

Kwaliteit in Beeld Plus

Certificeringskader voor bibliotheken die juridisch
eindverantwoordelijk zijn voor hun taalhuis

Voorstel ter vaststelling door leden VOB (ALV d.d. 4 december 2024)

Opdrachtnemer: Werkgroep Integratie Certificeringskaders
Opdrachtgever : VOB

Het auteursrecht op het Certificeringskader Kwaliteit in Beeld II komt toe aan de eigenaren van dit Certificeringskader, nl. de Vereniging Openbare Bibliotheken, Cultuurconnectie, de Stichting Lezen en Schrijven en de Stichting Lezen. Niets uit dit Certificeringskader mag worden vervoelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt worden in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch of door fotokopieën, opname, of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de eigenaren van het Certificeringskader. Voor het verkrijgen van toestemming kunt u contact opnemen met de genoemde eigenaren.

1 Inleiding

De certificeringsnormen specificeren de (kwaliteits)eisen voor bibliotheekorganisaties, hun Informatiepunten Digitale Overheid (IDO) en taalhuizen voor zover die onder de juridische eindverantwoordelijkheid van de bibliotheek vallen.

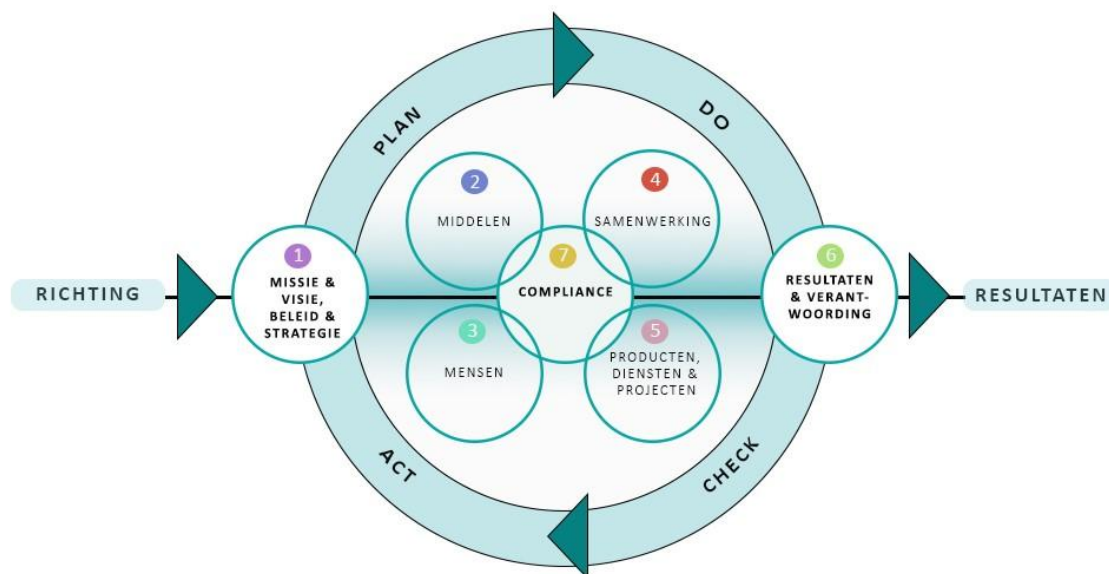
De eisen in deze certificeringsnorm zijn toepasbaar op elke organisatie, ongeacht het type of omvang of de producten en diensten die zij levert. Vanwege branche-specifieke overwegingen bevat Module 1 aanvullende eisen voor organisaties op het gebied van aangepast lezen.

In het geval van een taalhuis dient er in ieder geval sprake te zijn van:

- een taalnetwerk waarbij in ieder geval de gemeente als opdrachtgever en minimaal één professionele organisatie als (een van de) opdrachtnemers(s) samenwerkt; ondersteuning c.q. uitvoering door een inhoudelijk professional (bij doorverwijzen en/of het verzorgen van leeraanbod voor de doelgroep(en));
- gerichtheid op het versterken van taal- en andere basisvaardigheden;
- (frontdesk)bemensing van minimaal één keer per week.

2 Certificeringsnormen in samenhang

In onderstaande figuur zijn de verschillende certificeringsnormen in samenhang gepresenteerd. De nummering correspondeert met de nummers in de hierop volgende toelichting op de certificeringsnormen.



2.1 Missie & visie/beleid & strategie in relatie tot Resultaten (norm 1 en 6)

Bij de missie & visie, strategie & beleid van de organisatie (norm 1) gaat het om de algemeen geformuleerde ambities van de organisatie (bijv. vastgelegd in een meerjarenbeleidsplan of soortgelijke documenten). Bij strategie & beleid gaat het om de concretisering van deze ambities (bijvoorbeeld 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. Ten slotte is risicomanagement als een zelfstandig en organisatiebreed beleidsvraagstuk gepositioneerd. Het gaat hierbij niet alleen om het beleidsmatig benadrukken van het belang ervan, maar ook om organisatiebreed risico's te benoemen en er al dan niet passende maatregelen tegen te nemen.

