

ZELFEVALUATIE

KWALITEIT IN BEELD PLUS

Certificeringskader Bibliotheekwerk, Cultuur en Taal

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.



Expert Auditor

Peer Auditor

Datum/data audit

Auditcategorie

Auditeenummer

Inhoud

Toelichting

I. Algemeen

- 1a. Typering organisatie
- 1b. Typering taalhuis
- 2a. Diensten organisatie
- 2b. Diensten taalhuis
- 3. Vorige audit
- 4. Introductie van de organisatie
- 5. Ambities en knelpunten

II. Bevindingen indicatoren en certificeringsnormen

- Norm 1 Missie & visie, Beleid & strategie
- Norm 2 Middelen
- Norm 3 Mensen
- Norm 4 Samenwerking
- Norm 5 Producten & diensten & projecten
- Norm 6 Resultaten & verantwoording
- Norm 7 Compliance

III. Conclusies

- Onderbouwing ontwikkelagenda
- Onderbouwing toekomstbestendigheid van de organisatie
- Onderbouwing (maatschappelijke) impact van de organisatie
- Onderbouwing Educatieve dienstverlening/leesbevordering
- Onderbouwing Informatiepunt Digitale Overheid (IDO)
- Onderbouwing Participatie en betrokkenheid bij uitwerking ZE
- Onderbouwing Eventuele aanvullingen/bijzonderheden

IV. Concept-programma audit

V. Bijlagen

- Documenten en bronnen

Toelichting

U gaat de zelfevaluatie invullen. Neem deze toelichting met het team goed door voordat u aan de slag gaat.

Met wie stelt u de zelfevaluatie op?

- Maak de zelfevaluatie *samen* met de belangrijkste sleutelpersonen uit de organisatie, zo ontstaat een *breed gedragen zelfbeeld* van de organisatie.
- Voorkom een eenzijdig beeld van de organisatie. Tijdens de auditgesprekken moet dat beeld namelijk door iedereen herkend worden.

De zelfevaluatie dient twee doelen

- U komt met het team tot een *kritische zelfreflectie* van de eigen organisatie
- De zelfevaluatie is het *startdocument* voor het auditteam dat de audit uitvoert

Zelfreflectie. De zelfevaluatie biedt een kans om naar de gehele organisatie te kijken en de samenhang te ontdekken tussen de verschillende managementgebieden. Het gaat om het beeld dat u zelf heeft over het functioneren van de organisatie. Het is een reflectie op het eigen beleid, de aanpak en de resultaten van uw organisatie. U staat stil bij de huidige situatie en geeft antwoord op vragen als: hoe doen we het nu? Hoe effectief is onze werkwijze? Wat zou beter kunnen? U maakt de stand van zaken op en formuleert de verbeterpunten (= ontwikkelagenda).

Deze zelfreflectie geeft een eerste indruk hoe de organisatie zich ontwikkelt met een vooruitblik op de toekomst. Zo ontstaat een beeld dat de auditoren vervolgens in de gesprekken en met hun eigen waarnemingen toetsen aan de praktijk.

Startdocument audit. De zelfevaluatie als startdocument voor de audit, geeft inzicht in de samenhang tussen de ambities, de knelpunten, de beleidskeuzes en de strategie van de organisatie en laat ook zien hoe u evalueert en bijstuurt.

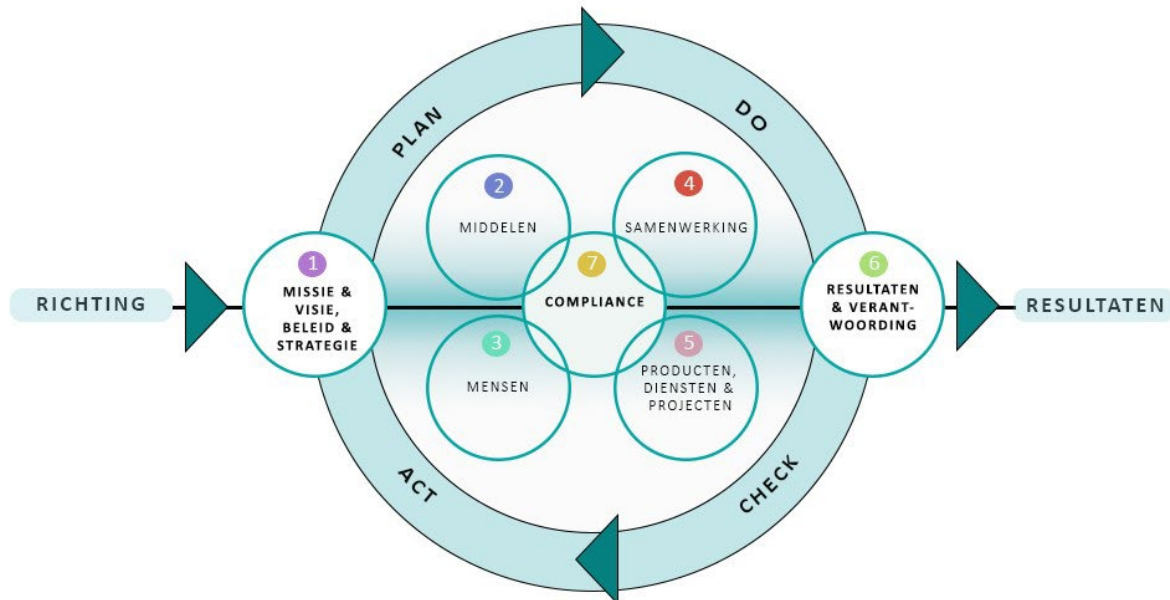
Een eigen verhaal dat nieuwsgierig maakt

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 de organisatie aan de orde. We vragen om de organisatie te introduceren en de ambities én knelpunten bij die ambities te verwoorden.

In **deel II** komen de zeven certificeringsnormen aan bod. In schema:



Bij elke norm staan *stellingen* die u met ja of nee beantwoordt. Dit biedt een eerste inzicht in de (beleidsmatige) aanpak die de organisatie 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 onderbouwt*, toelicht *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*. Kijk voor uitgebreide informatie per norm op certificeringsorganisatie.nl.

- Let erop dat u te zijner tijd relevante documenten uploadt als onderbouwing bij de teksten.
- Een aantal documenten van tussen de 40 en 50 kan voorafgaand aan de audit volstaan. Of het auditteam meer documenten wenst in te zien en zo ja, welke, wordt bepaald op basis van de zelfevaluatie.
- 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.

