

5

Producten, diensten en projecten op koers houden

De norm Producten, diensten en projecten maakt deel uit van *Kwaliteit in Beeld Plus*, het certificeringskader voor organisaties met juridische verantwoordelijkheid 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 Producten, diensten en projecten is. De verschillende aspecten van deze norm komen aan bod en we lichten de toetsing bij de audit toe.

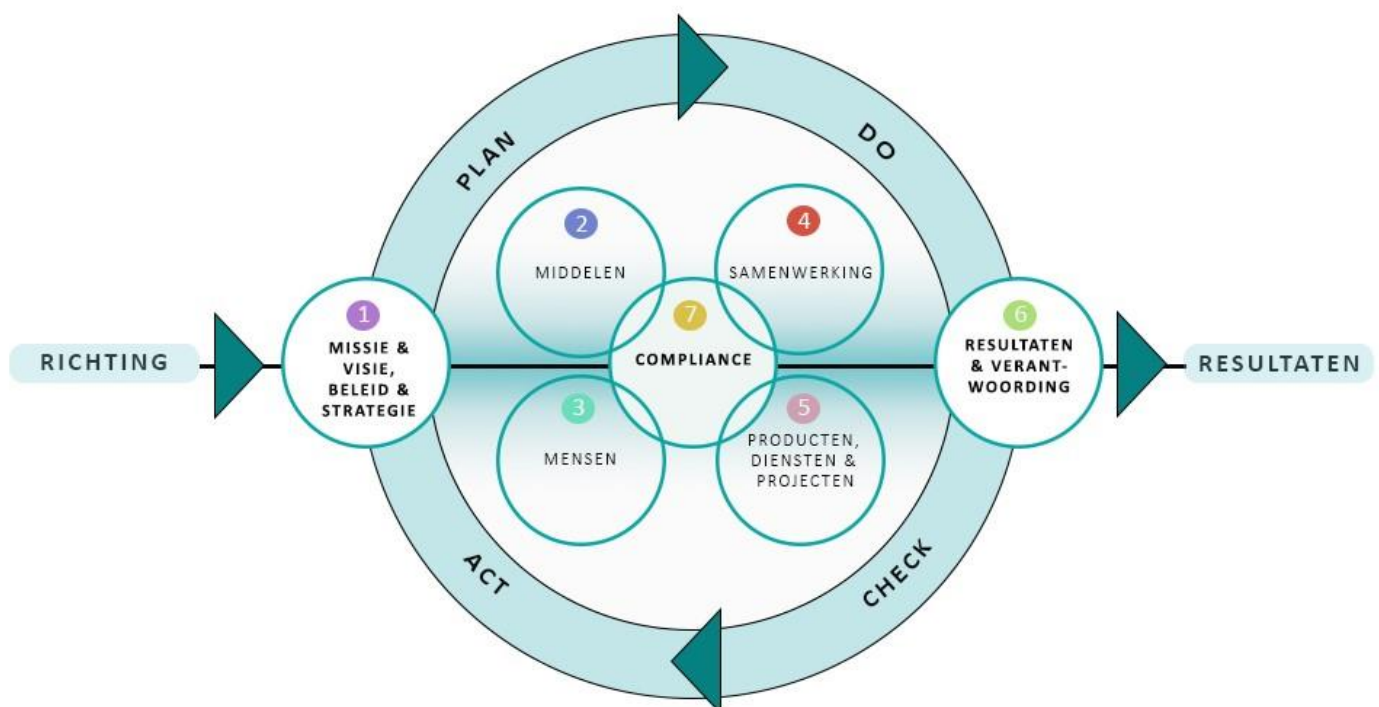
DE NORM PRODUCTEN & DIENSTEN

Het certificeringskader bestaat uit zeven normen. Producten & diensten is de vijfde norm die aan bod

komt in de audit.