In het geval van het taalhuis gaat het over het organisatorische, beleidsmatige en financiële fundament van het taalhuis. Hierbij gaat het o.a. om de vraag hoe gezamenlijke taken, bevoegd- en verantwoordelijkheden en de professionele aansturing zijn geregeld en vastgelegd. Belangrijke aandachtspunten zijn de regierol van de gemeente(n) en de wijze waarop de financiële dekking (incl. subsidies) op korte en lange termijn is geregeld.

Het gedachtengoed van het INK Managementmodel komt enerzijds tot uiting in de consistente relatie tussen ambities die voortvloeien uit missie & visie, strategie & beleid en resultaten. Het gaat er hierbij om dat de door de organisatie geformuleerde ambities zichtbaar worden aan de hand van behaalde resultaten (norm 6). Deze resultaten kunnen zichtbaar gemaakt worden door meting/monitoring bij klanten, medewerkers en samenwerkings/netwerkpartners. Anderzijds komt het gedachtengoed van het INK Managementmodel tot uiting door de brede cyclus van Plan-Do-Check-Act. Het gaat er namelijk niet alleen om dat door de organisatie geformuleerde ambities aantoonbaar worden door output- en outcomeresultaten, maar ook dat op basis van een analyse van deze resultaten aanpassingen worden gedaan in de ambities van de organisatie, als de resultaten daartoe aanleiding geven. Feitelijk komt dit neer op een systematische planning & controlcyclus.

Bij de resultaten wordt in het bijzonder getoetst in hoeverre de organisatie gewenste output- en outcomeresultaten realiseert en in hoeverre sprake is van een situatie van toekomstbestendigheid. Outputresultaten worden hierbij gezien als concrete, telbare resultaten (kwantitatief) zoals het aantal deelnemers, taalvragers, uitleningen en bezoekers. Outcomeresultaten houden direct verband met de mate waarin een (taal)activiteit van of een bezoek aan bibliotheek of taalhuis een merkbaar positief effect teweeg heeft gebracht bij de deelnemer, bezoeker of taalvrager. Outcomeresultaten, in het geval van het taalhuis aan de hand van voorbeelden van merkbaar succes, kunnen op korte en middellange termijn zichtbaar gemaakt worden. Op de korte termijn kan een deelnemer aan een cursus digitale vaardigheden meer zelfvertrouwen ervaren in het omgaan met computers; op de middellange termijn kan de outcome zijn dat een deelnemer minder problemen ervaart met praktische zaken regelen bij de digitale overheid.

Outcomeresultaten kunnen zowel met kwantitatieve als met kwalitatieve informatie aantoonbaar worden gemaakt, passend bij de aard en omvang van de organisatie. Kwantitatieve informatie kan worden verkregen door bijv. het bevragen van een deelnemer of bezoeker aan de hand van een (semi)-gestructureerde vragenlijst, terwijl kwalitatieve informatie verkregen kan 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.

2.2 De vier organisatiegebieden (norm 2 t/m 5)

Om geformuleerde ambities en gewenste resultaten te kunnen realiseren, moet de organisatie binnen de dagelijkse bedrijfsvoering een aantal aspecten goed geregeld hebben. In het middenblok is dan ook een viertal organisatiegebieden (in groen) gepresenteerd. Het gaat om middelen, mensen, samenwerking en producten/diensten.

Bij *middelen* (norm 2) gaat het om de vraag in hoeverre en op welke wijze de organisatie materiële en financiële middelen, maar óók informatie, ICT en toeleveranciers¹ inzet om bij te dragen aan geformuleerde ambities en resultaten. Naast de inzet van middelen is het ook van belang dat de organisatie de verschillende fasen van de planning & control cyclus doorloopt: 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 getoetst hoe het taalhuis voorziet in een fysiek/digitaal herkenbare plek, ook buiten de fysieke openingstijden. Tenslotte wordt getoetst hoe (vertegenwoordigers van) de doelgroep betrokken wordt (worden) bij de (door)ontwikkeling van werkwijzen voor het bereiken en doorverwijzen van de doelgroep.

Bij *mensen* (norm 3) gaat het om de vraag in hoeverre en op welke wijze de verschillende aspecten van strategisch HRM-beleid worden ingezet. Hierbij kan gedacht worden aan de gesprekscyclus, duurzame inzetbaarheid, deskundigheidsbevordering en het voldoen aan competenties. In deze norm gaat het niet alleen om medewerkers met een dienstverband, maar ook – voor zover van toepassing - om vrijwilligers en zzp'ers die steeds vaker een bijdrage leveren aan de realisatie van de ambities van de organisatie of het taalhuis. In het geval van het taalhuis gaat het in het bijzonder om de vraag hoe expertise op taalinhoudelijk gebied en vrijwilligersmanagement is geborgd.

