

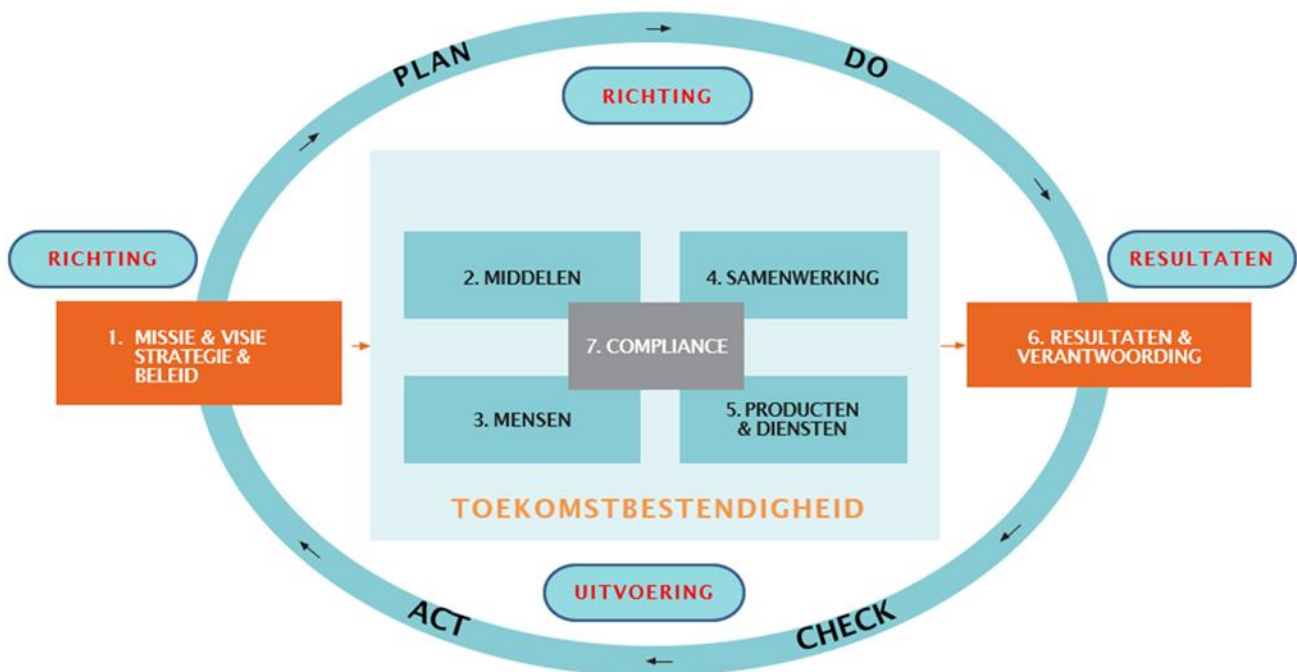
Middelen met meerwaarde

De norm Middelen maakt deel uit van *Zicht op Ontwikkeling. Certificeringskader taalhuizen*. Om je te ondersteunen bij de voorbereiding op de audit, leggen we in deze whitepaper uit wat deze norm inhoudt en hoe je deze kunt toepassen op jouw taalhuis.

De norm Middelen gaat over de wijze waarop het taalhuis diverse middelen inzet om zijn ambities te realiseren.

DE NORM MIDDELEN

Het certificeringskader bestaat uit zeven normen. Middelen is de tweede norm.



OVER MIDDELEN

INDICATOREN VOOR DE NORM MIDDELEN

In de zelfevaluatie laat het taalhuis aan de hand van onderstaande acht indicatoren (in de vorm van ja/nee-stellingen) aan de auditoren zien hoe het vorm en inhoud geeft aan deze norm. Hiermee schetst het taalhuis een beeld van wat het doet, wat het heeft en welke keuzes daarbij zijn gemaakt vanwege de specifieke lokale context. In de zelfevaluatie kan het taalhuis aanvullend relevante documentatie uploaden die aantoont hoe het taalhuis omgaat met deze norm. Het is overigens niet zo dat “ja” altijd een goed antwoord is en “nee” een verkeerd antwoord. Een “nee” kan immers voortkomen uit een bewuste beleidskeuze.

1.

Het taalhuis heeft een uitgewerkte aanpak voor de inrichting en doorontwikkeling van de fysieke /digitale plek van het taalhuis.

