

ZELFEVALUATIE

ZICHT OP ONTWIKKELING

Certificeringskader voor taalhuizen

Let op: Dit is een voorbeeld van de zelfevaluatie bijv. ter voorbereiding op het certificeringsproces. Na het starten van het certificeringsproces, krijgt de auditee de digitale zelfevaluatie automatisch toegestuurd.



Naam taalhuis

Expert Auditor

Peer Auditor

Datum/data audit

Auditcategorie

Auditeenummer

Inhoud

Uitleg

I. Algemeen

1. Typering van het taalhuis
2. Diensten
3. Financiën
4. Overige documentatie
5. Korte beschrijving van het taalhuis
6. Belangrijkste resultaten
7. Ambities en knelpunten

II. Bevindingen indicatoren en certificeringsnormen

- Norm 1 Organisatie, beleid & financiën
- Norm 2 Middelen
- Norm 3 Mensen
- Norm 4 Samenwerking
- Norm 5 Producten & diensten
- Norm 6 Resultaten & verantwoording
- Norm 7 Handelen conform (privacy)wetgeving

III. Conclusies

1. Onderbouwing toekomstbestendigheid
2. Onderbouwing (maatschappelijke) impact
3. Onderbouwing ontwikkelagenda voor de toekomst
4. Toelichting totstandkoming van de zelfevaluatie

IV. Concept-programma audit

V. Bijlagen

Uitleg

U staat op het punt om de zelfevaluatie in te vullen.

In het kort komt het erop neer dat de zelfevaluatie:

- geen invuloefening is, maar juist behulpzaam moet zijn bij het voorbereiden van de audit;
- een kritische zelfreflectie is op het taalhuis en de mate waarin geformuleerde ambities worden gerealiseerd;
- uitgevoerd wordt met de belangrijkste kernpartners, uitvoerend betrokkenen binnen het taalhuis en vertegenwoordigers van de doelgroep;
- het startdocument is voor het auditteam dat de audit uitvoert.

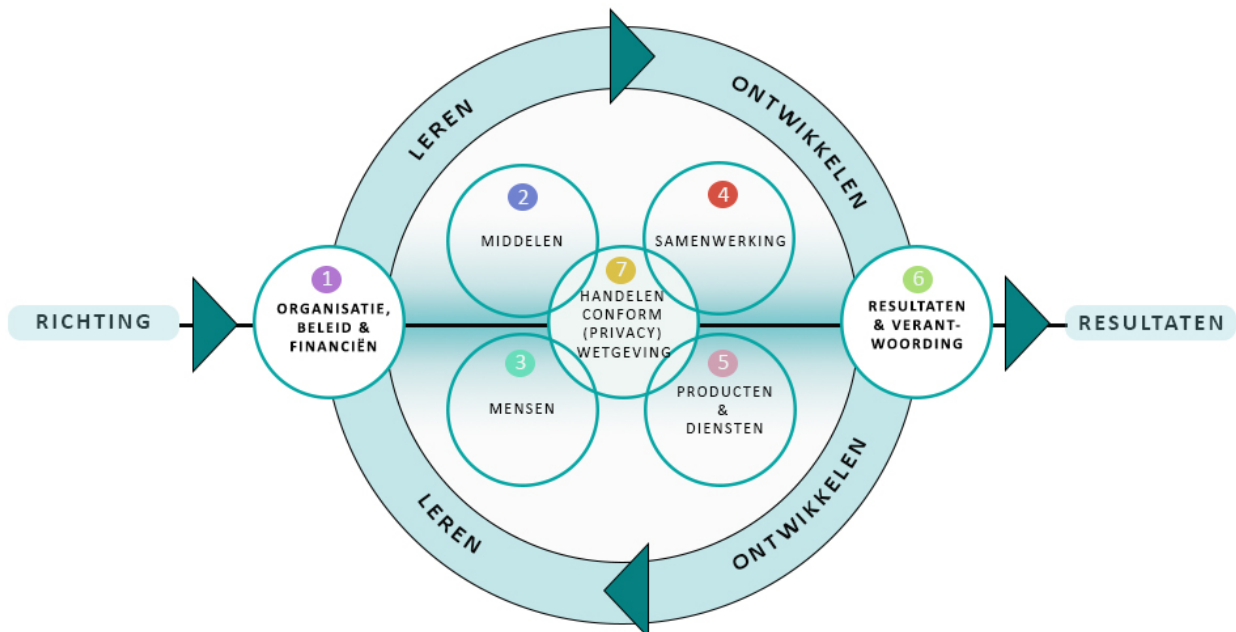
Een eigen verhaal dat nieuwsgierig maakt

Natuurlijk loodst deze zelfevaluatie u langs een aantal vaste rubrieken en vragen. Maar er blijven veel mogelijkheden open voor het doen van een *eigen verhaal*. Zorg dat het een zelfstandig leesbaar document wordt dat ook *uitnodigend* is en *nieuwsgierig* maakt. Een goede zelfevaluatie kost tijd, maar zorgt voor een goede start!

