&C-cyclus behandeld.

De accountant heeft de afgelopen jaren tijdens de jaarlijkse controle geen aanwijzingen gevonden die wijzen op het niet naleven van relevante wet- en regelgeving.

- | | | |
|------|---|--------------------|
| 7b.3 | De organisatie is in control met betrekking tot de voor haar geldende wet- en regelgeving, overeenkomsten en codes. | grotendeels |
|------|---|--------------------|

Onderbouwing

Huis73 is grotendeels in control op deze norm. Via de brancheorganisaties en leveranciers wordt Huis73 op de hoogte gehouden van wet- en regelgeving. Externe deskundigen, waaronder de accountant, adviseren de organisatie. De evaluaties in de activiteitenplannen van met name de afdeling Personeel & Organisatie, Financiële Administratie & ICT voorziet in een planmatige behandeling van de relevante aspecten binnen compliance. Er is overzicht van de relevante wet- en regelgeving. De toepassing van de AVG is uitgewerkt in meerdere regelingen. Bij afwijkingen worden herstelmaatregelen geformuleerd.

Er zijn bewustwordingsacties, zoals b.v. de phishing-campagne. De medewerkers geven er blijk van het een belangrijk onderwerp te vinden, al zit het niet steeds *top of mind*.

De Raad van Toezicht geeft aan dat compliance en risicomanagement periodiek besproken worden, eerst in de auditcommissie en daarna in de plenaire raad. De constatering in de RvT is geweest dat het onderwerp explicieter besproken kan worden en beter vastgelegd.

- | | | |
|------|--|----------------|
| 7b.4 | De aanpak met betrekking tot compliance wordt periodiek geëvalueerd en, indien noodzakelijk, opgevolgd met concrete verbetermaatregelen. | beperkt |
|------|--|----------------|

Onderbouwing

De aanpak m.b.t. compliance wordt beperkt periodiek geëvalueerd.

De aspecten komen wel als losse onderwerpen ter sprake in de vergaderingen van het MT en van de Raad van Toezicht. De P&C-cyclus wordt daarbij gevolgd. De evaluatie van de toepassing van de codes staat mede op de agenda bij de behandeling van het jaarverslag en de jaarrekening. Overigens geven vergaderverslagen en memo's vertrouwen dat het voldoen aan wet- en regelgeving gevolgd wordt. De systematische evaluatie is echter beperkt zichtbaar, alhoewel de organisatie de laatste tijd stappen in de goede richting heeft gezet.

III. Resultaten

Normen	Behaalde score	Minimale score	Maximale score	Landelijk gemiddelde 10/2023-10/2024
Norm 1	9	6	12	9,9
Subnorm 1b.1	2	2	3	2,4
Subnorm 1b.2	2	1	3	2,3
Subnorm 1b.3	3	2	3	2,7
Subnorm 1b.4	2	1	3	2,5
Norm 2	10	4	12	9,8
Subnorm 2b.1	3		3	2,4
Subnorm 2b.2	2		3	2,4
Subnorm 2b.3	3		3	2,6
Subnorm 2b.4	2		3	2,5
Norm 3	11	4	12	9,1
Subnorm 3b.1	3		3	2,1
Subnorm 3b.2	3		3	2,2
Subnorm 3b.3	2		3	2,5
Subnorm 3b.4	3		3	2,3
Norm 4	10	4	12	9,5
Subnorm 4b.1	2		3	2,5
Subnorm 4b.2	3		3	2,2
Subnorm 4b.3	3		3	2,7
Subnorm 4b.4	2		3	2,0
Norm 5	10	4	12	10,0
Subnorm 5b.1	3		3	2,6
Subnorm 5b.2	2		3	2,3
Subnorm 5b.3	3		3	2,8
Subnorm 5b.4	2		3	2,3
Norm 6	9	6	12	7,9
Subnorm 6b.1	2	1	3	1,9
Subnorm 6b.2	2	2	3	1,8
Subnorm 6b.3	3	2	3	2,2
Subnorm 6b.4	2	1	3	1,9
Norm 7	8	5	12	7,8
Subnorm 7b.1	2	2	3	1,9
Subnorm 7b.2	3	1	3	2,1
Subnorm 7b.3	2	1	3	2,0
Subnorm 7b.4	1	1	3	1,8
Totale score	67	51*	84	64,0

Toelichting op scores:

Niet	0	Beperkt	1	Grotendeels	2	Volledig	3
------	---	---------	---	-------------	---	----------	---

*Uw organisatie is gecertificeerd als de totale score minimaal 51 punten is én de minimale score per norm én de minimale score per subnorm van norm 1 en 6 en 7 is behaald.