Tips voor de te nemen stappen

- Wijs de voor de uitvoering van deze zelfevaluatie relevante medewerkers/stakeholders* aan en bespreek hoe het een gezamenlijk project wordt.
**Hierbij kan gedacht worden aan managers/teamleiders/vestigingsmanagers, medewerkers die inhoudelijk betrokken zijn bij de aansturing of uitvoering van werkzaamheden en vertegenwoordigers van externe partijen zoals samenwerkingspartners of een lid van het bestuur of Raad van Toezicht.*
- Laat betrokkenen informatie verzamelen over een voor hen relevant onderwerp.
- Breng de verzamelde informatie bij elkaar.
- Bespreek per norm de relatie tussen de aanpak, de doelen en de resultaten.
- Verzamel de voorbeelden die uw antwoorden onderbouwen.
- Onderzoek de onderliggende oorzaken in het geval de zelfevaluatie een afwijkend beeld geeft van de alledaagse werkelijkheid binnen de organisatie.
- Onderbouw uw conclusies met argumenten en voorbeelden.
- Verzamel met elkaar ideeën die voor de toekomst relevant zijn en neem die op in de ontwikkelagenda.

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 deze applicatie.

Nog vragen?

- Vragen over de inhoud: neem contact op met jouw expert-auditor. De contactgegevens van uw auditor vindt u in uw bevestigingsbrief of op onze site onder het kopje contact (auditoren).
- Vragen over het werkproces of de applicatie: mail naar bureau@certificeringsorganisatie.nl

I. Algemeen

Let op! onderstaande feitelijke informatie ('Typering organisatie' en 'Diensten') is automatisch overgenomen uit het door de auditee ingevulde intakeformulier naar de zelfevaluatie.

1a. Typering organisatie

- 1.1 Aantal werknemers in dienst van de organisatie.
- 1.2 Aantal vrijwilligers verbonden aan de organisatie.
- 1.3 Totaal aantal vestigingen/werklocaties (incl. hoofdvestiging).
- 1.4 Aantal subsidiërende gemeenten.
- 1.5 Aantal inwoners verzorgingsgebied (ongeveer).

1b. Typering taalhuis

- 1.6 Aantal bij het taalhuis betrokken gemeenten.
- 1.7 Aantal taalhuislocaties in deze gemeente(n).
- 1.8 Aantal in het taalhuis participerende partnerorganisaties.
- 1.9 Aantal inwoners in het hele werkgebied.
- 1.10 Aantal NT1'ers dat in het afgelopen kalenderjaar gebruik heeft gemaakt van de diensten van het taalhuis.
- 1.11 Aantal NT2'ers dat in het afgelopen kalenderjaar gebruik heeft gemaakt van de diensten van het taalhuis.
- 1.12 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.	%

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

Arbeidsmarktregio	Percentage
1.	%
2.	%
3.	%

- 1.14 Welke partnerorganisaties zijn betrokken bij het taalhuis?

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

- 1.15 Wie is/zijn opdrachtgever(s) van het taalhuis?

- 1.16 Waaruit blijkt dat de organisatie juridisch eindverantwoordelijk is voor het taalhuis? Wie is/zijn juridisch eindverantwoordelijk voor het taalhuis?

- 1.17 Hoeveel organisaties maken deel uit van de stuurgroep van het taalhuis?

- 1.18 Welke 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.	

- 1.19 In welk jaar is het taalhuis gestart?

1.20 Hoeveel betaalde professionals zijn werkzaam in het taalhuis? Hoeveel is dit in FTE?
Aantal professionals
FTE

1.21 Hoeveel vrijwilligers zijn werkzaam in het taalhuis?

1.22 Hoeveel cliënten/taolvragers hebben zich het afgelopen kalenderjaar gemeld bij het taalhuis?

Opmerkingen:

1.23 Is de taalhuiscoördinator een betaalde kracht?

1.24 Wat is het jaarbudget van het taalhuis?

Opmerkingen:

1.25 Uit welke onderdelen is het budget opgebouwd?

WEB-budget

WEB-budget per jaar:

Opmerkingen:

«iTask_2836»

Cultuurbudget

Cultuur budget per jaar:

Opmerkingen:

Participatiebudget?

Participatiebudget per jaar

Opmerkingen:

1.26 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:

2a. Diensten Organisatie

- 2.1 Bibliotheekdienst
- 2.2 Diensten voor educatieve dienstverlening/leesbevordering (bijv. dBos)
- 2.3 Informatiepunt Digitale Overheid
- 2.4 POI wettelijke taken
- 2.5 POI inclusief aanvullende taken
- 2.6 POI inclusief aanpalende domeinen
- 2.7 Eigen theater
- 2.8 Eigen muziekpodium
- 2.9 Diensten voor beeldende kunsten
- 2.10 Diensten voor dans, toneel, theater, musical
- 2.11 Muziekdiensten
- 2.12 Kunstuitleen
- 2.13 Bioscoop
- 2.14 Diensten op gebied van mode
- 2.15 Erfgoedcentrum

- 2.16 Overig, bijv. cultuurparticipatie, makelaarsfunctie etc.

- 2.17 Toelichting op overige diensten

2b. Diensten taalhuis

- 2.18 Actief werven van cursisten voor hoger bereik taalhuis.
- 2.19 Faciliteren van oefenplekken en/of materialen voor derden.
- 2.20 Doorverwijzen van laaggeletterden naar passend aanbod *binnen* het taalhuis.
- 2.21 Doorverwijzen van laaggeletterden naar passend aanbod *buiten* het taalhuis (ROC en/of andere (niet-)commerciële aanbieders; incl. inburgering en staatsexamen).
- 2.22 Bieden van (laagdrempelige) cursussen basisvaardigheden met als doel *activering, participatie en onderhoud* van basisvaardigheden.
- 2.23 Bieden van cursussen basisvaardigheden met als doel niveauverhoging.
- 2.24 Trainen van toeliders in herkennen en doorverwijzen.
- 2.25 Koppelen van vrijwilligers/taalmaatje aan cursist.
- 2.26 Afnemen van een intake om het taalniveau te bepalen.
- 2.27 Taalinhoudelijk ondersteunen van taalvrijwilligers (training, intervisie, spreekuren voor vrijwilliger of cursist).

2.28 Overige diensten, namelijk:

2.29 Toelichting op overige diensten, namelijk:

3. Vorige audit *(ingevuld door de auditee)*

- Geef aan wanneer de vorige audit heeft plaatsgevonden.
- Omschrijf de drie belangrijkste aanbevelingen uit de vorige audit en of de kwalificaties 'onvoldoende' waren.
- Geef per aanbeveling aan wat u hiermee hebt gedaan en of de actie voldoende was om de oorzaak van deze kwalificaties weg te nemen.

4. Introductie organisatie *(ingevuld door de auditee)*

4.1 Introduceer hieronder uw organisatie. Denk daarbij in elk geval aan de volgende onderdelen:

- Een korte 'historische' schets van de organisatie en de ontwikkelingen die zij recent heeft doorgemaakt.
- Alle diensten, de gemeente(n)/regio waarbinnen de organisatie actief is en de eventuele specifieke kenmerken daarvan.
- Hoe de organisatie zich positioneert naar klanten/publiek en naar de gemeentelijke overheid/overheden).

