



**Auditrapport
Cultuureducatie & Amateurkunst**

Muzerije

**De kracht van
kennis.**

Lange Voorhout 14
2514 ED Den Haag
T (070) 30 66 800
F (070) 30 66 870
I www.hobéon.nl
E info@hobéon.nl

Auditrapport Cultuureducatie & Amateurkunst Muzerije

Hobéon Certificering BV
Datum: 15 december 2016

Auditor: Drs. F.M.Brouwer

INHOUDSOPGAVE

1.	INLEIDING	1
1.1.	Functie van het rapport	1
1.2.	Karakteristiek van de instelling	1
1.3.	Beoordelingsprocedure en werkwijze	1
1.4.	Beslisregels	2
1.5.	Auditor	2
2.	RESULTATEN OP HOOFDLIJNEN	3
3.	AANBEVELINGEN TER VERBETERING	6
4.	ADVIES M.B.T. CERTIFICERINGSBESLUIT	7
4.1.	Bijlage 1: Zelfevaluatie	8
4.2.	Bijlage 2: Programma	31
4.3.	Bijlage 3: Geleverde documenten	32

1. INLEIDING

1.1. Functie van het rapport

Het onderhavige rapport betreft de eindrapportage van de audit die plaatsvond op 15 september en 20 oktober 2016 bij Muzerije te 's-Hertogenbosch, ten behoeve van certificering volgens het 'Kwaliteitskader Cultuureducatie & Amateurkunst' (november 2014).

In het rapport is gekeken in hoeverre de instelling, op basis van de geleverde informatie, aan de eisen opgesteld door de Cultuurconnectie voldoet. De bevindingen van de auditor worden bij de rapportage in hoofdstuk 2 beschreven en zijn uitgewerkt in bijlage 1 Zelfevaluatie, de checklist op basis van het Kwaliteitskader Cultuureducatie en Amateurkunst.

1.2. Karakteristiek van de instelling

Muzerije is gevestigd in een monumentaal pand in het centrum van 's-Hertogenbosch. De doelstelling van Muzerije is het bevorderen van de kunstzinnige vorming en de amateurkunstbeoefening en al hetgeen daarmee in verband staat of daartoe bevorderlijk kan zijn, alles in de ruimste zin, ten behoeve van inwoners van 's-Hertogenbosch en omgeving (Statuten Stichting Muzerije). Gemeente 's-Hertogenbosch draagt ongeveer twee derde van de totale kosten van Muzerije. Daarmee biedt de gemeente de inwoners van 's-Hertogenbosch een basisvoorziening op het gebied van kunst- en cultuureducatie én een breed cultureel aanbod voor tal van doelgroepen.

De basis van de activiteiten van Muzerije wordt gevormd door de cultuurnota van de gemeente 's-Hertogenbosch. Die cultuurnota kent drie programmalijnen: maken (productie van kunst); meemaken (presentatie van kunst); meedoen (brede participatie). De stichting krijgt subsidie vanwege haar belangrijke rol in de programmalijn meedoen. Muzerije brengt cultuur dicht bij de mensen en zoekt aansluiting bij een meer diverse beleving van cultuur. Dat doet Muzerije door mensen in hun directe leefomgeving met actieve beoefening van diverse vormen van amateurkunst in contact te brengen en hen daarin te begeleiden.

De instelling heeft de afgelopen jaren grote veranderingen doorgemaakt, van een aanbieder van cursussen met een vast bestand van docenten, naar een projectorganisatie met cursussen, projecten op scholen en in wijken met ZZP-ers en een kern van vaste breed inzetbare docenten. Daarnaast heeft de instelling verder ingezet op het faciliteren van zelfstandigen en het organiseren van evenementen.

1.3. Beoordelingsprocedure en werkwijze

Bij de beoordeling van Muzerije is uitgegaan van de door de instelling ingevulde 'zelfevaluatie'. Daarin staan de onderwerpen vermeld waarop de auditor zich bij de beoordeling van een kunstinstelling moet richten. Voorts zijn daarin opgenomen de criteria aan de hand waarvan de auditor moet bepalen of de basiskwaliteit van de kunstinstelling als voldoende kan worden beoordeeld.

De beoordelingsprocedure bestaat uit de analyse van de zelfevaluatie met onderliggende documenten en een audit. De audit is gericht op een actieve 'controle' door middel van een visitatie, uitgevoerd door een auditor. Onder 'controle' moet hier worden verstaan, dat de auditor op verschillende niveaus (management, coördinatoren, medewerkers, cursisten) heeft getoetst (i) of de in de documentatie beschreven beleidsvoornemens en de daaraan gerelateerde uitvoeringsprocessen zijn geïmplementeerd en (ii) of de overige in de documentatie vervatte informatie verifieerbaar is.

Na de audit stelt de auditor de conceptrapportage op, waarna hoor en wederhoor plaatsvindt om het rapport op feitelijke onjuistheden te toetsen. Daarna wordt de definitieve rapportage vastgesteld en naar de instelling verzonden.

Het auditbezoek heeft in dit geval in twee delen plaatsgevonden, een eerste gesprek met het management team op 15 september 2016, en twee vervolggesprekken op 20 oktober 2016, met externen en met medewerkers.

Ten aanzien van de door Muzerije tevoren aangeleverde informatie merkt de auditor het volgende op. In de Zelfevaluatie (ZE) wordt op veel plaatsen in de kolom 'aantoonbaarheid' het kortst mogelijke antwoord gegeven, bijvoorbeeld 'ja', 'nvt' en dergelijke. Dit heeft bij de auditor aanvankelijk onduidelijkheid opgeroepen, tijdens het bezoek is gebleken dat veel van de processen binnen Muzerije wel op een goede manier zijn ingericht. De auditor raadt Muzerije aan de volgende ronde zorgvuldiger om te gaan met de ZE en in de kolom 'aantoonbaarheid' direct te beschrijven welke invulling de organisatie geeft aan de betreffende normeis c.q. het betreffende toetspunt (ook als gezien de vraagvorm een ; ja'- of 'nee'-antwoord mogelijk is) en daarbij ter adstructie de benodigde bijlagen mee te sturen.

1.4. Beslisregels

In het Kwaliteitskader Cultuureducatie & Amateurkunst is sprake van 17 normeisen verdeeld in thema's:

T1 Visie en beleid (2 normeisen)

T2 Primaire proces : producten, dienst en innovatie (4 normeisen)

T3 Processen en organisatie (9 normeisen)

T4 Resultaten (2 normeisen)

Volgens de beslisregels geformuleerd door de Cultuurconnectie wordt een normeis door de auditor beoordeeld met

C = conform (mogelijk met (een) aanbeveling(en), die niet verplichtend is (zijn))

V = verbeterpunt met verplichte aanbeveling(en)

Maximum aantal verbeterpunten:

T1: 1 van 2*

T2: 2 van 4

T3: 3 van 9

T4: 1 van 2

* Bij normeis 1 van thema T1 Visie en beleid dient de instelling altijd een 'conform' te behalen. Wanneer de instelling haar integrale beleidsvisie nog niet heeft vastgelegd of onvoldoende heeft uitgewerkt, zal de instelling hieraan eerst moeten werken. De instelling kan dan nog niet gecertificeerd worden.

