

2

De norm Middelen gaat over meer dan geld

De norm Middelen maakt deel uit van *Kwaliteit in Beeld Plus*, het certificeringskader voor organisaties met juridische eindverantwoordelijkheid voor het taalhuis. Om je te ondersteunen bij de voorbereiding op de audit, leggen we in deze whitepaper uit wat de plaats van de norm Middelen is. De verschillende aspecten van deze norm komen aan bod en we lichten de toetsing bij de audit toe.

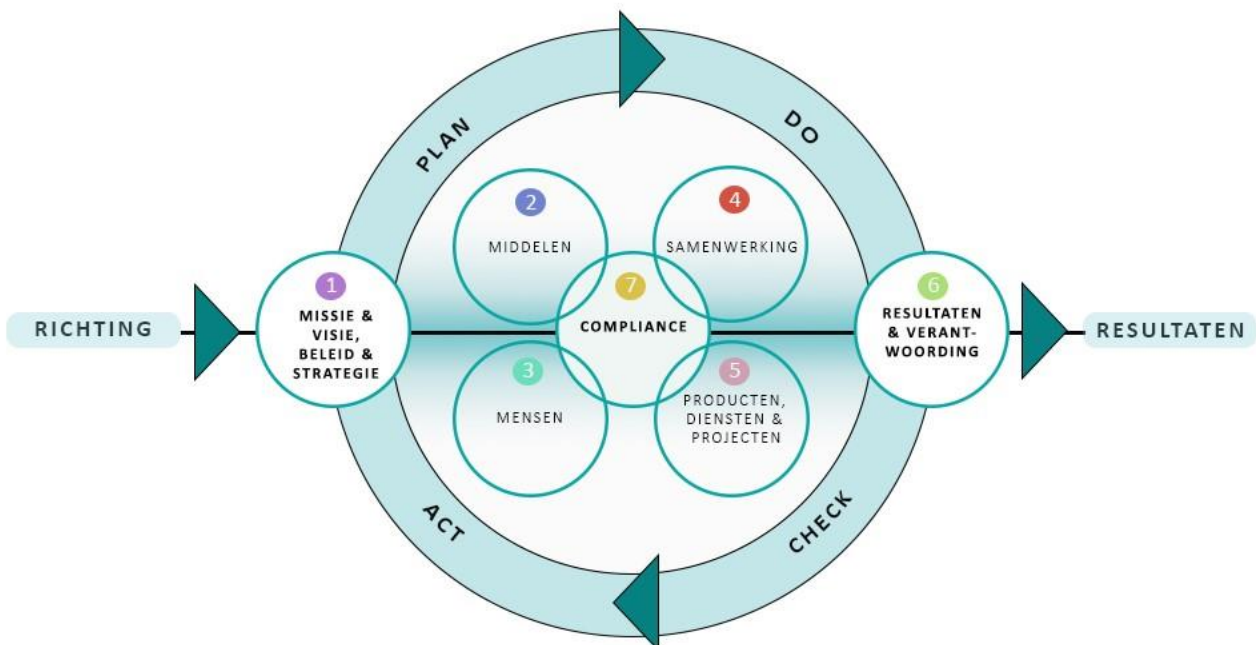
DE NORM MIDDELEN

Het certificeringskader bestaat uit zeven normen. Middelen is de tweede norm die aan bod komt in de audit.

Bij middelen gaat het om de vraag hoe financiële middelen (bijv. planning & control cyclus) en niet-financiële middelen (bijv. gebouwen,

informatievoorziening, ICT en taalaanbieders) worden ingezet om bij te dragen aan de ambities en resultaten van de organisatie en het taalhuis.

Voor bibliotheken met een IDO zijn eisen geformuleerd over externe samenwerking, herkenbaarheid en het doorverwijzen van IDO-kanten. Op het gebied van educatieve dienstverlening/leesbevordering zijn er aanvullende eisen voor o.a. een stimulerende leesomgeving en de (jeugd)collectie.



In het geval van het taalhuis gaat het o.a. om de vraag

hoe de NT1/NT2-doelgroep wordt bereikt en hoe deze betrokken wordt bij de (door)ontwikkeling van interne werkwijzen van het taalhuis (bijv. doorverwijzing).

