

# ***Kwaliteit in Beeld Plus***

## **Integratie *Kwaliteit in Beeld* en *Zicht op Ontwikkeling***

*Kwaliteitskader voor bibliotheken die juridisch eindverantwoordelijk zijn voor hun taalhuis*



Den Haag/Utrecht: versie 13 november 2024

## Inhoudsopgave

<b>Hoofdstuk 1. Inleiding .....</b>	<b>3</b>
1.1 <i>Bibliotheken en taalhuizen: twee certificeringskaders.....</i>	3
1.2 <i>Juridische eindverantwoordelijkheid.....</i>	3
1.3 <i>Waaruit blijkt juridische eindverantwoordelijkheid? .....</i>	4
1.4 <i>Wanneer wordt bestuurlijke en juridische eindverantwoordelijkheid vastgesteld?.....</i>	4
<b>Hoofdstuk 2. De integratie van twee certificeringskaders: wat en hoe?.....</b>	<b>5</b>
2.1 <i>Overeenkomsten en verschillen tussen Kwaliteit in Beeld en Zicht op Ontwikkeling .....</i>	5
2.1.1 <i>Overeenkomsten.....</i>	5
2.1.2 <i>Verschillen.....</i>	5
2.2 <i>Conclusie.....</i>	8
2.3 <i>De opgave van integratie .....</i>	9
2.3.1 <i>Randvoorwaarden .....</i>	9
2.3.2 <i>Integratie-route en bijbehorende vraagstukken .....</i>	9
<b>Hoofdstuk 3. Voorstel certificeringskader .....</b>	<b>11</b>
3.1 <i>Uitgangspunten .....</i>	11
3.2 <i>Aanpak.....</i>	11
3.3 <i>Integratievoorstel .....</i>	12

# Hoofdstuk 1. Inleiding

## 1.1 Bibliotheken en taalhuizen: twee certificeringskaders

Op dit moment bestaan er voor bibliotheken en taalhuizen aparte certificeringskaders: *Kwaliteit in Beeld* voor openbare bibliotheken en *Zicht op Ontwikkeling* voor taalhuizen<sup>1</sup>. In de aanloop naar de eerste versie van *Zicht op Ontwikkeling* (2018-2019) is overwogen de taalhuiscertificering te integreren in de bibliotheekcertificering. Dat bleek in de praktijk echter geen haalbare kaart, want veruit de meeste taalhuizen waren samenwerkingsverbanden van uiteenlopende organisaties, waarbij de bibliotheken gelijkwaardige of soms zelfs beperkte zeggenschap hadden. Met andere woorden: de bibliotheek (auditee) kon niet aangesproken worden op de kwaliteit en toekomstbestendigheid waarvoor zij niet of in beperkte mate voor verantwoordelijk is. De scope van de audit dient aan te sluiten bij (de reikwijdte van) de bevoegdheden van de auditee.

Op basis van ervaringen met *Zicht op Ontwikkeling I* (2020-2023) is vastgesteld dat er inmiddels een beperkt aantal taalhuizen is waarvoor de bibliotheken wél volledig verantwoordelijk zijn, of beter gezegd: juridisch eindverantwoordelijk. Dat maakt dat het taalhuis een *dienst* van de bibliotheek, bijvoorbeeld vergelijkbaar met het IDO. In de praktijk van *Zicht op Ontwikkeling* moesten verschillende bibliotheken dus een dubbele certificering doorlopen. Dat werd – meestal – onwenselijk gevonden.

Om tegemoet te komen aan voornoemd bezwaar is er voor die bibliotheken die juridisch eindverantwoordelijk zijn voor hun taalhuis, met ingang van het eerste kwartaal van 2025 een aanpaste versie beschikbaar van *Kwaliteit in Beeld* (*Kwaliteit in Beeld Plus* geheten). Daarin is de kwaliteitstoetsing van het taalhuis onderdeel van de kwaliteit en toekomstbestendigheid van de bibliotheekorganisatie. Daartoe zijn de taalhuisspecifieke elementen uit *Zicht op Ontwikkeling* geïntegreerd in *Kwaliteit in Beeld*.

## 1.2 Juridische eindverantwoordelijkheid

Juridische eindverantwoordelijkheid betekent dat de leiding van de bibliotheek (directeur-bestuurder c.q. het bestuur) uiteindelijk beslissingsbevoegd over inrichting, beleid en uitvoering van het taalhuis. De bibliotheek is daarmee, al dan niet in opdracht van de gemeente, de opdrachtgever van alle personen en partijen (opdrachtnemers) die het taalhuis mede vorm en inhoud geven.