Twee jaar na de audit vindt een tussentijdse (digitale) controle kwaliteitszorg plaats.

De instelling dient daarvoor Hobéon een update te geven van ondernomen activiteiten en doorgevoerde maatregelen naar aanleiding van de geconstateerde verbeterpunten.

1.5. Auditor

Fokke Brouwer is senior adviseur bij Hobéon. Hij is Lloyds's-Gecertificeerd lead auditor (LRQA QMS Lead Auditor Training Course, gebaseerd op ISO 9001:2008) en sinds 2008 veelvuldig actief als voorzitter van auditpanels bij accreditatie van opleidingen in het hoger onderwijs, bij evaluaties van kenniscentra en lectoraten en als adviseur kwaliteitszorg en toetsing bij opleidingen in het hoger onderwijs. Sinds 2014 is hij ook betrokken bij de certificering Cultuureducatie & Amateurkunst.

2. RESULTATEN OP HOOFDLIJNEN

In dit hoofdstuk worden de resultaten per onderdeel van de thema's op hoofdlijnen beschreven. Voor meer details over bevindingen met betrekking tot specifieke eisen uit het Kwaliteitskader Cultuureducatie & Amateurkunst wordt verwezen naar Bijlage 1 Zelfevaluatie.

Algemeen

Muzerije is gevestigd in een pand in de binnenstad van 's-Hertogenbosch, met een monumentale historie. In de 15^e eeuw waren het nog drie woonhuizen die in de loop der tijd zijn samengevoegd tot één complex. Het gebouw heeft vele functies vervuld, o.a. als kazerne, bisschoppelijk paleis, Paleis van Justitie en meisjeslyceum. Stichting Muzerije exploiteert en beheert dit gemeentelijk pand sinds 1986. Er is een mooie brochure beschikbaar waarin een 'monumentenroute' door het gebouw is beschreven. De renovatie in het begin van deze eeuw heeft het omgevormd tot een modern gebouw waarin sporen van het verleden goed zichtbaar zijn gehouden.

Tot aan de reorganisatie die in 2012 is ingezet fungeerde het gebouw als dé locatie waar de lessen werden gegeven, door docenten in dienst van Muzerije. Nu worden deze cursussen gegeven door ZZP-ers, waarvoor Muzerije een dienstverlenende rol speelt: zij biedt een plek op de website en handelt de inschrijving en facturatie af.

Hiernaast kent zij nog 'huisgenoten', ondernemers die een vaste plek in het gebouw hebben. Hun aanbod heeft wel een plek op de website, maar verder regelen zij hun processen zelf.

Muzerije speelt in het culturaanbod in 's-Hertogenbosch een belangrijke rol, met name in vormen waarin actieve participatie van bewoners aan de orde is. Voor deze rol stelt de gemeente subsidie beschikbaar, al is dat – net als overal elders – in afnemende mate het geval. Hierop aanvullend heeft Muzerije inkomsten uit cursusgeld, horeca & verhuur en overige opbrengsten.

Visie en beleid

Muzerije heeft veel aandacht besteed aan de formulering van een duidelijke missie en visie voor de nieuwe organisatie. Het ging hier ook om het terugbrengen van een eerder veelregelig mission statement naar een veel kortere tekst die in enkele bewoordingen de kern van waar het Muzerije om gaat weergeeft. Met verschillende tussenfasen is het nu een kort statement van een paar kernwoorden geworden: "Amateurkunst & cultuureducatie. Leren, (mee)maken, verbinden." Achter deze aanduidingen van respectievelijk het terrein waarop Muzerije zich beweegt en wat ze op dit terrein wil bijdragen, zitten duidelijke ideeën van wat de aanpak van Muzerije kenmerkt. Ze is gericht op leren, in een onderwijscontext, in cursusverband of in een van de projecten; ze wil dat mensen actief kunnen participeren, maar ook iets kunnen beleven aan wat anderen presenteren; ze wil een verbindende rol spelen tussen de verschillende organisaties en platforms die in cultureel 's-Hertogenbosch actief zijn.

In de jaarplannen worden voor veel van de activiteiten concrete streefcijfers qua bereik en participatie opgesteld: aantal cursisten bij de ondersteunde cultureel ondernemers, het aantal leerlingen in het onderwijs dat bereikt wordt, het aantal bezoekers van optredens, tentoonstellingen en presentaties en dergelijke. De vergelijking met het voorgaande jaar die bijvoorbeeld in het jaarverslag 2015 is opgenomen valt voor het merendeel (zeer) positief uit, er zijn veel mensen bereikt, alleen de bezoekersaantallen van optredens liepen terug. Dit heeft een duidelijk aanwijsbare oorzaak: er zijn in het gebouw niet voldoende geluidsisolerende voorzieningen aanwezig of mogelijk die geluidsoverlast naar buiten het gebouw voorkomen. De gemeente geeft daarom maar 5x per jaar toestemming voor zo'n evenement, een aantal activiteiten moest gestopt worden en daarmee is de boogde handhaving of groei van het aantal bezoekers niet mogelijk. De streefgetallen zijn dienovereenkomstig lager gesteld.

Verschuivingen in het aanbod zijn duidelijk zichtbaar, zo bijvoorbeeld de verschuiving van lange cursuseries naar kortere cursussen en workshops, en de verschuiving van eigen cursusaanbod naar meer cursusaanbod via huisgenoten. De beoogde veranderingen hebben zich dus duidelijk afleesbaar vertaald naar gerealiseerde veranderingen. Deze jaarlijkse concretisering van beleid en terugblik op de realisatie ervan is een belangrijk element in de werkwijze van Muzerije.

Muzerije stelt zich tot doel sterker zichtbaar te worden in de wijken en nieuwe doelgroepen aan te spreken. Zo is het de bedoeling om sterker in achterstandswijken zichtbaar te worden, en nieuwe doelgroepen aan te spreken, bijvoorbeeld doelgroepen die via zorg- en welzijnsorganisaties bereikt worden. Deze doelen laten zich (nog) niet zomaar in streefcijfers omzetten, maar het hoort wel bij de werkwijze van de organisatie om de mate van bereiken van de doelen in cijfers zichtbaar te maken.

De normeisen worden beoordeeld als Conform.

Primaire proces: producten, diensten en innovatie

De auditor heeft geconstateerd dat de aangeboden activiteiten en diensten aansluiten bij het beleid van Muzerije. De faciliterende rol die Muzerije speelt, zorgt ervoor dat er veel aanloop is in het gebouw en dat de beoogde verhoging van de bezettingsgraad lukt. De verschillende doelgroepen die Muzerije voor ogen heeft, voelen zich verbonden met het kunst- en cultuurcentrum. Er is een divers aanbod, waarmee Muzerije inspeelt op nieuwe trends. De ondernemende cultuurprofessionals die in het gebouw hun thuisbasis hebben staan dicht bij de markt en pikken de ontwikkelingen daarin makkelijk op.