Bij deze norm gaat het om de vraag hoe de inzet van producten & diensten, al dan niet projectmatig uitgevoerd, wordt bepaald om de ambities van de organisatie en het taalhuis, te realiseren. Het gaat dus om de vraag of de gemaakte keuzes consistent zijn met de ambities van organisatie c.q. taalhuis en op basis van welke (kwaliteits)criteria deze keuzes gemaakt zijn.

Met betrekking tot educatieve dienstverlening en het IDO zijn aanvullende eisen opgenomen. In het geval van taalhuizen gaat het o.a. om een voor de doelgroep relevante collectie van materialen en hoe de doelgroep betrokken wordt bij de (door)ontwikkeling van producten, diensten en activiteiten van het taalhuis.



DE BEGRIPPEN PRODUCTEN, DIENSTEN EN PROJECTEN

Bij de norm Producten en diensten gaat het om de vraag in hoeverre en op welke wijze relevante producten en diensten worden ingezet om bij te dragen aan de geformuleerde ambities en resultaten. Op deze manier wordt duidelijk op welke wijze de organisatie vorm en inhoud geeft aan de specifieke (lokale) context waarin zij producten en diensten, ook voor het taalhuis, aanbiedt. Voorbeelden van producten en diensten zijn bibliotheekdiensten (incl. collecties, het IDO en leesbevordering) en taalhuisdiensten (incl. taallessen en taalmaatjesprojecten), ook als het taalhuis enkel een verwijzende c.q. administratieve functie heeft.

Behalve de producten en diensten zelf kijken de auditoren ook naar de belangrijkste primaire en ondersteunende processen die deze mogelijk maken. In het geval sprake is van uitvoering op projectbasis, zijn de auditoren benieuwd hoe de organisatie dit doet, ook in het geval van projecten binnen het taalhuis. Voorbeelden van processen zijn collectioneren, uitlenen, programmeren, factureren, in/uitschrijven van leden/cursisten of, in het geval van het taalhuis, het doorverwijzen van taalvragers etc.

Belangrijk bij deze norm is dat niet alleen duidelijk wordt wat en hoe de organisatie en het taalhuis doet, maar vooral om waarom zij dit doen. Auditoren zijn in het bijzonder benieuwd naar de (kwaliteits)criteria die gebruikt worden bij de keuze voor producten, diensten en projecten.

INDICATOREN VAN DE NORM PRODUCTEN, DIENSTEN EN PROJECTEN

Aan de hand van tien 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 Producten & diensten. 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 beoordelingsvragen. 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

Onder het kopje ‘Specifiek voor taalhuizen’ zijn de indicatoren te vinden die betrekking hebben op het taalhuis. Bij de overige indicatoren is met een * aangeduid dat de betreffende indicator ook betrekking heeft op het taalhuis.

1.*

De organisatie toont, ook voor het taalhuis, aan dat het actuele aanbod van producten, diensten en projecten met bewezen effectieve werking bijdraagt aan haar ambities op korte en lange termijn.

Belangrijk is dat duidelijk wordt welke keuzes de organisatie heeft gemaakt over de inzet van producten, diensten en projecten. De auditoren zijn in het bijzonder benieuwd naar de gedachtegang achter de gemaakte keuzes en de uitgangspunten bij de inzet van producten, diensten en projecten. In alle gevallen moet duidelijk worden voor welke producten en diensten de organisatie heeft gekozen, wat de meerwaarde is van dit aanbod en hoe het aanbod bijdraagt aan de ambities van de organisatie.

In het geval van het taalhuis is het aanbod van producten, diensten en activiteiten afhankelijk van de functie(s) van het taalhuis. Tijdens de intakefase voor de audit heeft de organisatie voor het taalhuis al kunnen aangeven welke functies het vervult. Het is de bedoeling dat de organisatie voor het taalhuis een actuele beschrijving geeft van de producten (bijv. een taalcursus), diensten (bijv. een taalmaatjestrage) en activiteiten (bijv. een taalcafé) die het inzet om de taalvaardigheid van zijn doelgroepen te

bevorderen. De organisatie beschrijft minimaal wat het aanbod van het taalhuis globaal inhoudt, hoe het zou moeten werken en voor welke doelgroep(en) het bestemd is.