Bij *samenwerking* (norm 4) 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. Hierbij kunnen samenwerkings/netwerkpartners verschillende rollen aannemen, 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) en een samenwerkingsrol. Dat betekent een brede uitleg van het begrip "samenwerking"; samenwerking vindt namelijk ook plaats in bijvoorbeeld specifieke afhankelijkheids- of ongelijkwaardigheidsrelaties. Daarnaast kunnen aan samenwerking – afhankelijk van de aard van de dienstverlening (zoals in het geval van taalhuizen) – meer en minder vergaande eisen worden gesteld.

Bij *producten, diensten en projecten* (norm 5) gaat het om de vraag in hoeverre en op welke wijze de organisatie relevante producten, diensten en projecten (incl. de kritische primaire en ondersteunende processen die dit mogelijk maken) inzet om bij te dragen aan de geformuleerde ambities en resultaten. Vooral via dit normelement komt het modulaire karakter van het certificeringskader tot uiting en daarmee de ruimte voor specifieke omstandigheden of eisen van een organisatie. Voor specifieke diensten, zoals educatieve dienstverlening/leesbevordering en meest recentelijk de Informatiepunten Digitale Overheid (IDO) en taalhuizen, zijn voor organisaties aanvullende eisen proportioneel en herleidbaar opgenomen in het certificeringskader. Voor de drie organisaties m.b.t. Aangepast lezen² zijn de aanvullende eisen opgenomen in Module I.

Bij alle normen uit het middenblok (norm 2 t/m 5) gaat het om de vraag in hoeverre de gemaakte keuzes consistent zijn met de ambities van de organisatie of het taalhuis en op basis van welke (kwaliteits)criteria deze keuzes gemaakt zijn. Het gaat er dus niet alleen om wat een organisatie of taalhuis doet en hoe zij dat doet, maar vooral om de vraag waarom zij dit doet.

¹ Met toeleveranciers worden organisaties bedoeld waarbij sprake is van een inkooprelatie. Voorbeelden van toeleveranciers zijn organisaties die ICT-systemen, kantoorartikelen en educatieve materialen etc. leveren.

² CCB, Dedicon, Passend Lezen

2.3 Compliance

Op organisaties zijn verschillende compliance-eisen van toepassing. Dit zijn eisen die voortkomen uit relevante wet- en regelgeving en/of specifieke (branche)codes waaraan organisaties moeten voldoen. Voorbeelden zijn de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), de Wet bestuur en toezicht rechtspersonen (Wbtr), de Arbowet, de Wet op de jaarrekening, maar ook de eigen subsidiebeschikking van de gemeente en de Code Governance Cultuur. In het geval van het taalhuis gaat het in het bijzonder om de wijze waarop de privacy en persoonsgegevens van de doelgroepen gewaarborgd is.

Op specifieke compliance-eisen wordt steekproefsgewijs geaudit. Er wordt vooral gekeken naar de mate waarin compliance als zelfstandig beleidsvraagstuk is belegd en – ook in relatie tot risicomanagement - is uitgewerkt binnen de organisatie, in hoeverre de gevolgde aanpak met betrekking tot compliance voldoende vertrouwen geeft dat de organisatie voldoet aan de voor haar relevante eisen uit wet- en regelgeving en dat het de risico's kent die verbonden zijn aan het niet voldoen eraan.

3 Toetsing van de certificeringsnormen: hoe werkt het?

Kenmerkend voor de beoordelingssystematiek is dat deze objectief en contextgebonden is. De basis voor het eindoordeel van de auditor is enerzijds gelegen in objectieve bevindingen en anderzijds in een onderbouwd oordeel over de context waarbinnen een organisatie opereert. Dit laatste betekent bijvoorbeeld dat van een kleine of sterk in ontwikkeling zijnde organisatie net iets anders verwacht mag worden dan van een grote, stabiele organisatie. In het geval van het taalhuis zijn voorbeelden van contextbepalende aspecten de laaggeletterdheidsscores in de regio, de omvang van het bedieningsgebied (incl. aantal opdrachtgevende gemeentes) en de toerusting van het taalhuis.

De toetsing per certificeringsonderdeel wordt in twee stappen uitgevoerd:

- A. In eerste instantie wordt per certificeringsnorm een beperkt aantal *indicatoren* voorgelegd. Deze stellingen kunnen snel met ja/nee beantwoord worden en bevatten de mogelijkheid tot nadere toelichting en het uploaden van relevante documentatie. De indicatoren bieden een eerste inzicht in de (beleidsmatige) aanpak die een organisatie hanteert op de desbetreffende certificeringsnorm (zie verder hoofdstuk 7) waar de indicatoren per certificeringsnorm zijn opgenomen.
- B. Op basis van de informatie uit beantwoording van de indicatoren worden vervolgens per certificeringsnorm vier *beoordelvragen* gesteld. Hiermee gaat de auditor “de diepte in” en komt tot een score per norm. In de auditrapportage maakt de auditor per beoordelvraag zichtbaar wat de score is (op een schaal van 0 t/m 3). Deze score dient ook (kort en goed) gemotiveerd te worden. In hoofdstuk 5 en 6 zijn de beoordelvragen per certificeringsnorm opgenomen die van toepassing zijn voor respectievelijk bibliotheek of taalhuis.