Muzerije zoekt nadrukkelijk de samenwerking met andere partijen in de stad op. Met Bureau Babel, het stedelijk bureau voor cultuureducatie in 's-Hertogenbosch dat het aanbod naar de scholen voor primair en voortgezet onderwijs coördineert, en de Stadsbibliotheek 's-Hertogenbosch, direct naast Muzerije gehuisvest, is inmiddels overleg op gang gekomen om te fuseren. Muzerije is sterk voorstander van deze fusie.

In het primair onderwijs is aandacht besteed aan de aansluiting op de in het onderwijs vastgestelde kerndoelen voor kunstzinnige oriëntatie. Hierdoor is het mogelijk om op flexibele, maar toch samenhangende wijze een aanbod voor de scholen te realiseren: van een eenmalig lesprogramma of een workshop tot een langer lopend cultuurprogramma binnen de school. Het Klas-in-Kunst-programma en de activiteiten in de Brede Bossche Scholen zijn met name te noemen. Ook deskundigheidsbevordering voor docenten is een dienst die Muzerije aan de scholen aanbiedt.

Voor jongeren heeft Muzerije het programma Art United ontwikkeld, waarbij jongeren ondersteund worden om zelf evenementen te bedenken en te organiseren. De activering van jongeren van consumenten naar organisatoren van cultuur is een belangrijk doel hiervan.

De beoogde aanwezigheid in de wijken krijgt vorm in *community art* projecten, veelal samen met andere kunstinstellingen en met maatschappelijke instellingen. Ook via welzijnsorganisaties zijn nieuwe doelgroepen te bereiken zoals ouderen of chronisch zieken.

Naast betrokkenheid bij opzetten en uitvoeren van projecten is de facilitering van eigen en andermans activiteiten een belangrijke serviceverlening vanuit Muzerije. Het gebouw leent zich hier goed voor (uitgezonderd de al genoemde beperking van de geluidshinder).

De normeisen worden beoordeeld als Conform.

Processen en organisatie

Muzerije kent twee afdelingen: Kunst & Cultuur en Horeca, Evenementen & Verhuur. Ofwel: het primair proces en de facilitering. De managers van deze twee afdelingen maken samen met de adviseur Personeel en Organisatie en de directeur-bestuurder het MT uit. Door deze eenvoudige organisatiestructuur, waarbij iedereen die betrokken is bij het primair proces van cultuureducatie in één afdeling zit, zijn er geen tussenschotten tussen de verschillende 'plaatsen' waar dit uitgevoerd wordt: binnen het onderwijs, in de wijken, op podia in de stad of in het gebouw. De auditor ziet dit als een effectieve en efficiënte structuur, waarin breed inzetbare projectmedewerkers en docenten goed tot hun recht komen. Ook de lijnen met de facilitaire afdeling zijn kort, de medewerkers worden bij het wel en wee van de organisatie betrokken en kunnen vanuit die betrokkenheid tot een passende en klantgerichte dienstverlening komen.

De interne transparantie en de efficiëntie van de organisatie is als onderdeel van de reorganisatie sterk verbeterd door de inzet van een integraal ondersteunend ICT-systeem. Hierin vindt het projectbeheer, het financieel beheer, de cursusadministratie en het personeelsbeheer plaats. De auditor is hier samen met een lid van het management team doorheen gelopen en kon zich daarmee een afdoend beeld vormen van de effectiviteit van het systeem. De vaste personeelsleden zijn er tevreden over.

Voor het personeel zijn diverse scholingstrajecten uitgevoerd, met name gericht op een professionalisering van de regisserende en initiërende rol. Door ook het faciliterende deel van de organisatie bij de scholingen te betrekken is de wederzijdse afstemming van primaire en faciliterende processen versterkt. Dit is naar oordeel van de auditor een sterk punt in de interne organisatie.

Voor vernieuwing van communicatie en marketing is een adviesbureau ingeschakeld.

De normeisen worden beoordeeld als Conform.

Resultaten

Uit de jaarverslagen blijkt, dat het aanbod van activiteiten in lijn met de beleidsvisie is. Van alle projecten en deelprojecten wordt goed het bereik bij gehouden en in een samenvattend beeld afgezet tegen de beoogde resultaten. Hierin is de verschuiving van het cursusaanbod van Muzerije naar de huisgenoten, de (kleine) toename van het aantal scholieren dat bereikt wordt en het toegenomen bereik van losse culturele evenementen als optredens, tentoonstellingen en presentaties goed zichtbaar. Ook het – nog kleine – begin van meer aanwezigheid in de wijken en het bereiken van bijzondere doelgroepen is af te lezen.

Waarderingsonderzoeken worden nog niet gehouden, de organisatie wacht een advies van het betrokken marketing- en communicatiebureau hieromtrent af. De auditor is van oordeel, dat uitvoering van dit deel van de meetactiviteiten nog bijzondere aandacht behoeft, maar beoordeelt de normeisen in zijn geheel wel als conform, dit gezien de resultaatoverzichten die al wél beschikbaar zijn.

De normeisen worden beoordeeld als Conform.

3. AANBEVELINGEN TER VERBETERING

Noodzakelijke verbeterpunten:

Geen

Aanbevelenswaardige verbeterpunten:

- Zorg er bij een volgende audit voor dat de kolom 'aantoonbaarheid' in de Zelfevaluatie zo volledig mogelijk is ingevuld. Daarmee kan de auditor al voorafgaande aan de audit veel punten checken die dan tijdens de gesprekken niet meer of niet meer uitgebreid aan de orde hoeven te komen.

4. ADVIES M.B.T. CERTIFICERINGSBESLUIT

Op basis van de auditbevindingen uit Bijlage 1 heeft de auditor deze rapportage opgesteld en adviseert naar aanleiding hiervan de directie van Hobéon om Muzerije het certificaat Cultuurkeur CK te verlenen.

4.1. Bijlage 1: Zelfevaluatie

NAAM INSTELLING	Muzerije
ADRES (post- en bezoek adres)	Hinthamerstraat 74
E-MAIL	info@muzerije.nl
WEBSITE	www.muzerije.nl
DIRECTIE	De heer Theo de Veer
RECHTSPERSOON	Stichting
RAAD VAN TOEZICHT (namen leden)	Mevrouw Rita van der Wouw, de heren Rints Spierings, Bram Beliën, Jacques Peeters
PERSONEEL (aantallen en aantal fte, zowel van onderwijzend als niet onderwijzend personeel)	22,77 ft - 32 medewerkers
AFDELINGEN	Kunst & Cultuur - Horeca, Evenementen & Verhuur - Staf
BIJZONDERHEDEN	Projectenorganisatie
CONTACTPERSOON	Dhr. S. Villhaber

Checklist op basis van Kwaliteitskader Cultuureducatie & Amateurkunst

1. VISIE EN BELEID: Voert de organisatie een consistent beleid dat is gebaseerd op een analyse van de omgeving en klanten, is gestoeld op de normen van de branche en dat leidt tot de gewenste resultaten?