HET BEGRIIP MIDDELEN

Het begrip Middelen moet breed worden opgevat. Bij middelen denk je al snel aan het saldo op de bank, maar onder middelen verstaan we bijvoorbeeld ook het gebouw, de collectie, de inrichting en de fysieke/digitale toegankelijkheid. Maar middelen hebben ook betrekking op andere hulpmiddelen (denk aan muziekinstrumenten, decors en kostuums e.d.), de website en de ICT-infrastructuur en informatiebeveiliging.

In het geval van het taalhuis kan het gaan om de herkenbaarheid ervan, de inrichting van de fysieke/digitale plek en hoe doelgroepen buiten openingstijden terecht kunnen met hun vragen.

INDICATOREN M.B.T. DE NORM MIDDELEN

Aan de hand van zeventien indicatoren (in de vorm van stellingen) ontstaat een eerste beeld van de manier waarop de organisatie, ook voor het taalhuis, vorm en inhoud kan geven aan de norm Middelen. Deze indicatoren beantwoordt de organisatie met “ja” of “nee” en zij kan deze voorzien van ondersteunende documentatie.

Indicatoren geven een inleidend beeld over wat je als organisatie doet, hebt en welke keuzes je maakt. De indicatoren bieden ruimte om lokale en/of organisatie specifieke zaken toe te lichten. In samenhang met de overige informatie ondersteunen de indicatoren de auditor uiteindelijk bij het bepalen van de score bij de beoordelvingsvragen. Het is dus een misverstand te denken dat “ja” altijd een goed antwoord is en “nee” een verkeerd antwoord. Een “nee” kan immers voortkomen uit een bewuste beleidskeuze.

LET OP

De hieronder beschreven indicatoren zijn van toepassing voor de organisatie (bibliotheek c.q.

cultuurinstelling). De met een * aangeduide indicatoren hebben betrekking op zowel de organisatie als het taalhuis en dienen dan ook voor beide situaties beantwoord te worden.

Onder het kopje ‘Specifiek voor taalhuizen’ zijn de indicatoren te vinden die alleen betrekking hebben op het taalhuis.

1.

De organisatie toont aan dat de keuzes over de inzet van middelen bijdragen aan haar ambities op korte en lange termijn.

Belangrijk is dat duidelijk wordt welke keuzes de organisatie heeft gemaakt voor de inzet van haar middelen. De auditoren zijn in het bijzonder benieuwd naar de gedachtegang achter de gemaakte keuzes en de uitgangspunten bij de inzet van middelen.

Afhankelijk van de ambities van de organisatie moet ook aantoonbaar zijn in hoeverre de inzet van middelen feitelijk bijdraagt aan de geformuleerde ambities. Stel dat een van de ambities is om klanten ook vanuit huis mee te laten doen met online activiteiten zoals lezingen of cursussen, dan moet duidelijk worden in hoeverre de keuze voor een cloud-based oplossing voor online streaming daadwerkelijk bijdraagt aan deze ambitie.

2.

De organisatie heeft een meerjarig perspectief over de middelen en heeft dit uitgewerkt in een begroting.

Bepalend voor het meerjarig perspectief is het meerjarenbeleidsplan. Hierin zijn de strategische keuzes verwoord en onderbouwd. Deze keuzes worden vertaald in een meerjarenbegroting van de exploitatie en in een prognose van de investeringen, het groot onderhoud en in de ontwikkeling van de liquiditeitspositie, het vermogen en de voorzieningen.

Soms is het zinvol om twee scenario's uit te werken: ongewijzigd beleid en nieuw beleid. Het verschil wordt daarmee inzichtelijk gemaakt. Ook de gevolgen van het

niet verkrijgen van additionele middelen voor nieuw beleid worden zo duidelijk. Voor het verkrijgen van additionele middelen dient een plan van aanpak opgesteld te worden.

3.

De organisatie geeft structureel vorm en inhoud aan een planning & control cyclus, incl. periodieke voortgangsbewaking, bijsturing en interne/externe verantwoording.