Oordeel en onderbouwing | toekomstbestendigheid van de organisatie

Huis73 is sterk gericht op toekomstbestendigheid door strategisch aan te sluiten bij landelijke ontwikkelingen, de netwerkagenda en prestatieafspraken met de gemeenten Den Bosch, Vught, St. Michielsgestel en Boxtel. De programmering is breed opgezet en richt zich op alle leeftijdsgroepen, met een speciale focus op het stimuleren van lezen en cultuur.

Samenwerking met lokale partners is een belangrijke pijler van de organisatie. Door partners in de stad op te zoeken, worden krachten gebundeld, zoals b.v. te zien is bij initiatieven als Klas & Kunst (dat al 25 jaar bestaat) en het VO-podium.

De financiële toekomstbestendigheid is zeker aanwezig. Solvabiliteit en liquiditeit zijn goed, er zijn meerjarenbegrotingen in Den Bosch en Vught. De gesproken wethouders geven aan zeer tevreden te zijn en ook meerjarig te willen samenwerken. Huis73 is regelmatig gesprekspartner vanwege kennis en expertise over bijvoorbeeld het IDO, het Taalhuis, geletterdheid, creativiteit, digitale inclusie, debatten, de Bibliotheek op school en BoekStart.

Binnen Huis73 heerst een cultuur van openheid, met lage drempels en korte lijnen. De organisatie kent weinig managementlagen wat zorgt voor een directe en flexibele werkstructuur.

Medewerkers hebben een enthousiaste, betrokken en professionele houding. Het opleiden van medewerkers tot experts binnen hun vakgebied wordt belangrijk gevonden, hetgeen hen in staat stelt om adequaat in te spelen op de veranderende behoeften van de samenleving.

Medewerkers worden gestimuleerd om zichzelf te ontwikkelen en uitgedaagd om het beste uit zichzelf te halen. Ze beschikken over een groot zelf organiserend vermogen, dat wordt gewaardeerd en ondersteund door de organisatie. Reflectie wordt een steeds belangrijker onderdeel van het werkproces, waardoor een cultuur van continu leren wordt bevorderd.

Ook de samenwerkingspartners en de bezoekers zijn zeer tevreden over Huis73.

Concluderend kunnen de auditoren stellen dat Huis73 toekomstbestendig is.

Oordeel en onderbouwing | (maatschappelijke) impact van de organisatie

Huis73 biedt een breed scala aan diensten en programma's aan op het gebied van taal, lezen, cultuur en persoonlijke ontwikkeling. De maatschappelijke betrokkenheid is groot en de organisatie bereikt jong en oud door een divers en toegankelijk aanbod. De bezoekersaantallen per vestiging laten zien dat de publieke plekken die bibliotheken zijn goed gebruikt worden.

De organisatie werkt met veel scholen (ook VO, MBO en Pedagogische Academie), consultatiebureaus en kinderopvang samen via de Bibliotheek op school en cultuureducatie Boekstart, Voorleesexpress en dergelijke.

Huis73 biedt een podium aan amateurkunstenaars (exposities, livemuziek, muzieklessen en keramiekcursussen). Deze programma's slaan aan bij de bezoekers en wordt gewaardeerd.

Ook jongeren vinden steeds vaker hun weg naar onze programma's, zoals de boekenclub en Art United. De vestigingen vormen een gewilde plaats voor studie en ontmoeting.

Huis73 is de gewaardeerde samenwerkingspartner van veel instellingen in de gemeenten en voor de onderwijs- en opvoedingsinstellingen in de gemeenten. Door middel van programma's als b.v. Shift-Talks en RUW wordt aan ontmoeting en debat op maatschappelijke vraagstukken bijgedragen.

Uit de vele evaluaties, storytelling en de gesprekken met de auditoren wordt duidelijk dat de organisatie een goede bijdrage heeft en maatschappelijke effect sorteert.