Normeis 1: De organisatie heeft een integrale beleidsvisie vastgelegd			
Toetspunten	Aantoonbaarheid Beschrijf op welke wijze u de toepassing van de normeis aantoonbaar kunt maken (bijv. door verwijzing naar relevante documentatie of te bevragen functionarissen)	Bevindingen van de auditor (in te vullen tijdens de audit)	C
<p>1. De organisatie heeft een missie/visie? vastgelegd (missie “waarom doen we wat we doen” en visie “Hoe gaan we dit bereiken”)</p> <p>2. Toon aan hoe deze beleidsvisie tot stand is gekomen (bijvoorbeeld gebruikmaking van marktanalyse, SWOT-analyse, betrekken van medewerkers, samenwerkingspartners).</p> <p>3. De organisatie vertaalt de doelstellingen naar de medewerkers en deze worden door hen gedragen; geef aan waaruit dat blijkt.</p> <p>4. De organisatie betreft klanten, medewerkers, partners en stakeholders bij de bijstelling van het</p>	<p>1. Ja. Onder andere te zien op de website: http://www.muzerije.nl/over-muzerije/algemeen/</p> <p>2. In afstemming met MT, Raad van Toezicht en projectleiders is de missie en visie tot stand gekomen. Dit is vastgelegd in het beleidsplan.</p> <p>3. Afstemming vindt plaats in het MT en RvT vergaderingen. Leidinggevenden informeren medewerkers, communicatie vindt daarna plaats door interne nieuwsbrieven, zeepkistsessies en andere personeelsbijeenkomsten.</p> <p>4. Afstemming vindt plaats met MT, RvT en gemeente. Bedrijfsvoering is continue feedback krijgen. Op basis van feedback wordt bepaald of er beleid moet worden bijgesteld.</p>	<p>In het licht van de overgang van een ‘cursushuis’ naar een projectorganisatie is er – intern en met partners in de omgeving - veel gesproken over missie en visie. Het resultaat is een helder mission statement en een duidelijk beeld van de rol die de organisatie in het cultureel leven in ‘s-Hertogenbosch wil spelen.</p> <p>De doelstellingen zijn systematisch vertaald in aantallen. Daarmee is het al dan niet realiseren ervan goed afleesbaar.</p> <p>Voor de afspraken met de Gemeente (die tweederde van de kosten door subsidies dekt) is vertaling naar geld een sine qua non.</p>	C

<p>beleid.</p> <p>5. De doelstellingen in de beleidsvisie zijn bijvoorbeeld d.m.v. de meetmethode SMART vastgesteld.</p> <p>6. De organisatie vertaalt doelstellingen in concrete jaarplannen en/of afdelingsdoelstellingen.</p>	<p>5. Ja, deze zijn vastgelegd, bijvoorbeeld de prestatieafspraken met de Gemeente en de begroting.</p> <p>6. Ja, zie 5.</p>		
--	--	--	--

Normeis 2: Innovatie maakt integraal deel uit van de bedrijfsvoering van de organisatie			
Toetspunten	Aantoonbaarheid Beschrijf op welke wijze u de toepassing van de normeis aantoonbaar kunt maken (bijv. door verwijzing naar relevante documentatie of te bevragen functionarissen)	Bevindingen van de auditor (in te vullen tijdens de audit)	C
<ol style="list-style-type: none"> 1. De organisatie zet innovatieve trajecten in en kan aangeven waarom. 2. De organisatie brengt de beoogde resultaten van de innovatie duidelijk in kaart. 3. De organisatie verwoordt wat de klant moet merken/weten van de innovatie. 4. De organisatie kan aangeven welke implicaties de vernieuwingstrajecten hebben voor de organisatie (bv. Personeel, financiën, faciliteiten, communicatie, relatiebeheer, informatiebeheer, externe eisen en wet- en regelgeving). 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Innovatie is geen doel, maar is het gevolg. Door continue aanpassing van dienstverlening en processen om adequaat te reageren op de behoeften in de markt. Zie Cultuurbosch of Sjors Creatief 2. Zie 1. 3. Als we klanten op de hoogte willen stellen van ontwikkelingen dan gebruiken we daarvoor ons netwerk, bijeenkomsten, social media, onze website, onze ambassadeurs, onze medewerkers. 4. Onduidelijke vraag c.q. toetspunt. 	<p>Innovatie is zichtbaar in projecten, bijvoorbeeld voor nieuwe doelgroepen (AZC, nieuwe initiatieven naar VO etc.)</p> <p>Voor bemensing van projecten kan Muzerije uit breed netwerk van professionals putten.</p>	

2. PRIMAIR PROCES, PRODUCTEN EN DIENSTEN: Zijn de producten en diensten die de instelling aanbiedt in overeenstemming met het beleid zoals vastgelegd in de beleidsvisie?

2.1. De consistentie van het aanbod met de visie van de organisatie

Normeis 3: Het aanbod van producten en diensten is afgestemd op de beleidsvisie			
Toetspunten	Aantoonbaarheid Beschrijf op welke wijze u de toepassing van de normeis aantoonbaar kunt maken (bijv. door verwijzing naar relevante documentatie of te bevragen functionarissen)	Bevindingen van de auditor (in te vullen tijdens de audit)	C
<ol style="list-style-type: none"> 1. De organisatie stemt het aanbod af op de beleidsvisie; welke producten/aanbod, strategische marktkeuzes vloeien voort uit de visie/missie?; 2. De organisatie past de door haar gehanteerde kwaliteitscyclus of -cycli structureel toe op het aanbod; 3. De organisatie beschikt over beschrijvingen van de inrichting van diverse leer- en ontwikkelprocessen en leerdoelen daarbij ondersteunende processen, zoals: <ul style="list-style-type: none"> bijvoorbeeld aan zzp'ers of een collectief van zelfstandig ondernemers leerlingvolgsysteem, didactische plannen, ondersteuning en begeleiding bij eigen keuze, de wijze, vorm en mate van toetsing of presentatie. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dat is vastgelegd in het beleidsplan. 2. Onduidelijke vraag c.q. toetspunt 3. Gezien het feit dat Muzerije een projectorganisatie is en geen "cursusfabriek" is er ook geen specifieke behoefte aan een leerlingvolgsysteem. Uiteraard zijn didactische plannen in de projecten wel geborgd. 	<p>Het aanbod spoort aantoonbaar met de beleidsvisie.</p> <p>De interne processen zijn helder en worden goed ondersteund door de integrale ICT-oplossing van AFAS.</p> <p>Met de didactische aanpak van de zelfstandige docenten heeft Muzerije geen bemoeienis.</p>	C

