

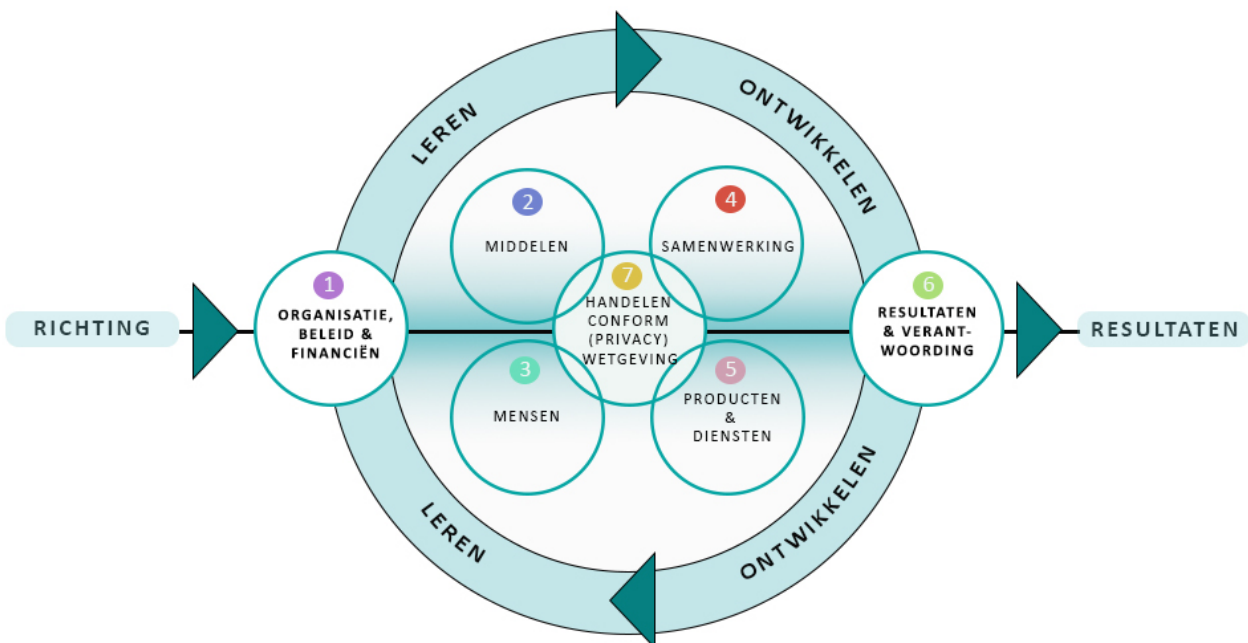
Resultaten en aantoonbare succes- sen

De norm Resultaten & verantwoording 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 Resultaten & verantwoording gaat over het vaststellen in hoeverre de ambities van het taalhuis gerealiseerd zijn en hoe dit aangetoond kan worden met behulp van output- en outcomeresultaten.

DE NORM RESULTATEN & VERANTWOORDING

Het certificeringskader bestaat uit zeven normen. Resultaten & verantwoording is de zesde norm.



OVER RESULTATEN & VERANTWOORDING

INDICATOREN VOOR DE NORM RESULTATEN & VERANTWOORDING

In de zelfevaluatie laat het taalhuis aan de hand van onderstaande zes 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 de manier waarop het taalhuis aan de hand van output- en outcomeresultaten laat zien in hoeverre het zijn ambities realiseert. In de zelfevaluatie kan het taalhuis aanvullend relevante documentatie uploaden die aantoont hoe het taalhuis omgaat met deze norm. Het 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 laat zien welke instrumenten met bewezen effectieve werking het gebruikt om output- en outcomeresultaten te meten.

Het meten van output- en outcomeresultaten binnen het taalhuis is een zaak die aandacht vraagt. Het meten van outputresultaten is vrij makkelijk, omdat het vaak gaat over het aantal taalvragers en doorverwijzingen naar externe (taal)aanbieders. Het meten van outcomeresultaten vraagt een doordachte methodiek. De auditoren willen op zijn minst zicht krijgen op de opzet en uitwerking door het taalhuis. Binnen en buiten de sector zijn verschillende instrumenten beschikbaar voor het meten van de outcome van het taalhuis. Binnen de sector heeft bijvoorbeeld de Koninklijke Bibliotheek (KB) de Impact Monitor ter beschikking gesteld, terwijl buiten de sector de impactmeting MATCH in samenwerking met de Universiteit van Maastricht de impact van taalcoaching meet.

2.

Het taalhuis beschikt over actuele en relevante outputresultaten.

Van **outputresultaten** is sprake als er concreet iets is gedaan of gemaakt. Outputresultaten zijn overwegend kwantitatief, zoals bijvoorbeeld het aantal taalvragers, een overzicht van hun voortgang en het aantal doorverwijzingen naar externe (taal)aanbieders.

3.

Het taalhuis beschikt over actuele en relevante outcomeresultaten.