4 Certificeringsadvies

Op basis van de uitkomsten van de beoordelvragen komen de auditoren tot één auditrapportage met twee certificeringsadviezen voor zowel de organisatie/bibliotheek als het taalhuis.

Voor de certificeringsadviezen zijn er drie mogelijkheden:

- Certificering
- Voorwaardelijke certificering. In dit geval volgt een heraudit, uitsluitend over de normen/normaspecten die onvoldoende hebben gescoord. Deze heraudit wordt meestal tussen de drie en zes maanden na het eerste besluit opgesteld. In geval van een positief oordeel volgt alsnog certificering.
- Geen certificering (niet-gecertificeerd). Ook in dit geval volgt een heraudit, uitsluitend t.a.v. de normen/normaspecten die onvoldoende hebben gescoord. De heraudit wordt meestal tussen de zes en twaalf maanden na het eerste besluit opgesteld. In geval van een positief oordeel volgt alsnog certificering.

In de auditrapportage krijgt de auditee het volgende te zien:

- een separaat oordeel met scores op de beoordelingsvragen voor bibliotheek en taalhuis;
- een separate onderbouwing van deze scores voor bibliotheek en taalhuis;
- een separaat oordeel over de werking, toekomstbestendigheid en maatschappelijke impact van bibliotheek (incl. IDO en/of diensten op het gebied van educatieve dienstverlening/leesbevordering) en taalhuis;
- separate aanbevelingen ter verbetering voor bibliotheek en taalhuis.

Met de oordelen over de werking, toekomstbestendigheid en maatschappelijke impact van bibliotheek en taalhuis wordt de organisatie voorzien van de sterktes en zwaktes op deze onderdelen. Daarmee ontstaat een scherper en dieper uitgewerkt beeld van de kwaliteit en van eventuele benodigde verbeteringen.

5 Beoordelingsvragen t.b.v. bibliotheken

De beoordelingsvragen vormen de basis van het certificeringskader en zijn vragen (gepresenteerd als stellingen) op basis waarvan de auditoren de scores bepalen (op een schaal van 0 t/m 3). Het generieke karakter van het kader komt hier tot uitdrukking: of je nu een kleine bibliotheek of een middelgrote multifunctionele organisatie bent, de beoordelingsvragen zijn dezelfde. Op basis hiervan zien de auditoren of er een kwaliteitssorgsysteem is (ongeacht hoe het is ingericht) en of het in de lokale context ook werkt.

5.1 Beoordelingsvragen m.b.t. norm 1 t/m 5

Voor de certificeringsnormen Missie-visie-strategie-beleid, Middelen, Mensen, Samenwerking en Producten & diensten zijn de volgende beoordelingsvragen van toepassing:

- PLAN: De organisatie heeft een toekomstbestendige aanpak die consistent is met de ambitie van de organisatie.
- PLAN: De aanpak is concreet gemaakt in gewenste resultaten.
- DO: De aanpak is zichtbaar in de dagelijkse praktijk van de organisatie.
- CHECK/ACT: De organisatie evalueert periodiek de aanpak en volgt deze zo nodig op met concrete verbetermaatregelen.

5.2 Beoordelingsvragen m.b.t. norm 6

Voor de certificeringsnorm Resultaten & verantwoording zijn de volgende beoordelingsvragen van toepassing:

- PLAN: De organisatie laat zien op welke wijze zij gewenste output- en outcomeresultaten meet/monitort.

- DO: De organisatie toont aan de hand van kwantitatieve en kwalitatieve informatie de slag van outputmeting naar outcomemeting aan.
- CHECK: Als de organisatie de gewenste resultaten niet heeft gerealiseerd, dan verklaart en analyseert zij deze.
- ACT: De organisatie evalueert periodiek de aanpak en volgt deze zo nodig op met concrete verbetermaatregelen.

5.3 Beoordelvingsvragen m.b.t. norm 7

Voor de verschillende aspecten van compliance in deze certificeringsnorm zijn de volgende beoordelvingsvragen van toepassing:

- PLAN: De organisatie heeft compliance als zelfstandig beleidsvraagstuk belegd en vertaald naar een organisatiebrede aanpak.
- DO: De organisatie toont dat zij voldoet aan relevante wet- en regelgeving, overeenkomsten en codes, ook bij uitbesteding aan derden.
- DO: De organisatie is in control³ met betrekking tot de voor haar geldende wet- en regelgeving, overeenkomsten en codes.
- CHECK/ACT: De organisatie evalueert periodiek de aanpak met betrekking tot compliance en volgt deze zo nodig op met concrete verbetermaatregelen.

