

6

Inzicht door je resultaten te verantwoorden

De norm Resultaten & verantwoording 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 Resultaten & verantwoording is. De verschillende aspecten van deze norm komen aan bod en we lichten de toetsing bij de audit toe.

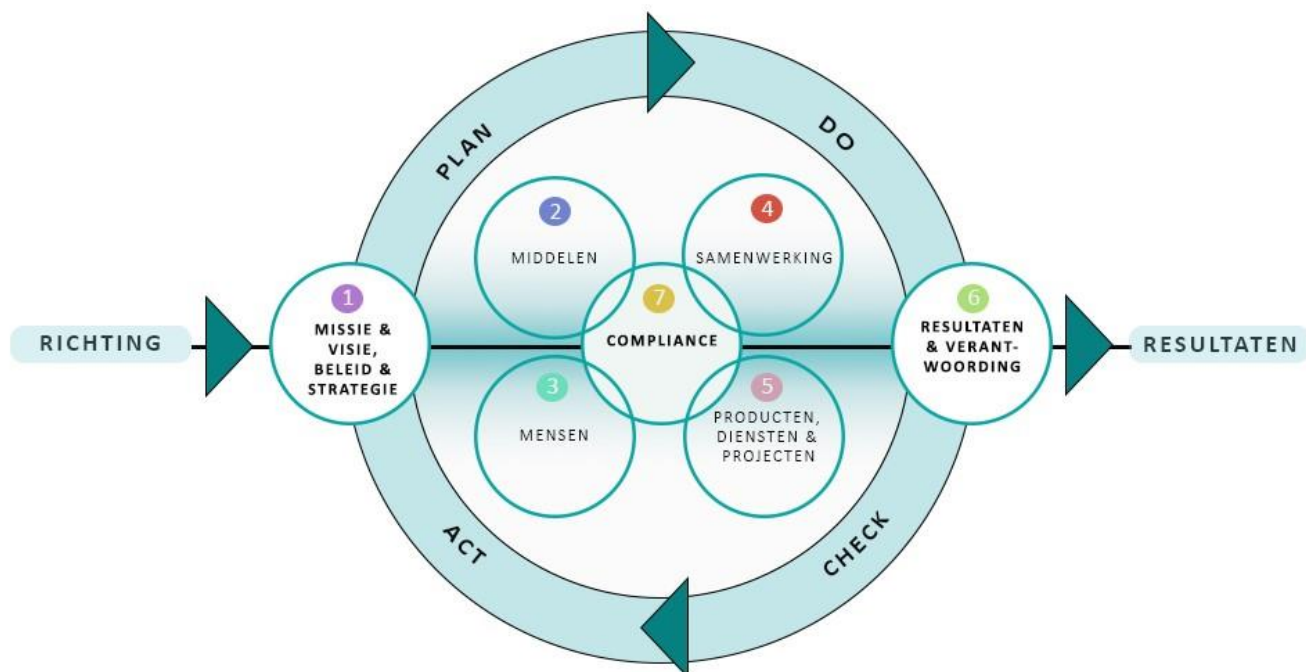
DE NORM RESULTATEN & VERANTWOORDING

Het certificeringskader bestaat uit zeven normen. Resultaten & verantwoording is de zesde norm die aan bod komt in de audit.

Bij deze norm gaat het over de vraag in hoeverre de ambities van de organisatie c.q. het taalhuis zijn gerealiseerd aan de hand van feitelijk behaalde resultaten. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen outputresultaten en outcomeresultaten. Op deze manier is verantwoording mogelijk naar (financiële) opdrachtgevers, stakeholders, klanten en medewerkers.

Voor het meten en monitoren van resultaten zijn specifieke eisen voor IDO's en taalhuizen van toepassing. In het geval van het taalhuis gaat het ook om het gebruik van meet/monitoringsinstrumenten met bewezen effectieve werking.

