

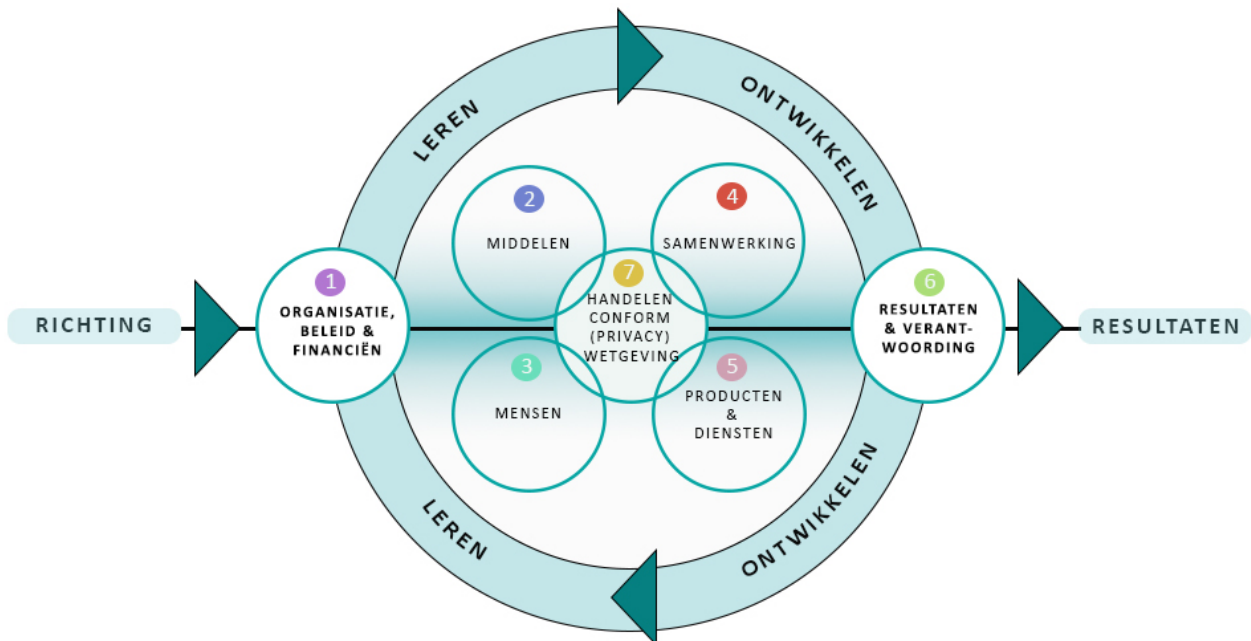
Producten & diensten die ertoe doen

De norm Producten & diensten 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 voor jouw taalhuis.

De norm Producten & diensten gaat over de wijze waarop het taalhuis met zijn producten, diensten en activiteiten een bijdrage levert aan de realisatie van zijn ambities.

DE NORM PRODUCTEN & DIENSTEN

Het certificeringskader bestaat uit zeven normen. Producten & diensten is de vijfde norm.



OVER PRODUCTEN & DIENSTEN

INDICATOREN VOOR DE NORM PRODUCTEN & DIENSTEN

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 zijn actuele aanbod beschreven in termen van producten, diensten en activiteiten.

Het aanbod van producten, diensten en activiteiten van het taalhuis is afhankelijk van de functie(s) van het taalhuis. Tijdens de intakefase voor de audit heeft het taalhuis al kunnen aangeven welke functies het vervult. Het is de bedoeling dat het taalhuis een actuele beschrijving geeft van de producten (bijv. een taal cursus), diensten (bijv. een taalmaatjestrject) en activiteiten (bijv. een taalcafé) die het inzet om de taalvaardigheid van zijn doelgroepen te bevorderen. Het taalhuis beschrijft minimaal wat het aanbod globaal inhoudt, hoe het zou moeten werken en voor welke doelgroep(en) het bestemd is.

2.

Het taalhuis maakt gebruik van aanbod met bewezen effectieve werking.

Het taalhuis laat zien dat de producten, diensten en activiteiten bewezen hebben dat deze helpen bij het bevorderen van de taalvaardigheid van zijn

doelgroepen. Het taalhuis kan hierbij putten uit bestaand onderzoek (bijv. van Stichting Lezen, Stichting Lezen en Schrijven en het ministerie van OCW), waarbij specifieke taalinterventies op hun werking zijn onderzocht.

3.

Het taalhuis laat zien welk deel van het aanbod externe (taal)aanbieders verzorgen.