6 Beoordelvingsvragen t.b.v. taalhuizen

De beoordelvingsvragen vormen de basis van het certificeringskader en zijn vragen (gepresenteerd als stellingen) op basis waarvan de auditoren de scores bepalen (op een schaal van 0 t/m 3). Het generieke karakter van het kader komt hier tot uitdrukking: of je nu een kleine bibliotheek, een groot kunstencentrum of een middelgrote multifunctionele organisatie bent, de beoordelvingsvragen zijn dezelfde. Op basis hiervan zien de auditoren of er een kwaliteitszorgsysteem is (ongeacht hoe het is ingericht) en of het in de lokale context ook werkt.

6.1 Beoordelvingsvragen m.b.t. norm 1

Voor de certificeringsnorm Missie-visie-strategie-beleid, Middelen, Mensen, Samenwerking en Producten & diensten zijn de volgende beoordelvingsvragen van toepassing:

- Het taalhuis heeft (met inachtneming van de gemeentelijke regierol) een toekomstbestendige aanpak die consistent is met de ambitie van het taalhuis.
- De aanpak is concreet gemaakt in gewenste resultaten.
- De aanpak is zichtbaar in de dagelijkse praktijk van het taalhuis.
- Het taalhuis evalueert de aanpak periodiek en volgt deze zo nodig op het concrete verbetermaatregelen.

³ Een organisatie is in control als zij enerzijds aantoonbaar zicht heeft op (wijzigingen in) wet- en regelgeving, overeenkomsten en codes en welke bronnen zij daarbij gebruikt (bijv. door middel van een registratie). Anderzijds is sprake van “in control zijn”, als de organisatie met haar aanpak effectief kan inspelen op veranderingen en afwijkingen en herstelmaatregelen moet doorvoeren (bijv. in het geval van een datalek). Het beleggen van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden m.b.t. compliance onder personeelsleden en de leiding van de organisatie (directie en bestuur/RvT) maakt deel uit van zo’n aanpak.

6.2 Beoordelvingsvragen m.b.t. norm 2 t/m 5

Voor de certificeringsnormen Middelen, Mensen, Samenwerking en Producten, diensten & projecten zijn de volgende beoordelvingsvragen van toepassing:

- Het taalhuis heeft een aanpak die bijdraagt aan het realiseren van de ambitie van het taalhuis.
- De aanpak is zichtbaar in de dagelijkse praktijk van het taalhuis.
- Het taalhuis evalueert de aanpak periodiek en volgt deze zo nodig op het concrete verbetermaatregelen.

6.3 Beoordelvingsvragen m.b.t. norm 6

Voor de certificeringsnorm Resultaten & verantwoording zijn de volgende beoordelvingsvragen van toepassing:

- Het taalhuis laat op basis van output- en outcomeresultaten zien in hoeverre het zijn ambitie realiseert.
- Het taalhuis laat zien dat het op basis van deze informatie evalueert, leert en dit opvolgt met concrete verbetermaatregelen.
- Het taalhuis laat zien dat het op basis van deze informatie het beleid c.q. ambitie aanpast.

6.4 Beoordelvingsvragen m.b.t. norm 7

Voor de verschillende aspecten van Compliance zijn de volgende beoordelvingsvragen van toepassing:

- Het vraagstuk van privacywetgeving is binnen het taalhuis belegd en vertaald naar een concrete aanpak.
- Het taalhuis toont aan dat het voldoet aan de voor hem geldende aspecten van de privacywetgeving, ook in het geval van calamiteiten.
- Het taalhuis is in control over de voor hem geldende aspecten van de privacywetgeving, ook bij uitbesteding aan derden
- Het taalhuis evalueert periodiek de aanpak voor de privacywetgeving en volgt deze zo nodig op het concrete verbetermaatregelen.

7. Indicatoren (ja/nee vragen) per norm

Indicatoren geven een *inleidend beeld* over wat een auditee *doet, heeft* en welke *keuzes* zij maakt. Het zijn ja/nee-vragen, die de auditee desgewenst in de zelfevaluatie kan toelichten. De indicatoren bieden *ruimte* om lokale en/of organisatiespecifieke zaken te bevragen. Hierbij kan gedacht worden aan branche-specifieke indicatoren (bijv. IDO's, educatieve dienstverlening/leesbevordering).

Indicatoren *helpen* de auditee en auditor bij het bepalen van de onderwerpen die van betekenis zijn bij een bepaalde norm. In samenhang met de overige informatie ondersteunen de indicatoren de auditor uiteindelijk bij het bepalen van de score bij de beoordelvragen. Het is dus een misverstand te denken dat “ja” altijd een goed antwoord is en “nee” een verkeerd antwoord. Denk aan bijvoorbeeld de vraag over vrijwilligersbeleid. Als er bij een organisatie geen of nauwelijks vrijwilligers zijn, dan is “nee” ook de overtuigende reden waarom dat beleid er niet is en kan de auditor dat betrekken bij zijn oordeel van de desbetreffende beoordelvraag bij de norm “mensen”.

Specifieke eisen voor taalhuizen

Er is onderscheid gemaakt tussen twee sets met indicatoren.