Oordeel en onderbouwing | Educatieve dienstverlening/leesbevordering

Het meerjarenbeleidsplan beschrijft de visie, ambities van de educatieve dienstverlening. Dit wordt verder geconcretiseerd in de activiteitenplannen. Belangrijke pijlers van de educatieve dienstverlening zijn de landelijke trajecten als b.v. BoekStart en de Bibliotheek op School. En ook CmK-trajecten in Den Bosch maken onderdeel van uit van educatieve dienstverlening. Er is goed en uitgebreid contact met de Vroeg- en Voorschoolse-instellingen. Middels overeenkomsten worden de afspraken vastgelegd. Hieraan wordt op een zorgvuldige wijze inhoud en vormgegeven. Er wordt vanuit een doorlopende leerlijn gewerkt, ook studenten op 7(!) MBO-scholen en de Pedagogische Academie worden bediend. De meeste scholen voor Primair Onderwijs in de gemeenten nemen deel aan dBoS.

Uit evaluaties en de informatie uit de monitoringtools blijkt een grote mate van tevredenheid.

Huis73 heeft een toekomstbestendige educatieve dienstverlening.

Oordeel en onderbouwing | Informatiepunt Digitale Overheid (IDO)

Het IDO is nu een aantal jaren ingebed in de locaties van Huis73. Er is een vrije inloop tijdens openingsuren. In Boxtel is een spreekuur. Het zijn de medewerkers van Huis73, die de IDO bemensen. Ze hebben de benodigde training gevolgd. Daarbij wordt ook stilgestaan bij de privacy-aspecten van de verwijzing.

Het is voor Huis73 belangrijk om een plek te creëren waar bezoekers vertrouwd kunnen raken met digitale technologie. Een projectmatige aanpak is ingezet om de aandacht voor digitale inclusie te vergroten en de drempel naar de digitale informatiepunten verder te verlagen, met onder andere ook aandacht voor de groeiende digitale gezondheidszorg.

Het aantal personen, dat zich aanmeldt voor de cursussen digitale vaardigheden stijgt en deelnemers zijn veelal dankbaar voor de lessen.

Met behulp van de landelijke registratietool wordt per kwartaal de gang van zaken gemonitord en wordt er zo nodig bijgestuurd. Dit zijn veelal output gegevens. De mate van de toename van de zelfredzaamheid wordt (nog) niet in beeld gebracht. De medewerkers geven aan dat de klanten tevreden weggaan. Het aantal bezoekers van het IDO is sterk gestegen. Het IDO voorziet in een behoefte.

IV. Verbeterpunten op basis van de audit

Norm 1 | Verbeterpunten

- Formuleer het beleid Diversiteit en Inclusie, zodat duidelijk is welke koers de organisatie wil varen.
- Formuleer risicomanagement als zelfstandig beleidsvraagstuk en breng het nadrukkelijker in de P&C-cyclus (zie ook bij norm 7).

Norm 2 | Verbeterpunten

Norm 3 | Verbeterpunten

Norm 4 | Verbeterpunten

Norm 5 | Verbeterpunten

Norm 6 | Verbeterpunten

- Besteed meer aandacht aan het planmatiger en zakelijker evalueren. Dit kan door middel van het beschrijven van het kwaliteitsbeleid. (wie wat wanneer evalueert)
- Voer (twee-)jaarlijks een meta-evaluatie uit op de evaluatie-instrumenten en -methoden.
- Financial control is goed geborgd. Richt de general control en het gebruik van informatie op deze gebieden effectiever in.

Norm 7 | Verbeterpunten

- Consolideer en verstevig de recent ingezette beweging om compliance als zelfstandig en integraal beleidsonderwerp te behandelen zowel op het niveau van directeur-bestuurder als door de RvT en vermeld dit expliciet op de agenda.
- Beschrijf de wijze waarop risico's gemonitord worden. Breng de risico's en de beheersmaatregelen in beeld.

Educatieve dienstverlening/leesbevordering | Verbeterpunten

Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) | Verbeterpunten

* Overweeg een systematiek in te voeren om in beeld te brengen of bezoekers van het IDO zelfredzamer zijn geworden in het omgaan met de digitale overheid.

Overige opmerkingen en aanbevelingen

De auditoren bedanken alle deelnemers aan deze audit voor de gastvrije ontvangst, de open houding en de interessante en levendige gesprekken.