Outcomeresultaten zeggen iets over de **impact** van producten, diensten en activiteiten van het taalhuis op de doelgroep. Een taal cursus kan bijvoorbeeld als effect hebben dat taalvragers zich na afloop meer vertrouwd voelen om met iemand in een winkel een praatje in het Nederlands te maken. Deelname aan een taalcafé kan er bijvoorbeeld toe leiden dat deelnemers zich minder eenzaam voelen.

Het taalhuis kan outcomeresultaten zowel met kwantitatieve als met kwalitatieve informatie aantonen. Het taalhuis kan kwantitatieve informatie krijgen door bijv. het bevragen van een deelnemer of bezoeker met een (semi)-gestructureerde vragenlijst, maar dit is vaak lastig bij mensen die nog bezig zijn een taal te leren. Als alternatief kan het taalhuis smiley's gebruiken. Kwalitatieve informatie kan het krijgen door bijv. het interviewen van de deelnemer of bezoeker en het verhaal erachter te documenteren of door audio (podcast) of video (filmpje) vast te leggen.

Het taalhuis kan in ieder geval minimaal een aantal voorbeelden van merkbaar succes en betekenis bij individuele taalvragers laten zien.

4.

Het taalhuis beschikt over actuele en relevante informatie over de tevredenheid van de doelgroepen, medewerkers en vrijwilligers.

Het taalhuis moet ook weten of doelgroep(en), medewerkers en vrijwilligers tevreden zijn over het functioneren van het taalhuis en hun eigen plek daarbinnen. Het taalhuis kan deze informatie zowel op kwantitatieve wijze (bijv. via vragenlijsten) als op kwalitatieve wijze (bijv. via interviews of functioneringsgesprekken) verzamelen.

5.

Het taalhuis toont, mede op basis van voorgaande resultaten/informatie, dat het de ambities realiseert.

Door het vergelijken van de output- en outcomeresultaten met de ambities die het taalhuis in het (meerjaren)beleidsplan heeft geformuleerd, kan het taalhuis laten zien in hoeverre het zijn ambities heeft gerealiseerd. Het taalhuis dient aan deze harde eis te voldoen.

6.

Het taalhuis legt verantwoording af over de inzet van de financiële middelen (incl. subsidies) die ter beschikking zijn gesteld.

Het taalhuis laat met een financieel (jaar)verslag zien hoe het de ontvangen subsidies en andere financiële middelen heeft besteed en beheerd. Daarnaast laat het taalhuis zien hoe het overige afspraken in subsidieovereenkomsten is nagekomen.

DE BEOORDELINGSVRAGEN VOOR DE NORM RESULTATEN & VERANTWOORDING

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 Resultaten & verantwoording. 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 Resultaten & verantwoording. Deze vragen zijn in de vorm van stellingen.

VRAAG 1

Het taalhuis laat op basis van output- en outcomeresultaten zien in hoeverre het zijn ambitie realiseert.

Door het vergelijken van de output- en outcomeresultaten met de ambities die het taalhuis in het (meerjaren)beleidsplan heeft geformuleerd, is het taalhuis in staat om te laten zien in hoeverre het zijn ambities heeft gerealiseerd. Het gaat hier nadrukkelijk om de ambities die het taalhuis in het (meerjaren)beleidsplan heeft geformuleerd. Hiermee wordt de verbinding met norm 1 gelegd.

Documenten ter onderbouwing zijn bijvoorbeeld:

- Vergelijking van ambities met output- en outcomeresultaten
- Outputresultaten
- Outcomeresultaten
- Tevredenheidsonderzoek bij de doelgroep, medewerkers en vrijwilligers

VRAAG 2

Het taalhuis laat zien dat het op basis van deze informatie periodiek evalueert, leert en dit opvolgt met concrete verbetermaatregelen.

Om te kunnen beoordelen of het taalhuis leert op basis van de vergelijking tussen ambities en output- en outcomeresultaten, laat het taalhuis zien dat het evalueert. Aanvullend laat het taalhuis zien dat het

komt tot concrete verbetermaatregelen, bijv. door de aanpak van middelen, mensen, samenwerking en producten & diensten aan te passen.

Documenten ter onderbouwing zijn bijvoorbeeld:

- Verslagen van evaluaties met de (kern)partners binnen het taalhuis
- Verslagen van evaluaties of reflectiemomenten met medewerkers, vrijwilligers en externe (taal)aanbieders
- Verbeterplannen c.q. verbetermaatregelen

VRAAG 3

Het taalhuis laat zien dat het op basis van deze informatie het beleid c.q. ambitie aanpast.

Met deze beoordelvingsvraag is de cyclus van Plan-Do-Check-Act rond en toont het taalhuis aan dat het gevolg geeft aan feitelijke informatie die voortkomt uit output- en outcomeresultaten. Als het taalhuis de ambities niet haalt (bijv. omdat deze te hoog zijn), dan moet het taalhuis ofwel het beleid ofwel de ambities aanpassen.

Documenten ter onderbouwing zijn bijvoorbeeld:

- Voorbeelden van wijzigingen van (meerjaren)-beleid c.q. ambities