In een beschrijving van de planning- & control-cyclus verwoordt de organisatie hoe ze het proces van beleidsplanning, begroting, uitvoering, evaluatie en bijsturing heeft ingericht. Dit geldt zowel voor het beleidsproces, het bedrijfsproces als voor activiteiten op projectbasis. Het plan (P), de uitvoering (D), de meting (C) en de bijsturing (A) moeten op logische wijze met elkaar verbonden zijn (PDCA-cyclus). Beschreven is welke medewerkers de bevoegdheid hebben om namens de organisatie verplichtingen aan te gaan en hoe de autorisatie is ingericht.

Voor de interne verantwoording vergelijkt de organisatie door maand- of kwartaalrapportages de (project)begroting met de realisatie. De organisatie maakt duidelijk op basis van welke prestatie-indicatoren analyse en evaluatie plaatsvinden en wanneer zij gaat bijsturen. Belangrijk is dat uit de analyses ook een vooruitblik voor de resterende beleidsperiode wordt afgeleid. Zo worden verleden en toekomst met elkaar verbonden en wordt geanticipeerd op verwachte ontwikkelingen.

Voor de externe verantwoording geeft het jaarverslag inzicht in de activiteiten die de organisatie in het verslagjaar heeft ontwikkeld, eventueel in samenwerking met anderen. Bij de jaarrekening is een goedkeurende verklaring van de accountant gevoegd.

4.

De organisatie maakt bewuste keuzes over toeleveranciers op basis van duidelijke

(kwaliteits)criteria voor het starten, evalueren en beëindigen van toeleveranciersrelaties.

Belangrijk is dat duidelijk wordt welke keuzes de organisatie heeft gemaakt over de inzet van toeleveranciers. De organisatie kan antwoord geven op de vraag waarom gekozen is voor uitbesteding, voor welke leverancier(s) en wat de gedachte is achter die keuze. Door een periodieke evaluatie van vaste leveranciers onderzoekt de organisatie of bijv. de prijs- en leveringsvoorwaarden nog steeds concurrerend zijn.

5.

De organisatie laat zien dat zij actief stuurt op een goede balans tussen kosten en eigen inkomsten voor een financieel gezonde organisatie.

In het kader van een financieel gezonde organisatie wordt duidelijk welke maatregelen genomen worden om kosten te besparen, inkomsten te verhogen en de balans tussen beiden te vinden.

Kostenbesparing begint met kostenbewustzijn bij management en medewerkers. Ook moet de organisatie hoge dan wel minder relevante kostenposten op kunnen sporen en alternatieven ervoor kunnen vinden.

Op basis van kosten/batenanalyses per product en dienst wordt beoordeeld of er (minimaal) sprake is van kostendekkendheid en/of er noodzaak is tot het werven van meer (eigen) inkomsten. Hierbij kan gedacht worden aan het verwerven van fondsen en sponsors voor specifieke activiteiten, zoals inmiddels ingeburgerd is in de wereld van de musea en de kleinkunst. Aanvullend kan de organisatie ook met haar (financiële) opdrachtgevers in gesprek om alternatieve inkomstenbronnen (bijv. vanuit het sociaal domein) aan te boren. Op korte termijn kan dat tot aanvullende projectfinanciering leiden, terwijl dit op de lange termijn kan uitmonden in een structurele en meerjarige subsidies.

Besluit de organisatie af te zien van additionele

inkomstenwerving dan wordt deze keuze onderbouwd en worden eventuele financiële risico's in beeld gebracht. In het geval van onderfinanciering moet duidelijk zijn tot wanneer een product, dienst of activiteit wordt gecontinueerd of dat er een "no go" wordt afgegeven en wie daartoe bevoegd is.

6.*

Het IDO en het taalhuis zijn als fysieke/digitale plek herkenbaar, toegankelijk en goed uitgerust voor de doelgroep.

Het spreekt voor zich dat IDO's vanwege de herkenbaarheid gebruikmaken van het huisstijl-handboek.¹ Uit de praktijk van het IDO moet blijken of zij herkenbaar is volgens een van de drie scenario's.