HET BEGRIIP RESULTATEN



Onder resultaat wordt verstaan: 'hetgeen je bereikt nadat je iets hebt gedaan of gemaakt'. Hierbij gaat het niet alleen over de resultaten van de activiteiten die je organiseert, maar over alle prestaties (de mate van het behalen van de gestelde doelen en/of verplichtingen). Dit kan dus variëren van financiële resultaten of het aantal uitleningen en bezoekers tot de impact die de organisatie heeft op leden en bezoekers of de lokale samenleving.

Er zijn twee soorten resultaten die de organisatie c.q. het taalhuis kan realiseren:

1. Outputresultaten

Van outputresultaten is sprake als hetgeen is bereikt nadat iets is gedaan of gemaakt. Outputresultaten zijn overwegend kwantitatief en telbaar, zoals aantallen leden, bezoekers en (deelname aan) cursussen/lessen, uitleenpercentages of financiële resultaten.

2. Outcomeresultaten

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

De organisatie toont outcomeresultaten zowel met kwantitatieve als met kwalitatieve informatie aan, passend bij de aard en omvang van de organisatie. Kwantitatieve informatie kan worden verkregen door bijv. het bevragen van de deelnemer of bezoeker aan de hand van een (semi)-gestructureerde vragenlijst. Outcomeresultaten zijn hierdoor telbaar en, afhankelijk van het aantal respondenten, betrouwbaarder. Dit soort resultaten worden vaak in de vorm van tabellen of figuren gepresenteerd.

Kwalitatieve informatie kan verkregen worden door bijv. het interviewen van de deelnemer of bezoeker en het verhaal erachter te documenteren of door middel van audio (podcast) of video (filmpje) vast te leggen.

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

De gerealiseerde resultaten zijn niet alleen voor de organisatie en het taalhuis interessant, maar zeker ook voor de subsidiënten, partners en andere belanghebbenden. De organisatie creëert hiermee een betrouwbaar inzicht in haar prestaties.

Het meten en monitoren van output- en outcomeresultaten is niet altijd een vanzelfsprekende zaak voor organisaties en taalhuizen, vooral wanneer sprake is van een kleinschalige bedrijfsvoering. Dit hoeft echter niet altijd een probleem te zijn, omdat zowel binnen als buiten de bibliotheeksector brede diversiteit aan onderzoeksoplossingen beschikbaar is. Overweeg ook het inhuren van stagiaires van hogescholen in plaats van het inschakelen van een extern onderzoeksbureau. Let er wel op dat in het onderzoek gevraagd wordt naar relevante aspecten en dat de resultaten actueel zijn. Overweeg ook om naast of in plaats van kwantitatief onderzoek op basis van (online) vragenlijsten kwalitatief onderzoek op basis van interviews of panels te uit te (laten) voeren. Dit soort onderzoek is geschikt voor het bevragen van specifieke en qua omvang beperkte doelgroepen. De resultaten van kwalitatief onderzoek biedt vaak een verdiept en genuanceerd inzicht in doelgroepen.

HET BEGRIIP VERANTWOORDING

Onder verantwoording wordt verstaan: verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid voor het gehele bedrijfsbeleid.

Deze verantwoordelijkheid bestaat uit:

- het plannen en beschrijven van de gestelde doelen in relatie tot de missie van de organisatie en de eisen van de subsidiënten en belanghebbenden;
- het volgen van de voortgang van de uitvoering;
- het (tussentijds) evalueren, rapporteren en bijsturen van de resultaten van alle onderliggende activiteiten;
- het vastleggen van de resultaten, inclusief motivatie/toelichting op hoofdlijnen.

Deze aanpak, de Plan-Do-Check-Act (PDCA)-aanpak, zorgt logischerwijs voor controle over het totale bedrijfsbeleid en geeft inzicht in de prestaties.

Het helpt je om te beoordelen waar extra aandacht nodig is bij de ontwikkeling van je organisatie. En met de PDCA-aanpak laat je zien hoe er gewerkt wordt aan de toekomstbestendigheid van de organisatie.