4.2 Lid van:

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

Ambitie 1 Organisatie

Ambitie 1 Taalhuis

Knelpunten ambitie 1 Organisatie

Knelpunten ambitie 1 Taalhuis

Ambitie 2 Organisatie

Ambitie 2 Taalhuis

Knelpunten ambitie 2 Organisatie

Knelpunten ambitie 2 Taalhuis

Ambitie 3 Organisatie

Ambitie 3 Taalhuis

Knelpunten ambitie 3 Organisatie

Knelpunten ambitie 3 Taalhuis

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.

Bij **norm 1** komt de aanpak ter sprake die u hanteert bij het up-to-date houden van de beleidsdoelstellingen. In het geval het taalhuis gaat het om de aanpak m.b.t. 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 & projecten en compliance c.q. handelen conform privacywetgeving).

Norm 6 gaat in op de vraag in hoeverre met uw inspanningen de gewenste resultaten van de organisatie c.q. 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).
- geef aan bij alle b-subnormen wat goed gaat en wat er beter kan.

Norm 1 | Missie & visie, Beleid & strategie

Bij de missie & visie en strategie & beleid gaat het om de algemeen geformuleerde ambities van de organisatie (bijv. vastgelegd in een meerjarenbeleidsplan of soortgelijke documenten), terwijl het bij strategie & beleid gaat om de concretisering van deze ambities (bijv. aan de hand van concrete plannen/planningen, doelstellingen of prestatie-indicatoren). Het meerjarenbeleidsplan reflecteert hierbij niet alleen de maatschappelijke vraagstukken en lokale uitdagingen, maar is ook gebaseerd op een voortdurende afstemming met interne en externe stakeholders en risicomanagement. Aanvullend richt de organisatie zich op nieuwe, relevante beleidsthema's zoals goed bestuur en toezicht, eerlijke, duurzame en transparante bedrijfsvoering, en diversiteit en inclusie.

In het geval van het taalhuis gaat het om de aanpak m.b.t. het organisatorische, beleidsmatige en financiële fundament 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.

Let bij de beantwoording erop dat:

- de indicatoren 1a.1 en 1a.2 ook betrekking hebben op taalhuizen;
- de indicatoren onder het kopje 'Specifiek voor taalhuizen' alleen betrekking hebben op taalhuizen.

Norm 1a | Indicatoren

- 1a.1 De organisatie heeft, ook voor het taalhuis, een meerjarenbeleidsplan (inclusief jaarplan) waarin de ambities en strategie op korte en lange termijn zijn beschreven, inclusief de daarbij gemaakte keuzes.
- 1a.2 Het meerjarenbeleidsplan is gebaseerd op voortdurende afstemming met interne en externe stakeholders en, in het geval van het taalhuis, met (kern)partners binnen en buiten het taalhuis.
- 1a.3 Het meerjarenbeleidsplan reflecteert de maatschappelijke vraagstukken en uitdagingen waarvoor de organisatie zich in haar lokale omgeving gesteld ziet.
- 1a.4 De organisatie heeft een beleid met betrekking tot goed bestuur en toezicht.
- 1a.5 De organisatie heeft een beleid met betrekking tot een eerlijke, duurzame en transparante bedrijfsvoering.
- 1a.6 De organisatie heeft een beleid met betrekking tot diversiteit en inclusie.

- 1a.7 De organisatie heeft risicomanagement als zelfstandig beleidsvraagstuk belegd en vertaald naar een organisatiebrede aanpak, mede in relatie tot compliance.

Alleen voor leden VOB en/of CC vraag 1a.8 en 1a.9

- 1a.8 De organisatie heeft uitgewerkt hoe zij het beleidsthema digitale inclusie intern en extern heeft georganiseerd en op basis van welke concreet geformuleerde ambities zij werkt.
- 1a.9 De organisatie heeft uitgewerkt hoe zij het beleidsthema educatieve dienstverlening/leesbevordering intern en extern heeft georganiseerd en op basis van welke concreet geformuleerde ambities zij werkt.

Specifiek voor taalhuizen

- 1a.10 Als onderdeel van het (meerjaren)beleidsplan blijkt vanuit welke visie op leren de organisatie zowel de NT1-doelgroep als de NT2-doelgroep ondersteunt, incl. de groepen ertussenin.
- 1a.11 De organisatie werkt voor het taalhuis op basis van een taalhuisconvenant/beleidsplan waaruit het eigenaarschap en betrokkenheid van de samenwerkende (kern)partners blijkt.
- 1a.12 Uit het taalhuisconvenant/beleidsplan blijkt hoe het opdrachtnemerschap en de invulling van de regierol van de gemeente(n) is geregeld en vastgelegd.
- 1a.13 De organisatie heeft de verdeling van taken, bevoegd- en verantwoordelijkheden voor het taalhuis geregeld en vastgelegd.
- 1a.14 De organisatie heeft de professionele aansturing van het taalhuis geregeld en vastgelegd
- 1a.15 De organisatie werkt op basis van een (meerjaren)begroting voor het taalhuis, waarin duidelijk wordt hoe de financiële dekking (incl. subsidies) op korte en lange termijn is geregeld.

Eventuele toelichting norm 1a

«iTask_2596»

Norm 1b | Onderbouwing

- 1b.1 De organisatie heeft een toekomstbestendige aanpak voor Missie & visie, Beleid & strategie die consistent is met de ambitie van de organisatie.

Onderbouwing organisatie

Onderbouwing taalhuis

- 1b.2 De aanpak voor Missie & visie, Beleid & strategie is concreet gemaakt in gewenste resultaten.

Onderbouwing

Onderbouwing taalhuis

- 1b.3 De aanpak voor Missie & visie, Beleid & strategie is zichtbaar in de dagelijkse praktijk van de organisatie.

Onderbouwing

Onderbouwing taalhuis

- 1b.4 De organisatie evalueert periodiek de aanpak voor Missie & visie, Beleid & strategie en volgt deze zo nodig op met concrete verbetermaatregelen.

Onderbouwing

Onderbouwing taalhuis

Norm 2 | Middelen

Bij middelen gaat het om de vraag in hoeverre en op welke wijze financiële en niet-financiële middelen (denk aan gebouwen, informatievoorziening, ICT en toeleveranciers) worden ingezet om bij te dragen aan ambities en resultaten die u verwoord heeft. Naast de inzet van middelen is het ook van belang dat de verschillende fasen van de planning- & controlcyclus worden doorlopen: periodieke voortgangsbewaking, bijsturing en interne/externe verantwoording.

In het geval van het taalhuis 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.