- Basis - Het IDO is een vaste balie of ruimte voor bezoekers tijdens spreekuren. Je kunt de IDO-balie of ruimte herkenbaar inrichten, bijvoorbeeld met de IDO-communicatiemiddelen.
- Altijd beschikbaar - Het IDO is altijd open en medewerkers fungeren als een 'lopend IDO'. Er is geen vaste IDO-balie of concrete IDO-plek. Het is dus van belang om duidelijk te communiceren dat men bij elke medewerker terecht kan met IDO-vragen.
- Brede dienstverlening - Het IDO is deel van een breder informatiepunt, voor een breed scala aan vragen. Ook in dit scenario is er geen aparte IDO-balie. Maak dus duidelijk waar klanten terechtkunnen met hun vragen over de digitale overheid. Dit scenario heeft wellicht iets meer uitleg nodig.

De fysieke en digitale plek van het taalhuis moet herkenbaar zijn voor de doelgroep door gerichte communicatie, vooral als het taalhuis een plek heeft in een groter geheel. Daarnaast is het taalhuis niet alleen fysiek toegankelijk (bijv. met een rolstoel), maar ook online (voor bijv. slechtzienden of

slechthorenden). Ook moet het duidelijk zijn voor de doelgroep waar en wanneer zij vragen kunnen stellen aan het taalhuis. Ten slotte moet het taalhuis bijv. computervoorzieningen hebben om de taal te oefenen en ruimtes voor de (vetrouwelijke) intake met taalvragers.

7.*

De organisatie heeft voor het IDO en het taalhuis een werkwijze ontwikkeld voor het doorverwijzen van burgers naar (lokale) partners.

Omdat in het IDO burgers niet altijd volledig mogen/kunnen worden geholpen, kan het nodig zijn om burgers door te verwijzen naar deskundige (lokale) partners. Hier heeft de organisatie een werkwijze voor ontwikkeld, waarbij voor medewerkers duidelijk is wanneer er moet/mag worden doorverwezen, naar welke (lokale) partners en welke afspraken daarover worden gemaakt.

In het geval van het taalhuis is, indien de doelgroep(en) zelf niet geholpen kunnen worden, is het belangrijk om een goede doorverwijzing te doen naar externe (taal)partners. Dit moet onafhankelijk gebeuren en met het belang van de doelgroep(en) voorop. Het taalhuis moet ook hiervoor een uitgewerkte aanpak laten zien. De auditoren zijn benieuwd naar de redenen waarom het taalhuis in het ene geval naar partij A en in het andere geval naar partij B doorverwijst.

8.

De organisatie toont aan op welke wijze de (jeugd)collectie kwalitatief en kwantitatief is opgezet en ingericht.

Bij dit onderdeel gaat het in het bijzonder om de (jeugd)collectie in het kader van educatieve dienstverlening/leesbevordering. De organisatie laat zien op basis van welke criteria deze collectie is samengesteld.

¹ Hiervoor wordt verwezen naar:

<https://www.bibliotheeknetwerk.nl/basisvaardigheden-volwassenen/digitale-inclusie-ido-en-belastingdienst/consulenten>

Het gaat hierbij niet alleen om voldoende aantallen (kwantiteit), maar ook om kwalitatief goede boeken en andere materialen (gevarieerd, actueel, aansluiting op doelgroep). Het gaat hier niet alleen om de fysieke collectie, maar ook om de digitale collectie zoals e-boeken en luisterboeken via jeugdbibliotheek.nl en/of de online bibliotheek van de KB.

9.

Bij het onderwijs is er een stimulerende leesomgeving, inclusief een fysieke en digitale (wissel)collectie die voor uitlening beschikbaar is.

Onderdeel van een stimulerende leesomgeving zijn o.a. een gevarieerde en actuele collectie, toegankelijke (voor)leesplekken, tijd en aandacht voor leesmotivatie en betrokkenheid van kinderen en hun ouders. De collectie en ander digitaal aanbod is niet alleen toegankelijk door middel van een goed werkend digitaal leerlingenportaal/uitleensysteem op school, maar ook thuis via bijvoorbeeld websites als jeugdbibliotheek.nl, de online bibliotheek van de KB en apps als de LuisterBieb en de VakantieBieb (in de zomervakantie).