2.2 Afstemming op en de relatie met (potentiële) doelgroepen

Normeis 4: De organisatie heeft aantoonbaar zicht op de wensen van de klant			
Toetspunten	Aantoonbaarheid Beschrijf op welke wijze u de toepassing van de normeis aantoonbaar kunt maken (bijv. door verwijzing naar relevante documentatie of te bevragen functionarissen)	Bevindingen van de auditor (in te vullen tijdens de audit)	C
<ol style="list-style-type: none"> 1. De organisatie heeft zicht op de doelgroepen die zij met haar diensten/producten bereikt ten opzichte van haar afzetmarkt. 2. De organisatie heeft zicht op waar groeikansen zitten (marktonderzoek). 3. De organisatie stemt de diversiteit van en de keuzemogelijkheden in het aanbod af op de wensen/behoefte van de klant. 4. De organisatie betreft klanten, medewerkers, partners en stakeholders bij de bijstelling van het aanbod. 	<p>Dit traject is momenteel in ontwikkeling door de inzet van een communicatiebureau Arthur & Brent.</p>	<p>Onderdeel van de opdracht aan Arthur en Brent is een (instrument voor) marktonderzoek.</p> <p>Het feitelijk aanbod van Muzerije in de vorm van projecten past goed bij de partners in het veld, ook waar het (nog) niet een gearticuleerde vraag / behoefte is.</p> <p>Er is goede afstemming met de klanten / partners.</p>	C

Normeis 5: De organisatie geeft met haar producten en diensten aantoonbaar en op verantwoorde wijze invulling aan de vraag van de klant en weet dit te vertalen naar producten

Toetspunten	Aantoonbaarheid Beschrijf op welke wijze u de toepassing van de normeis aantoonbaar kunt maken (bijv. door verwijzing naar relevante documentatie of te bevragen functionarissen)	Bevindingen van de auditor (in te vullen tijdens de audit)	C
<ol style="list-style-type: none"> 1. De organisatie communiceert met de (potentiële) doelgroepen op structurele wijze en vertaalt de wensen van klanten/doelgroepen naar producten en diensten. 2. De organisatie evalueert het aanbod onder bestaande doelgroepen/klanten/afnemers (klanttevredenheidsonderzoek, evaluatie (formulieren), enquêtes). 3. De organisatie werkt planmatig aan de ontwikkeling van de deelnemers voor dat gedeelte van haar aanbod dat de ontwikkeling van leerling of deelnemer tot doel heeft. 4. Indien van toepassing volgt de organisatie richtlijnen, zoals raamleerplannen vastgesteld door de LKCA en het examenreglement vastgesteld door de Regiegroep Opleidingen Amateurkunst (ROA). 5. De organisatie structureert het aanbod, waarbij de klant weet wat hij kan verwachten Het aanbod speelt in op nieuwe ontwikkelingen in de markt/branche. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persoonlijk contact is het belangrijkste, daarnaast nieuwsbrieven, jaarverslag, briefings etc. 2. Ja, voor cursussen maken we gebruik van evaluaties, om zo de kwaliteit te verbeteren. In het traject met Arthur & Brent. 3. Talentontwikkeling door projecten als Studi073, City Trainers, Art United, Jeugdcultuurfonds. 4. Nvt 5. Voor particulieren wijzigt het cursusaanbod regelmatig en spelen we op de behoefte in door kortdurende workshops. Voor scholen hebben we steeds verbeterende projecten, cursussen & workshops en deskundigheidsbevordering. Voor overige klanten hebben we maatwerkprogramma's. 	<p>De organisatie gebruikt een veelheid aan communicatiekanalen.</p> <p>Onderdeel van het traject met Arthur & Brent is het ontwikkelen van een evaluatiesystematiek.</p> <p>Bij het aanbod voor jongeren zijn deze zelf de organisatoren, de dienstverlening van Muzerije is een methodiek aanbieden om dit te kunnen doen.</p>	

2.3 Samenwerking

Normeis 6: De organisatie heeft zicht op de maatschappelijke context en heeft haar relatie met de omgeving ter bevordering van het culturele veld in beeld gebracht			
Toetspunten	Aantoonbaarheid Beschrijf op welke wijze u de toepassing van de normeis aantoonbaar kunt maken (bijv. door verwijzing naar relevante documentatie of te bevragen functionarissen)	Bevindingen van de auditor (in te vullen tijdens de audit)	C
<ol style="list-style-type: none"> 1. De organisatie beschrijft de relatie met de verschillende partners in het veld helder. 2. De organisatie stemt het eigen aanbod af op het aanbod van de andere aanbieders en kan haar keuze hiervoor onderbouwen. 3. De organisatie heeft haar bijdrage aan de culturele infrastructuur in het werkgebied beschreven. 4. De organisatie neemt een onafhankelijke positie in ten opzichte van andere aanbieders wanneer de organisatie een bemiddelende rol vervuld en kan aantonen hoe zij dit doet. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Zie bijvoorbeeld: http://www.muzerije.nl/over-muzerije/partners/ 2. Samenwerking met Bureau Babel, Bibliotheek, Docis, Leefbaarheid & Cultuur, ZZP-ers, Cultuurbosch, huisgenoten, projecten op scholen (Klas & Kunst, BBS, Bosch Leerorkest) 3. Staat vermeld in het beleidsplan en we zijn bezig met Businessplan op 1 A4. 4. Onduidelijke vraag c.q. toetspunt. Wat is de relevantie? 	<p>Muzerije werkt met vele partners. In de projecten is de samenwerking duidelijk.</p> <p>De eigen bijdrage aan de culturele infrastructuur is helder geformuleerd.</p> <p>De bemiddelaar voor cultuureducatie in het onderwijs in 's-Hertogenbosch is Bureau Babel, Muzerije neemt een zelfde positie in als andere aanbieders.</p> <p>Een algemeen platform voor amateurkunst is het online podium Cultuurbosch dat voor alle aanbieders openstaat.</p>	C

3. PROCESSEN EN ORGANISATIE: Is de organisatie voldoende ingericht om op adequate wijze de in de beleidsvisie vastgelegde doelstellingen vorm te geven?

3.1. Organisatie

Normeis 7: De organisatie is zodanig ingericht dat ze de in de beleidsvisie vastgelegde doelstellingen kan uitvoeren			
Toetspunten	Aantoonbaarheid Beschrijf op welke wijze u de toepassing van de normeis aantoonbaar kunt maken (bijv. door verwijzing naar relevante documentatie of te bevragen functionarissen)	Bevindingen van de auditor (in te vullen tijdens de audit)	C
<ol style="list-style-type: none"> 1. De organisatie heeft een helder beeld van haar organisatiestructuur en dit beeld is in een organogram vastgelegd. 2. De organisatie maakt duidelijk wat de gewenste organisatiecultuur (normen en waarden) is (omgang met elkaar en met klanten). 3. De organisatie heeft de processen die van belang zijn voor de kwaliteit van diensten en producten beschreven. 4. Er is een overlegstructuur (met redenen en doel) vastgelegd. Deze voorziet in de structurering en beheersing van de belangrijkste beslismomenten. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ja, staat op de website, jaarverslag, AFAS Profit & AFAS Insite. 2. In gesprek met elkaar, kernkwaliteiten van Ofman, feedbacktraining, als onderdeel van onze missie & visie. 3. Beleidsplan, en processen zijn beschreven en staan op Insite. 4. Overleggen ohgv MT, RvT, Gemeente, Docis, Dokc, Cultuurconnectie. 	<p>De organisatie is (inmiddels) klein en goed gestructureerd. De organisatiecultuur is duidelijk, te typeren als 'allemaal samen, ieder een eigen bijdrage' (typering door de auditor).</p> <p>De organisatie is klein en overzichtelijk en de deuren staan altijd open. De noodzakelijke overleggen zijn aanwezig.</p>	C