Van de producten, diensten en activiteiten geeft het taalhuis aan welke hiervan door externe (taal)aanbieders wordt verzorgd. Op deze manier krijgen de auditoren een beeld van wat het taalhuis zelf doet en wat het uitbesteedt. De auditoren zijn ook benieuwd naar de achtergronden hiervan en de gemaakte keuzes.

4.

Het taalhuis laat zien hoe het aanbod zich verhoudt tot c.q. aansluit op het (preventieve) aanbod van externe (taal)aanbieders.

Het taalhuis laat zien hoe het eigen aanbod aansluit op dat van externe (taal)aanbieders. Het is de bedoeling dat het aanbod aanvullend is op elkaar. Is er sprake van soortgelijk aanbod, dan zijn de auditoren benieuwd naar de redenen hiervan. Op deze manier krijgen de auditoren een beeld van hoe doordacht het aanbod is.

5.

Als onderdeel van het aanbod heeft het taalhuis een voor de doelgroep relevante collectie met geschikte fysieke en digitale leer-, lees- en oefenmaterialen.

Het taalhuis laat zien hoe de collectie met ondersteunende materialen is samengesteld. Het gaat hier om zowel fysieke als digitale materialen die het leren en lezen van de doelgroepen ondersteunen. De materialen moeten aansluiten op lees- en leerbehoeften van taalvragers. Stichting Lezen en Schrijven biedt handreikingen bij het samenstellen van een dergelijke collectie.

6.

Het taalhuis laat zien dat de inzet van het aanbod bijdraagt aan de leer-/ontwikkelvraag van de doelgroep.

Het taalhuis laat zien dat het aanbod feitelijk werkt en dat het ook daadwerkelijk leidt tot een verbeterde taalvaardigheid. Het taalhuis kan dit laten zien door de voortgang van taalvragers in kaart te brengen en te beoordelen of de producten, diensten en activiteiten daarbij behulpzaam zijn geweest. Het taalhuis kan hierbij ook terugvallen op de beschrijving van het aanbod met effectieve werking (zie indicator 1). De auditoren zijn in het bijzonder geïnteresseerd in situaties waar delen van het aanbod vervangen zijn door nieuw of ander aanbod.

7.

Het taalhuis laat zien dat het aanbod voortdurend wordt (door)ontwikkeld op basis van nieuwe inzichten, zoals bijv. de inzet van de gezinsaanpak laaggeletterdheid.

Omdat de ontwikkelingen en inzichten op het gebied van lezen en leren voortdurend veranderen, laat het taalhuis zien dat het aanbod meegroeit met de tijd. Is het aanbod al jaren soortgelijk, dan zijn de auditoren benieuwd naar de redenen hiervan en de gemaakte keuzes.

8.

Het taalhuis betreft vertegenwoordigers van de NT1-/NT2-doelgroep bij het (door)ontwikkelen van het aanbod.

Bij het (door)ontwikkelen van het aanbod is het belangrijk om mensen uit de doelgroep zelf erbij te betrekken. Mede op basis van onderzoek en praktijk-situaties 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, worden taalhuizen geacht de inbreng 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 PRODUCTEN & DIENSTEN

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 Producten & diensten. 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 vier beoordelingsvragen van de norm Producten & diensten.

VRAAG 1

Het taalhuis heeft een aanpak voor de norm Producten & diensten 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 producten & diensten (incl. de visie op leren). 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. Het taalhuis kan hierbij ook gebruikmaken van de visie op leren. De auditor zal zo nodig kritische vragen stellen bij nut en noodzaak van specifieke producten en diensten.

Documenten ter onderbouwing zijn bijvoorbeeld:

- Visie en gemaakte keuzes met betrekking tot producten, diensten
- Visie op leren

- Beschrijving van specifieke producten, diensten en activiteiten

VRAAG 2

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

Bij deze beoordelingsvraag willen de auditoren de producten en diensten in de dagelijkse praktijk van het taalhuis zien. De auditoren willen niet alleen de collectie zien en spreken over de samenstelling ervan, maar ze willen ook aanwezig zijn bij een taal cursus of spreken met vertegenwoordigers van de doelgroep. Op deze manier kunnen de auditoren ook toetsen in hoeverre gemaakte keuzes en de visie op leren terug te zien zijn in de producten en diensten van het taalhuis. Ten slotte toetsen de auditoren of het taalhuis dit alles aantoonbaar uitvoert en de taalhuismedewerkers en taalhuisvrijwilligers dit herkennen.

Documenten ter onderbouwing zijn bijvoorbeeld:

- Leerplannen van taalvragers
- Producten, diensten of activiteiten in uitvoering
- Rapportages over de voortgang van taalvragers

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 producten en diensten
- Evaluaties met taalvragers en taaldocenten over producten en diensten
- Verbeterplannen c.q. verbetermaatregelen