De opzet en werkwijze

In **Deel I** van de zelfevaluatie komt het algemene beeld van het taalhuis aan de orde. Dat gebeurt enerzijds door te vragen naar een aantal feitelijkheden en anderzijds door de ambities, resultaten en knelpunten te verwoorden.

In **Deel II** komen de zeven certificeringsnormen aan bod, zie onderstaand figuur.



Bij elke norm staan *stellingen* (indicatoren) die u met ja of nee beantwoordt. Dit biedt een eerste inzicht in de (beleidsmatige) aanpak die het taalhuis hanteert. U kunt uw antwoorden desgewenst nader toelichten.

Na invulling van de ja/nee-vragen volgen per certificeringsnorm vier *beoordelvragen*. Hiermee gaat u 'de diepte in' en komt ook de PDCA-cyclus aan de orde. Belangrijk is dat u de beoordelvragen (als stellingen gepresenteerd) *kernachtig* toelicht, aangeeft *waarom* u tot deze observaties bent gekomen en welke *verbetermogelijkheden* u ziet voor de organisatie met betrekking tot deze norm. Om u te ondersteunen staat bij iedere norm in het grijze kader een *uitleg over de inhoud*. Uitgebreide informatie per norm: certificeringsorganisatie.nl/ (Kaders en normen, Zicht op Ontwikkeling).

- Let erop dat u te zijner tijd relevante documenten uploadt als onderbouwing bij de teksten
- Houd als aantal te uploaden documenten ongeveer 40 documenten in totaal aan. Als u teveel documenten uploadt, kan de auditor vragen een hernieuwde selectie te maken.
- Het kan voorkomen dat de auditor tijdens de audit aanvullende documenten opvraagt, deze worden dan alsnog door de auditor achteraf en aanvullend in de Zenya-applicatie geüpload en opgenomen in de bronnenlijst.

In **deel III** geeft u een aantal *algemene conclusies*; denk daarbij aan de ontwikkelagenda, de impact en de toekomstbestendigheid van de organisatie.

In **deel IV** doet u een *programmavoorstel* voor de audit. Op basis daarvan zal het auditteam met u in overleg gaan over het definitieve programma.

Deze zelfevaluatie en uw voorstel voor het auditprogramma moet u uiterlijk *6 weken vóór* de audit in de applicatie invullen en afronden. De zelfevaluatie vormt het uitgangspunt voor het *afstemmingsoverleg* voorafgaand aan de audit. Tijdens dat overleg neemt het auditteam ook het door u voorgestelde auditprogramma door en kunnen de vragen en verwachtingen over en weer aan de orde komen.

Opstellen van de zelfevaluatie in de applicatie

- Klik regelmatig op opslaan.
- Maakt u de zelfevaluatie in gedeeltes? Klik op opslaan voordat u afsluit.
- Foutje gemaakt? Klik op terug (annuleren en niet opslaan)
- Bent u helemaal klaar met de zelfevaluatie en wilt u het versturen, klik dan op verzenden. Hiermee is de zelfevaluatie definitief en kan niet meer gewijzigd worden.

Verstuur de zelfevaluatie uiterlijk 6 weken vóór de audit via de applicatie Zenya.

Nog vragen?

- Vragen over de inhoud: neem contact op met uw expert-auditor. De contactgegevens van uw auditor vindt u in de bevestigingsbrief of onze website certificeringsorganisatie.nl onder Contact, Auditoren CBCT.
- Vragen over het werkproces of de applicatie? Mail naar bureau@certificeringsorganisatie.nl

I. Algemeen

Let op! Onderstaande feitelijke informatie ('Typering van het taalhuis', 'Organisatie en financiën van het taalhuis' en 'Diensten') is automatisch overgenomen uit het eerder door u ingevulde intakeformulier voor de zelfevaluatie.

1. Typering organisatie

1. Hoeveel gemeenten zijn bij het taalhuis betrokken?
2. Hoeveel locaties heeft het taalhuis in deze gemeente(n)
3. Hoeveel partnerorganisaties participeren in het taalhuis?
4. Hoeveel inwoners telt het hele werkgebied?
5. Hoeveel NT1'ers hebben in het afgelopen kalenderjaar gebruik gemaakt van de diensten van het taalhuis?
6. Hoeveel NT2'ers hebben in het afgelopen kalenderjaar gebruik gemaakt van de diensten van het taalhuis?