Let bij de beantwoording erop dat:

- de indicatoren onder het kopje 'Specifiek voor taalhuizen' alleen betrekking hebben op taalhuizen.

Norm 2a | Indicatoren

- 2a.1 De organisatie toont aan dat de keuzes met betrekking tot de inzet van middelen bijdragen aan haar ambities op korte en lange termijn.
- 2a.2 De organisatie heeft een meerjarig perspectief over de middelen en heeft dit uitgewerkt in een begroting.
- 2a.3 De organisatie geeft structureel vorm en inhoud aan een planning- & controlcyclus, incl. periodieke voortgangsbewaking, bijsturing en interne/externe verantwoording.
- 2a.4 De organisatie maakt bewuste keuzes over toeleveranciers op basis van duidelijke (kwaliteits)criteriën voor het starten, evalueren en beëindigen van toeleveranciersrelaties.
- 2a.5 De organisatie laat zien dat zij actief stuurt op een goede balans tussen kosten en eigen inkomsten voor een financieel gezonde organisatie.

Alleen voor leden VOB vraag 2a.6 t/m 11

- 2a.6 Het IDO is herkenbaar volgens een van de drie scenario's: Basis, Altijd Beschikbaar, Brede Dienstverlening, waarbij het uitgangspunt is dat gebruik wordt gemaakt van het huisstijlhandboek.
(<https://www.bibliotheeknetwerk.nl/basisvaardigheden-volwassenen/digitale-inclusie-ido-en-belastingdienst/consulenten>)

- 2a.7 De organisatie heeft voor het IDO een werkwijze ontwikkeld voor het doorverwijzen van burgers naar (lokale) partners.
- 2a.8 De organisatie toont aan op welke wijze de (jeugd)collectie kwalitatief en kwantitatief is opgezet en ingericht.
- 2a.9 Bij het onderwijs is een stimulerende leesomgeving beschikbaar, incl. een fysieke en digitale (wissel)collectie voor uitlending.
- 2a.10 Bij kinderopvanginstellingen dan wel consultatiebureaus is een stimulerende leesomgeving beschikbaar.
- 2a.11 Indien nodig, krijgen leerlingen de gelegenheid om de bibliotheekvestiging op gezette tijden klassikaal te bezoeken of worden gestimuleerd dat in hun vrije tijd te doen.

Specifiek voor Taalhuizen

- 2a.12 Het taalhuis heeft een uitgewerkte aanpak voor de inrichting en doorontwikkeling van de fysieke /digitale plek van het taalhuis.
- 2a.13 Voor het taalhuis heeft de organisatie een uitgewerkte aanpak om de doelgroep gericht te bereiken en te werven.
- 2a.14 Voor het taalhuis heeft de organisatie een uitgewerkte aanpak om op basis van een intake de leer-/ontwikkelvraag van de doelgroep vast te stellen.
- 2a.15 De organisatie stelt voor het taalhuis op basis van de intake een bij de doelgroep passende leerroute vast.
- 2a.16 De organisatie zoekt bij hiaten in het aanbod en/of bij wachtlijsten voor het taalhuis naar oplossingen, al dan niet in samenwerking met de gemeente.
- 2a.17 Voor het taalhuis betreft de organisatie vertegenwoordigers van de NT1-/NT2-doelgroep bij het (door)ontwikkelen van de aanpak voor het benaderen, bereiken en doorverwijzen van de doelgroep.

Eventuele toelichting norm 2a

«iTask_2600»

Norm 2b | Onderbouwing

- 2b.1 De organisatie heeft een toekomstbestendige aanpak voor Middelen die consistent is met de ambitie van de organisatie.

Onderbouwing organisatie

Onderbouwing taalhuis

- 2b.2 De aanpak voor Middelen is concreet gemaakt in gewenste resultaten.

Onderbouwing organisatie (deze vraag is niet van toepassing op het taalhuis)

- 2b.3 De aanpak voor Middelen is zichtbaar in de dagelijkse praktijk van de organisatie.

Onderbouwing organisatie

Onderbouwing taalhuis

- 2b.4 De organisatie evalueert periodiek de aanpak voor Middelen en volgt deze zo nodig op met concrete verbetermaatregelen.

Onderbouwing organisatie

Onderbouwing taalhuis

Norm 3 | Mensen

Bij mensen gaat het om de vraag in hoeverre en op welke wijze de verschillende aspecten van strategisch HRM-beleid worden ingezet om zowel medewerkers (incl. MT-leden) en - voor zover van toepassing - voor vrijwilligers en ZZP'ers te laten bijdragen aan de geformuleerde ambities. Dit heeft niet alleen betrekking op de gesprekscyclus, maar ook op duurzame inzetbaarheid, deskundigheidsbevordering en het voldoen aan competenties.

In het geval van het taalhuis 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.

Let bij de beantwoording erop dat:

- de indicatoren 3a.1, 3a.4 t/m 3a.6 ook betrekking hebben op taalhuizen;
- de indicatoren onder het kopje 'Specifiek voor taalhuizen' alleen betrekking hebben op taalhuizen.

Norm 3a | Indicatoren

- 3a.1 De organisatie toont aan dat de keuzes over de (kwantitatieve) inzet van (taalhuis)medewerkers en, indien relevant, vrijwilligers en zzp'ers bijdragen aan haar ambities op korte en lange termijn.
- 3a.2 De organisatie heeft een strategisch HRM-beleid beschreven en vastgesteld.
- 3a.3 De organisatie geeft structureel vorm en inhoud aan de duurzame inzetbaarheid van medewerkers en vrijwilligers.
- 3a.4 De organisatie geeft structureel vorm en inhoud aan de voortdurende bevordering van de deskundigheid en ontwikkeling van:
 - (taalhuis)medewerkers en (taalhuis)vrijwilligers
 - medewerkers op het gebied van educatieve dienstverlening/leesbevordering en vertegenwoordigers van samenwerkingspartners.
- 3a.5 De organisatie geeft structureel vorm en inhoud aan de gesprekscyclus met medewerkers (incl. de taalhuiscoördinator).
- 3a.6 De organisatie beschikt aantoonbaar over
 - (taal)huismedewerkers en (taalhuis)vrijwilligers
 - medewerkers voor educatieve dienstverlening/leesbevordering die (gaan of kunnen) voldoen aan passende kennis, ervaring en competenties die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van hun werkzaamheden.