Het inrichten van de fysieke/digitale plek is, gezien de aard van de doelgroep(en), geen gemakkelijke opgave. Het recht op en de behoefte aan privacy van de doelgroep(en) stelt eisen aan de fysieke inrichting van de plek waar het taalhuis is gevestigd. Hierover moet het taalhuis nagedacht hebben. Vooral als bepaalde zaken nog niet op orde zijn, moet het taalhuis een uitgewerkte aanpak hebben voor de doorontwikkeling ervan. De auditoren zijn dus benieuwd naar hoe het taalhuis het inrichten en doorontwikkelen van de fysieke/digitale plek wil gaan aanpakken.

2.

De fysieke/digitale plek van het taalhuis is herkenbaar, toegankelijk¹ en goed uitgerust voor de doelgroep.

De fysieke en digitale plek van het taalhuis moet herkenbaar zijn voor de doelgroep door gerichte communicatie, vooral als het taalhuis een plek heeft in een groter geheel. Daarnaast is het taalhuis niet alleen fysiek toegankelijk (bijv. met een rolstoel), maar ook online (voor bijv. slechtzienden of slechthorenden). Ook moet het duidelijk zijn voor de doelgroep waar en wanneer zij vragen kunnen stellen aan het taalhuis. Ten slotte moet het taalhuis bijv. computerplekken hebben om de taal te oefenen en spreekkamers voor de intake met taalvragers.

3.

Het taalhuis heeft een uitgewerkte aanpak om de doelgroep gericht te bereiken en te werven.

Het taalhuis laat zien hoe het doelgroep(en) wil bereiken en werven. Een van de belangrijkste opgaven hierbij is om ‘vindplaatsen’ te identificeren van de doelgroep(en). Voorbeelden van vindplaatsen zijn kinderdagverblijven, dorpshuizen, wachtkamers van huisartspraktijken, het WMO-loket van de gemeente of sportverenigingen. Het taalhuis moet een duidelijke aanpak (strategie) hebben hoe het op deze vindplaatsen laaggeletterden gaat herkennen om deze vervolgens te bereiken en te werven. Het taalhuis hoeft dit niet zelf te doen, maar kan dit ook doen in samenwerking met vertegenwoordigers van de vindplaatsen. Het benaderen van de doelgroep is namelijk een vak apart: je moet immers weten hoe je het gesprek met laaggeletterden op de goede manier aangaat.

4.

Het taalhuis heeft een uitgewerkte aanpak om op basis van een intake de leer-/ontwikkelvraag van de doelgroep vast te stellen.

Om de doelgroep(en) effectief te kunnen ondersteunen moet het taalhuis een doordacht intakeproces hebben. Het taalhuis laat zien dat het met een intake (een gesprek met de taalvrager) de leer-/ontwikkelvraag van

¹ Ook buiten openingstijden van de fysieke plek.

de doelgroep vast kan stellen. De auditoren zijn benieuwd naar de uitgewerkte aanpak hiervan. Het intakeformulier is hier een voorbeeld van, maar de auditoren zijn vooral geïnteresseerd in de uitgangspunten en uitwerking ervan.

5.

Het taalhuis stelt op basis van de intake een bij de doelgroep passende leerroute vast.

Om de doelgroep effectief te kunnen ondersteunen moet het taalhuis een passende leerroute voor de doelgroep(en) vaststellen. De auditoren willen zien hoe het taalhuis op basis van de intake tot deze leerroute komt. Daarnaast willen de auditoren voor een steekproef aan taalvragers de leerroutes zien. De leerroute hangt niet alleen af van de leerbehoefte van de taalvrager, maar ook van de visie op leren van het taalhuis. Een taalhuis kan ervoor kiezen om consequent de aanpak van taalmaatjes in te zetten, maar kan ook een taalcursus als leerroute afspreken.

6.

Het taalhuis heeft een uitgewerkte aanpak om de doelgroep effectief en onafhankelijk door te verwijzen naar externe (taal)aanbieders.

Kan het taalhuis de doelgroep(en) zelf niet helpen, dan is het zaak om een goede doorverwijzing te doen naar externe (taal)partners. Dit moet onafhankelijk gebeuren en met het belang van de doelgroep(en) voorop. Het taalhuis moet ook hiervoor een uitgewerkte aanpak laten zien. De auditoren zijn benieuwd naar de redenen waarom het taalhuis in het ene geval naar partij A en in het andere geval naar partij B doorverwijst.

7.

Bij hiaten in het aanbod en/of bij wachtlijsten zoekt het taalhuis naar oplossingen, al dan niet in samenwerking met de gemeente.

Kan het taalhuis niet of onvoldoende voorzien in

gericht aanbod of heeft het een wachtlijst, dan moet het taalhuis hiervoor een oplossing zoeken. Dit gebeurt in samenwerking met de gemeente en de (kern)partners binnen het taalhuis. De auditoren zijn benieuwd naar relevante recente voorbeelden.