Gemeente(n)

- 7a. Welke gemeenten zijn bij het taalhuis betrokken? En wat is per gemeente het percentage laaggeletterden volgens <https://geletterdheidinzicht.nl/dashboard>?

Gemeente	Percentage
1.	%
2.	%
3.	%
4.	%
5.	%
6.	%
7.	%
8.	%

- 7b. Wat is het percentage laaggeletterden in de arbeidsmarktregio('s) van het Taalhuis volgens <https://geletterdheidinzicht.nl/dashboard>

Arbeidsmarktregio	Percentage
1.	%
2.	%
3.	%

Partnerorganisaties

8a. Selecteer hieronder welke bibliotheken betrokken zijn bij het taalhuis:

Bibliotheken

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

8b. Welke overige partnerorganisaties zijn betrokken bij het taalhuis?

Overige partnerorganisaties

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.

Organisatie

- 9a. Wie is/zijn opdrachtgever(s) van het taalhuis?
- 9b. Wie is/zijn bestuurlijk en juridisch eindverantwoordelijk voor het taalhuis?
(Denk hierbij bijv. aan een van de kernpartners, de stuurgroep of equivalent daarvan.)
- 9c. Hoeveel organisaties maken deel uit van de stuurgroep van het taalhuis?
- 9d. Welke bibliotheken maken deel uit van de stuurgroep en hebben zij een financieel mandaat?

Bibliotheek

Financieel mandaat j/n

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

- 9e. Welke overige organisaties maken deel uit van de stuurgroep en hebben zij een financieel mandaat (ja/nee)?

Overige organisaties

Financieel mandaat j/n

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.

- 9f. In welk jaar is het taalhuis gestart?

2. Diensten

- 10a. Actief werven van cursisten voor hoger bereik taalhuis.
- 10b. Faciliteren van oefenplekken en/of materialen voor derden.
- 10c. Doorverwijzen van laaggeletterden naar passend aanbod *binnen* het taalhuis.
- 10d. Doorverwijzen van laaggeletterden naar passend aanbod *buiten* het taalhuis (ROC en/of andere (niet-)commerciële aanbieders; incl. inburgering en staatsexamen).
- 10e. Bieden van (laagdrempelige) cursussen basisvaardigheden met als doel *activering, participatie en onderhoud* van basisvaardigheden.
- 10f. Bieden van cursussen basisvaardigheden met als doel niveauverhoging.
- 10g. Trainen van toeleiders in herkennen en doorverwijzen.
- 10h. Koppelen van vrijwilligers/taalmaatje aan cursist.
- 10i. Afnemen van een intake om het taalniveau te bepalen.
- 10j. Taalinhoudelijk ondersteunen van taalvrijwilligers (training, intervisie, spreekuren voor vrijwilliger of cursist).
- 10k. Andere diensten, namelijk:

3. Financiën

- 11a. Wat is het jaarbudget van het taalhuis?

Opmerkingen:

- 11b. Uit welke onderdelen is het budget opgebouwd?

WEB-budget

WEB-budget per jaar:

Opmerkingen:

Cultuurbudget

Cultuur budget per jaar:

Opmerkingen:

Participatiebudget?

Participatiebudget per jaar

Opmerkingen:

Heeft het taalhuis nog ander budget? Geef hieronder het soort budget, de periode en het bedrag aan.

Soort budget en periode	Bedrag
1.	
2.	
3.	
4.	
Opmerkingen:	
11c. Hoeveel betaalde professionals zijn werkzaam in het taalhuis? Hoeveel is dit in FTE? Aantal professionals FTE	
11d. Hoeveel vrijwilligers zijn werkzaam in het taalhuis?	
11e. Hoeveel cliënten/taalvragers hebben zich het afgelopen kalenderjaar gemeld bij het taalhuis?	
Opmerkingen:	
11f. Is de taalhuiscoördinator een betaalde kracht?	

4. Overige documentatie

- 12a. Er is een meerjarenbeleidsplan van het taalhuis.
- 12b. Er is een organogram (en voeg deze toe indien aanwezig).
- 12c. Er is een overzicht van het aanbod van producten en diensten voor gebruikers.
- 12d. Er is een beschreven werkwijze van het taalhuis.
- 12e. Er is vastgesteld personeelsbeleid.
- 12f. Er is vastgesteld vrijwilligersbeleid.
- 12g. Er is een accurate registratie van cliënten/taalvragers.
- 12h. Er is een accuraat inzicht in de ontwikkeling van de individuele cliënten/taalvragers.
- 12i. Er is een accuraat totaaloverzicht van het aantal cliënten/taalvragers en hun voortgang.
- 12j. Er wordt gehandeld conform Nederlandse privacywetgeving (denk bijv. Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)).
- 12k. Er zijn functiebeschrijvingen voor beroepskrachten.
- 12l. Er zijn functiebeschrijvingen voor vrijwilligers.
- 12m. Er is een communicatieplan t.b.v. hoger bereik cursisten.