Alleen voor leden VOB vraag 3a.7 t/m 11

- 3a.7 De organisatie beschikt aantoonbaar over medewerkers voor educatieve dienstverlening/leesbevordering die (gaan of kunnen) voldoen aan passende kennis, ervaring en competenties.
- 3a.8 De organisatie geeft voor educatieve dienstverlening/leesbevordering structureel vorm en inhoud aan de voortdurende bevordering van de deskundigheid en ontwikkeling van medewerkers en vertegenwoordigers van samenwerkingspartners.
- 3a.9 Medewerkers, werkzaam in een IDO, zijn opgeleid volgens de landelijke eisen die daaraan gesteld worden
(<https://www.bibliotheeknetwerk.nl/basisvaardigheden-volwassenen/digitale-inclusie-ido-en-belastingdienst/consulenten/>)
- 3a.10 Vrijwilligers, werkzaam in een IDO, zijn minimaal intern geschoold.
- 3a.11 Medewerkers en vrijwilligers, werkzaam in een IDO, worden periodiek bijgeschoold.
- 3a.12 Expertise op taalinhoudelijk gebied en vrijwilligers-management is geborgd door minimaal de inzet van een al dan niet betaalde taalhuiscoördinator met pedagogische c.q. educatieve ervaring met volwassenen.
- 3a.13 De organisatie heeft de taken, bevoegdheden, verantwoordelijkheden en competenties van de taalhuiscoördinator beschreven.
- 3a.14 Voor medewerkers en vrijwilligers van het taalhuis zijn taakomschrijvingen en inwerkprogramma's beschikbaar.
- 3a.15 De organisatie stelt voor het taalhuis op basis van de intake een bij de doelgroep passende leerroute vast.
- 3a.16 Voor het taalhuis voert de organisatie een keurmerk waarmee relevante aspecten rondom vrijwilligers geregeld zijn.

Eventuele toelichting norm 3a

Norm 3b | Onderbouwing

- 3b.1 De organisatie heeft een toekomstbestendige aanpak voor Mensen die consistent is met de ambitie van de organisatie.

Onderbouwing organisatie

Onderbouwing taalhuis

- 3b.2 De aanpak voor Mensen is concreet gemaakt in gewenste resultaten.

Onderbouwing organisatie (deze vraag is niet van toepassing op het taalhuis)

- 3b.3 De aanpak voor Mensen is zichtbaar in de dagelijkse praktijk van de organisatie.

Onderbouwing organisatie

Onderbouwing taalhuis

- 3b.4 De organisatie evalueert periodiek de aanpak voor Mensen en volgt deze zo nodig op met concrete verbetermaatregelen.

Onderbouwing organisatie

Onderbouwing taalhuis

Norm 4 | Samenwerking

Bij samenwerking gaat het om de vraag in hoeverre en op welke wijze de uiteenlopende samenwerkingsvormen met relevante partners binnen en buiten het verzorgingsgebied van de organisatie worden ingezet om bij te dragen aan geformuleerde ambities en resultaten van de auditee. Samenwerking is dus geen doel op zich, maar een middel om tot iets te komen.

Samenwerkingspartners kunnen overigens verschillende rollen vervullen, zoals een subsidiërende rol (bijv. bij de gemeente of, in het geval van POI's, bij de provincie), een toeleverende rol (in het geval van leveranciers of, in het geval van taalhuizen, externe taalaanbieders) en een partnerrol.

Dat vraagt ook om een duidelijke uitleg van het begrip 'samenwerking'; samenwerking vindt namelijk ook plaats in bijvoorbeeld specifieke afhankelijkheids- of ongelijkwaardige relaties. Daarnaast kunnen aan samenwerking – afhankelijk van de aard van de dienstverlening - meer en minder vergaande eisen worden gesteld.

In het geval van het taalhuis is samenwerking met externe partners zodanig belangrijk dat duidelijk dient te worden wat hun concrete bijdrage is aan de ambities van het taalhuis. Uit samenwerkingsovereenkomsten of projectplannen moet verder blijken hoe de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van samenwerkingspartners zijn geregeld.

Let bij de beantwoording erop dat:

- de indicatoren 4a.2 en 4a.3 ook betrekking hebben op taalhuizen;
- de indicatoren onder het kopje 'Specifiek voor taalhuizen' alleen betrekking hebben op taalhuizen.

Norm 4a | Indicatoren

- 4a.1 De organisatie toont aan dat de keuzes over samenwerkings/netwerkpartners (ook voor educatieve dienstverlening/leesbevordering) bijdragen aan haar ambities op korte en lange termijn.
- 4a.2 De organisatie maakt bewuste keuzes over samenwerkings/netwerkpartners (ook voor educatieve dienstverlening/leesbevordering) op basis van duidelijke (kwaliteits)criteria voor het starten, evalueren en beëindigen van samenwerkingsverbanden.
- 4a.3 Afspraken over de concrete bijdrage en meerwaarde van samenwerkings/netwerkpartners (ook voor educatieve dienstverlening/leesbevordering en het taalhuis) zijn bekend en beschreven in samenwerkingsovereenkomsten dan wel projectplannen.

Alleen voor leden VOB vraag 4a.4

- 4a.4 Het IDO werkt samen met relevante (lokale) samenwerkingspartners (inclusief gemeenten vanuit hun regierol) dan wel vertegenwoordigers van bij het IDO aangesloten uitvoeringsorganisaties (verenigd binnen het Netwerk Publieke Dienstverleners) op basis van concrete afspraken over hun rol en bijdrage.

Specifiek voor taalhuizen

- 4a.5 Voor het taalhuis zijn, als voortvloeisel uit een samenwerkingsoverkomsten c.q. projectplan de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van samenwerkingspartners vastgelegd.

Eventuele toelichting norm 4a

Norm 4b | Onderbouwing

- 4b.1 De organisatie heeft een toekomstbestendige aanpak voor Samenwerking die consistent is met de ambitie van de organisatie.

Onderbouwing organisatie

Onderbouwing taalhuis

- 4b.2 De aanpak voor Samenwerking is concreet gemaakt in gewenste resultaten.

Onderbouwing organisatie (deze vraag is niet van toepassing op het taalhuis)

- 4b.3 De aanpak voor Samenwerking is zichtbaar in de dagelijkse praktijk van de organisatie.

Onderbouwing organisatie

Onderbouwing taalhuis

- 4b.4 De organisatie evalueert periodiek de aanpak voor Samenwerking en volgt deze zo nodig op met concrete verbetermaatregelen.

Onderbouwing organisatie

Onderbouwing taalhuis

Norm 5 | Producten & diensten & projecten

Bij producten en diensten gaat het om de vraag in hoeverre en op welke wijze relevante producten en diensten (incl. de kritische primaire en ondersteunende processen die dit mogelijk maken) worden ingezet om bij te dragen aan de geformuleerde ambities en resultaten van organisatie en, in het geval van het taalhuis, ook als het taalhuis enkel een verwijzende c.q. administratieve functie heeft. Het gaat dus om de vraag of de gemaakte keuzes consistent zijn met de ambities van organisatie c.q. taalhuis en op basis van welke (kwaliteits)criteria deze keuzes gemaakt zijn.