De reguliere set met indicatoren is van toepassing op de organisatie als geheel. De taalhuisspecifieke aspecten worden zichtbaar door invoeging van tussenzinnen als ‘ook voor het taalhuis’, ‘in het geval van het taalhuis’ of anderszins door het expliciet noemen van de term ‘taalhuis’ of ‘taalhuiscoördinator’.

De tweede set met indicatoren is alleen van toepassing op taalhuizen. Deze zijn onder de ‘Specifiek voor taalhuizen’ opgesomd.

6.1 Indicatoren m.b.t. Missie & visie, Beleid & strategie

- 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.
- Het meerjarenbeleidsplan is gebaseerd op voortdurende afstemming met interne en externe stakeholders⁴ en, in het geval van het taalhuis, met (kern)partners binnen en buiten het taalhuis.
- Het meerjarenbeleidsplan reflecteert de maatschappelijke vraagstukken en uitdagingen waarvoor de organisatie zich in haar lokale omgeving gesteld ziet.
- De organisatie heeft een beleid met betrekking tot goed bestuur en toezicht⁵.
- De organisatie heeft een beleid met betrekking tot een eerlijke, duurzame en transparante bedrijfsvoering⁶.
- De organisatie heeft een beleid met betrekking tot diversiteit en inclusie⁷.
- De organisatie heeft risicomanagement als zelfstandig beleidsvraagstuk belegd en vertaald naar een organisatiebrede aanpak, mede in relatie tot compliance.
- 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.

⁴ Opdrachtgevers (incl. bestuur en ambtelijke ondersteuning van gemeente dan wel provincie), samenwerkingspartners, (potentiële) klanten, RvT/bestuur en overige belanghebbenden.

⁵ Zoals bedoeld in o.a. de Governance Code Cultuur

⁶ Zoals bedoeld in o.a. de Fair Practice Code.

⁷ Zoals bedoeld in o.a. de Code Inclusie & Diversiteit in de cultuursector.

- De organisatie heeft uitgewerkt hoe zij het beleidsthema educatieve dienstverlening/leesbevordering⁸ dit intern⁹ en extern heeft georganiseerd en op basis van welke concreet geformuleerde ambities zij werkt.

Specifiek voor taalhuizen

- 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.¹⁰
- De organisatie werkt voor het taalhuis op basis van een taalhuisconvenant/beleidsplan waaruit het eigenaarschap en betrokkenheid van de samenwerkende (kern)partners blijkt.
- Uit het taalhuisconvenant/beleidsplan blijkt hoe het opdrachtnemerschap en de invulling van de regierol van de gemeente(n) is geregeld en vastgelegd.
- De organisatie heeft de verdeling van taken, bevoegd- en verantwoordelijkheden voor het taalhuis geregeld en vastgelegd.
- De organisatie heeft de professionele aansturing van het taalhuis geregeld en vastgelegd.
- 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.

6.2 Indicatoren m.b.t. Middelen¹¹

- De organisatie toont aan dat de keuzes over de inzet van middelen bijdragen aan haar ambities op korte en lange termijn.
- De organisatie heeft een meerjarig perspectief over de middelen en heeft dit uitgewerkt in een begroting.
- De organisatie geeft structureel vorm en inhoud aan een planning & controlcyclus, incl. periodieke voortgangsbewaking, bijsturing en interne/externe verantwoording¹².
- De organisatie maakt bewuste keuzes over toeleveranciers¹³ op basis van duidelijke (kwaliteits)criteria voor het starten, evalueren en beëindigen van toeleveranciersrelaties.
- De organisatie laat zien dat zij actief stuurt op een goede balans tussen kosten en eigen inkomsten voor een financieel gezonde organisatie.
- Het IDO en taalhuis zijn als fysieke/digitale plek herkenbaar¹⁴, toegankelijk¹⁵ en goed uitgerust voor de doelgroep.

⁸ Educatieve dienstverlening/leesbevordering heeft betrekking op ondersteuning van instellingen op het terrein van leesbevordering en (digitale) geletterdheid voor jeugd van 0 tot 20 jaar en is primair gericht op het onderwijs (primair onderwijs, voortgezet onderwijs en beroepsonderwijs - mbo en pabo/lerarenopleiding) en/of kinderopvang (waaronder locaties met voor- en vroegschoolse educatie -VVE) en/of jeugdgezondheidszorg (bijvoorbeeld de BoekStartcoach op het consultatiebureau).

⁹ Qua organisatie, bemensing, financiën en samenwerking.

¹⁰ Het onderscheid tussen NT1 en NT2 is soms niet altijd duidelijk. Sommige mensen zijn in Nederland naar school geweest, maar spreken thuis een andere taal of hebben Nederlandstalig onderwijs in het Caribisch deel van het koninkrijk gevolgd. Soms hebben zij leervragen op het gebied van basisvaardigheden, bijvoorbeeld als het gaat om begrijpend lezen. En soms hebben zij leervragen op het gebied van NT2, bijvoorbeeld door een beperktere woordenschat of moeite met zinsbouw. Deze groep wordt soms NT1,5 genoemd omdat ze zowel kenmerken van NT1'ers als van NT2'ers vertonen. Maar het gaat er eigenlijk vooral om wat voor gerichte ondersteuning iemand nodig heeft.