Normeis 8: De sturing van de organisatie past bij de gestelde doelen (Governance Code Cultuur)			
Toetspunten	Aantoonbaarheid Beschrijf op welke wijze u de toepassing van de normeis aantoonbaar kunt maken (bijv. door verwijzing naar relevante documentatie of te bevragen functionarissen)	Bevindingen van de auditor (in te vullen tijdens de audit)	C
<ol style="list-style-type: none"> 1. Het bestuursmodel (Toezichthoudend Bestuur, Raad van Toezicht) sluit aan bij de structuur/aard van de organisatie. 2. Er is een profiel voor te benoemen bestuursleden/leden RvT. 3. De wervingsprocedure voor te benoemen bestuursleden/leden RvT is vastgelegd. 4. Een goede rol- en functieafbakening top-down en vice versa is voor iedereen in de organisatie duidelijk. De verdeling van verantwoordelijkheden tussen bestuur/raad van toezicht en directie is vastgelegd, bijvoorbeeld in een directiestatuut, een bestuursstatuut en/of reglement bestuur of rvt. 5. De taken en verantwoordelijkheden van de overige functies in de organisatie zijn duidelijk beschreven bijvoorbeeld in een functieboek. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Zie de recente door de OR goedgekeurde wijziging van Bestuur naar Raad van Toezicht en directeur/bestuurder. 2. Ja, volgens Cultural Governance 3. Ja, volgens Cultural Governance 4. Ja, volgens Cultural Governance en er is een directiereglement en bestuursreglement. 5. Ja, functieboek is aanwezig 	<p>Alles keurig in orde.</p>	C

3.2. Personeel

Normeis 9: De organisatie heeft het personeelsbeleid op professionele wijze geregeld passend bij de beleidsvisie en doelstellingen en bij het type onderneming			
Toetspunten	Aantoonbaarheid Beschrijf op welke wijze u de toepassing van de normeis aantoonbaar kunt maken (bijv. door verwijzing naar relevante documentatie of te bevragen functionarissen)	Bevindingen van de auditor (in te vullen tijdens de audit)	C
<ol style="list-style-type: none"> 1. De huidige personeelsbezetting (kwaliteit, kwantiteit en leeftijdsopbouw) is beschreven. 2. De in de toekomst te verwachten personeelsbehoefte is beschreven. 3. Er zijn functiebeschrijvingen opgesteld met daarin opgenomen: de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden, benodigde competenties en hiërarchische verhoudingen. 4. De werving- en selectieprocedure van nieuwe medewerkers is beschreven (methoden voor werving, selectiecriteria, bevoegdheid tot het aannemen van nieuwe medewerkers, hoe is inspraak geregeld bij de werving van nieuwe medewerkers); 5. Er is een gesprekscyclus vastgelegd (functionerings- en beoordelingsgesprekken (met afspraken over competentie- en deskundigheidsontwikkeling, inzet, prestaties, resultaten, vervolg op eerdere afspraken)). 6. Er is een scholingsplan. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Staat vastgelegd in het ERP systeem (AFAS) 2. Op dit moment niet noodzakelijk 3. Ja, staan vermeld in het functieboek en organigram 4. Werving & Selectie is maatwerk en wordt voor elke functie anders aangepakt op de dat moment belangrijke elementen 5. Er zijn geen functionerings- of beoordelingsgesprekken maar wel ontwikkelgesprekken in de opstartfase. 	<p>Personeelsbeleid is goed uitgewerkt en vastgelegd. Alle docenten van Muzerije hebben een erkende kunstvakopleiding met succes afgerond of ze zijn getoetst op gelijkwaardige kwaliteit. Dat geldt ook voor de zelfstandige professionals waar mee samengewerkt wordt.</p> <p>De organisatie ziet zichzelf als te klein voor een formele gesprekscyclus; in de organisatiecultuur is een open gesprek over functioneren en ontwikkelmogelijkheden gaande.</p>	C

<p>7. De organisatie kan aantonen op welke wijze de integriteit van het personeel geborgd wordt (sociale veiligheid, transparant gebouw, verklaring goed gedrag aan de poort, vertrouwenspersoon).</p> <p>8. Alle medewerkers zijn bekend met de gedragsregels en de klachtenprocedure zoals bijvoorbeeld de via de branchevereniging geregelde 24/7 bereikbare vertrouwenspersoon.</p>	<p>6. Scholing is maatwerk, we maken gebruik van persoonlijk verzoek, algemene ontwikkeling vastgelegd in MT, persoonlijk gebruik van GoodHabitz.</p> <p>7. We maken gebruik van VOG, uitgebreide klachtenregeling voor klanten maar ook voor medewerkers.</p> <p>8. Dit staat op AFAS Insite en voor klanten staat de klachtenregeling ook op de website.</p>	<p>Met name de projectleiderscompetenties en communicatietrainingen zijn een aandachtspunt geweest.</p>	
---	--	---	--

Normeis 10: De organisatie heeft de personeelsvertegenwoordiging geregeld passend bij de omvang en de aard

Toetspunten (indien van toepassing)	Aantoonbaarheid Beschrijf op welke wijze u de toepassing van de normeis aantoonbaar kunt maken (bijv. door verwijzing naar relevante documentatie of te bevragen functionarissen)	Bevindingen van de auditor (in te vullen tijdens de audit)	C
<ol style="list-style-type: none"> 1. De organisatie en de ondernemingsraad voldoen aan de in de Wet op de ondernemingsraden gestelde regels. 2. Ook indien een OR niet van toepassing is, is de medezeggenschap binnen de organisatie op juiste wijze geregeld. 3. Medewerkers worden geïnformeerd over en betrokken bij de ontwikkeling en uitvoering van het beleid. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ja. 2. Nvt 3. Door middel van nieuwsbrieven, mail, zeepkistsessies en in het jaarverslag. 	<p>De interne communicatie verloopt goed, het intranet verloopt ook in toenemende mate als intern communicatiemiddel.</p> <p>De veelvuldige gesprekken over de kern van profiel en missie van de organisatie mogen als voorbeeld dienen voor het betrekken van medewerkers.</p>	

3.3. Financiën en middelen

Normeis 11: De organisatie houdt een financiële administratie bij			
Toetspunten	Aantoonbaarheid Beschrijf op welke wijze u de toepassing van de normeis aantoonbaar kunt maken (bijv. door verwijzing naar relevante documentatie of te bevragen functionarissen)	Bevindingen van de auditor (in te vullen tijdens de audit)	C
<p>1. De organisatie draagt zorg voor het opstellen van jaarstukken, begroting, meerjarenbegroting en jaarrekening die vervolgens, indien nodig, gecontroleerd worden door een accountant.</p> <p>2. De verantwoordelijkheden en bevoegdheden binnen de organisatie (o.a. tekenbevoegdheid) zijn vastgelegd.</p> <p>3. Het beleid aangaande de verhoudingen tussen de inkomsten uit subsidies en die uit eigen inkomsten is vastgelegd.</p> <p>4. Er is een budgetteringssysteem waaruit blijkt hoe de verdeling van de budgetten over verschillende afdelingen en activiteiten is geregeld.</p> <p>5. Het proces van periodieke voortgangsbewaking (maandelijks per kwartaal o.i.d.) van de bestedingen van de budgetten is beschreven.</p> <p>6. De organisatie heeft een investeringsbeleid (Programma van Eisen/analyse benodigde</p>	<p>1. Ja.</p> <p>2. Ja.</p> <p>3. Ja.</p> <p>4. Ja.</p> <p>5. Ja</p> <p>6. Ja</p>	<p>Ja, ook ten bate van de verantwoording van besteding van subsidies en projectgelden.</p>	C