5. Korte beschrijving van het taalhuis (ingevuld door de auditee)

6. Wat zijn de belangrijkste resultaten van het afgelopen jaar? *(ingevuld door de auditee)*

7. Ambities en knelpunten *(ingevuld door de auditee)*

Ambitie 1

Knelpunten ambitie 1

Ambitie 2

Knelpunten ambitie 2

Ambitie 3

Knelpunten ambitie 3

II. Bevindingen indicatoren en certificeringsnormen

In dit deel van de zelfevaluatie geeft u per norm de feitelijke situatie weer door bij de stellingen (a, de zg. indicatoren) een 'ja' of 'nee' te geven. Vervolgens beantwoordt u per norm de beoordelvingsvragen (b), waarbij ook inrichting van de PDCA-cyclus aan de orde komt. U geeft steeds een korte onderbouwing van het antwoord en geeft per norm ook aan wat de noodzakelijke ontwikkelpunten voor de organisatie bij die norm zijn. U kunt als bewijsmateriaal documenten uploaden die bijdragen aan de beeldvorming en de onderbouwingen en verwijst ernaar in uw teksten. Houd als aantal te uploaden documenten ongeveer 40 documenten in totaal aan. Als u teveel documenten uploadt, kan de auditor vragen een hernieuwde selectie te maken.

Bij **norm 1** komt de aanpak ter sprake die u hanteert voor de organisatorische, beleidsmatige en financiële basis van het taalhuis.

De **normen 2 t/m 5 en 7** gaan over de werkwijze om deze doelstellingen te realiseren (de inzet van middelen, mensen, samenwerking, producten & diensten en handelen conform privacywetgeving).

Norm 6 gaat in op de vraag in hoeverre de ambities van het taalhuis zijn gerealiseerd.

U laat per norm zien:

- wat de werkwijze is om de doelstellingen te behalen (PLAN, vraag 1 en 2);
- dat u deze werkwijze in de praktijk gebruikt (DO, vraag 3);
- dat u evalueert of de doelstellingen zijn behaald (CHECK, vraag 4);
- dat u periodiek bekijkt of de werkwijze effectief is en u hiermee de doelstellingen kunt behalen dan wel dat bijsturing noodzakelijk is (ACT, vraag 4).
- wat bij alle b-subnormen goed gaat en wat er beter kan.

Norm 1 | Organisatie, beleid & financiën

Bij Organisatie, beleid & financiën gaat het over het organisatorische, beleidsmatige en financiële fundament van het taalhuis, vastgelegd in een (meerjaren)beleidsplan of taalhuisconvenant en afgestemd met de (kern)partners van het taalhuis. Hieruit blijkt niet alleen hoe het eigenaarschap en betrokkenheid van de samenwerkende (kern)partners is geregeld, maar ook de invulling van de regierol van de gemeente(n). Ten slotte gaat het om de wijze waarop de financiële dekking van het taalhuis de realisatie van de ambities mogelijk maakt.

Norm 1a | Indicatoren

- 1a.1 Het taalhuis heeft een (meerjaren)beleidsplan waarin de ambities en strategie op korte en lange termijn zijn beschreven.
- 1a.2 Als onderdeel van het (meerjaren)beleidsplan blijkt vanuit welke visie op leren het taalhuis zowel de NT1-doelgroep als de NT2-doelgroep ondersteunt, incl. de groepen ertussenin.
- 1a.3 Het (meerjaren)beleidsplan is afgestemd met (kern)partners binnen en buiten het taalhuis.
- 1a.4 Het taalhuis werkt op basis van een taalhuisconvenant/beleidsplan waaruit het eigenaarschap en betrokkenheid van de samenwerkende (kern)partners blijkt.
- 1a.5 Uit het taalhuisconvenant/beleidsplan blijkt hoe het opdrachtnemerschap en de invulling van de regierol van de gemeente(n) is geregeld en vastgelegd.
- 1a.6 Het taalhuis heeft de verdeling van taken, bevoegd- en verantwoordelijkheden geregeld en vastgelegd.
- 1a.7 Het taalhuis heeft de professionele aansturing van het taalhuis geregeld en vastgelegd.
- 1a.8 Het taalhuis werkt op basis van een (meerjaren)begroting, waarin duidelijk wordt hoe de financiële dekking (incl. subsidies) op korte en lange termijn is geregeld.

Eventuele toelichting vraag 1a.1 t/m 1a.8

Norm 1b | Onderbouwing

- 1b.1 Het taalhuis heeft (met inachtneming van de gemeentelijke regierol) een toekomstbestendige aanpak voor de norm Organisatie, beleid & financiën die consistent is met de ambitie van het taalhuis.

