

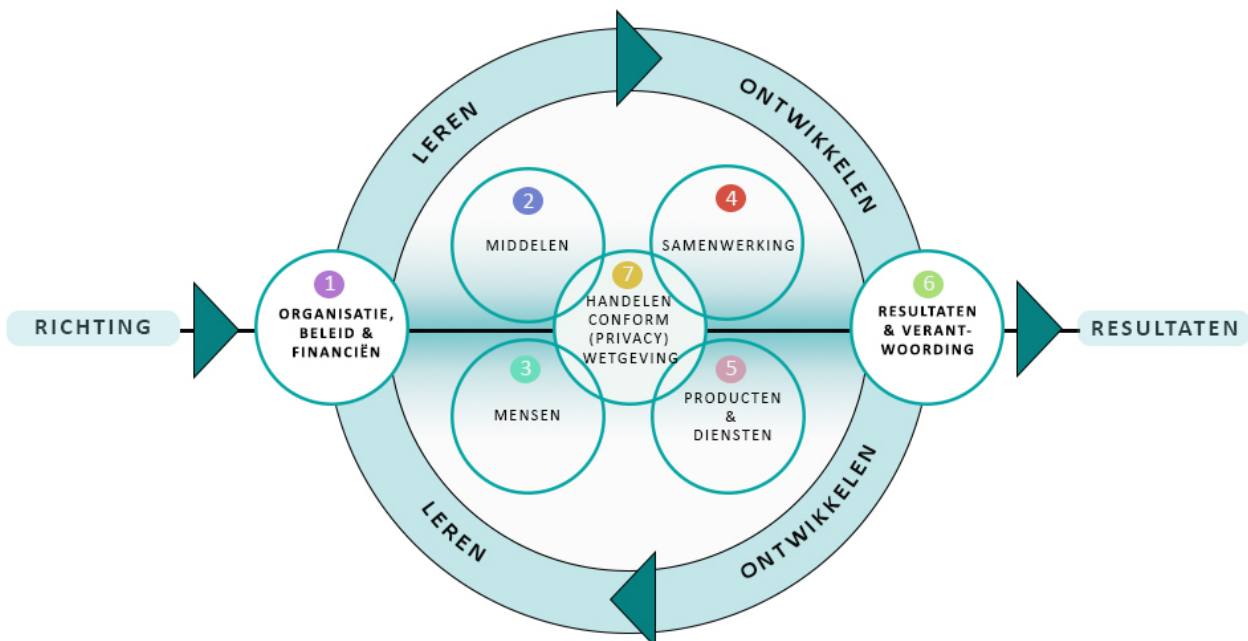
## Kwaliteit door samenwerking

De norm Samenwerking 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 Samenwerking gaat over de wijze waarop het taalhuis op basis van samenwerkingsverbanden met externe (taal)partners een bijdrage levert aan de realisatie van zijn ambities.

### DE NORM SAMENWERKING

Het certificeringskader bestaat uit zeven normen. Samenwerking is de vierde norm die aan bod komt.



## OVER SAMENWERKING

### INDICATOREN VOOR DE NORM SAMENWERKING

In de zelfevaluatie laat het taalhuis aan de hand van onderstaande drie 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 maakt bewuste keuzes over samenwerkingspartners op basis van duidelijke (kwaliteits)criteria voor het starten, evalueren en beëindigen van samenwerkingsverbanden.**

Het taalhuis moet duidelijk maken welke keuzes zijn heeft gemaakt voor samenwerkingsverbanden. Is dat omdat er al een jarenlange samenwerkingsrelatie is? Of omdat de (taal)partner een concrete bijdrage levert aan de ambities van het taalhuis? De auditoren willen niet alleen een overzicht zien van samenwerkingspartners, maar zijn vooral benieuwd naar de criteria om deze samenwerkingsverbanden te starten. Als het taalhuis een samenwerkingsverband heeft beëindigd, dan zijn de auditoren benieuwd naar de redenen hiervan.

#### 2.

**Afspraken over de concrete bijdrage van samenwerkingspartners aan de ambities van het taalhuis zijn beschreven in een samenwerkingsovereenkomst c.q. projectplan.**

Een succesvolle samenwerking staat en valt bij goede

afspraken die voor iedereen duidelijk zijn. Denk bijv. aan afspraken over de concrete diensten waarmee de (taal)partner een bijdrage levert aan het realiseren van de ambities van het taalhuis. De ene partner kan dit doen door het activeren van vindplaatsen, terwijl een andere partner de taak heeft om laaggeletterden te koppelen aan taalmaatjes. De afspraken over wat een (taal)partner levert en moet realiseren wordt vastgelegd in een niet-vrijblijvende samenwerkingsovereenkomst. Is er sprake van een project, dan zien de auditoren de afspraken met de (taal)partner terug in een projectplan.

#### 3.

**Als voortvloeisel uit een samenwerkingsovereenkomst c.q. projectplan zijn de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van samenwerkingspartners vastgelegd.**

Om te zorgen dat (taal)partners gericht en in samenhang werken is het raadzaam om goede afspraken te maken over de onderlinge taken, rollen, verantwoordelijkheden en vrijheidsgraden. Het moet duidelijk zijn wie waarvan is en bij wie de (taal)partner terecht kan bij problemen in de uitvoering. Dit moet ook duidelijk worden uit een samenwerkingsovereenkomst of projectplan.

### DE BEOORDELINGSVRAGEN VOOR DE NORM SAMENWERKING

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 Samenwerking. 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 Samenwerking. Deze vragen zijn in de vorm van stellingen.

## VRAAG 1

**Het taalhuis heeft een aanpak voor de norm Samenwerking 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 coherente aanpak op het gebied van samenwerking. 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 nut en noodzaak van specifieke samenwerkingsverbanden.

Documenten ter onderbouwing zijn bijvoorbeeld:

- Visie met betrekking tot samenwerking en de gemaakte keuzes
- Overzicht van samenwerkingspartners
- Samenwerkingsovereenkomsten of projectplannen waarin de aard, vorm en concrete afspraken van de samenwerking zijn uitgewerkt

## VRAAG 2

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

Bij deze beoordelvingsvraag willen de auditoren de samenwerking in de dagelijkse praktijk en de resultaten van het taalhuis zien. De auditoren willen de samenwerking in actie zien, bijv. door aanwezig te zijn bij een taalcursus of door te spreken met vertegenwoordigers van de samenwerkingspartner. Op deze manier kunnen de auditoren ook toetsen in hoeverre de gemaakte afspraken in samenwerkingsovereenkomsten of projectplannen worden nagekomen.

Documenten ter onderbouwing zijn bijvoorbeeld:

- Notulen van overleg met samenwerkingspartners
- Rapportages over de uitvoering of voortgang van activiteiten of projecten

## 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:

- Evaluaties van de samenwerkingsverbanden
- Evaluaties van activiteiten en projecten waarbij samenwerkingspartners betrokken zijn
- Verbeterplannen c.q. verbetermaatregelen