<p>middelen en materialen) vastgelegd.</p> <p>7. De organisatie heeft een helder tarievenbeleid geformuleerd en communiceert dit op consistente wijze naar de klant, naar deelnemers en externe partijen.</p>	<p>7. Ja</p> <p>Alles vastgelegd in de begroting</p>		
---	--	--	--

3.4. Faciliteiten

Normeis 12: De faciliteiten die de organisatie biedt in relatie tot de ambities en mogelijkheden zijn toereikend en voldoen aan de op het moment van toetsing geldende wetgeving			
Toetspunten	Aantoonbaarheid Beschrijf op welke wijze u de toepassing van de normeis aantoonbaar kunt maken (bijv. door verwijzing naar relevante documentatie of te bevragen functionarissen)	Bevindingen van de auditor (in te vullen tijdens de audit)	C
<ol style="list-style-type: none"> 1. Laagdrempeligheid (in de zin van toegankelijkheid voor mensen met een beperking). 2. Veiligheid (brand, vluchtwegen, reddingsmiddelen, EHBO e.d.). 3. Werkplekken en sociale ruimtes. 4. Klimaatbeheersing. 5. Gehorigheid akoestiek. 6. De organisatie voldoet aan de op het moment van toetsing geldende wet- en regelgeving en beschikt over de nodige vergunningen. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Geen drempels, aanwezigheid van een lift en een invaliden toilet. 2. Alle faciliteiten aanwezig 3. Voldoen aan arbo 4. Is aanwezig 5. Geluidsproblematiek 6. Ja 	<p>Faciliteiten zijn goed toegankelijk en adequaat.</p> <p>De geluidsproblematiek is duidelijk, belemmert de volle benutting van het gebouw en is niet oplosbaar. De organisatie houdt zich aan de regelgeving.</p>	C

3.5. Marketing en relatiebeheer

Normeis 13: Het marketingbeleid is afgestemd op het beleidsplan en op de maatschappelijke context van de organisatie			
Toetspunten	Aantoonbaarheid Beschrijf op welke wijze u de toepassing van de normeis aantoonbaar kunt maken (bijv. door verwijzing naar relevante documentatie of te bevragen functionarissen)	Bevindingen van de auditor (in te vullen tijdens de audit)	C
<p>1. Er is een marketing en communicatieplan waarin het beleid met betrekking tot het onderhouden en verwerven van relaties beschreven staat.</p> <p>2. De organisatie heeft zicht op de volgende aspecten van marketing:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maatschappelijke context • De diverse stakeholders • De wijze van benadering van deze partijen • Instroom en uitstroomgegevens van deelnemers 	<p>We zijn bezig met een tract met Arthur & Brent. Het communicatieplan bestaat nu op basis van in- en externe nieuwsbrieven, social media, persberichten, flyers, afgestemd per project of activiteit.</p>	<p>Er zijn veel communicatieactiviteiten, er is een traject naar een systematische aanpak.</p>	C

3.6. Informatiebeheersing

Normeis 14 : De organisatie kan aantonen dat de (6) belangrijkste informatiebronnen en -stromen op juiste wijze worden beheerd			
Toetspunten	Aantoonbaarheid Beschrijf op welke wijze u de toepassing van de normeis aantoonbaar kunt maken (bijv. door verwijzing naar relevante documentatie of te bevragen functionarissen)	Bevindingen van de auditor (in te vullen tijdens de audit)	C
<p>1. Bij de beheersing van de genoemde documenten wordt rekening gehouden met de op moment van toetsing geldende wet- en regelgeving (bijvoorbeeld met betrekking tot de archiveringstermijn van contractuele documenten en de privacy regels).</p> <p>2. Onderstaande documenten worden op de juiste wijze gebruikt en bijgehouden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Financiële documenten en gegevens; • Opleidings specifieke documenten en gegevens (gerelateerd aan het primaire proces), hierbij gaat het o.a. om een leerlingvolgsysteem; • Personeelsdossiers; • Kwaliteitsdocumenten, -gegevens en -resultaten; • Klantgegevens en relatiebeheer; • Projectdossiers. <p>3. Er wordt systematisch en overzichtelijk gearchiveerd en de</p>	<p>1. We maken gebruik van een integraal ERP systeem (AFAS Profit & Insite) en is cloudbased.</p> <p>2. Alle genoemde documenten worden vastgelegd in AFAS. Eigen personeelsdossiers zijn bijvoorbeeld door medewerkers in te zien via AFAS Insite.</p>	<p>Het systeem is volledig functioneel, goed ontworpen en het ondersteunt de interne processen en informatie adequaat.</p>	C

<p>betreffende medewerkers weten waar zij de documenten kunnen vinden.</p> <p>4. De bewaartermijn van de verschillende soorten documenten is duidelijk.</p> <p>5. Het is duidelijk hoe, door wie en wanneer documenten gewijzigd of verwijderd (mogen) worden.</p> <p>6. Het is duidelijk welke (management)informatie geregeld wordt vastgelegd en hoe die wordt gecommuniceerd (bijvoorbeeld met betrekking tot deelnemersaantallen, instroom en uitstroom, kwartaalrapportages, cursusgegevens, roosters en plannings).</p>	<p>3. Ja, digitaal en steeds minder fysiek.</p> <p>4. Ja</p> <p>5. Ja, door logboeken in AFAS.</p> <p>6. Ja</p>		
--	---	--	--

3.7. Eisen Wet- en regelgeving

Normeis 15 : De organisatie voldoet aan de (nationale en internationale) wet- en regelgeving			
Toetspunten	Aantoonbaarheid Beschrijf op welke wijze u de toepassing van de normeis aantoonbaar kunt maken (bijv. door verwijzing naar relevante documentatie of te bevragen functionarissen)	Bevindingen van de auditor (in te vullen tijdens de audit)	C
<p>1. De organisatie kan aantonen dat zij zich aan de wet- en regelgeving houdt.</p> <p>2. Indien de organisatie afwijkt van de van toepassing zijnde wet- en regelgeving, is zij zich hier van bewust en kan zij hier een reden voor aangeven.</p> <p>3. Indien bij uitzondering er sprake is van een afwijking van de van toepassing zijnde wet- en regelgeving is er traceerbaar (schriftelijk) vastgelegd op welke wijze hieraan door het bevoegd gezag ontheffing is verleend.</p> <p>4. De organisatie houdt zich structureel (aantoonbaar en actueel) op de hoogte van de noodzakelijke informatie met betrekking tot de wettelijke eisen die aan de bedrijfsvoering worden gesteld. Voorbeelden hiervan zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CAO/ Arbeidsvoorwaarden (zoals ontslagrecht, wet Flex en Zekerheid, Wet OR en PVT); • Arbeidsomstandigheden (zoals 	<p>1. Ja, zie hieronder.</p> <p>2. Er is geen bewuste keuze om af te wijken van wet- en regelgeving.</p> <p>3. Ontheffingen op basis van geluidsoverlast worden voor 5x per jaar door ons aangevraagd en door de Gemeente goedgekeurd.</p> <p>4. Ja, door middel van cao commissie, cultuurconnectie, contacten met advocaat, periodieke controle van liften, verlichting, brandmelders etc etc.</p>	Wet- en regelgeving worden gevolgd	C