V. Conclusie

Certificeringsadvies

Gecertificeerd

VI. Bijlagen

Documenten en bronnen

Norm 1

- 02a. Overzicht input uit verschillende bronnen t.b.v. meerjarenvisie 2025_2028
- 02b. h73-Inspiratieschrift
- 03. Huis73- Reglementen aangepast nav statutenwijziging_concept
- 04. Fair Practice Huis73 - oktober 2023 - def
- 05. 20220414_Visie D&I_concept
- 06. 2023 Werkplan DB digitale inclusie
- 07. Stukken MT actielijsten en verslagen
- 08. Matrix-Risico-Huis73
- 09. Verslagen RvT 2022-2024
- 10. Prestatieafspraken_Huis73
- 11. Activiteitenplannen 2024 Huis73
- 12. Jaarverslagen2023_Huis73
- 01a. Meerjarenvisie 2025-2028_Huis73_DEF
- 01b. MerkHuis73

Norm 2

- 13. Huis73 begroting en activiteiten subsidieregeling Prof Kunsten 25-28
- 14. Stichting Huis73 's-Hertogenbosch e.o. - Accountantsverslag 2023
- 15. Financiële rapportage Huis73 Q1-2024 v2
- 16. Advies OR verplaatsen ICT functies
- 17. Huis73 - AOIB versie 2024
- 18. Bevindingen Interim controle 2023 - acties 2024
- 19. Plan van aanpak RIE

Norm 3

- 20. Strategisch Personeelsbeleid 2025-2028 - CONCEPT 20-8
- 21. Ontwikkelplan 2023
- 22. Basisopleiding Bibliotheken
- 23. Regeling functioneringsgesprekken_2022_met bijlagen
- 24. Regeling Huis73 indeling functies_matrix
- 25. 2023_Beleid Vrijwilligers Huis73_DEF
- 26. Stage beleid Huis73
- 27. Innovatieprogramma 2024-2026 interactief
- 28. Rapport Great Place to Work 2022

- 29. Aantrekkelijk werkgeverschap_Onderzoek onder bibliotheekmedewerkers door Cubiss 2023 2024
- 30. Klantonderzoek Vught Huis73 Rapportage 2022
- 31. Rapportage Klantonderzoek - Huis73 - Bibliotheek Rosmalen (01112023)

Norm 4

- 32. Diverse samenwerkingsovereenkomsten
- 33. Brief_Huis73_IDOgeldstromen_maart2023
- 35. Cultuur- en Leesroute 2024-2025
- 34. model_samenwerkingsovereenkomst dBos

Norm 5

- 36. Diverse nieuwsbrieven 2022-2024
- 37. Toelichting Literair podium

Norm 6

- 38. Gemeente Den Bosch inzake Impact cultuurbeleid
- 39. Impactmonitor-2023-Rapportage Den Bosch

Norm 7

- 40. Regelingen Ongewenst Gedrag en Klokkenluiders
- 41. Huis73, DPIA, Datalekprotocol en presentatie
- 42. AVG Huis73, verwerkingsregister, 14-12-21, def

Gevoerde gesprekken

- manager bibliotheken 's-Hertogenbosch & Rosmalen
- projectleider IDO
- coördinator C-Team
- artistiek adviseur/programmeur C-Team
- projectmanager Herhuisvesting en Innovatie
- projectleider Ontmoeting & Debat
- projectleider Digitaal Atelier

- manager Onderwijs & Educatie
- manager Organisatieontwikkeling
- coördinator vrijwilligers
- manager bibliotheken Vught, Boxtel, Sint-Michielsgestel
- community librarian Boxtel
- projectleider Voor- en DoorleesExpress gemeente 's-Hertogenbosch
- projectleider VoorleesExpress gemeente Vught
- voorzitter OR
- coördinator Communicatie & Marketing
- wethouder Cultuur gemeente 's-Hertogenbosch
- beleidsambtenaar afdeling Cultuur gemeente 's-Hertogenbosch
- voorzitter raad van toezicht
- lid raad van toezicht, voorzitter auditcommissie
- vrijwilligers VoorleesExpress en Digitaal Atelier
- Farent (samenwerkingspartner)
- Erfgoed Den Bosch (samenwerkingspartner)
- Directeur basisschool Nour
- Community librarian bibliotheek Vught
- Wethouder Sint-Michielsgestel en beleidsambtenaar
- Community librarian bibliotheek DenBosch/Rosmalen