Onderbouwing

- 1b.2 De aanpak voor de norm Organisatie, beleid & financiën is concreet gemaakt in gewenste resultaten.

Onderbouwing

- 1b.3 De aanpak voor de norm Organisatie, beleid & financiën is zichtbaar in de dagelijkse praktijk van het taalhuis.

Onderbouwing

- 1b.4 Het taalhuis evalueert de aanpak voor de norm Organisatie, beleid & financiën periodiek en volgt deze zo nodig op met concrete verbetermaatregelen.

Onderbouwing

Norm 2 | Middelen

Bij Middelen gaat het om de vraag welke aanpak het taalhuis hanteert om de doelgroep(en) te bereiken (NT1 en NT2), te werven en adequaat en snel door te verwijzen naar passend aanbod. Daarnaast wordt bij de norm Middelen getoetst hoe het taalhuis voorziet in een fysiek herkenbare plek en hoe doelgroepen buiten openingstijden terecht kunnen met hun vragen. Ten slotte wordt getoetst hoe (vertegenwoordigers van) de doelgroep betrokken wordt (worden) bij de (door)ontwikkeling van werkwijzen voor het bereiken en doorverwijzen van de doelgroep.

Norm 2a | Indicatoren

- 2a.1 Het taalhuis heeft een uitgewerkte aanpak voor de inrichting en doorontwikkeling van de fysieke /digitale plek van het taalhuis.
- 2a.2 De fysieke/digitale plek van het taalhuis is herkenbaar, toegankelijk (ook buiten openingstijden van de fysieke plek) en goed uitgerust voor de doelgroep.
- 2a.3 Het taalhuis heeft een uitgewerkte aanpak om de doelgroep gericht te bereiken en te werven.
- 2a.4 Het taalhuis heeft een uitgewerkte aanpak om op basis van een intake de leer-/ontwikkelvraag van de doelgroep vast te stellen.
- 2a.5 Het taalhuis stelt op basis van de intake een bij de doelgroep passende leerroute vast.
- 2a.6 Het taalhuis heeft een uitgewerkte aanpak om de doelgroep effectief en onafhankelijk door te verwijzen naar externe (taal)aanbieders.
- 2a.7 Bij hiaten in het aanbod en/of bij wachtlijsten zoekt het taalhuis naar oplossingen, al dan niet in samenwerking met de gemeente.
- 2a.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.

Eventuele toelichting vraag 2a.1 t/m 2a.8

Norm 2b | Onderbouwing

- 2b.1 Het taalhuis heeft een aanpak voor de norm Middelen/Mensen/Samenwerking en Producten & diensten die bijdraagt aan het realiseren van de ambitie van het taalhuis.

Onderbouwing

- 2b.2 De aanpak is zichtbaar in de dagelijkse praktijk van het taalhuis.

Onderbouwing

- 2b.3 Het taalhuis evalueert de aanpak periodiek en volgt deze zo nodig op met concrete verbetermaatregelen.

Onderbouwing

Norm 3 | Mensen

Bij Mensen gaat het om de vraag op welke wijze het taalhuis vakinhoudelijke expertise heeft geregeld door middel van competente professionals en ondersteuning door vrijwilligers. In het bijzonder gaat het om de vraag in hoeverre het taalhuis voorziet in relevante training, opleiding en begeleiding van zowel professionals als vrijwilligers.

Norm 3a | Indicatoren

- 3a.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.
- 3a.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.
- 3a.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.
- 3a.4 Het taalhuis heeft de taken, bevoegdheden, verantwoordelijkheden en competenties van de taalhuiscoördinator beschreven.
- 3a.5 Het taalhuis beoordeelt het functioneren van de taalhuiscoördinator periodiek.
- 3a.6 Voor medewerkers en vrijwilligers van het taalhuis zijn taakomschrijvingen en inwerkprogramma's beschikbaar.
- 3a.7 Het taalhuis geeft structureel vorm en inhoud aan de voortdurende bevordering van de deskundigheid en ontwikkeling van medewerkers en vrijwilligers.
- 3a.8 Medewerkers en vrijwilligers (gaan of kunnen) voldoen aan passende kennis, ervaring en competenties die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van hun werkzaamheden.
- 3a.9 Het taalhuis voert een keurmerk waarmee relevante aspecten rondom vrijwilligers geregeld zijn.

Eventuele toelichting vraag 3a.1 t/m 3a.9

Norm 3b | Onderbouwing

- 3b.1 Het taalhuis heeft een aanpak voor de norm Mensen die bijdraagt aan het realiseren van de ambitie van het taalhuis.