Om een belangrijk misverstand te voorkomen: juridische eindverantwoordelijkheid van de bibliotheek voor het taalhuis sluit samenwerking en afstemming met of financiering door andere partners niet uit. Sterker nog, samenwerking met partners om de doelstellingen van het taalhuis te realiseren is in de praktijk vrijwel altijd noodzakelijk; denk aan samenwerking met welzijnsorganisaties, gemeente(n), ROC's etc. Bij juridische eindverantwoordelijkheid van bibliotheken voor hun taalhuis is de samenwerking met partners echter zó ingericht dat de leiding van de bibliotheek - niettegenstaande de belangrijke inbreng van de partners - de formele zeggenschap heeft over het taalhuis.

---

<sup>1</sup> Voor de teksten van de beide certificeringskaders zie <https://certificeringsorganisatie.nl/kader-en-normen/>

### 1.3 Waaruit blijkt juridische eindverantwoordelijkheid?

Juridische eindverantwoordelijkheid voor het taalhuis is een “hard”, schriftelijk onderbouwd gegeven. De eindverantwoordelijkheid van de bibliotheek voor het taalhuis kan bijvoorbeeld blijken uit een getekende overeenkomst (vaak convenant genoemd) met andere partijen, de opdrachtgeving vanuit de gemeente (bijv. beschikking of toelichting daarop) of vastgestelde organisatie- of mandaat-documentatie van de bibliotheek zelf.

Belangrijk: een beleidsplan of een meerjarenplan is een plan, het zijn voornemens voor de toekomst. Daaraan zijn geen rechten, bevoegdheden of verantwoordelijkheden te ontleen. Ze beschrijven in de regel de beleidsinhoudelijke keuzes en de te volgen richting en gewenste uitvoering van het taalhuis, maar het zijn geen getekende overeenkomsten tussen of opdracht van partijen op basis waarvan het formele mandaat van de directeur-bestuurder c.q. het bestuur ten aanzien van het taalhuis blijkt.

### 1.4 Wanneer wordt bestuurlijke en juridische eindverantwoordelijkheid vastgesteld?

Óf de bibliotheek juridisch eindverantwoordelijk is voor het taalhuis wordt in de aanloop naar de audit van een bibliotheek. Immers, op basis daarvan kan in een vroeg stadium (meestal ruim een half jaar voor de audit zelf) worden vastgesteld of *Kwaliteit in Beeld* of *Kwaliteit in Beeld Plus* van toepassing is.

CBCT zal, zodra het nieuwe kader in werking treedt, met handreikingen zorgdragen voor tekst en uitleg naar de auditees, om elk misverstand te voorkomen.

## Hoofdstuk 2. De integratie van twee certificeringskaders: wat en hoe?

### 2.1 Overeenkomsten en verschillen tussen *Kwaliteit in Beeld* en *Zicht op Ontwikkeling*

Om een eerste beeld te krijgen van hoe beide certificeringskaders zich tot elkaar verhouden wordt hieronder ingegaan op de onderlinge overeenkomsten en verschillen.

#### 2.1.1 Overeenkomsten

De certificeringskaders hebben diverse overeenkomsten, te weten:

- Beide kaders zijn afgeleid van het INK-model en hebben de Plan-Do-Check-Act cyclus als uitgangspunt
- Beide kaders bestaan uit zeven normen die qua naam en inhoud gelijkenissen vertonen.
- Bij de uitwerking van elk van de zeven normen wordt een identieke structuur gebruikt met zog. indicatoren (ja/nee-vragen) en beoordelvragen.
- In beide auditrapporten wordt, naast het certificeringsadvies (certificering, voorwaardelijke certificering, geen certificering) zelf, aanvullend een oordeel uitgesproken over de toekomstbestendigheid van de auditee en het door de auditeerde gesorteerde maatschappelijke effect.
- Voor beide certificeringskaders is het achterliggende werkproces (van intake tot evaluatie) gelijk, zie hieronder.

*Figuur 1: Het certificeringsproces in beeld*



#### 2.1.2 Verschillen

Om de taalhuisspecifieke elementen te identificeren en passend onder te brengen in de bibliotheekcertificering (= *Kwaliteit in Beeld*) wordt hieronder ingegaan op de inhoudelijke verschillen qua bevraging/beoordeling van de auditee.