10.

Bij kinderopvanginstellingen dan wel consultatiebureaus is er een stimulerende leesomgeving beschikbaar.

Zie hiervoor de voorgaande indicator.

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.

Dit onderdeel spreekt voor zich en is voor de auditoren aantoonbaar als de organisatie plannings van klassenbezoeken kan overleggen. Daarnaast maakt de organisatie afspraken met scholen over hoe kinderen en ouders worden gestimuleerd om de

bibliotheek te bezoeken.

SPECIFIEK VOOR TAALHUIZEN

12.

De organisatie heeft een uitgewerkte aanpak voor de inrichting en doorontwikkeling van de fysieke /digitale plek van het taalhuis.

Het inrichten van de fysieke/digitale plek is, gezien de aard van de doelgroep(en), geen gemakkelijke opgave. Het recht op en de behoefte aan privacy van de doelgroep(en) stelt eisen aan de fysieke inrichting van de plek waar het taalhuis is gevestigd. De organisatie moet hier voor het taalhuis over nagedacht hebben. Vooral als bepaalde zaken nog niet op orde zijn, moet het taalhuis een uitgewerkte aanpak hebben voor de doorontwikkeling ervan. De auditoren zijn dus benieuwd naar de aanpak van de organisatie om de fysieke/digitale plek van het taalhuis in te richten en door te ontwikkelen.

13.

Voor het taalhuis heeft de organisatie een uitgewerkte aanpak om de doelgroep gericht te bereiken en te werven.

De organisatie laat zien hoe zij de doelgroep(en) van het taalhuis wil bereiken en werven. Een van de belangrijkste opgaven hierbij is om 'vindplaatsen' te identificeren van de doelgroep(en). Voorbeelden van vindplaatsen zijn kinderdagverblijven, dorpshuizen, wachtkamers van huisartspraktijken, het WMO-loket van de gemeente of sportverenigingen. De organisatie moet voor het taalhuis een duidelijke aanpak (strategie) hebben hoe zij op deze vindplaatsen laaggeletterden gaat herkennen om deze vervolgens te bereiken en te werven. Het taalhuis hoeft dit niet zelf te doen, maar kan dit ook doen in samenwerking met vertegenwoordigers van de vindplaatsen. Het benaderen van de doelgroep is namelijk een vak apart:

je moet immers weten hoe je het gesprek met laaggeletterden op de goede manier aangaat.

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.

Om de doelgroep(en) effectief te kunnen ondersteunen moet de organisatie voor het taalhuis een doordacht intakeproces hebben. De organisatie laat zien dat het taalhuis met een intake (een gesprek met de taalvrager) de leer-/ontwikkelvraag van de doelgroep kan vaststellen. De auditoren zijn benieuwd naar de uitgewerkte aanpak hiervan. Het intakeformulier is hier een voorbeeld van, maar de auditoren zijn vooral geïnteresseerd in de uitgangspunten en uitwerking ervan.

15.

De organisatie stelt voor het taalhuis op basis van de intake een bij de doelgroep passende leerroute vast.

Om de doelgroep effectief te kunnen ondersteunen moet de organisatie een passende leerroute voor de doelgroep(en) van het taalhuis vaststellen. De auditoren willen zien hoe het taalhuis op basis van de intake tot deze leerroute komt. Daarnaast willen de auditoren voor een steekproef aan taalvragers de leerroutes zien. De leerroute hangt niet alleen af van de leerbehoefte van de taalvrager, maar ook van de visie op leren van het taalhuis. De organisatie kan ervoor kiezen om voor het taalhuis consequent de aanpak van taalmaatjes in te zetten, maar kan ook een taalcursus als leerroute afspreken.

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.

In het geval de organisatie voor de doelgroep(en) van het taalhuis onvoldoende kan voorzien in gericht aanbod of in het geval taalvragers op een wachtlijst komen te staan, dan moet de organisatie hiervoor een oplossing zoeken. Dit gebeurt in samenwerking met de gemeente en de (kern)partners binnen het taalhuis. De auditoren zijn benieuwd naar relevante recente voorbeelden.