Onderbouwing

- 3b.2 De aanpak voor de norm Mensen is zichtbaar in de dagelijkse praktijk van het taalhuis.

Onderbouwing

- 3b.3 Het taalhuis evalueert de aanpak voor de norm Mensen periodiek en volgt deze zo nodig op met concrete verbetermaatregelen.

Onderbouwing

Norm 4 | Samenwerking

Bij Samenwerking gaat het om de vraag op basis van welke (kwaliteits)criteria samenwerkingspartners worden gekozen en wat hun concrete bijdrage is aan de ambities van het taalhuis. Uit samenwerkingsovereenkomsten of projectplannen moet blijken hoe de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van samenwerkingspartners zijn geregeld.

Norm 4a | Indicatoren

- 4a.1 Het taalhuis maakt bewuste keuzes over samenwerkingspartners op basis van duidelijke (kwaliteits)criteria voor het starten, evalueren en beëindigen van samenwerkingsverbanden.
- 4a.2 Afspraken over de concrete bijdrage van samenwerkingspartners aan de ambities van het taalhuis zijn beschreven in een samenwerkingsovereenkomst c.q. projectplan.
- 4a.3 Als voortvloeisel uit een samenwerkingsovereenkomst c.q. projectplan zijn de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van samenwerkingspartners vastgelegd.

Eventuele toelichting vraag 4a.1 t/m 4a.3

Norm 4b | Onderbouwing

- 4b.1 Het taalhuis heeft een aanpak voor de norm Samenwerking die bijdraagt aan het realiseren van de ambitie van het taalhuis.

Onderbouwing

- 4b.2 De aanpak voor de norm Samenwerking is zichtbaar in de dagelijkse praktijk van het taalhuis.

Onderbouwing

- 4b.3 Het taalhuis evalueert de aanpak voor de norm Samenwerking periodiek en volgt deze zo nodig op met concrete verbetermaatregelen.

Onderbouwing

Norm 5 | Producten & diensten

Bij Producten en diensten (norm 5) gaat het om de vraag op welke wijze relevante producten, diensten en activiteiten worden ingezet om bij te dragen aan de ambities van het taalhuis, ook als het taalhuis enkel een verwijzende c.q. administratieve functie heeft. In het bijzonder gaat het om de beschikbaarheid van een voor de doelgroep relevante collectie van materialen en om een actueel en totaaloverzicht van producten en diensten van c.q. via het taalhuis. Ten slotte wordt getoetst hoe vertegenwoordigers van de doelgroep betrokken worden bij de (door)ontwikkeling van producten, diensten en activiteiten van het taalhuis.

Norm 5a | Indicatoren

- 5a.1 Het taalhuis heeft zijn actuele aanbod beschreven in termen van producten, diensten en activiteiten.
- 5a.2 Het taalhuis maakt gebruik van aanbod met bewezen effectieve werking.
- 5a.3 Het taalhuis laat zien welk deel van het aanbod externe (taal)aanbieders verzorgen.
- 5a.4 Het taalhuis laat zien hoe het aanbod zich verhoudt tot c.q. aansluit op het (preventieve) aanbod van externe (taal)aanbieders.
- 5a.5 Als onderdeel van het aanbod heeft het taalhuis een voor de doelgroep relevante collectie met geschikte fysieke en digitale leer-, lees- en oefenmaterialen.
- 5a.6 Het taalhuis laat zien dat de inzet van het aanbod bijdraagt aan de leer-/ontwikkelvraag van de doelgroep.
- 5a.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.
- 5a.8 Het taalhuis betreft vertegenwoordigers van de NT1-/NT2-doelgroep bij het (door)ontwikkelen van het aanbod.

Eventuele toelichting vraag 5a.1 t/m 5a.8

Norm 5b | Onderbouwing

- 5b.1 Het taalhuis heeft een aanpak voor de norm Producten & diensten die bijdraagt aan het realiseren van de ambitie van het taalhuis.

Onderbouwing

- 5b.2 De aanpak voor de norm Producten & diensten is zichtbaar in de dagelijkse praktijk van het taalhuis.

Onderbouwing

- 5b.3 Het taalhuis evalueert de aanpak voor de norm Producten & diensten periodiek en volgt deze zo nodig op met concrete verbetermaatregelen.

Onderbouwing

Norm 6 | Resultaten & verantwoording

De norm Resultaten & verantwoording gaat over de vraag in hoeverre de ambities van het taalhuis zijn gerealiseerd. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen outputresultaten en outcomeresultaten. Aanvullend gaat het om de verantwoording van de subsidies voor laaggeletterdheid en de rechtmatige en doelmatige inzet ervan. Ten slotte gaat het erom in hoeverre het taalhuis leert van de verzamelde output- en outcomeresultaten en op basis daarvan concreet verbetert en doorontwikkelt.