##### Verschillen qua naamgeving en indicatoren (ja/nee-vragen)

Qua naamgeving zijn de normen nagenoeg identiek met dien verstande dat in norm 1 bij *Zicht op Ontwikkeling* expliciete nadruk wordt gelegd op het werken op basis van een (meerjaren)begroting.

Omdat tijdens de doorontwikkeling van het certificeringskader voor taalhuizen veel aandacht is geweest voor het taalkundig en inhoudelijk - indien relevant en mogelijk - gelijktrekken van de zeven normen met die van de bibliotheekcertificering, wordt hieronder het vizier vooral gericht op die aspecten die taalhuisspecifiek zijn en dus binnen het bibliotheekkader een plek dienen te krijgen.

Norm	Kwaliteit in Beeld	Zicht op Ontwikkeling	Belangrijkste aspecten voor taalhuizen
1	Missie & visie, Beleid & Strategie	Organisatie, Beleid en Financiën	Visie op leren  Eigenaarschap en betrokkenheid van (kern)partners in het taalhuis  Invulling van de regierol van de gemeente
2	Middelen	Middelen	Aanpak voor inrichting van de fysieke plek van het taalhuis Herkenbaarheid, toegankelijkheid en 'uitgerustheid' van het taalhuis  Aanpak voor: - bereiken/werven van de doelgroep - effectieve en onafhankelijke doorverwijzing van de doelgroep  Aanpak voor vaststellen van de leer/ontwikkelvraag  Vaststellen van passende leerroute  De stem van de lerende bij het (door)ontwikkelen van de aanpak voor het benaderen, bereiken en doorverwijzen van de doelgroep
3	Mensen	Mensen	Expertise op taalinhoudelijk gebied en vrijwilligersmanagement  Taakomschrijvingen en inwerkprogramma's voor medewerkers en vrijwilligers
4	Samenwerking	Samenwerking	Taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheid van samenwerkingspartners
5	Producten, diensten en projecten	Producten en diensten	Aanbod met bewezen effectieve werking  Eigen aanbod vs. aanbod van derden  Collectie met geschikte leer/lees/oefenmaterialen  Bijdrage aanbod aan leer/ontwikkelvraag van de doelgroep  De stem van de lerende bij (door)ontwikkelen van het aanbod
6	Resultaten & verantwoording	Resultaten & verantwoording	Gebruik van meet/monitoringsinstrumenten met bewezen effectieve werking  Aantoonbaarheid van realisatie van ambities
7	Compliance	Handelen conform (privacy)wetgeving	Gericht op privacywetgeving  Bewustzijn

In bijlage 1 zijn de indicatoren (ja/nee-vragen) voor elk van de zeven normen naast elkaar gezet. Wanneer sprake is van een grote mate van overeenkomst, dan zijn deze indicatoren op gelijke hoogte geplaatst.

### Verschillen qua beoordelingsvragen

Het belangrijkste verschil tussen beide certificeringskaders is gelegen in het aantal beoordelingsvragen voor een aantal van de zeven normen.

Voor de normen 1 en 7 zijn deze met vier beoordelingsvragen gelijk en ook qua formulering ontwijken de beoordelingsvragen elkaar grotendeels niet. In **geel** zijn de taalnuances tussen beide sets met beoordelingsvragen aangeduid.