<p>ARBO-wetgeving; Risico Inventarisatie en Evaluatie);</p> <ul style="list-style-type: none">• Vergunningen;• Milieueisen;• Administratieve verplichtingen;• Product- en diensteisen (ISO).			
---	--	--	--

4. RESULTATEN: Worden de resultaten van de organisatie systematisch in beeld gebracht en wordt het beleid waar nodig aangepast of geborgd?

Normeis 16: Beleidsvoornemens worden periodiek geëvalueerd met behulp van vastgestelde indicatoren op basis waarvan de organisatie haar bedrijfsvoering en kwaliteitsniveau borgt. Toelichting: Het betreft hier de uit de dan geldende wet- en regelgeving voortvloeiende indicatoren waaraan de organisatie moet voldoen.			
Toetspunten	Aantoonbaarheid Beschrijf op welke wijze u de toepassing van de normeis aantoonbaar kunt maken (bijv. door verwijzing naar relevante documentatie of te bevragen functionarissen)	Bevindingen van de auditor (in te vullen tijdens de audit)	C
<p>1. De organisatie heeft zicht op welke eisen er aan afnemerszijde gesteld worden aan de producten/diensten. Mogelijke afnemers van producten en diensten zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Amateurkunst: eisen zoals gesteld in de Landelijke richtlijnen HaFaBra; • Onderwijs: kwaliteitseisen zoals geformuleerd in de kerndoelen van het onderwijs; • BSO en brede school: kwaliteitseisen uit Wet Kinderopvang; • Wijken: eisen uit de Wet bijzondere maatregelen grootstedelijke problematiek; • Alle klanten: aanwezigheid van en bekendheid over klachtenreglement en vertrouwenspersoon. <p>2. De organisatie heeft deze eisen geborgd en past hier bijvoorbeeld de PDCA-cyclus toe.</p>	<p>1. Ja door in plannen rekening te houden met eisen bij K&K, BLO, deskundigheidsbevordering, KlupUp, BBS, CMK etc. Daarnaast ook bezig met ATO.</p> <p>2. Ja</p>	<p>De PDCA cyclus wordt in de praktijk wel rondgemaakt maar de systematiek en mate van dekking is voor een buitenstaander (bijvoorbeeld auditor, toezichthouder) niet inzichtelijk. In de plannen met Arthur en Brent heeft explicitering hiervan ook een plaats.</p>	C

Normeis 17: De organisatie heeft bepaald welke meetmethoden- en middelen gebruikt dienen te worden voor de toetsing van gestelde doelen en te behalen resultaten, en kan per gebruikt meetinstrument aantonen op wat voor wijze zij systematisch aan verbetering en borging (monitoring van verbeteracties) werkt

	Aantoonbaarheid Beschrijf op welke wijze u de toepassing van de normeis aantoonbaar kunt maken (bijv. door verwijzing naar relevante documentatie of te bevragen functionarissen)	Bevindingen van de auditor (in te vullen tijdens de audit)	C
<p>1. De organisatie kan aantonen dat zij de volgende meetmethoden hanteert:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interne en intercollegiale toetsing; • Benchmarking; • Klachtenregistratie; • Klanttevredenheidsonderzoeken onder afnemers (zoals samenwerkingspartners en scholen); • Medewerkers(tevredenheids-)onderzoeken; • Instroom- en uitstroom van deelnemers, bezoekersaantallen; • Evaluaties van het primaire proces; • Borgingsmetingen van kwaliteit en resultaten van de primaire processen. <p>2. De organisatie kan aangeven welke overige meetinstrumenten gebruikt worden en waarom.</p> <p>3. De organisatie neemt verbetermaatregelen op basis van de uitkomsten van metingen en kan daar actuele voorbeelden van laten zien.</p>	<p>1. Meetmethodes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • KANS Cultuurconnectie • Klachtenregeling via de website • Medewerkersonderzoeken voornamelijk door overleg en persoonlijk contact • Kengetallen door rapportages aan Gemeente • Evaluatie van het primaire proces is continue <p>2. Financieel v.s. begroting, projectevaluaties.</p> <p>3. Ja.</p>	<p>De metingen zijn vooral kwantitatief van aard: aantal bezoekers en deelnemers, financiële resultaten. Klanttevredenheidsonderzoek onder de verschillende doelgroepen is op dit moment nog niet vormgegeven. Het is een onderdeel van de opdracht aan het marketingbureau om dit wel te gaan doen en hieruit ook trendanalyses op uit te voeren. Eind 2016 wordt dit advies uitgebracht, het is het eind van een ontwikkeltraject waarin adviseur en organisatie veel samen optrekken.</p> <p>De onderwijsbestuurder die de auditor gesproken heeft was zeer tevreden over de kwaliteit van het werk van Muzerije, de ouder / cursist was over de inhoud ook tevreden en had vooral kritische opmerkingen over de helderheid van de communicatie.</p>	

4.2. Bijlage 2: Programma

15 september 2016

10.00 – 12.00 uur

- Theo de Veer: Directeur-bestuurder
- Ilona van den Koedijk: Manager Kunst & Cultuur
- Sebastiaan Villhaber: Adviseur Personeel & Organisatie

20 oktober 2016

10:00 – 11.00

- Jack van den Dungen, locatiemanager Brede Bossche Scholen
- Sandra van Drunen, deelnemer Beeldende cursussen, ouder van cursist

11:00 – 12.00

- Manita Kieft, projectleider
- Maaïke van Overveld, medewerker Curisten- en Projectenadministratie

4.3. Bijlage 3: Geleverde documenten

Missie en visie Muzerije, 2014

Beleidsplan De Muzerije 2014

Verslag MVS bijeenkomst 14-07-2014

Verslag MVS bijeenkomst 25-11--2014

Jaarverslag 2015 (Jaarverslag 2004 – 2014 ook op de [website](#) beschikbaar)

Begroting 2016 versie dd 30-09-2015

Subsidieafspraken Gemeente 's-Hertogenbosch en Muzerije 2016



Strategische dienstverlener voor kennisintensieve organisaties



Lange Voorhout 14
2514 ED Den Haag

T (070) 30 66 800

F (070) 30 66 870

E info@hobeon.nl

I www.hobeon.nl