8.

Het taalhuis betreft vertegenwoordigers van de NT1-/NT2-doelgroep bij het (door)ontwikkelen van de aanpak voor het benaderen, bereiken en doorverwijzen van de doelgroep.

Het benaderen, bereiken en doorverwijzen van de doelgroep is belangrijk. Daarom betreft het taalhuis mensen uit de doelgroep zélf erbij om hierover na te denken en tot een effectieve aanpak te komen. Mede op basis van onderzoek en praktijksituaties bij scholen is gebleken dat het zinvol is om de stem van de lerende op waarde te schatten en te waarderen. Omdat een laaggeletterde burger ook een 'lerende' is, wordt taalhuizen geacht om de stem van de lerende in te zetten voor een succesvol taalhuis. De gedachte hierachter is dat iemand uit de doelgroep vaak beter en anders in staat is te formuleren hoe laaggeletterden uit de NT1-doelgroep bijvoorbeeld aangetrokken kunnen worden.

DE BEOORDELINGSVRAGEN VOOR DE NORM MIDDELEN

Mede op basis van de zelfevaluatie, de geüploade documentatie, interviews en observaties tijdens de auditdag komen de auditor(en) tot een volledig beeld hoe het taalhuis vorm en inhoud geeft aan de norm Middelen. Dit doen zij met een aantal beoordelvingsvragen. De auditoren scoren deze beoordelvingsvragen aan de hand van de bevindingen tijdens de auditdag(en) met Niet, Beperkt, Grotendeels of Volledig.

Hieronder vind je een toelichting op de drie beoordelvingsvragen van de norm Middelen. Deze vragen zijn in de vorm van stellingen.

VRAAG 1

Het taalhuis heeft een aanpak voor de norm Middelen die bijdraagt aan het realiseren van de ambitie van het taalhuis.

Op basis van de informatie uit de indicatoren en gesprekken toetsen de auditoren of er sprake is van een duidelijke en samenhangende aanpak op het gebied van middelen. Dit blijkt uit het (meerjaren)beleidsplan van het taalhuis of uit een separaat document dat deze aanpak beschrijft. De auditoren toetsen in het bijzonder of de gehanteerde aanpak bijdraagt aan het realiseren van de ambities van het taalhuis. De auditor zal zo nodig kritische vragen stellen bij de achtergronden en totstandkoming van de aanpak.

Documenten ter onderbouwing zijn bijvoorbeeld:

- Overzicht van middelen
- Protocol voor intake
- Leerroutes

VRAAG 2

De aanpak is zichtbaar in de dagelijkse praktijk van het taalhuis.

Het taalhuis laat zien welke resultaten het nastreeft. De auditoren willen zien hoe het taalhuis de middelen in de dagelijkse praktijk toepast. De auditoren willen niet alleen het fysieke/digitale taalhuis zien, maar ook een voorbeeld van een vindplaats. Daarnaast willen de auditoren voorbeelden zien van ingevulde intakeformulieren en uitgewerkte leerroutes, maar ook een uitgewerkte aanpak voor bijv. de doorverwijzing naar externe (taal)aanbieders. Op deze manier kunnen de auditoren toetsen in hoeverre het taalhuis de gehanteerde aanpak op het gebied van middelen aantoonbaar uitvoert en de taalhuismedewerkers en taalhuisvrijwilligers deze herkennen.

Documenten ter onderbouwing zijn bijvoorbeeld:

- Ingevulde intakeformulieren
- Uitgewerkte leerroutes
- Een uitgewerkte aanpak voor het bereiken en werven van de doelgroep
- Voorbeelden van werkwijzen die in afstemming met de doelgroep zijn (door)ontwikkeld

VRAAG 3

Het taalhuis evalueert de aanpak periodiek en volgt deze zo nodig op met concrete verbetermaatregelen.

Om te kunnen beoordelen of de gehanteerde aanpak de juiste aanpak is en of deze nog wel bijdraagt aan de ambities van het taalhuis, is het nodig om de aanpak regelmatig te evalueren. Voldoen de aanpak of specifieke onderdelen daarvan niet (meer), dan zijn de auditoren benieuwd naar de verbetermaatregelen.

Documenten ter onderbouwing zijn bijvoorbeeld:

- Verslagen van evaluaties met de (kern)partners binnen het taalhuis
- Evaluaties van de werkwijze rondom vindplaatsen
- Verbeterplannen c.q. verbetermaatregelen