Norm	Kwaliteit in Beeld	Zicht op Ontwikkeling
1	<p>PLAN: De organisatie heeft een toekomstbestendige aanpak die consistent is met de ambitie van de organisatie.</p> <p>PLAN: De aanpak is concreet gemaakt in gewenste resultaten.</p> <p>DO: De aanpak is zichtbaar <b>gemaakt</b> in de dagelijkse praktijk van de organisatie.</p> <p>CHECK/ACT: De organisatie evalueert periodiek de aanpak en volgt deze zo nodig op met concrete verbetermaatregelen.</p>	<p>Het taalhuis heeft <b>(met inachtneming van de gemeentelijke regierol)</b> een toekomstbestendige aanpak die consistent is met de ambitie van het taalhuis.</p> <p>De aanpak is concreet gemaakt in gewenste resultaten.</p> <p>De aanpak is zichtbaar in de dagelijkse praktijk van het taalhuis.</p> <p>Het taalhuis evalueert de aanpak periodiek en volgt deze zo nodig op het concrete verbetermaatregelen.</p>
7	<p>PLAN: De organisatie heeft compliance als <b>zelfstandig beleidsvraagstuk</b> belegd en vertaald naar een <b>organisatiebrede</b> aanpak.</p> <p>DO: De organisatie toont dat zij voldoet aan relevante wet- en regelgeving, overeenkomsten en codes, <b>ook bij uitbesteding aan derden.</b></p> <p>DO: De organisatie is in control met betrekking tot de voor haar geldende wet- en regelgeving, overeenkomsten en codes.</p> <p>CHECK/ACT: De organisatie evalueert periodiek de aanpak met betrekking tot compliance en volgt deze zo nodig op met concrete verbetermaatregelen.</p>	<p>Het vraagstuk van privacywetgeving is binnen het taalhuis belegd en vertaald naar een <b>concrete</b> aanpak.</p> <p>Het taalhuis toont aan dat het voldoet aan de voor hem geldende aspecten van de privacywetgeving, <b>ook in het geval van calamiteiten.</b></p> <p>Het taalhuis is in control over de voor hem geldende aspecten van de privacywetgeving, <b>ook bij uitbesteding aan derden.</b></p> <p>Het taalhuis evalueert periodiek de aanpak voor de privacywetgeving en volgt deze zo nodig op het concrete verbetermaatregelen.</p>

Voor de normen 2 t/m 5 kijkt het aantal beoordelingsvragen af tussen *Kwaliteit in Beeld* (4 beoordelingsvragen) en *Zicht op Ontwikkeling* (3 beoordelingsvragen). Voor de taalhuizen is de tweede beoordelingsvraag om de aanpak concreet te maken in gewenste resultaten niet van toepassing. Qua formulering ontwijken de beoordelingsvragen elkaar vrijwel niet. In **geel** is de enige taaluance tussen beide sets met beoordelingsvragen aangeduid.

Norm	<i>Kwaliteit in Beeld</i>	<i>Zicht op Ontwikkeling</i>
2 t/m 5	<p>PLAN: De organisatie heeft een <b>toekomstbestendige</b> aanpak die consistent is met de ambitie van de organisatie.</p> <p>PLAN: De aanpak is concreet gemaakt in gewenste resultaten.</p> <p>DO: De aanpak is zichtbaar in de dagelijkse praktijk van de organisatie.</p> <p>CHECK/ACT: De organisatie evalueert periodiek de aanpak en volgt deze zo nodig op met concrete verbetermaatregelen.</p>	<p>Het taalhuis heeft een aanpak die bijdraagt aan het realiseren van de ambitie van het taalhuis.</p> <p>-</p> <p>De aanpak is zichtbaar in de dagelijkse praktijk van het taalhuis.</p> <p>Het taalhuis evalueert de aanpak periodiek en volgt deze zo nodig op het concrete verbetermaatregelen.</p>

Voor norm 6 geldt ook het afwijkende aantal beoordelingsvragen voor *Kwaliteit in Beeld* (4 beoordelingsvragen) en *Zicht op Ontwikkeling* (3 beoordelingsvragen). Qua achterliggende bedoeling van deze beoordelingsvragen is sprake van een behoorlijke mate van soortgelijkheid, hoewel de uitwerking en formulering afwijkend zijn en dus niet 1-op-1 gelijk zijn.

Norm	<i>Kwaliteit in Beeld</i>	<i>Zicht op Ontwikkeling</i>
6	<p>PLAN: De organisatie laat zien op welke wijze zij gewenste output- en outcomeresultaten meet/monitort.</p> <p>DO: De organisatie toont aan de hand van kwantitatieve en kwalitatieve informatie de slag van outputmeting naar outcomemeting aan.</p> <p>CHECK: Als de organisatie de gewenste resultaten niet heeft gerealiseerd, dan verklaart en analyseert zij deze.</p> <p>ACT: De organisatie evalueert periodiek de aanpak en volgt deze zo nodig op met concrete verbetermaatregelen.</p>	<p>Het taalhuis laat op basis van output- en outcomeresultaten zien in hoeverre het zijn ambitie realiseert.</p> <p>-</p> <p>Het taalhuis laat zien dat het op basis van deze informatie evalueert, leert en dit opvolgt met concrete verbetermaatregelen.</p> <p>Het taalhuis laat zien dat het op basis van deze informatie het beleid c.q. ambitie aanpast.</p>

## 2.2. Conclusie

Op basis van het voorgaande kunnen de volgende conclusies getrokken worden.