¹¹ Onder middelen kan worden verstaan (aspecten op het gebied van) fysieke en digitale toegankelijkheid van voorzieningen, ICT, privacy, informatiebeveiliging, cybersecurity, beheer en onderhoud van gebouwen en interieur.

¹² Incl. de wettelijk verplichte jaarrekening.

¹³ Met toeleveranciers worden organisaties bedoeld waarbij sprake is van een inkooprelatie. Voorbeelden van toeleveranciers zijn organisaties die ICT-systemen, kantoorartikelen en educatieve materialen etc. leveren.

¹⁴ Voor het IDO geldt dat deze herkenbaar moet zijn volgens een van de drie scenario's: Basis, Altijd Beschikbaar, Brede Dienstverlening, waarbij het uitgangspunt is dat gebruik wordt gemaakt van het huisstijlhandboek.

¹⁵ Ook buiten openingstijden van de fysieke plek.

- De organisatie heeft voor het IDO en het taalhuis een uitgewerkte aanpak om de doelgroep effectief en onafhankelijk door te verwijzen naar (lokale) partners en andere (taal)aanbieders.
- De organisatie toont aan op welke wijze de (jeugd)collectie kwalitatief en kwantitatief is opgezet en ingericht.
- Bij het onderwijs is er een stimulerende leesomgeving, inclusief een fysieke en digitale (wissel)collectie die voor uitlending beschikbaar is.
- Bij kinderopvanginstellingen dan wel consultatiebureaus is er een stimulerende leesomgeving beschikbaar.
- 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

- De organisatie heeft een uitgewerkte aanpak voor de inrichting en doorontwikkeling van de fysieke/digitale plek van het taalhuis.
- Voor het taalhuis heeft de organisatie een uitgewerkte aanpak om de doelgroep gericht te bereiken en te werven.
- Voor het taalhuis heeft de organisatie een uitgewerkte aanpak om op basis van een intake de leer-/ontwikkelvraag van de doelgroep vast te stellen.
- De organisatie stelt voor het taalhuis op basis van de intake een bij de doelgroep passende leerroute vast.
- 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.
- 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.

6.3 Indicatoren m.b.t. Mensen

- 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.
- De organisatie heeft een strategisch HRM-beleid beschreven en vastgesteld.
- De organisatie geeft structureel vorm en inhoud aan de duurzame inzetbaarheid van medewerkers en vrijwilligers.
- 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.
- De organisatie geeft structureel vorm en inhoud aan de gesprekscyclus met medewerkers (incl. de taalhuiscoördinator).
- 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.
- Medewerkers, werkzaam in een IDO, zijn opgeleid volgens de landelijke eisen die daaraan gesteld worden.
- Vrijwilligers, werkzaam in een IDO, zijn minimaal intern geschoold.

- Medewerkers en vrijwilligers, werkzaam in een IDO, worden periodiek bijgeschoold.
- Voor het taalhuis voert de organisatie een keurmerk waarmee relevante aspecten rondom vrijwilligers geregeld zijn.

Specifiek voor taalhuizen

- 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.
- De organisatie heeft de taken, bevoegdheden, verantwoordelijkheden en competenties van de taalhuiscoördinator beschreven.
- Voor medewerkers en vrijwilligers van het taalhuis zijn taakomschrijvingen en inwerkprogramma's beschikbaar.

6.4 Indicatoren m.b.t. Samenwerking

- De organisatie toont aan dat de keuzes over samenwerkings/netwerkpartners (ook voor educatieve dienstverlening/leesbevordering) bijdragen aan haar ambities op korte en lange termijn.
- De organisatie maakt bewuste keuzes over samenwerkings/netwerkpartners (ook voor educatieve dienstverlening/leesbevordering en het taalhuis) op basis van duidelijke (kwaliteits)criteria voor het starten, evalueren en beëindigen van samenwerkingsverbanden.
- Afspraken over de concrete bijdrage en meerwaarde van samenwerkings/netwerk-partners (ook voor educatieve dienstverlening/leesbevordering en het taalhuis) zijn bekend en beschreven in samenwerkingsovereenkomsten dan wel projectplannen.
- Het IDO werkt samen met relevante (lokale) samenwerkingspartners (inclusief gemeenten vanuit hun regierol) dan wel vertegenwoordigers van Manifestgroep-partijen op basis van concrete afspraken over hun rol en bijdrage.

Specifiek voor taalhuizen

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

6.5 Indicatoren m.b.t. Producten, diensten en projecten¹⁶

- 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.
- 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.
- 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.
- De organisatie beschikt over periodieke interne/externe evaluaties van producten, diensten en projecten.

¹⁶ Het gaat bijvoorbeeld om de volgende soort producten en diensten: bibliotheekdiensten (incl. collecties), diensten op het terrein van (cultuur)educatie en -participatie en taalhuisdiensten.