Aanvullend laat de organisatie zien dat de producten, diensten en activiteiten van het taalhuis bewezen hebben dat deze helpen bij het bevorderen van de taalvaardigheid van zijn doelgroepen. De organisatie kan hierbij putten uit bestaand onderzoek (bijv. van Stichting Lezen, Stichting Lezen en Schrijven en het ministerie van OCW), waarbij specifieke taalinterventies op hun werking zijn onderzocht.

2.

De organisatie maakt bewuste keuzes over de inzet van haar producten, diensten en projecten op basis van duidelijke (kwaliteits) criteria voor het initiëren en beëindigen ervan.

Belangrijk is dat duidelijk wordt welke keuzes de organisatie heeft gemaakt voor de inzet van producten, diensten en projecten en op basis van welke criteria zij dit doet. Is dat omdat er veel vraag naar is? Of is er marktonderzoek gedaan waaruit blijkt dat een specifieke doelgroep wel eens geïnteresseerd zou kunnen zijn? De organisatie kan antwoord geven op de vraag waarom gekozen is voor bepaalde producten en diensten en wat de gedachte is achter die keuze. Duidelijk wordt ook wanneer producten en diensten niet langer meer aangeboden worden.

3.*

De organisatie maakt, ook voor het taalhuis, bewuste keuzes over de vernieuwing van haar producten en diensten op basis nieuwe inzichten en duidelijke (kwaliteits)criteria voor de ontwikkeling en aanpassing ervan.

Om actueel te blijven is het soms nodig om nieuwe producten te ontwikkelen en bestaande producten aan te passen. De vraag is welke criteria de organisatie heeft gebruikt om dit te doen. De organisatie kan antwoord geven op de vraag waarom bepaalde producten en

diensten zelf ontwikkeld worden in plaats van ingekocht en waarom aanpassing plaatsvindt.

Omdat de ontwikkelingen en inzichten op het gebied van lezen en leren voortdurend veranderen, laat de organisatie voor het taalhuis zien dat het aanbod meegroeit met de tijd. Is het aanbod al jaren soortgelijk, dan zijn de auditoren benieuwd naar de redenen hiervan en de gemaakte keuzes.

4.

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

Dit spreekt redelijkerwijs voor zich en een evaluatie zal steekproefsgewijs door het auditteam opgevraagd worden. Naarmate je voor meer producten, diensten en projecten evaluaties kunt overleggen, des te meer geeft dat blijk van actief reflecteren en verbeteren.

5.

De kritische primaire en ondersteunende processen zijn actueel beschreven, beschikbaar en bekend bij relevante medewerkers en vrijwilligers.

Iedere organisatie heeft zijn processen. Deze processen zijn afhankelijk van de beschikbare middelen en de concrete resultaten die de organisatie nastreeft.

Niet alle processen hoeven beschreven te worden, vooral de kritische processen zijn belangrijk. Dat zijn de noodzakelijke processen voor het realiseren van de gewenste resultaten en daarmee de ambities van de organisatie; zonder deze processen kan de organisatie haar werk niet doen. Er wordt onderscheid gemaakt tussen primaire processen en ondersteunende processen. Voorbeelden van primaire processen zijn collectioneren en uitlenen voor bibliotheken en programmeren en lesgeven voor cultuurinstellingen. Voorbeelden van ondersteunende processen zijn processen op het gebied van personeel, informatievoorziening, organisatie, financiën, automatisering, communicatie en huisvesting.

Jouw organisatie weet welke processen van toepassing zijn, heeft de belangrijkste beschreven, houdt ze up-to-date en maakt ze beschikbaar en bekend bij relevante medewerkers en vrijwilligers.

Bibliotheken en cultuurinstellingen voeren steeds vaker op basis van incidentele financiering projecten uit. Daarom is het belangrijk dat het proces van projectmanagement ook goed beschreven is. Het aantonen van een projectmatige aanpak gebeurt door middel van projectplannen, waaruit blijkt dat deze activiteiten los van de reguliere bedrijfsvoering worden aangepakt.