1. Van taalhuisspecifieke aspecten is met name sprake bij norm 1 (beleid), norm 2 (middelen) en norm 5 (producten & diensten). Het toevoegen van deze aspecten aan het bibliotheekkader is een optie.
2. Van veel gelijkenis is sprake bij norm 3 (mensen), norm 4 (samenwerking), norm 6 (resultaten & verantwoording) en is het een beperkt aantal taalhuisspecifieke aspecten die geïncorporeerd moet worden in het bibliotheekkader.



3. Met betrekking tot de normen 2 t/m 6 is sprake van een verschil in aantal beoordelvragen, te weten vier bij *Kwaliteit in Beeld* en drie bij *Zicht op Ontwikkeling*. Bij de normen 2 t/m 5 is het concreet maken van de ambities van het taalhuis vanwege complexiteit voor taalhuizen weggelaten. Bij de norm 6 (resultaten & verantwoording) is wel de achterliggende bedoeling van de norm gelijk, maar is dit wezenlijk anders geformuleerd.

## 2.3 De opgave van integratie

Op basis van hieronder geformuleerde randvoorwaarden wordt een integratie-route voorgesteld en vraagstukken die daarbij opgelost moeten worden.

### 2.3.1 Randvoorwaarden

Om te komen tot een integratie van taalhuisspecifieke aspecten in *Kwaliteit in Beeld* is het allereerst nodig om een aantal randvoorwaarden te benoemen:

1. De integratie van taalhuisspecifieke aspecten dient herleidbaar te gebeuren, zodat de oorspronkelijke eisen aan taalhuizen geen geweld wordt aangedaan.
2. Vanuit overwegingen van consistentie en vergelijkbaarheid in de tijd dient de structuur van indicatoren (ja/nee-vragen) en beoordelvragen intact te blijven.
3. Binnen de indicatoren dient overzichtelijk en duidelijk te zijn welke aspecten van toepassing zijn op taalhuizen c.q. onderscheidend zijn van overige basisvaardigheden-activiteiten die al onder de vlag van de bibliotheek plaatsvinden.
4. De integratie van taalhuisspecifieke aspecten dient bekeken te worden op de werkbaarheid voor auditoren en auditees.
5. Auditoren dienen in staat te zijn om een separaat oordeel te kunnen vellen over de mate waarin het taalhuis voldoet aan de gestelde eisen. Dit veronderstelt dat, bij wijze van voorbeeld, een taalhuis als niet-gecertificeerd uit de bus komt en de bibliotheek wel gecertificeerd wordt.

### 2.3.2 Integratie-route en bijbehorende vraagstukken

In het verleden heeft de Commissie Hardjono afgeraden om te werken met separate modules en te werken binnen de bestaande structuur van indicatoren en beoordelvragen. Dat heeft geleid tot de integratie van de voormalige module voor educatieve leesbevordering in *Kwaliteit in Beeld*. Om te voorkomen dat het certificeringskader tekstueel opgeblazen wordt en daarmee onoverzichtelijk, kan het raadzaam zijn om de module-gedachte voor delen van het certificeringskader te heroverwegen.

Op basis van bovenstaande randvoorwaarden lijkt integratie van taalhuisspecifieke aspecten in *Kwaliteit in Beeld* door middel van overzichtelijke toevoeging in ieder geval de belangrijkste weg te zijn om te bewandelen. Voor zowel IDO als educatieve dienstverlening/leesbevordering is dit gedaan door een kopje *Alleen voor leden VOB* toe te voegen, zodat het onderscheid met de leden van Cultuurconnectie duidelijk werd. Taalhuisspecifieke aspecten die qua formulering overeenkomen met indicatoren in het bibliotheekkader kunnen door middel van semantische herformulering c.q. specifieke verwijzing naar het taalhuis geïncorporeerd worden.

Vanuit randvoorwaarde 2. dient een oplossing gevonden te worden voor het gegeven dat er sprake is van een numeriek verschil qua beoordelvragen bij de normen 2 t/m 6. Als de structuur van indicatoren en beoordelvragen in het bibliotheekkader intact moet blijven, dan dienen auditoren in ieder geval te weten hoe ze hiermee om kunnen gaan. Dat zou kunnen door expliciet te maken welke van de beoordelvragen voor taalhuizen niet van toepassing zijn.