- De kritische¹⁷ primaire¹⁸ en ondersteunende¹⁹ processen zijn actueel beschreven, beschikbaar en bekend bij relevante medewerkers en vrijwilligers.

Specifiek voor taalhuizen

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

6.6 Indicatoren m.b.t. Resultaten & verantwoording

- De keuzes over gewenste output- en outcomeresultaten zijn afgestemd op de ambities van de organisatie op korte en lange termijn.
- De organisatie beschikt (ook voor educatieve dienstverlening/leesbevordering en het taalhuis) over actuele en relevante outputresultaten²⁰.
- De organisatie beschikt (ook voor educatieve dienstverlening/leesbevordering en het taalhuis) over actuele en relevante outcomeresultaten²¹.
- 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.
- De organisatie beschikt over actuele en relevante informatie over de tevredenheid, betrokkenheid/bewustzijn en behoeften van (taalhuis)medewerkers (taalhuis)vrijwilligers.
- De organisatie beschikt over actuele en relevante informatie over de waardering en behoeften van stakeholders²².
- De organisatie toont aan hoe zij richting opdrachtgever(s) verantwoording aflegt over gemaakte (prestatie)afspraken.
- Het IDO registreert de volgende outputresultaten: het aantal bezoekers, het aantal en de aard van vragen en het aantal naar (lokale) partners doorverwezen bezoekers.
- Het IDO meet de tevredenheid van bezoekers.
- Het IDO monitort in hoeverre bezoekers zelfredzamer zijn geworden in het omgaan met de digitale overheid.

¹⁷ Kritische processen zijn noodzakelijke processen voor het realiseren van de ambitie en gewenste resultaten van de organisatie; zonder deze processen kan de organisatie haar werk niet doen.

¹⁸ Voorbeelden van primaire processen zijn collectioneren en uitlenen voor bibliotheken en programmeren en lesgeven voor cultuurinstellingen.

¹⁹ Voorbeelden van ondersteunende processen zijn processen op het gebied van personeel, informatievoorziening, organisatie, financiën, automatisering, communicatie en huisvesting.

²⁰ In het geval van taalhuizen omvat dit minimaal het aantal taalvragers, een overzicht van hun voortgang en het aantal doorverwijzingen naar externe (taal)aanbieders.

²¹ In het geval van taalhuizen omvat dit minimaal een aantal voorbeelden van merkbaar succes en betekenis bij individuele taalvragers en aantoonbaar effect binnen de lokale gemeenschap.

²² Opdrachtgevers (incl. bestuur en ambtelijke ondersteuning van gemeente dan wel provincie, samenwerkingspartners, (potentiële) klanten, RvT/bestuur en overige belanghebbenden).

Specifiek voor taalhuizen

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

6.7 Indicatoren m.b.t. Compliance

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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

- 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.

Module 1: Eisen voor “Aangepast Lezen”

De module “Aangepast Lezen” heeft *uitsluitend* betrekking op drie organisaties: Passend Lezen, Dedicon en CBB. Vanwege hun specifieke taakopdracht en werkzaamheden is deze module een aanvulling op de basismodule van het kader.

1. Middelen

- Bij de inzet van middelen zijn de wensen dan wel voorwaarden van de subsidiegever aantoonbaar doorvertaald.

2. Samenwerking

- Het is duidelijk welke plek de organisatie binnen het netwerk aangepast lezen inneemt en hoe zij samenwerkt met netwerkpartners.
- De organisatie maakt bewuste keuzes over samenwerking binnen het netwerk aangepast lezen en hoe dit bijdraagt aan de ambities van de organisatie en het netwerk.
- Het is duidelijk op welke wijze de organisatie binnen het netwerk aangepast lezen vanuit een ketengerichte benadering handelt.
- De organisatie toont aan dat zij de mogelijkheden vanuit het landelijke en het internationale organisatienetwerk vertaalt naar het eigen aanbod.

3. Producten en diensten

- De organisatie toetst periodiek de specificaties waaraan producten en diensten moeten voldoen bij gebruikers en past deze zo nodig aan.
- De organisatie koppelt de resultaten van periodieke toetsing van specificaties terug naar de producenten dan wel subsidiegever.

4. Resultaten

- De organisatie controleert (steekproefsgewijs) de kwaliteit van het eindproduct en de distributie/verzending ervan.
- De organisatie verzamelt klachten en opmerkingen van gebruikers over het eindproduct en de distributie/verzending ervan.
- Op basis van een analyse van het voorgaande, brengt de organisatie verbeteringen aan in:
 - het eindproduct of de ontwikkeling ervan;
 - de distributie/verzending ervan;
 - de wijze waarop dit product wordt voortgebracht.
- De organisatie koppelt het resultaat van steekproefsgewijze controle en de verzameling van klachten en opmerkingen terug aan de klant en subsidiegever.
- Het resultaat van steekproefsgewijze controle en de verzameling van klachten en opmerkingen wordt binnen het netwerk aangepast lezen vanuit een ketengerichte benadering op gepaste wijze opgepakt.