Van outputresultaten is sprake als hetgeen is bereikt nadat iets is gedaan of gemaakt. Outputresultaten zijn overwegend kwantitatief en telbaar, zoals het aantal taalvragers, een overzicht van hun voortgang en het aantal doorverwijzingen naar externe (taal)aanbieders. Outcomeresultaten zeggen iets over de *impact* van producten, diensten en activiteiten van het taalhuis op de doelgroep die ermee bereikt is. Een taalcursus kan bijvoorbeeld als effect hebben dat taalvragers zich na afloop meer vertrouwd voelen om met iemand in een winkel een praatje in het Nederlands aan te gaan. Deelname aan een taalcafé kan er bijvoorbeeld toe leiden dat deelnemers zich minder eenzaam voelen.

Outcomeresultaten kunnen zowel met kwantitatieve als met kwalitatieve informatie aantoonbaar worden gemaakt. Kwantitatieve informatie kan worden verkregen door bijv. het bevragen van een deelnemer of bezoeker aan de hand van een (semi)-gestructureerde vragenlijst. Kwalitatieve informatie kan verkregen worden door bijv. het interviewen van de deelnemer of bezoeker en het verhaal erachter te documenteren of door middel van audio (podcast) of video (filmpje) vast te leggen. Uiteindelijk gaat het erom dat het taalhuis minimaal een aantal voorbeelden van merkbaar succes en betekenis bij individuele taalvragers kan laten zien.

Norm 6a | Indicatoren

- 6a.1 Het taalhuis laat zien welke instrumenten met bewezen effectieve werking het gebruikt om output- en outcomeresultaten te meten.
- 6a.2 Het taalhuis beschikt over actuele en relevante outputresultaten. Dit omvat minimaal het aantal taalvragers, een overzicht van hun voortgang en het aantal doorverwijzingen naar externe (taal)aanbieders.
- 6a.3 Het taalhuis beschikt over actuele en relevante outcomeresultaten. Dit omvat minimaal een aantal voorbeelden van merkbaar succes en betekenis bij individuele taalvragers en aantoonbaar effect binnen de lokale gemeenschap.
- 6a.4 Het taalhuis beschikt over actuele en relevante informatie over de tevredenheid van de doelgroepen, medewerkers en vrijwilligers.
- 6a.5 Het taalhuis toont, mede op basis van voorgaande resultaten/informatie, dat het de ambities realiseert.

- 6a.6 Het taalhuis legt verantwoording af over de inzet van de financiële middelen (incl. subsidies) die ter beschikking zijn gesteld.

Eventuele toelichting vraag 6a.1 t/m 6a.6

Norm 6b | Onderbouwing

- 6b.1 Het taalhuis laat op basis van output- en outcomeresultaten zien in hoeverre het zijn ambitie realiseert.

Onderbouwing

- 6b.2 Het taalhuis laat zien dat het op basis van deze informatie periodiek evalueert, leert en dit opvolgt met concrete verbetermaatregelen.

Onderbouwing

- 6b.3 Het taalhuis laat zien dat het op basis van deze informatie het beleid c.q. ambitie aanpast.

Onderbouwing

Norm 7 | Handelen conform (privacy)wetgeving

Bij Handelen conform (privacy)wetgeving gaat het erom dat het taalhuis en zijn medewerkers en vrijwilligers bewust zijn van de eisen die de privacywetgeving aan hen stelt. In het bijzonder is belangrijk dat het taalhuis laat zien hoe het in de dagelijkse praktijk de privacy en persoonsgegevens van taalvragers waarborgt.

Norm 7a | Indicatoren

- 7a.1 Het taalhuis heeft goed inzicht in de relevante aspecten van de (privacy)wetgeving waaraan het moet voldoen.
- 7a.2 Het taalhuis heeft een gedocumenteerde aanpak waaruit blijkt dat het in de dagelijkse praktijk waarborgen heeft ingebouwd voor het beschermen van de privacy en persoonsgegevens van de doelgroepen, ook in geval van calamiteiten.
- 7a.3 Als onderdeel van deze aanpak maakt het taalhuis medewerkers, vrijwilligers en (kern)partners bewust van de relevante aspecten van (privacy)wetgeving en hoe zij daarmee moeten omgaan.
- 7a.4 Het taalhuis laat zien op welke wijze het omgaat met geheimhoudingsverklaringen en VOG's voor medewerkers en vrijwilligers.

Eventuele toelichting vraag 7a.1 t/m 7a.4

Norm 7b | Onderbouwing

- 7b.1 Het vraagstuk van privacywetgeving is binnen het taalhuis belegd en vertaald naar een concrete aanpak.

Onderbouwing

- 7b.2 Het taalhuis toont aan dat het voldoet aan de voor hem geldende aspecten van de privacywetgeving, ook in het geval van calamiteiten.