Het gaat er dus niet alleen om wat een organisatie doet en hoe zij dat doet, maar vooral *waarom* zij dit doet. Het gaat bijvoorbeeld om de volgende soort producten en diensten: bibliotheekdiensten (incl. collecties), diensten op het terrein van (cultuur)educatie en –participatie en taalhuisdiensten. Voorbeelden van processen zijn collectioneren, uitlenen, programmeren, factureren, in/uitschrijven van leden/cursisten, etc.

Voor specifieke diensten, zoals educatieve dienstverlening en meest recentelijk de Informatiepunten Digitale Overheid (IDO), zijn voor bibliotheken aanvullende eisen proportioneel en herleidbaar opgenomen in het certificeringskader. In het geval van taalhuizen 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.

Let bij de beantwoording erop dat:

- de indicatoren 5a.1 en 5a.3 ook betrekking hebben op taalhuizen;
- de indicatoren onder het kopje 'Specifiek voor taalhuizen' alleen betrekking hebben op taalhuizen.

Norm 5a | Indicatoren

- 5a.1 De organisatie toont, ook voor het taalhuis, aan dat het actuele aanbod van producten, diensten en projecten met bewezen effectieve werking bijdraagt aan haar ambities op korte en lange termijn.
- 5a.2 De organisatie maakt bewuste keuzes over de inzet van haar producten, diensten en projecten op basis van duidelijke (kwaliteits)criteria voor het initiëren en beëindigen ervan.
- 5a.3 De organisatie maakt, ook voor het taalhuis, bewuste keuzes over de vernieuwing van haar producten en diensten op basis van nieuwe inzichten duidelijke (kwaliteits)criteria voor de ontwikkeling en aanpassing ervan.
- 5a.4 De organisatie beschikt over periodieke interne/externe evaluaties van producten, diensten en projecten.
- 5a.5 De kritische primaire en ondersteunende processen zijn actueel beschreven, beschikbaar en bekend bij relevante medewerkers en vrijwilligers.

Alleen voor leden Cultuurconnectie en/of VOB vraag 5a.6

- 5a.6 De organisatie toont aan hoe zij planmatig leer- en ontwikkelprocessen realiseert.

Specifiek voor taalhuizen

- 5a.7 Voor het taalhuis laat de organisatie zien welk deel van het aanbod externe (taal)aanbieder verzorgen.
- 5a.8 Voor het taalhuis laat de organisatie zien hoe het aanbod zich verhoudt tot c.q. aansluit op het (preventieve) aanbod van externe (taal)aanbieders.
- 5a.9 Als onderdeel van het taalhuisaanbod heeft de organisatie een voor de doelgroep relevante collectie met geschikte fysieke en digitale leer-, lees- en oefenmaterialen.
- 5a.10 Voor het taalhuis laat de organisatie zien dat de inzet van het aanbod bijdraagt aan de leer-/ontwikkelvraag van de doelgroep.
- 5a.11 Voor het taalhuis betreft de organisatie vertegenwoordigers van de NT1-/NT2-doelgroep bij het (door)ontwikkelen van het aanbod.

Eventuele toelichting norm 5a

Norm 5b | Onderbouwing

- 5b.1 De organisatie heeft een toekomstbestendige aanpak voor Producten & diensten & projecten die consistent is met de ambitie van de organisatie.

Onderbouwing organisatie

Onderbouwing taalhuis

- 5b.2 De aanpak voor Producten & diensten & projecten is concreet gemaakt in gewenste resultaten.

Onderbouwing organisatie (deze vraag is niet van toepassing op het taalhuis)

- 5b.3 De aanpak voor Producten & diensten & projecten is zichtbaar in de dagelijkse praktijk van de organisatie.

Onderbouwing organisatie

Onderbouwing taalhuis

- 5b.4 De organisatie evalueert periodiek de aanpak voor Producten & diensten & projecten en volgt deze zo nodig op met concrete verbetermaatregelen

Onderbouwing organisatie

Onderbouwing taalhuis

Norm 6 | Resultaten & verantwoording

De norm Resultaten & verantwoording gaat over de vraag in hoeverre de ambities van de organisatie c.q. het taalhuis zijn gerealiseerd aan de hand van feitelijk behaalde resultaten. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen:

1. Outputresultaten

Van outputresultaten is sprake als hetgeen is bereikt nadat iets is gedaan of gemaakt.

Outputresultaten zijn overwegend kwantitatief en telbaar, zoals aantallen leden, bezoekers en (deelname aan) cursussen/lessen, uitleenpercentages of financiële resultaten. In het geval van het taalhuis gaat het om het aantal taalvragers, een overzicht van hun voortgang en het aantal doorverwijzingen naar externe (taal)aanbieders.

2. Outcomeresultaten

Outcomeresultaten zeggen iets over de *impact* van producten, diensten, activiteiten en projecten van de organisatie c.q. het taalhuis op de doelgroep die ermee bereikt is. Een cursus Klik & Tik kan bijvoorbeeld als effect hebben dat deelnemers zich na afloop meer vertrouwd voelen om met hun eigen laptop hun belastingaangifte te doen. Deelname aan gezamenlijke muzieklessen kan er bijvoorbeeld toe leiden dat deelnemers bekwamen in de muziek, maar zich ook prettiger voelen door samen te zijn met een groep en zich persoonlijk/creatief te ontwikkelen. In het geval van een taalhuis kan een taalcursus 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 de 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. In het geval van een taalhuis gaat het erom minimaal een aantal voorbeelden van merkbaar succes en betekenis bij individuele taalvragers kan laten zien.

Aanvullend gaat het bij het taalhuis enerzijds om de verantwoording van de subsidies voor laaggeletterdheid en de rechtmatige en doelmatige inzet ervan. Anderzijds gaat het erom in hoeverre het taalhuis leert van de verzamelde output- en outcomeresultaten en op basis daarvan concreet verbetert en doorontwikkelt.

Let op! Bij beoordelvingsvraag **6b.4** gaat het niet alleen om het evalueren en verbeteren van de aanpak om output- en outcomeresultaten te meten/monitoren. Het gaat óók om het evalueren van de output- en outcomeresultaten zelf. Op basis daarvan kunnen dan concrete verbetermaatregelen genomen worden.

Let bij de beantwoording erop dat:

- de indicatoren 6a.2 t/m 6a.5 ook betrekking hebben op taalhuizen;
- de indicatoren onder het kopje 'Specifiek voor taalhuizen' alleen betrekking hebben op taalhuizen.