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.

Het benaderen, bereiken en doorverwijzen van de doelgroep is belangrijk. Daarom betreft het taalhuis mensen uit de doelgroep zelf erbij om hierover na te denken en tot een effectieve aanpak te komen. Mede op basis van onderzoek en praktijksituaties bij scholen is gebleken dat het zinvol is om de stem van de lerende op waarde te schatten en te waarderen. Omdat een laaggeletterde burger ook een 'lerende' is, wordt taalhuizen geacht om de stem van de lerende in te zetten voor een succesvol taalhuis. De gedachte hierachter is dat iemand uit de doelgroep vaak beter en anders in staat is te formuleren hoe laaggeletterden uit de NT1-doelgroep bijvoorbeeld aangetrokken kunnen worden.

DE BEOORDELINGSVRAGEN VOOR DE NORM MIDDELEN

Mede op basis van de zelfevaluatie, de geüploade documentatie, interviews en observaties tijdens de auditdag komen de auditor(en) tot een volledig beeld hoe het taalhuis vorm en inhoud geeft aan de norm Missie & Visie, Strategie & Beleid. Dit doen zij met een aantal beoordelings-vragen. De auditoren scoren deze beoordelingsvragen aan de hand van de bevindingen tijdens de auditdag(en) met Niet, Beperkt, Grotendeels of Volledig.

DE BEOORDELINGSVRAGEN VOOR DE NORM MIDDELEN

Hieronder vind je een toelichting op de vier beoordelingsvragen van de norm Middelen voor de organisatie. Deze vragen zijn in de vorm van stellingen.

DE BEOORDELINGSVRAGEN VOOR DE ORGANISATIE

Hieronder vind je een toelichting op de vier beoordelingsvragen van de norm Middelen voor de organisatie. Deze vragen zijn in de vorm van stellingen.

VRAAG 1

De organisatie heeft een toekomstbestendige aanpak op het gebied van middelen die consistent is met de ambities van de organisatie.

De auditor toetst of de organisatie een toekomstbestendige aanpak heeft voor de inzet van middelen en in hoeverre deze aanpak voortvloeit uit de ambities en gewenste resultaten zoals geformuleerd onder norm 1.

Documenten ter onderbouwing zijn bijvoorbeeld:

- meerjarige (exploitatie)begroting;

- investeringsbegroting;
- beleid met betrekking tot het beheer van gebouwen, zalen, podia en (rand)apparatuur;
- visie op inhuur van zzp'ers;
- beleid met betrekking tot informatievoorziening;
- werkwijze voor doorverwijzing van IDO-bezoekers;
- (jeugd)collectieplan.

VRAAG 2

De aanpak op het gebied van middelen is concreet gemaakt in gewenste resultaten.

De onder vraag 1 geformuleerde aanpak met betrekking tot middelen is concreet gemaakt in gewenste resultaten. De organisatie moet dus duidelijk maken wat zij concreet wil realiseren met haar middelen. Het gaat hierbij niet alleen om gewenste outputresultaten voor middelen, maar ook - voor zover mogelijk en relevant - om gewenste outcomeresultaten.

Documenten ter onderbouwing zijn bijvoorbeeld:

- jaarplan met gewenste output- en outcomeresultaten op het gebied van middelen;
- afspraken/contracten met zzp'ers;
- afschrijftermijnen voor ICT-infrastructuur;
- richtlijnen voor de inrichting van leesomgevingen;
- criteria voor het beoordelen van toeleveranciers;
- criteria voor (jeugd)collectie.

VRAAG 3

De aanpak op het gebied van middelen is zichtbaar in de dagelijkse praktijk van de organisatie.

De onder vraag 1 geformuleerde aanpak met betrekking tot middelen is zichtbaar in de dagelijkse praktijk. De auditoren willen niet alleen concrete documenten zien, maar willen ook ter plekke de aanpak met betrekking tot middelen met eigen ogen zien.