Onderbouwing

- 7b.3 Het taalhuis is in control over de voor hem geldende aspecten van de privacywetgeving, ook bij uitbesteding aan derden.

Onderbouwing

- 7b.4 Het taalhuis evalueert periodiek de aanpak voor de privacywetgeving en volgt deze zo nodig op met concrete verbetermaatregelen.

Onderbouwing

III. Conclusies

De kern van de zelfevaluatie zit in de conclusies. Hierbij blikt u terug op het totale beeld en de behaalde resultaten. Op basis hiervan beschrijft u wat dit betekent voor het taalhuis in relatie tot de ambities van het taalhuis. Hierover gaan de volgende vragen.

Toekomstbestendigheid is een breed begrip. Om daarover toch - in samenhang - iets te kunnen zeggen, kunt u gebruik maken van de volgende vragen:

- Wat zijn de trends in de ontwikkeling van het taalhuis?
 - Welke aandachtsgebieden worden in de toekomst belangrijker?
 - In hoeverre zijn inrichting en organisatie van het taalhuis passend voor de ambities van het taalhuis?
 - In hoeverre is de regierol van de gemeente een duidelijke basis voor de toekomst?
 - Sluiten omvang en kwaliteit van betaalde professionals en vrijwilligers aan op de ambities van het taalhuis?
 - Is het taalhuis 'wendbaar' bij plotselinge veranderingen?
 - Heeft het taalhuis voldoende financieel weerstandsvermogen?
1. In hoeverre is het taalhuis naar uw oordeel toekomstbestendig? Onderbouw uw antwoord en benoem, indien van toepassing, de knelpunten die de realisatie van een toekomstbestendig taalhuis belemmeren.

1. Onderbouwing | Toekomstbestendigheid van het taalhuis

Onder norm 6 (Resultaten en verantwoording) heeft u verschillende soorten informatie verzameld die iets vertellen over resultaten en successen die het taalhuis heeft gerealiseerd. Het gaat hier niet alleen om informatie uit het jaarverslag of jaarrekening, maar ook om informatie die verzameld is bij en over klanten, bezoekers, medewerkers en samenwerkings/netwerkpartners. Beschrijf op basis van de verzamelde informatie wat naar uw oordeel de (maatschappelijke) impact is van de organisatie en van de producten en diensten die zijn geleverd.

2. In hoeverre sorteert het taalhuis naar uw oordeel maatschappelijke impact? Onderbouw uw antwoord en benoem, indien van toepassing, de knelpunten die de realisatie van de (maatschappelijke) impact van het taalhuis belemmeren.

2. Onderbouwing | (maatschappelijke) impact van het taalhuis

3. Geef - mede op basis van voorgaande conclusies - een ontwikkelagenda voor de toekomst op.

3. Onderbouwing | Ontwikkelagenda voor de toekomst

4. Beschrijf op welke wijze deze zelfevaluatie tot stand is gekomen, welke organisaties en functionarissen hierbij betrokken zijn geweest en met wie de zelfevaluatie is gedeeld. Noem alleen functies/functiegroepen en geen persoonsnamen of andere privacygevoelige informatie.

4. Onderbouwing | Totstandkoming van de zelfevaluatie

IV. Concept-programma audit

Inmiddels is bekend op welke dag/dagdelen de audit bij uw taalhuis plaats zal vinden. Hieronder wordt u verzocht een voorstel te doen voor het programma van de audit. Denk daarbij aan het organiseren van gesprekken van auditoren met relevante gesprekspartners; niet alleen de stuurgroep, taalhuiscoördinator en taalconsulenten, taalvrijwilligers, taaldocenten, maar denk ook aan de betrekken wethouder, ambtenaar of vertegenwoordigers van de kernpartners van het taalhuis.

Heeft u vragen over aanpak/opzet van het wenselijke programma? Neem alvast contact op met uw expert-auditor. De contactgegevens van uw auditor vindt u in de bevestigingsbrief of op certificeringsorganisatie.nl.

Dit voorstel wordt besproken met de auditoren tijdens het voorbereidingsgesprek en waar wenselijk aangepast.

Concept-programma audit

V. Bijlagen

De bronnen in bijlage V sluiten aan op uw antwoorden. Een beperkt aantal documenten (ongeveer 40, in pdf) volstaat. Of het auditteam nog andere documenten wil inzien en zo ja welke, wordt bepaald op basis van de zelfevaluatie. Orden de documentatie per norm. Upload een document slechts éénmaal en verwijst ernaar in de onderbouwing(en).

Bijlagen

Norm 1

Norm 2

Norm 3

Norm 4

Norm 5

Norm 6

Norm 7

Organogram