Norm 6a | Indicatoren

- 6a.1 De keuzes m.b.t. gewenste output- en outcomeresultaten zijn afgestemd op de ambities van de organisatie op korte en lange termijn.
- 6a.2 De organisatie beschikt (ook met betrekking tot educatieve dienstverlening/leesbevordering) over actuele en relevante outputresultaten.
- 6a.3 De organisatie beschikt (ook met betrekking tot educatieve dienstverlening/leesbevordering) over actuele en relevante outcomeresultaten.
- 6a.4 De organisatie beschikt over actuele en relevante informatie over de tevredenheid van bestaande klanten (incl. taalhuisdoelgroepen) en de behoeften van potentiële klanten dan wel klantgroepen.
- 6a.5 De organisatie beschikt over actuele en relevante informatie over de tevredenheid, betrokkenheid/bewustzijn en behoeften van (taalhuis)medewerkers (taalhuis)vrijwilligers.
- 6a.6 De organisatie beschikt over actuele en relevante informatie over de waardering en behoeften van stakeholders.
- 6a.7 De organisatie toont aan hoe zij richting opdrachtgever(s) verantwoording aflegt over gemaakte (prestatie)afspraken.

Alleen voor leden VOB vraag 6a.8 t/m 10

- 6a.8 Het IDO registreert de volgende outputresultaten: het aantal bezoekers, het aantal en de aard van vragen en het aantal naar (lokale) partners doorverwezen bezoekers.
- 6a.9 Het IDO meet de tevredenheid van bezoekers.

- 6a.10 Het IDO monitort in hoeverre bezoekers zelfredzamer zijn geworden in het omgaan met de digitale overheid.

Specifiek voor taalhuizen

- 6a.11 De organisatie toont, mede op basis van voorgaande resultaten/informatie, dat het de ambities van het taalhuis realiseert.
- 6a.12 Voor het taalhuis laat de organisatie zien welke instrumenten met bewezen effectieve werking het gebruikt om output- en outcomeresultaten te meten.
- 6a.13 De organisatie legt verantwoording af over de inzet van de financiële middelen (incl. subsidies) die voor het taalhuis ter beschikking zijn gesteld.

Eventuele toelichting norm 6a

Norm 6b | Onderbouwing

- 6b.1 De organisatie laat zien op welke wijze zij gewenste output- en outcomeresultaten meet/monitort.

Onderbouwing organisatie

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

Onderbouwing taalhuis

- 6b.2 De organisatie toont aan de hand van kwantitatieve en kwalitatieve informatie de slag van outputmeting naar outcomemeting aan.

Onderbouwing organisatie (deze vraag is niet van toepassing op het taalhuis)

- 6b.3 Als de organisatie de gewenste resultaten niet heeft gerealiseerd, dan verklaart en analyseert zij deze.

Onderbouwing organisatie

- 6b.3 Het taalhuis laat zien dat het op basis van deze informatie evalueert, leert en dit opvolgt met concrete verbetermaatregelen.

Onderbouwing taalhuis

- 6b.4 De organisatie evalueert periodiek de aanpak en volgt deze zo nodig op met concrete verbetermaatregelen.

Onderbouwing organisatie

- 6b.4 Het taalhuis laat zien dat het op basis van deze informatie het beleid c.q. ambitie aanpast.

Onderbouwing taalhuis

Norm 7 | Compliance

Onder compliance wordt verstaan: ‘het voldoen aan wet- en regelgeving en interne gedragsregels van de organisatie’. Het gaat hier dus om meer dan alleen landelijke wet- en regelgeving. Het gaat ook om naleving van eisen van belanghebbenden, eigen bedrijfsregels en gedragscodes. Klanten, subsidiënten en andere belanghebbenden moeten erop kunnen vertrouwen dat een organisatie zich consequent houdt aan wetten, regels en afgesproken codes, oftewel compliant is. Heeft de organisatie in beeld welke aanvaardbare en niet-aanvaardbare risico’s zij loopt bij het niet voldoen aan complianceverplichtingen, wat de impact hiervan is en wat ze eraan kan doen?

In het geval van het taalhuis 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.

Let op! Bij beoordelvingsvraag **7b.1** wordt nadrukkelijk gevraagd om beleid op het gebied van compliance. Het kennismaken van een nieuwsbrief van de brancheorganisatie, een overzicht van wetten en regels, signalen van accountants dan wel van andere experts of een jurist die onderdeel is van de RvT staan niet gelijk aan beleid en worden gezien als mogelijke uitvoeringsaspecten die onderdeel zijn van een integraal beleid op het gebied van compliance.

Let bij de beantwoording erop dat:

- de indicatoren 7a.1, 7a.3 en 7a.4 ook betrekking hebben op taalhuizen;
- de indicatoren onder het kopje ‘Specifiek voor taalhuizen’ alleen betrekking hebben op taalhuizen.

Norm 7a | Indicatoren

- 7a.1 De organisatie heeft, ook voor het taalhuis op het gebied van (privacy)wetgeving, goed inzicht in de voor haar relevante wet- en regelgeving en specifieke (branche)codes waaraan zij moet voldoen.

- 7a.2 De organisatie heeft aantoonbaar zicht op de risico's die verbonden zijn aan het niet (kunnen) voldoen aan de voor haar relevante wet- en regelgeving en specifieke (branche)codes.
- 7a.3 De organisatie heeft (ook voor het IDO en educatieve dienstverlening/leesbevordering en het taalhuis) een gedocumenteerde aanpak ten behoeve van de informatiebeveiliging (incl. waarborgen voor het beschermen van de privacy en persoonsgegevens van doelgroepen), ook in geval van calamiteiten.
In de gedocumenteerde aanpak is beschreven hoe de organisatie op basis van risicobepaling tot concrete beheersmaatregelen op het gebied van informatiebeveiliging komt, ook in het geval van calamiteiten (zoals bijv. een hack of een datalek). Aanvullend is beschreven wat de organisatie doet om het bewustzijn van medewerkers en vrijwilligers te bevorderen en wat geregeld is in het geval dat informatiebeveiliging is uitbesteed aan derden.
- 7a.4 De organisatie laat zien (ook voor het IDO, educatieve dienstverlening/leesbevordering en het taalhuis) op welke wijze zij omgaat met geheimhoudingsverklaringen en VOG's voor medewerkers en vrijwilligers.

Alleen voor leden VOB vraag 7a.5

- 7a.5 De organisatie geeft invulling aan de vijf functies (conform artikel 5) en de zes activiteiten (conform artikel 8) uit de Wsob, alsmede – in het geval van POI's – aan de specifieke functies die vanuit de Wsob gesteld worden.

Specifiek voor taalhuizen

- 7a.6 Als onderdeel van de gedocumenteerde aanpak maakt de organisatie taalhuismedewerkers, taalhuisvrijwilligers en (kern)partners van het taalhuis bewust van de relevante aspecten van (privacy)wetgeving en hoe zij daarmee moeten omgaan.

Eventuele toelichting norm 7a

Norm 7b | Onderbouwing

- 7b.1 De organisatie heeft compliance als zelfstandig beleidsvraagstuk belegd en vertaald naar een organisatiebrede aanpak. Met organisatiebreed wordt bedoeld dat compliance betrekking heeft op alle onderdelen van de organisatie en niet beperkt is tot bijv. alleen directie en Raad van Toezicht c.q. bestuur.