INDICATOREN M.B.T. DE NORM RESULTATEN & VERANTWOORDING

Aan de hand van dertien indicatoren (in de vorm van stellingen) ontstaat een eerste beeld van de manier waarop de organisatie, ook voor het taalhuis, vorm en inhoud geeft aan de norm Resultaten & verantwoording. 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

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 keuzes over gewenste output- en outcomeresultaten zijn afgestemd op de ambities van de organisaties op korte en lange termijn.

Als organisatie heb je, voortkomend uit norm 1, gewenste output- en outcomeresultaten vastgesteld. De auditoren toetsen of deze gewenste resultaten logischerwijs voortvloeien uit de ambities van de organisatie. Dus als je organisatie bijvoorbeeld door muzieklessen het plezier in muziek wil verhogen, dan verwachten de auditoren dat de gewenste resultaten ook in die termen zijn geformuleerd. Als je organisatie digitale inclusie als belangrijk speerpunt heeft voor de komende jaren en burgers wil helpen om beter met de digitale overheid om te gaan, dan dienen de gewenste resultaten daarover dan ook iets te zeggen. Het gaat er dus om dat je organisatie werkt met gewenste resultaten die relevant zijn voor de ambities.

2.*

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

Dit spreekt redelijkerwijs voor zich. Vaak volstaat een jaarverslag met daarin niet alleen de financiële resultaten, maar ook aantallen leden, bezoekers, cursussen, lezingen en bijeenkomsten. Let erop dat je aanvullende outputresultaten ook meelevert voor de auditoren en dat de resultaten actueel zijn.

Bij educatieve dienstverlening/leesbevordering biedt de bibliotheek de instellingen waarmee zij formeel

samenwerkt, een professioneel monitorings- instrument aan, zoals bijvoorbeeld de Monitor de Bibliotheek op school en de Monitor BoekStart in de kinderopvang. Op basis van relevante resultaten uit de afgenomen monitoring stelt de organisatie het (voor)leesplan en/of het mediaplan bij om te voldoen aan resultaten en ambities, vastgelegd in het gezamenlijk afgesproken educatief beleid.

De bibliotheek neemt ieder jaar deel aan de registratie-onderzoeken van de KB voor Vroeg- en Voorschoolse educatie, basisonderwijs en voortgezet onderwijs, bekend als BOP-onderzoek (Bibliotheekonderzoeksplatform). Jaarlijkse rapportages worden gepubliceerd via Bibliotheekinzicht.nl.

In het geval van het taalhuis gaat het primair om het aantal taalvragers, een overzicht van hun voortgang en het aantal doorverwijzingen naar externe (taal)aanbieders.

3.*

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

Voor outcomeresultaten kunnen bibliotheekorganisaties gebruik maken van de Impactmonitor van de KB. De impactmonitor meet op een aantal aspecten het effect op deelnemers van taalcursussen of digitale cursussen. Bijvoorbeeld een Klik & Tik- of Digisterker-cursus. Er is niks op tegen om eigen onderzoek te doen, bijv. door te werken met evaluatieformulieren. Let er wel op dat je relevante vragen stelt die verder gaan dan een oordeel over de koffie of de locatie. Een andere manier om te komen tot outcomeresultaten is door de verhalen van mensen op te halen. Dat kan door mensen te interviewen en hiervan verslag te doen; een video of podcast waarin mensen vertellen wat een cursus of taaltraject gebracht heeft is ook een optie. Let erop, als je een extern onderzoeksbureau inhuurt, dat je niet klakkeloos hun vragenlijsten overneemt. Wees kritisch en zorg ervoor dat relevante aspecten gemeten worden en dat de resultaten

actueel zijn.