Documenten ter onderbouwing zijn bijvoorbeeld:

- overzicht van middelen en leveranciers die worden ingezet;
- inrichting van ruimtes voor muzieklessen en

- cultuureducatieve activiteiten;
- collecties en leesomgevingen op scholen en bij kinderopvangorganisaties;
- overzicht van doorverwezen IDO-bezoekers;
- offertes en facturen van leveranciers van specifieke middelen;
- projectplannen waaruit inzet van specifieke middelen blijkt;
- subsidieaanvragen voor de verwerving van additionele middelen.

VRAAG 4

De aanpak op het gebied van middelen wordt periodiek geëvalueerd en opgevolgd met concrete verbetermaatregelen.

Om te beoordelen of de ambities van de organisatie gehaald worden, wordt de aanpak met betrekking tot middelen geëvalueerd en – indien zinvol – bijgesteld en opgevolgd met concrete verbetermaatregelen. Dit kan uitmonden in een andere en/of verbeterde aanpak op het gebied van middelen.

Documenten ter onderbouwing zijn bijvoorbeeld:

- jaarrekening;
- maand- en kwartaalrapportages;
- leveranciersbeoordeling;
- evaluaties met leveranciers die specifieke middelen leveren;
- verbeterplannen c.q. verbetermaatregelen.

DE BEOORDELINGSVRAGEN VOOR HET TAALHUIS

Hieronder vind je een toelichting op de drie beoordelvragen van de norm Middelen voor het taalhuis. Deze vragen zijn in de vorm van stellingen.

VRAAG 1

Het taalhuis heeft een aanpak voor de norm Middelen die bijdraagt aan het realiseren van de ambitie van het taalhuis.

Op basis van de informatie uit de indicatoren en gesprekken toetsen de auditoren of er sprake is van een duidelijke en samenhangende aanpak op het gebied van middelen. Dit blijkt uit het (meerjaren)beleidsplan van het taalhuis of uit een separaat document dat deze aanpak beschrijft. De auditoren toetsen in het bijzonder of de gehanteerde aanpak bijdraagt aan het realiseren van de ambities van het taalhuis. De auditor zal zo nodig kritische vragen stellen bij de achtergronden en totstandkoming van de aanpak.

Documenten ter onderbouwing zijn bijvoorbeeld:

- overzicht van middelen;
- protocol voor intake;
- leerroutes.

VRAAG 2

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

Het taalhuis laat zien welke resultaten het nastreeft. De auditoren willen zien hoe het taalhuis de middelen in de dagelijkse praktijk toepast. De auditoren willen niet alleen het fysieke/digitale taalhuis zien, maar ook een voorbeeld van een vindplaats. Daarnaast willen de auditoren voorbeelden zien van ingevulde intakeformulieren en uitgewerkte leerroutes, maar ook een uitgewerkte aanpak voor bijv. de doorverwijzing naar externe (taal)aanbieders. Op deze manier kunnen de auditoren toetsen in hoeverre het taalhuis de gehanteerde aanpak op het gebied van middelen aantoonbaar uitvoert en de taalhuismedewerkers en taalhuisvrijwilligers deze herkennen.

Documenten ter onderbouwing zijn bijvoorbeeld:

- ingevulde intakeformulieren;
- uitgewerkte leerroutes;
- een uitgewerkte aanpak voor het bereiken en werven van de doelgroep;
- voorbeelden van werkwijzen die in afstemming met de doelgroep zijn (door)ontwikkeld.

VRAAG 3

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

Om te kunnen beoordelen of de gehanteerde aanpak de juiste aanpak is en of deze nog wel bijdraagt aan de ambities van het taalhuis, is het nodig om de aanpak regelmatig te evalueren. Voldoen de aanpak of specifieke onderdelen daarvan niet (meer), dan zijn de auditoren benieuwd naar de verbetermaatregelen.

Documenten ter onderbouwing zijn bijvoorbeeld:

- verslagen van evaluaties met de (kern)partners binnen het taalhuis;
- evaluaties van de werkwijze rondom vindplaatsen;
- verbeterplannen c.q. verbetermaatregelen.