

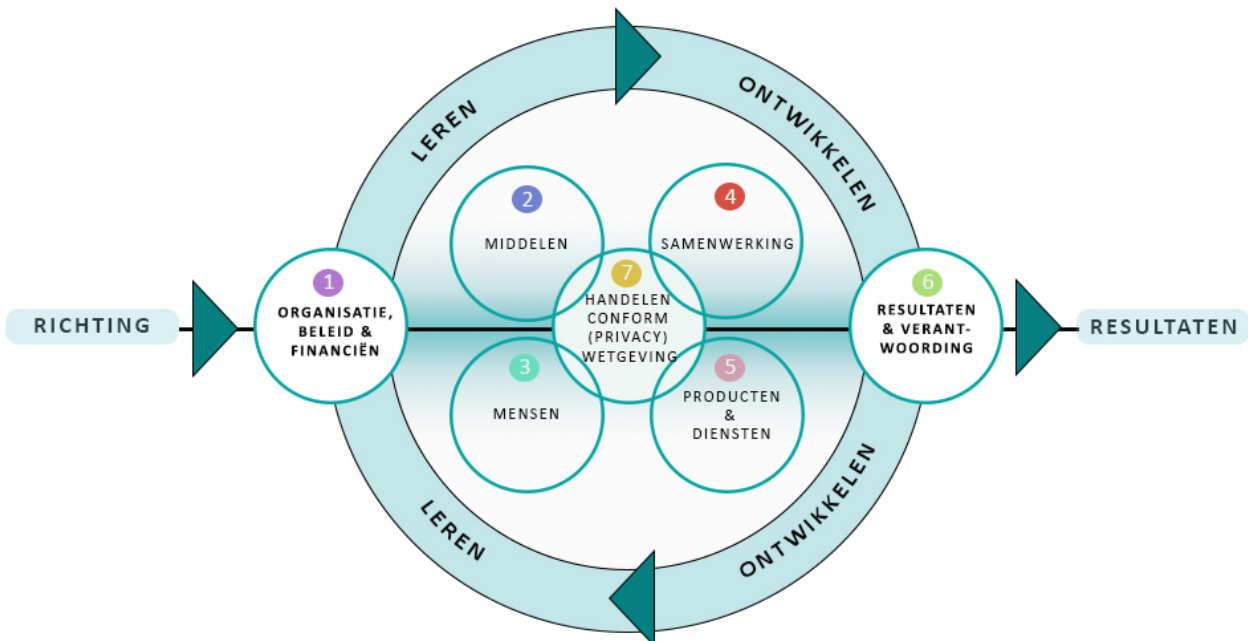
Professionaliteit en kwaliteit zit in mensen

De norm Mensen 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 Mensen gaat over de wijze waarop het taalhuis met betaalde medewerkers, vrijwilligers en vertegenwoordigers van (kern)partners een bijdrage levert aan de realisatie van zijn ambities.

DE NORM MENSEN

Het certificeringskader bestaat uit zeven normen. Mensen is de derde norm.



OVER MENSEN

INDICATOREN VOOR DE NORM MENSEN

In de zelfevaluatie laat het taalhuis aan de hand van onderstaande negen 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 visie op en aanpak voor de inzet van medewerkers en vrijwilligers met en zonder een pedagogische c.q. educatieve achtergrond.

Om de doelgroep(en) kwalitatief hoogwaardig te kunnen ondersteunen zijn zowel betaalde medewerkers als vrijwilligers nodig. Het taalhuis zet vaak vanuit de behoefte aan capaciteit vrijwilligers in. Het is de vraag hoe dat in de praktijk uitpakt. Het werken met de doelgroep(en) en het bevorderen van hun taalvaardigheid is een vak dat specifieke taalinhoudelijke en pedagogische competenties vereist. Om te weten hoe het taalhuis hierbij te werk gaat willen de auditoren een visie of aanpak zien op de inzet van medewerkers en vrijwilligers met en zonder een pedagogische c.q. educatieve achtergrond. Hiermee staat of valt immers de kwaliteit van dienstverlening van het taalhuis.

2.

Het taalhuis toont aan dat de kwantitatieve inzet van medewerkers en vrijwilligers voldoende is voor de ambities van het taalhuis op korte en lange termijn.

Het taalhuis laat zien wat nodig is om zijn ambities op korte en lange termijn te realiseren. Met de vergelijking van wat nodig is met wat het taalhuis op dit moment heeft en kan, toont het taalhuis wat er in de toekomst nodig is om de laaggeletterdheid terug te dringen. Dit kan het taalhuis met de (kern)partners en de gemeente bespreken om te zoeken naar mogelijkheden voor de toekomst.

3.

Expertise op taalinhoudelijk gebied en vrijwilligersmanagement is geborgd door minimaal de inzet van een al dan niet betaalde taalhuiscoördinator met pedagogische c.q. educatieve ervaring met volwassenen.

Het werken met laaggeletterden vereist specifieke kennis en competenties. Deze expertise gaat verder dan taalinhoudelijke en pedagogische kennis en ervaring. Het managen van grote groepen vrijwilligers hoort ook bij het vermogen van een taalhuiscoördinator om de doelgroep(en) gericht en effectief te kunnen ondersteunen. Met name als er geen geld is voor een betaalde kracht, moeten de kleine(re) taalhuizen een manier vinden om het taalhuis professioneel te kunnen besturen.