In het verlengde hiervan maar ook vanuit randvoorwaarde 6. (separaat oordeel) dient antwoord gegeven te worden op de vraag in hoeverre de oorspronkelijke puntentelling voor taalhuizen overeind gehouden moet/kan worden.

### 2.3.3 Impact van integratie

Het integreren van beide certificeringskader heeft voor de bibliotheek tot gevolg dat auditoren in plaats van tweemaal per vier jaar nu nog maar eenmaal per vier jaar op bezoek komen voor de certificeringsaudit. Om te voorkomen dat het taalhuis niet-proportioneel getoetst wordt, betekent dit dat de omvang van de audit toeneemt van minimaal een halve dag (klein taalhuis) tot anderhalve dag (groot taalhuis). Hiermee neemt de prijs voor de gecombineerde certificering toe voor de bibliotheek.

Het integreren van beide certificeringskaders heeft voor de auditoren tot gevolg dat zij per bibliotheek een langere en complexere voorbereiding nodig hebben. Dit kan bijvoorbeeld door middel van pilots getest worden en dient te leiden tot een protocol voor de voorbereiding, uitvoering en rapportage van de audit. Hierbij moet o.a. duidelijk worden hoe een auditdag met gesprekken vormgegeven kan worden.

## Hoofdstuk 3. Voorstel certificeringskader

### 3.1 Uitgangspunten

Om te komen tot een integratie van taalhuisspecifieke aspecten uit *Zicht op Ontwikkeling in Kwaliteit in Beeld* is gewerkt vanuit de volgende uitgangspunten:

1. Het certificeringskader Kwaliteit in Beeld is leidend voor wat betreft de integratie van taalhuisspecifieke aspecten daarin.
2. De integratie van taalhuisspecifieke aspecten dient herleidbaar te gebeuren, zodat duidelijk is welke eisen van toepassing zijn voor organisaties die juridisch eindverantwoordelijk zijn voor het taalhuis. Binnen de indicatoren dient overzichtelijk en duidelijk te zijn welke aspecten van toepassing zijn op taalhuizen c.q. onderscheidend zijn van overige basisvaardigheden-activiteiten die al onder de vlag van de bibliotheek plaatsvinden.
3. De integratie van taalhuisspecifieke aspecten dient proportioneel te gebeuren. Dit betekent niet alleen dat de oorspronkelijke eisen geen geweld wordt aangedaan, maar impliceert ook dat er geen sprake mag zijn van verzwaring van de eisen.
4. Om ook in de toekomst te kunnen voortbouwen op de bestaande structuur van de certificeringskaders, dient de opzet met indicatoren (ja/nee-vragen) en beoordelingsvragen zoveel mogelijk intact te blijven.
6. De integratie van taalhuisspecifieke aspecten dient bekeken te worden op de werkbaarheid voor auditoren en auditees. Dit betekent dat auditoren moeten werken met een integraal certificeringskader, waar duidelijk is welke eisen voor een bibliotheek en welke eisen voor een taalhuis van toepassing zijn. Dit betekent ook dat de optie om de taalhuisspecifieke aspecten als module aan te bieden niet wordt doorgezet.
7. Auditoren dienen in staat te zijn om een separaat oordeel te vellen over de mate waarin het taalhuis voldoet aan de gestelde eisen.

### 3.2 Aanpak

Op basis van bovenstaande randvoorwaarden heeft de integratie van taalhuisspecifieke aspecten in *Kwaliteit in Beeld* door middel van overzichtelijke toevoeging plaatsgevonden.

Eenzijds zijn de indicatoren die tekstueel soortgelijk waren door middel van semantische herformulering c.q. specifieke verwijzing naar het taalhuis geïncorporeerd. Anderzijds zijn de indicatoren die specifiek waren voor het taalhuis onder de noemer “Specifiek voor taalhuizen” ondergebracht met de oorspronkelijke tekst.

In hoofdstuk 3 is het resultaat van bovenstaande voor elk van de zeven normen weergegeven.

### 3.3 Integratievoorstel

Hieronder wordt een voorstel gedaan voor de integratie van de certificeringskaders *Kwaliteit in Beeld* en *Zicht op Ontwikkeling*, resulterend in het kader *Kwaliteit in Beeld Plus*.

In 3.3.1 is dit gedaan voor de indicatoren van *Zicht op Ontwikkeling*. In 3.3.2 is dit gedaan voor de beoordelingsvragen.

#### 3.3.1 Integratie van indicatoren

Er wordt onderscheid gemaakt tussen twee sets met indicatoren.

De eerste 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.

#### Indicatoren Norm 1 (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 stakeholders 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 toezicht.
- De organisatie heeft een beleid met betrekking tot een eerlijke, duurzame en transparante bedrijfsvoering.
- De organisatie heeft een beleid met betrekking tot diversiteit en inclusie.
- 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.
- De organisatie heeft uitgewerkt hoe zij het beleidsthema educatieve dienstverlening/leesbevordering dit intern 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.
- 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.

## Indicatoren Norm 2 (Middelen)

- 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 verantwoording.
- De organisatie maakt bewuste keuzes over toeleveranciers 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 herkenbaar<sup>2</sup>, toegankelijk en goed uitgerust voor de doelgroep.
- 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.

---

<sup>2</sup> 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.

- 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.

### Indicatoren Norm 3 (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.

## Indicatoren Norm 4 (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 regio) 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.

## Indicatoren Norm 5 (Producten & diensten)

- 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.
- De kritische primaire en ondersteunende 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.

## Indicatoren Norm 6 (Resultaten)

- 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 outputresultaten.
- De organisatie beschikt (ook voor educatieve dienstverlening/leesbevordering en het taalhuis) over actuele en relevante outcomeresultaten.
- 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 stakeholders.
- 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.

### 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.

## Indicatoren Norm 7 (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.

### 3.3.2 Integratie van beoordelingsvragen

Bij de vraag in hoeverre de beoordelingsvragen uit *Kwaliteit in Beeld* en *Zicht op Ontwikkeling* geïntegreerd moeten worden is gekeken naar de uitgangspunten uit 3.1. Het belangrijkste daarbij is dat:

- *Kwaliteit in Beeld* leidend is als basis voor integratie (uitgangspunt 1);
- de integratie van taalhuisspecifieke aspecten proportioneel dient te gebeuren (uitgangspunt 3);
- de integratie van beide certificeringskaders werkbaar moet zijn voor auditoren en auditees (uitgangspunt 6);
- auditoren in staat moeten zijn om herleidbaar (uitgangspunt 2) en separaat (uitgangspunt 7) een oordeel te vellen over de mate waarin het taalhuis voldoet aan de gestelde eisen.

#### *Wat gaan we doen?*

Het voorstel is om te werken met één rapportage en twee certificeringsoordelen, één voor de bibliotheek als organisatie en de ander voor het taalhuis. Hierbij blijven de bestaande beoordelingsvragen (incl. scoringsmethodiek) voor organisatie/bibliotheek en taalhuis gehandhaafd (zie pagina 7 en 8). Bij de onderbouwing van de beoordelingsvragen wordt onderscheid gemaakt tussen de bibliotheek en het taalhuis en wordt aan het einde van de rapportage een extra voorziening getroffen om conclusies en verbeterpunten voor het taalhuis toe te voegen.

#### *Waarom gaan we het zo doen?*

Dit voorstel voorziet in de bovenstaande uitgangspunten. *Kwaliteit in Beeld* blijft leidend (uitgangspunt 1) en taalhuisspecifieke aspecten zijn daarin proportioneel verwerkt (uitgangspunt 3). In de herleidbaarheid (uitgangspunt 2) en het vellen van een separaat oordeel (uitgangspunt 7) wordt voorzien door twee certificeringsoordelen en door het onderscheid in de rapportage bij de onderbouwing tussen de bibliotheek als organisatie en het taalhuis. Qua werkbaarheid voor auditoren en auditees (uitgangspunt 6) is gekozen voor één rapportage. De auditor hoeft maar in één document te werken, terwijl de auditee in één oogopslag kan afleiden hoe de bibliotheek als organisatie en als taalhuis ervoor staat.

#### *Wat ziet de auditee in de rapportage?*

In de rapportage krijgt de auditee de volgende zaken te zien:

- een separaat oordeel met scores voor bibliotheek en taalhuis;
- een separate onderbouwing van deze scores voor bibliotheek en taalhuis;
- een separaat oordeel over de maatschappelijke impact van bibliotheek en taalhuis;
- separate aanbevelingen voor bibliotheek en taalhuis.