Outcomeresultaten zeggen iets over de *impact* van producten, diensten en activiteiten van het taalhuis op de doelgroep die ermee bereikt is. Een taal cursus kan bijvoorbeeld als effect hebben dat taalvragers zich na afloop meer vertrouwd voelen om met iemand in een winkel een praatje in het Nederlands aan te gaan. Deelname aan een taalcafé kan er bijvoorbeeld toe leiden dat deelnemers zich minder eenzaam voelen.

Outcomeresultaten kunnen zowel met kwantitatieve als met kwalitatieve informatie aantoonbaar worden gemaakt. Kwantitatieve informatie kan worden verkregen door bijv. het bevragen van een deelnemer of bezoeker aan de hand van een (semi)-gestructureerde vragenlijst, maar dit is vaak lastig bij mensen die nog bezig zijn een taal te leren. Het werken met smiley's zou als alternatief kunnen dienen. Kwalitatieve informatie kan verkregen worden door bijv. het interviewen van de deelnemer of bezoeker en het verhaal erachter te documenteren of door middel van audio (podcast) of video (filmpje) vast te leggen. Vanwege de specifieke vorm zijn dit soort resultaten anekdotisch van aard en daardoor onderhevig aan toeval. De auditor zal in dat geval geen genoegen nemen met één enkel filmpje of verslag van een interview.

In het geval van een taalhuis wordt met het laatste 'rekkelijk' omgegaan en daarom wordt in elk geval gevraagd om een minimaal aantal voorbeelden van merkbaar succes en betekenis bij individuele taalvragers kan laten zien. Een voorbeeld In het geval van een taalhuis kan een taal cursus bijvoorbeeld als effect hebben dat taalvragers zich na afloop meer vertrouwd voelen om met iemand in een winkel een praatje in het Nederlands aan te gaan. Deelname aan een taalcafé kan er bijvoorbeeld toe leiden dat deelnemers zich minder eenzaam voelen.

4.*

De organisatie beschikt over actuele en relevante informatie over de tevredenheid van bestaande klanten (incl. taalhuisdoelgroepen) en behoeften van potentiële klanten dan wel klantgroepen.

Naast het verzamelen van informatie over de realisatie van de ambities is het ook van belang om te weten of (taalhuis)doelgroep(en) tevreden zijn over het functioneren van de organisatie en het taalhuis. De auditoren zijn ook benieuwd hoe de behoeften van potentiële doelgroepen worden gekend.

5.*

De organisatie beschikt over actuele en relevante informatie over de tevredenheid, betrokkenheid/bewustzijn en behoeften van (taalhuis)medewerkers en (taalhuis) vrijwilligers.

Naast het verzamelen van informatie over de realisatie van de ambities van het taalhuis is het ook van belang om te weten of (taalhuis)medewerkers en (taalhuis)vrijwilligers tevreden zijn over het functioneren van de organisatie en het taalhuis. De auditoren zijn ook benieuwd hoe de behoeften van medewerkers en vrijwilligers worden gekend. Vragenlijstonderzoek is hierbij een mogelijkheid, maar interviews met een vertegenwoordiging van medewerkers en vrijwilligers of voortgangsgesprekken zijn ook een mogelijkheid om informatie over de tevredenheid, betrokkenheid en bewustzijn te achterhalen.

6.

De organisatie beschikt over actuele en relevante informatie over de waardering en behoeften van stakeholders.

Naast het verzamelen van informatie over de realisatie van de ambities van het taalhuis is het ook van belang om te weten over de behoeften van en waardering door stakeholders. In het geval van het taalhuis kan het ook gaan om de (kern)partners of samenwerkingspartners in

het taalhuis.

7.

De organisatie toont aan hoe zij richting opdrachtgever(s) verantwoording aflegt over gemaakte (prestatie)afspraken.