Omdat de ontwikkelingen en inzichten op het gebied van lezen en leren voortdurend veranderen, laat het taalhuis zien dat het aanbod meegroeit met de tijd. Is het aanbod al jaren soortgelijk, dan zijn de auditoren benieuwd naar de redenen hiervan en de gemaakte keuzes.

SPECIFIEK VOOR TAALHUIZEN

6.

Voor het taalhuis laat de organisatie welk deel van het aanbod externe (taal)aanbieders verzorgen.

Van de producten, diensten en activiteiten van het taalhuis geeft de organisatie aan welke hiervan door externe (taal)aanbieders wordt verzorgd. Op deze manier krijgen de auditoren een beeld van wat het taalhuis zelf doet en wat het uitbesteedt. De auditoren zijn ook benieuwd naar de achtergronden hiervan en de gemaakte keuzes.

7.

Voor het taalhuis laat de organisatie zien hoe het

aanbod zich verhoudt tot c.q. aansluit op het (preventieve) aanbod van externe (taal)aanbieders.

De organisatie laat zien hoe eigen aanbod van het taalhuis aansluit op dat van externe (taal)aanbieders. Het is de bedoeling dat het aanbod aanvullend is op elkaar. Is er sprake van soortgelijk aanbod, dan zijn de auditoren benieuwd naar de redenen hiervan. Op deze manier krijgen de auditoren een beeld van hoe doordacht het aanbod is.

8.

Als onderdeel van het taalhuisaanbod heeft de organisatie een voor de doelgroep relevante collectie met geschikte fysieke en digitale leer-, lees- en oefenmaterialen.

De organisatie laat zien hoe de collectie van het taalhuis is samengesteld met ondersteunende middelen. Het gaat hier om zowel fysieke als digitale materialen die het leren en lezen van de doelgroepen ondersteunen. De materialen moeten aansluiten op lees- en leerbehoeften van taalvragers. Stichting Lezen en Schrijven biedt handreikingen bij het samenstellen van een dergelijke collectie.

9.

Voor het taalhuis laat de organisatie zien dat de inzet van het aanbod bijdraagt aan de leer-/ontwikkelvraag van de doelgroep.

De organisatie laat zien dat het aanbod van het taalhuis feitelijk werkt en dat het ook daadwerkelijk leidt tot een verbeterde taalvaardigheid. Het taalhuis kan dit laten zien door de voortgang van taalvragers in kaart te brengen en te beoordelen of de producten, diensten en activiteiten daarbij behulpzaam zijn geweest. Het taalhuis kan hierbij ook terugvallen op de beschrijving van het aanbod met effectieve werking (zie indicator 1). De auditoren zijn in het bijzonder geïnteresseerd in situaties waar delen van het aanbod vervangen zijn door nieuw of ander aanbod.

10.

Voor het taalhuis betreft de organisatie vertegenwoordigers van de NT1-/NT2-doelgroep bij het (door)ontwikkelen van het aanbod.

Bij het (door)ontwikkelen van het aanbod is het belangrijk om mensen uit de doelgroep zelf erbij te betrekken. 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, worden taalhuizen geacht de inbreng 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
PRODUCTEN, DIENSTEN en PROJECTEN**

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 Producten, diensten en projecten. Dit doen zij met een aantal beoordelingsvragen. 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 ORGANISATIE

Hieronder vind je een toelichting op de vier beoordelingsvragen van de norm Producten, diensten en projecten voor de organisatie. Deze vragen zijn in de vorm van stellingen.

VRAAG 1

De organisatie heeft een toekomstbestendige aanpak op het gebied van producten, diensten en projecten die consistent is met de ambities van de organisatie.

Het auditteam toetst of de organisatie op strategisch en tactisch niveau vanuit een toekomstbestendige aanpak werkt. Er wordt gekeken naar de wijze waarop dat beleid in samenspraak met interne en externe stakeholders tot stand is gekomen en gedragen wordt door deze partijen. In het bijzonder toetsen de auditoren of de aanpak in lijn is met en passend is bij de ambities van de organisatie.