4.

Het taalhuis heeft de taken, bevoegdheden, verantwoordelijkheden en competenties van de taalhuiscoördinator beschreven.

De taalhuiscoördinator is de functionaris die de dagelijkse regie voert in het taalhuis. Om te voorkomen dat alles bij de taalhuiscoördinator wordt neergelegd, is het belangrijk om de taken, verantwoordelijkheden en competenties van deze functionaris te beschrijven. Bij

voorkeur gebeurt met een functiebeschrijving, waarin het aansturen van medewerkers en vrijwilligers is meegenomen.

5.

Het taalhuis beoordeelt het functioneren van de taalhuiscoördinator periodiek.

De taalhuiscoördinator is een belangrijke functionaris en wordt dan ook moet periodiek beoordeeld. Afhankelijk van de aard en omvang van het taalhuis, kan een vertegenwoordiger namens de (kern)partners c.q. opdrachtgevers de beoordeling doen, maar ook een leidinggevende van de organisatie waaraan het taalhuis primair verbonden is kan dit doen, bijv. de directeur van de openbare bibliotheek of een welzijnsorganisatie.

6.

Voor medewerkers en vrijwilligers van het taalhuis zijn taakomschrijvingen en inwerkprogramma's beschikbaar.

In het kader van goede afspraken over wie wat doet heeft het taalhuis taakomschrijvingen en inwerkprogramma's voor betaalde medewerkers en vrijwilligers beschikbaar. Met name voor vrijwilligers is het belangrijk dat zij weten wat hun taak is binnen het taalhuis. Om vrijwilligers snel inzetbaar te maken zijn goede inwerkprogramma's van het grootste belang.

7.

Het taalhuis geeft structureel vorm en inhoud aan de voortdurende bevordering van de deskundigheid en ontwikkeling van medewerkers en vrijwilligers.

Om ervoor te zorgen dat medewerkers en vrijwilligers op de hoogte zijn en blijven van relevante ontwikkelingen op het gebied van leren en laaggeletterdheid, biedt het taalhuis opleiding en training aan. Dit kan het taalhuis zelf doen, of door on-the-job-coaching. Professionalisering kan ook door medewerkers en

vrijwilligers bij externe partijen te laten trainen, zoals Stichting Lezen & Schrijven en Tel mee met Taal.

8.

Medewerkers en vrijwilligers (gaan of kunnen) voldoen aan passende kennis, ervaring en competenties die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van hun werkzaamheden.

Het taalhuis heeft de verantwoordelijkheid dat medewerkers en vrijwilligers voldoen aan de eisen die aan hen gesteld worden. Dit kan het taalhuis aantonen met overzichten van gevolgde trainingen, cursussen, netwerkbijeenkomsten en congressen.

9.

Het taalhuis voert een keurmerk waarmee relevante aspecten rondom vrijwilligers geregeld zijn.

Vrijwilligers hebben in het taalhuis te maken met kwetsbare doelgroepen. Het is dan ook wenselijk om een vrijwilligersbeleid te hebben, waarin het omgaan met kwetsbare doelgroepen is geregeld. Het taalhuis kan hierin nog verder gaan door een keurmerk te voeren zoals Goed Geregeld. Het voordeel van een dergelijk keurmerk is dat veel aspecten uit deze norm daarin vaak al geregeld zijn.

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 Mensen. Dit doen zij met een aantal beoordelingsvragen. De auditoren scoren deze beoordelingsvragen aan de hand van de bevindingen tijdens de auditdag(en) met Niet, Beperkt, Grotendeels of Volledig.

Hieronder vind je een toelichting op de drie beoordelingsvragen van de norm Mensen. Deze vragen

zijn in de vorm van stellingen.

VRAAG 1

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

Op basis van de input uit de indicatoren toetsen de auditoren of er sprake is van een duidelijke en samenhangende aanpak op het gebied van mensen. Dit blijkt uit het (meerjaren)beleidsplan van het taalhuis of uit een separaat (HRM-)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:

- Visie c.q. aanpak m.b.t. de inzet van medewerkers en vrijwilligers
- Plan voor deskundigheidsbevordering
- Vrijwilligersbeleid
- Functiebeschrijvingen, incl. competentie-eisen voor medewerkers en vrijwilligers

VRAAG 2

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

Bij deze beoordelingsvraag willen de auditoren de toepassing van de aanpak in de dagelijkse praktijk van het taalhuis zien. De auditoren willen niet alleen medewerkers en vrijwilligers in actie zien, maar ook met hen spreken om te beoordelen of de gehanteerde aanpak aantoonbaar uitgevoerd en herkend wordt.

Documenten ter onderbouwing zijn bijvoorbeeld:

- Vrijwilligersovereenkomsten
- Overzicht van gevolgde opleidingen en trainingen (incl. certificaten)
- Medewerkers en vrijwilligers aan het werk in het taalhuis

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
- Analyse van functioneringsgesprekken met medewerkers en vrijwilligers
- Verbeterplannen c.q. verbetermaatregelen