Het is in het belang van de organisatie dat de (financiële) opdrachtgevers een duidelijke contract- of subsidiebeschikking verstrekken. Hierdoor kan er geen onduidelijkheid ontstaan over de vaststelling en besteding van verstrekte gelden. Wanneer je daar nog niet over beschikt, laat je zien wat je eraan doet om van de opdrachtgever(s) zo'n contract- of subsidie- beschikking te krijgen waarin:

- de activiteiten waarvoor de gelden wordt verstrekt, helder zijn omschreven;
- de (financiële) verplichtingen duidelijk zijn omschreven;
- duidelijk is hoe er verantwoording duidelijk is hoe er gehandeld wordt bij overschrijding/onderschrijding.

8.

Het IDO registreert de volgende outputresultaten: het aantal bezoekers, het aantal en de aard van vragen en het aantal naar (lokale) partners doorverwezen bezoekers.

Het IDO kan volstaan met het Outputregistratieformulier dat door de KB is ontwikkeld.

9.

Het IDO meet de tevredenheid van bezoekers.

Het meten van de tevredenheid van bezoekers van het IDO kan op verschillende manieren en is afhankelijk van de aard van de doelgroep. Bezoekers die (digi)taalvaardig zijn kunnen prima uit de voeten met een (online) vragenlijst, terwijl voor andere doelgroepen een gesprek direct na afloop beter is. Aanbevolen wordt om goed na te denken

over de vorm waarin de tevredenheid van bezoekers wordt gemeten. De auditoren willen vooral zien hoe tevreden de bezoekers zijn met de dienstverlening van het IDO.

10.

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

De vraag in hoeverre bezoekers van het IDO zelfredzamer zijn geworden met betrekking tot de digitale overheid is een goed voorbeeld van een outcomeresultaat. Aanbevolen wordt om, gezien de aard en omvang van de doelgroep, goed na te denken over de vorm waarin de tevredenheid van bezoekers wordt gemeten. De eerder genoemde Impactmonitor van de KB kan hierbij gebruikt worden ter inspiratie. Aanbevolen wordt om dit te combineren met het meten van de tevredenheid van bezoekers aan het IDO.

SPECIFIEK VOOR TAALHUIZEN

11.

Het taalhuis toont, mede op basis van voorgaande resultaten/informatie, dat het de ambities realiseert.

Door het vergelijken van de output- en outcomeresultaten met de ambities die het taalhuis in het (meerjaren)beleidsplan heeft geformuleerd, is het taalhuis in staat om te laten zien in hoeverre het zijn ambities heeft gerealiseerd. Omdat deze eis ook als beoordelvingsvraag is geformuleerd, is dit een harde eis waaraan het taalhuis moet voldoen.

12.

Het taalhuis laat zien welke instrumenten met bewezen effectieve werking het gebruikt om

output- en outcomeresultaten te meten.

Het meten van output- en outcomeresultaten binnen het taalhuis is een meer en mindere complexe aangelegenheid. Het meten van outputresultaten is redelijk gemakkelijk te realiseren, omdat het vaak gaat over het aantal taalvragers en doorverwijzingen naar externe (taal)aanbieders. Het meten van outcomeresultaten wordt door zowel grote als kleine(re) taalhuizen als zeer complex ervaren. Het is echter zo dat er binnen en buiten de sector reeds instrumenten beschikbaar zijn voor het meten van de outcome van het taalhuis. Binnen de sector heeft de Koninklijke Bibliotheek (KB) de Impact Monitor ter beschikking gesteld, terwijl buiten de sector de impactmeting MATCH in samenwerking met de Universiteit van Maastricht naar voren schuift als instrument om de impact van taalcoaching te meten.

Hoewel in het kader van de norm Resultaten & verantwoording een taalhuis er goed aan doet om gebruik te maken van deze instrumenten met bewezen effectieve werking, wordt voor het aantoonbaar maken van de impact van het taalhuis een 'rekkelijke' aanpak aangeboden, zie onder indicator 3. Het ontslaat het taalhuis echter niet van de eis om te laten zien op welke wijze het output- en outcomeresultaten meet. De auditoren willen op zijn minst een indicatie krijgen van dat erover gesproken is en dat erover nagedacht wordt door het taalhuis.

13.