Documenten ter onderbouwing zijn bijvoorbeeld:

- overzicht en beschrijving van producten, diensten en projecten op korte en lange termijn;
- beschrijving van de samenhang van het aanbod en plannen voor de vernieuwing ervan.

VRAAG 2

De aanpak op het gebied van producten, diensten en projecten is concreet gemaakt in gewenste

resultaten.

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

Documenten ter onderbouwing zijn bijvoorbeeld:

- productenboek;
- projectplannen;
- activiteitenplannen;
- subsidieovereenkomsten.

VRAAG 3

De aanpak op het gebied van producten, diensten en projecten 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 vooral ter plekke de concrete realisatie van producten, diensten en projecten met eigen ogen zien.

Documenten ter onderbouwing zijn bijvoorbeeld:

- voorbeelden van bijeenkomsten met specifieke doelgroepen (bijv. cursussen, muzieklessen, taalcafé's en exposities);
- Youtube-video's van online bijeenkomsten (bijv. lezingen en theatervoorstellingen);
- jaarverslag met beschrijving van uitgevoerde producten, diensten en projecten.

VRAAG 4

De aanpak op het gebied van producten, diensten en projecten 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 producten, diensten en projecten geëvalueerd en – waar nodig – bijgesteld en opgevolgd met concrete verbetermaatregelen. Dit kan uitmonden in een andere en/of verbeterde aanpak op het gebied van producten, diensten en projecten. De auditoren willen antwoord op de vraag of bepaalde producten en diensten veranderd zijn, of je de bedoelde doelgroep bereikt, of je binnen je budget bent gebleven en of je de afgesproken processen hebt gevolgd.

Documenten ter onderbouwing zijn bijvoorbeeld:

- klanttevredenheidsonderzoek;
- evaluaties door bezoekers of deelnemers;
- evaluaties met samenwerkings/netwerkpartners;
- projectevaluaties;
- notulen van overleg over de werking van processen;
- verbeterplannen c.q. verbetermaatregelen.

DE BEOORDELINGSVRAGEN VOOR HET TAALHUIS

Hieronder vind je een toelichting op de vier beoordelvingsvragen van de norm Producten, diensten en projecten voor het taalhuis. Deze vragen zijn in de vorm van stellingen.

VRAAG 1

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

Op basis van de input uit de indicatoren toetsen de auditoren of er sprake is van een duidelijke en samenhangende aanpak op het gebied van producten & diensten (incl. de visie op leren). 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. Het taalhuis kan hierbij ook gebruikmaken van de visie op leren. De auditor zal zo nodig kritische

vragen stellen bij nut en noodzaak van specifieke producten en diensten.

Documenten ter onderbouwing zijn bijvoorbeeld:

- visie en gemaakte keuzes met betrekking tot producten, diensten;
- visie op leren;
- beschrijving van specifieke producten, diensten en activiteiten.

VRAAG 2

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

Bij deze beoordelvingsvraag willen de auditoren de producten en diensten in de dagelijkse praktijk van het taalhuis zien. De auditoren willen niet alleen de collectie zien en spreken over de samenstelling ervan, maar ze willen ook aanwezig zijn bij een taal cursus of spreken met vertegenwoordigers van de doelgroep. Op deze manier kunnen de auditoren ook toetsen in hoeverre gemaakte keuzes en de visie op leren terug te zien zijn in de producten en diensten van het taalhuis. Ten slotte toetsen de auditoren of het taalhuis dit alles aantoonbaar uitvoert en de taalhuismedewerkers en taalhuisvrijwilligers dit herkennen.

Documenten ter onderbouwing zijn bijvoorbeeld:

- leerplannen van taalvragers;
- producten, diensten of activiteiten in uitvoering;
- rapportages over de voortgang van taalvragers.

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:

- evaluaties van de producten en diensten;
- evaluaties met taalvragers en taaldocenten over producten en diensten;
- verbeterplannen c.q. verbetermaatregelen.