Onderbouwing organisatie

Onderbouwing taalhuis

- 7b.2 De organisatie toont aan dat zij voldoet aan relevante wet- en regelgeving, overeenkomsten en codes, ook bij uitbesteding aan derden.

Onderbouwing organisatie

Onderbouwing taalhuis

- 7b.3 De organisatie is in control met betrekking tot de voor haar geldende wet- en regelgeving, overeenkomsten en codes. Een organisatie is m.b.t. compliance in control als zij enerzijds aantoonbaar zicht heeft op wijzigingen in wet- en regelgeving en welke bronnen zij daarbij gebruikt (bijv. door middel van een registeren van relevante wet- en regelgeving). Anderzijds is sprake van een situatie van in control als de organisatie aantoonbaar maakt hoe zij omgaat met situaties waarin afwijkingen werden geconstateerd en herstelmaatregelen moeten worden genomen (bijv. in het geval van een datalek).

Onderbouwing organisatie

Onderbouwing taalhuis

- 7b.4 De organisatie evalueert periodiek de aanpak met betrekking tot compliance en volgt deze zo nodig op met concrete verbetermaatregelen.

Onderbouwing organisatie

Onderbouwing taalhuis

III. Conclusies

De kern van de zelfevaluatie zit in de conclusies. In de conclusies blik u terug op het totale beeld om vervolgens een link te leggen naar wat dit betekent voor de organisatie c.q. het taalhuis. Is sprake van toekomstbestendigheid? Blik daarbij terug op de eerder benoemde ambities en knelpunten. Stel vast wat de trends zijn in de ontwikkeling van de organisatie en de omgeving. Stel vast of de organisatie voldoende wendbaar en innovatief kan zijn bij veranderingen, intern of extern.

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

- In hoeverre realiseert de organisatie (maatschappelijke) waarde voor klanten, medewerkers en netwerk/samenwerkingspartners? Waaruit blijkt dit?
- In hoeverre kent en waardeert de externe omgeving (bijv. gemeente, doelgroepen en partners) de (maatschappelijke) waarde van de organisatie c.q. het taalhuis?
- In hoeverre biedt, in het geval van het taalhuis, de regierol van de gemeente een duidelijke basis voor de toekomst?
- Wat zijn de trends in de ontwikkeling van de organisatie c.q. het taalhuis?
- Welke aandachtsgebieden worden in de toekomst belangrijker?
- In hoeverre zijn de inrichting van de organisatie c.q. het taalhuis passend bij toekomstige vraagstukken, uitdagingen en ambities?
- Wat zijn de trends
- Sluit de kwaliteit en de omvang van betaalde professionals en vrijwilligers aan op toekomstige vraagstukken, uitdagingen en ambities?
- In hoeverre is de organisatie in staat om flexibel te zijn in het geval van plotselinge veranderingen? Betrek hierbij de omgang met eventuele risico's.
- In hoeverre is de organisatie c.q. het taalhuis zelfstandig in staat om plotselinge veranderingen het hoofd te bieden?
- In hoeverre is sprake van voldoende financieel weerstandsvermogen?

1. Onderbouwing | Ontwikkelagenda voor de toekomst

Geef puntsgewijs een ontwikkelagenda voor de toekomst op.

Onderbouwing organisatie

Onderbouwing taalhuis

2. Onderbouwing | Toekomstbestendigheid van de organisatie

In hoeverre zijn de organisatie c.q. het taalhuis naar uw oordeel toekomstbestendig? Onderbouw uw antwoord en benoem, indien van toepassing, de knelpunten die toekomstbestendigheid van de organisatie c.q. het taalhuis belemmeren.

Onderbouwing organisatie

Onderbouwing taalhuis

3. Onderbouwing | (maatschappelijke) impact van de organisatie

In hoeverre heeft naar uw oordeel de instelling (maatschappelijk) impact als gevolg van de behaalde resultaten? Onderbouw uw antwoord en benoem, indien van toepassing, de knelpunten die de realisatie van maatschappelijke impact van de organisatie c.q. het taalhuis belemmeren.

Onder norm 6 (Resultaten en verantwoording) heeft u verschillende soorten informatie (kwantitatief en kwalitatief) verzameld die iets vertellen over resultaten en successen van de organisatie c.q. het taalhuis. 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, diensten en projecten die zijn geleverd.

Onderbouwing organisatie

Onderbouwing taalhuis

4. Onderbouwing | Educatieve dienstverlening/leesbevordering

In hoeverre voldoen de resultaten over educatieve dienstverlening/leesbevordering aan de verwachtingen van alle betrokkenen?

Onderbouwing organisatie

Onderbouwing taalhuis

5. Onderbouwing | Informatiepunt Digitale Overheid (IDO)

In hoeverre voldoen de resultaten over het Informatiepunt Digitale Overheid aan de verwachtingen van alle betrokkenen? (deze vraag is alleen voor de leden van VOB):

Onderbouwing organisatie

Onderbouwing taalhuis

6. Onderbouwing | Participatie en betrokkenheid bij uitwerking Zelfevaluatie

Toelichting op totstandkoming van de zelfevaluatie

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

Onderbouwing organisatie

Onderbouwing taalhuis

7. Onderbouwing | Eventuele aanvullingen/bijzonderheden (ingevuld door de auditee)

Beschrijf hieronder of er nog bijzonderheden zijn die u aan de auditoren wilt meegeven.
antwoord

Onderbouwing organisatie

Onderbouwing taalhuis

IV. Concept-programma audit

Inmiddels is bekend op welke dag/dagdelen de audit bij de instelling plaats vindt. Hieronder wordt u verzocht een voorstel te doen voor het programma van de audit. Denk daarbij aan het organiseren van gesprekken van de auditoren met bijvoorbeeld directeur/bestuurder, MT-leden, OR/personeelsvertegenwoordiging, inhoudelijk deskundigen, samenwerkingspartners, vertegenwoordiging van klanten of docenten, wethouder(s) en/of gemeenteambtenaren, Raad van Toezicht/bestuur etc. Bij meerdere locaties dient een keuze te worden gemaakt, een rondleiding wordt zeer op prijs gesteld. De inhoud van de zelfevaluatie is mede richting gevend voor het programma. Het programmavoorstel wordt besproken met de auditoren tijdens het afstemmingsgesprek en waar wenselijk aangepast.

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 uw bevestigingsbrief of op certificeringsorganisatie.nl.

Concept-programma audit

V. Bijlagen

De bronnen in bijlage V sluiten aan op uw antwoorden. Een aantal documenten van tussen de 40 en 50 kan voorafgaand aan de audit volstaan. Of het auditteam meer documenten wenst in te zien 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