Het taalhuis legt verantwoording af over de inzet van de financiële middelen (incl. subsidies) die ter beschikking zijn gesteld.

Het taalhuis laat door middel van een financieel (jaar)verslag zien op welke wijze de ontvangen subsidies en andere financiële middelen zijn besteed en beheerd. Daarnaast laat het taalhuis zien hoe zij overige afspraken in subsidieovereenkomsten is nagekomen.

DE BEOORDELINGSVRAGEN VOOR DE NORM

RESULTATEN EN VERANTWOORDING

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 Resultaten en verantwoording. Dit doen zij met een aantal beoordelvingsvragen. De auditoren scoren deze beoordelvingsvragen 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 beoordelvingsvragen van de norm Resultaten en verantwoording voor de organisatie. Deze vragen zijn in de vorm van stellingen.

VRAAG 1

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

De auditoren willen zien wat de aanpak is van de organisatie om output- en outcomeresultaten te meten en of deze aanpak zelf is ontwikkeld of door middel van expertise van buitenaf is ingekocht. De organisatie maakt hierin haar eigen keuzes en afwegingen, mede afhankelijk van beschikbare middelen en expertise.

In beide gevallen dient duidelijk te worden op welke manier output en outcome gemeten/gemonitord wordt en of deze informatie actueel is en iets relevants zegt over de realisatie van de ambities van de organisatie. De auditoren zoeken dus naar een onderzoeksplan, waarin beschreven is welke informatie verzameld wordt en hoe deze informatie verzameld wordt. Grofweg kan dit gebeuren d.m.v. kwantitatief onderzoek (bijv. vragenlijsten of managementinformatie uit systemen) of door middel van kwalitatief onderzoek (bijv. interviews of

youtube-filmpjes). In het geval van outcomeresultaten willen de auditoren weten welke definities de organisatie hanteert ten aanzien van outcome.

Let erop dat het in deze norm gaat om gewenste output- en outcomeresultaten en hoe deze gemeten/gemonitord worden. Idealiter zijn deze als concretisering van het meerjarenbeleid uit norm 1 al gedefinieerd. Als dat niet het geval is, kunnen outcomeresultaten niet gebruikt worden om aan te tonen dat de organisatie impact sorteert met haar producten, diensten en activiteiten.

Documenten ter onderbouwing zijn bijvoorbeeld:

- onderzoeksplan;
- offertes van externe onderzoeksbureaus;
- vragenlijsten;
- interviewschema's;

VRAAG 2

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

Deze vraag gaat niet alleen over de beschikbaarheid van (onderzoeks)resultaten die antwoord geven op de vraag in hoeverre de gewenste resultaten gerealiseerd zijn. De auditoren willen namelijk ook zien dat de organisatie meer doet dan alleen outputmeting en aantoonbaar bezig is met het verzamelen van actuele en relevante informatie over de outcome (ofwel de impact) die verbonden is met de producten, diensten en activiteiten van de organisatie. Alleen een jaarverslag met louter telbare informatie is niet voldoende.

De organisatie toont bij deze norm minimaal aan dat er een concreet plan ligt om outcomemetingen te verrichten. Aanvullend wordt duidelijk welke onderdelen van het plan reeds in uitvoering zijn en welke stappen nog gezet moeten worden om de slag naar outcomemeting te maken. Bewijsvoering in de vorm van dat dit in ontwikkeling is, is niet langer voldoende. Er moet een concrete planning aan ten grondslag liggen om aan te tonen dat de organisatie

weet waarmee het bezig is. In het geval van storytelling als middel om outcome te meten dient duidelijk te worden hoe de resultaten ervan relevant zijn voor de ambities van de organisatie.

De organisatie scoort op dit onderdeel beter naarmate outcomemetingen systematisch en structureel plaatsvinden en bij metingen sprake is van nul- en een-metingen. Hiermee toont de organisatie, net als in jaarverslagen, aan dat er steeds meer sprake is van impact op de lokale samenleving.

Documenten ter onderbouwing zijn bijvoorbeeld:

- concreet plan om de slag naar outcomemeting te maken;
- onderzoeksrapportages;
- outcomeresultaten.

VRAAG 3

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

Wanneer de gewenste output- en outcomeresultaten niet worden behaald, dan verwacht het auditteam dat je die analyseert en in staat bent te verklaren. Feitelijk reflecteer je als organisatie op de feitelijk gerealiseerde resultaten om er lering uit te trekken. Aanvullend benoem je wat het risico is wanneer de gewenste resultaten, ook na bijsturing, niet behaald worden.

Documenten ter onderbouwing zijn bijvoorbeeld:

- verslag van een reflectiesessie;
- analyse van behaalde resultaten;
- een beschrijving van leermomenten.

VRAAG 4

De organisatie evalueert periodiek de aanpak en volgt zij deze zo nodig op met concrete verbetermaatregelen.

Bij deze vraag zijn de auditoren benieuwd in hoeverre de gekozen aanpak voor het meten/monitoren van output- en outcomeresultaten binnen jouw organisatie wordt geëvalueerd en wordt opgevolgd met concrete verbetermaatregelen. In het verlengde van beoordelvingsvraag 3 worden ook de output- en outcomeresultaten zelf geëvalueerd en voorzien van concrete verbetermaatregelen.

Documenten ter onderbouwing zijn bijvoorbeeld:

- evaluaties;
- een overzicht met concrete verbetermaatregelen;
- gewijzigde meet/monitoringsaanpak.

DE BEOORDELINGSVRAGEN VOOR HET TAALHUIS

Hieronder vind je een toelichting op de drie beoordelvingsvragen van de norm Resultaten en verantwoording voor het taalhuis. Deze vragen zijn in de vorm van stellingen.

VRAAG 1

Het taalhuis laat op basis van output- en outcome-resultaten zien in hoeverre het zijn ambitie realiseert.

Door het vergelijken van de output- en outcomeresultaten met de ambities die het taalhuis in het (meerjaren) beleidsplan heeft geformuleerd, is het taalhuis in staat om te laten zien in hoeverre het zijn ambities heeft gerealiseerd. Het gaat hier nadrukkelijk om de ambities die door het taalhuis in het (meerjaren)beleidsplan zijn geformuleerd. Hiermee wordt de verbinding met norm 1 gelegd.

Documenten ter onderbouwing zijn bijvoorbeeld:

- vergelijking van ambities met output- en outcome-resultaten;
- outputresultaten;
- outcomeresultaten;
- tevredenheidsonderzoek bij de doelgroep, medewerkers en vrijwilligers.

- voorbeelden van wijzigingen van (meerjaren)beleid c.q. ambities.

VRAAG 2

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

Om te kunnen beoordelen of het taalhuis leert op basis van de vergelijking tussen ambities en output- en outcomeresultaten, laat het taalhuis zien dat het evalueert. Aanvullend laat het taalhuis zien dat het komt tot concrete verbetermaatregelen, bijv. door de aanpak op het gebied van middelen, mensen, samenwerking en producten & diensten aan te passen.

Documenten ter onderbouwing zijn bijvoorbeeld:

- verslagen van evaluaties met de (kern)partners binnen het taalhuis;
- verslagen van evaluaties of reflectiemomenten met medewerkers, vrijwilligers en externe (taal)aanbieders;
- verbeterplannen c.q. verbetermaatregelen.

VRAAG 3

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

Met deze beoordelingsvraag is de cyclus van Plan-Do-Check-Act rond en toont het taalhuis aan dat het gevolg geeft aan feitelijke informatie die voortkomt uit output- en outcomeresultaten. Indien de ambities van het taalhuis niet gehaald worden (bijv. omdat deze te hoog zijn geformuleerd), moet het taalhuis ofwel het beleid ofwel de ambities aanpassen.

Documenten ter onderbouwing zijn bijvoorbeeld: