

Kwaliteitstoetsing van taalhuizen

Resultaten van de pilot en een voorstel voor een Certificeringskader Taalhuizen



Vastgesteld: 18 september 2019
Stuurgroep Pilot Kwaliteitstoetsing taalhuizen

Inhoudsopgave

Deel I: Voorstel Certificeringskader voor taalhuizen	4
Hoofdstuk 1 Over dit rapport	5
1.1 De aanleiding van dit rapport	5
1.2 Wat voor voorstel doet dit rapport?	5
1.3 De opzet van dit rapport	5
1.4 Betrokken partijen bij de uitvoering van de pilot en de totstandkoming van dit rapport.....	5
Hoofdstuk 2 Samenvatting van dit rapport	7
2.1 Taalhuizen en kwaliteit in perspectief.....	7
2.2 Definitie van taalhuizen	7
2.3 Bevindingen uit de pilot.....	8
2.4 Aanvullende bevindingen en aanbevelingen.....	8
2.5 Voorstel Certificeringskader voor taalhuizen	9
2.6 Implementatie en uitvoering.....	10
Hoofdstuk 3 Voorstel Certificeringskader voor Taalhuizen	11
3.1 Inleiding.....	11
3.2 Scope van certificering of van het taalhuis? Zie oplegnotitie.....	11
3.3 (Kwaliteits)eisen in samenhang	11
3.4 Toetsing van de certificeringsnormen: hoe werkt het?	12
3.5 Certificeringsadvies	13
3.6 Certificeringsproces.....	13
3.7 Indicatoren (ja/nee vragen) per norm.....	15
3.8 Beoordelingsaspecten per certificeringsnorm.....	17
Deel II: Aanvullende informatie.....	18
Hoofdstuk 4 Taalhuizen en kwaliteit in perspectief.....	19
4.1 Opkomst en begrip van taalhuizen.....	19
4.2 Wat is een taalhuis?	19
4.3 Aanleiding voor de pilot	20
4.4 Beleidsactualiteit rondom taalhuizen	20
4.5 Nut en noodzaak van kwaliteitstoetsing.....	21
4.6 Van pilot naar een voorstel externe kwaliteitstoetsing.....	22
4.7 Scope van kwaliteitstoetsing.....	22

Hoofdstuk 5	Over de pilot: doelstelling, opzet en werkwijze	24
5.1	<i>Doelstelling van de pilot.....</i>	24
5.2	<i>Opzet van de pilot</i>	24
5.3	<i>Ontwikkeling certificeringsnorm en kader voor zelfevaluatie.....</i>	24
5.4	<i>Keuze taalhuizen</i>	25
5.5	<i>Uitvoering van de pilot.....</i>	25
5.6	<i>Evaluatie van de pilot.....</i>	25
Hoofdstuk 6	Bevindingen naar aanleiding van de pilot.....	26
6.1	<i>Bevindingen met betrekking tot de normen</i>	26
6.2	<i>Bevindingen m.b.t het audit- en certificeringsproces.....</i>	26
6.3	<i>Conclusies in het kort</i>	27
Hoofdstuk 7	Aanvullende bevindingen en aanbevelingen	28
7.1	<i>Inhoudelijke bevindingen en aanbevelingen</i>	28
7.2	<i>Randvoorwaardelijke aspecten en aanbevelingen.....</i>	29
Hoofdstuk 8	Generieke conclusies en aanbevelingen t.b.v. een certificeringskader voor taalhuizen	31
8.1	<i>Conclusies.....</i>	31
8.2	<i>Implicaties van conclusies voor het Kwaliteitskader</i>	32
8.3	<i>Mogelijke varianten en voorkeursadvies.....</i>	33
8.4	<i>Implementatie van voorkeursadvies</i>	33
Bijlagen.....		34
	<i>Bijlage I: Betrokkenen bij de totstandkoming van dit rapport</i>	34
	<i>Bijlage II: Normen en zelfevaluatie t.b.v. de pilot taalhuizen.....</i>	35

Deel I: Voorstel Certificeringskader voor taalhuizen

Hoofdstuk 1 Over dit rapport

1.1 De aanleiding van dit rapport

Begin 2018 heeft een groep van uiteenlopende organisaties *Kwaliteit in Beeld. Certificeringskader voor bibliotheekwerk, cultuur en taal* vastgesteld.¹ Dit kader was van meet af aan van toepassing op de preventieve diensten en programma's van geletterdheid, maar nog niet voor taalhuizen. Hoewel de wens tot de toetsing van die laatste al wel leefde, heeft de stuurgroep *Kwaliteit in Beeld* besloten eerst een pilot uit te laten voeren. Deze is in 2018-2019 uitgevoerd onder de naam *Pilot Kwaliteitstoetsing Taalhuizen*. Dit rapport doet o.a. verslag van deze pilot en heeft de status van een evaluatie.

1.2 Wat voor voorstel doet dit rapport?

De uitkomsten van de pilot hebben, met medeneming van de landelijke actualiteit met betrekking tot de bestrijding van laaggeletterdheid², geleid tot een uitgewerkt voorstel voor een toekomstige opzet en inrichting van externe kwaliteitstoetsing (certificering) van taalhuizen. De financiële kaders voor de implementatie van het kwaliteitskader zijn inmiddels door het ministerie van OCW vastgesteld.

1.3 De opzet van dit rapport

In deel I van dit rapport worden in samengevatte vorm de resultaten van de pilot beschreven (hoofdstuk 2), alsmede aanvullende bevindingen en aanbevelingen naar aanleiding van consultaties met inhoudelijk deskundigen en ambtelijk c.q. bestuurlijk betrokken partijen. Op basis hiervan is in hoofdstuk 3 het concrete Voorstel Certificeringskader voor Taalhuizen gepresenteerd ter besluitvorming door de *Stuurgroep Kwaliteitstoetsing Taalhuizen*.

In deel II van dit rapport wordt – mede vanwege de leesbaarheid – een aantal aspecten uit de samenvatting in verdiepte vorm voor de geïnteresseerde lezer aangeboden. Hoofdstuk 4 beschrijft taalhuizen in hun politiek-maatschappelijke actualiteit en wordt ingegaan op de definitie van taalhuizen. Naast de aanleiding voor de pilot komen ook nut en noodzaak van kwaliteitstoetsing aan bod. Hoofdstuk 5 geeft inzicht in de wijze waarop de pilot is opgezet en uitgevoerd, terwijl hoofdstuk 6 de bevindingen van de pilot presenteert. Hoofdstuk 7 presenteert daartoe aanvullende signaleringen naar aanleiding van consultaties met inhoudelijk deskundigen en ambtelijk c.q. bestuurlijk betrokken partijen. Hoofdstuk 8 beschrijft de implicaties van de bevindingen en conclusies uit voorgaande hoofdstukken die gebruikt zijn als input voor het in hoofdstuk 3 voorgestelde certificeringskader voor taalhuizen.

1.4 Betrokken partijen bij de uitvoering van de pilot en de totstandkoming van dit rapport

De Pilot Kwaliteitstoetsing Taalhuizen is uitgevoerd bij zeven landelijk verspreide en naar opzet en omvang uiteenlopende taalhuizen, te weten de taalhuizen van Almelo, Bevelanden, Bollenstreek,

¹ Stichting Lezen, Stichting Lezen & Schrijven, Vereniging van Openbare Bibliotheken (VOB) Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) Samenwerkende POI's Nederland (SPN), Cultuurconnectie, Certificeringsorganisatie Bibliotheekwerk, Cultuur en Taal (CBCT).

² Zie hiervoor o.a. de brief van de minister van OCW aan de Tweede Kamer, *Samen aan de slag voor een vaardig Nederland: vervolgaanpak laaggeletterdheid 2020 – 2024* (18 maart 2019), <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/taal-rekenen-digitale-vaardigheden/documenten/kamerstukken/2019/03/18/kamerbrief-over-plan-om-aanpak-laaggeletterdheid-2020-2024>; het SER-Advies Samen werken aan taal. Een advies over laaggeletterdheid (april 2019) <https://www.ser.nl/-/media/ser/downloads/adviezen/2019/samenwerken-aan-taal.pdf>; Raad voor Cultuur, De daad bij het woord (september 2019), <https://www.cultuur.nl/upload/documents/adviezen/De-daad-bij-het-woord.pdf>

Breda, Den Haag, Oostland en Venlo. De uitvoering van de pilot was in handen van CBCT en is begeleid door een werkgroep. Deze werkgroep bestond uit vertegenwoordigers van enkele van de betrokken taalhuizen en uit vertegenwoordigers van de Stichting Lezen & Schrijven (Stichting L&S), de Koninklijke Bibliotheek (KB), Sociaal Werk Nederland (SWN) en de Certificeringsorganisatie Bibliotheekwerk Cultuur en Taal (CBCT). CBCT was tevens opdrachtgever van de auditoren die de audits hebben uitgevoerd en de rapportages hebben opgesteld. De werkgroep is ondersteund door een externe deskundige op het terrein van kwaliteit en certificering.

De werkgroep *Pilot Kwaliteitstoetsing Taalhuizen* heeft dit rapport opgesteld. Daarbij is, naast de rapportage over de pilot zelf ook een groep van deskundigen geïnterviewd en zijn uitgebreide ambtelijke consultaties gehouden bij stakeholders. Voor de opsomming van alle betrokkenen bij dit rapport zie Bijlage I.

Dit rapport is besproken door en op 12 september 2019 vastgesteld door de Vereniging Nederlandse Gemeenten en op 18 december 2019 door de Stuurgroep *Pilot Kwaliteitstoetsing Taalhuizen*³

18 september 2019, 's-Gravenhage

³ Stichting Lezen & Schrijven, Koninklijke Bibliotheek, De Vereniging van Openbare Bibliotheken (VOB), Stichting Lezen, Sociaal Werk Nederland, Samenwerkende POI's Nederland (SPN), ministerie van OCW en de Certificeringsorganisatie Bibliotheekwerk, Cultuur en Taal (CBCT).

Hoofdstuk 2 Samenvatting van dit rapport

In dit hoofdstuk wordt het rapport in samengevatte vorm gepresenteerd. Hierbij wordt voor een aantal aspecten verwezen naar verdiepende hoofdstukken in deel II van dit rapport.

2.1 Taalhuizen en kwaliteit in perspectief

Met de opkomst van taalhuizen diende zich tegelijkertijd het kwaliteitsvraagstuk van taalhuizen aan. Nut en noodzaak van kwaliteitstoetsing van deze taalhuizen worden zowel door de rijks- en lokale overheid als door de taalhuizen zelf onderschreven. Het ministerie van OCW heeft in dat kader in maart 2019 besloten om extra middelen beschikbaar te stellen voor een nader te bepalen vorm van kwaliteitstoetsing door CBCT voor de vervolgperiode van het programma Tel mee met Taal.

In 2018 en begin 2019 heeft een aantal van deze taalhuizen in samenwerking met (vertegenwoordigers van) Stichting Lezen & Schrijven, KB en SWN door middel van een pilot onderzocht hoe kwaliteitstoetsing vorm en inhoud zou kunnen krijgen. CBCT was opdrachtnemer van de uitvoering van de pilot, omdat zij in het kader van *Kwaliteit in Beeld* al de educatieve dienstverlening van bibliotheken toetst. De pilot is afgerond in april 2019.

Niet alleen vanuit de eigen behoefte van taalhuizen zelf om externe toetsing van hun kwaliteit te realiseren, maar ook op basis van andere constatering is duidelijk geworden dat het kwaliteitsvraagstuk voor taalhuizen relevant is en externe toetsing ervan wenselijk en van toegevoegde waarde is.

Het kader is bedoeld als maatstaf voor kwaliteitstoetsing en daarmee ook als middel om te komen tot meer samenhang en samenwerking op het gebied van kwaliteit bij taalhuizen. Benadrukt wordt dat de certificering niet treedt in het gemeentelijke beleid of haar regiefunctie, in de kwaliteit van de deelnemende lokale organisaties en ook niet wat onder formeel toezicht van de onderwijsinspectie ressorteert.

Voor verdere verdieping over de politiek-maatschappelijke context rondom taalhuizen, nut en noodzaak ervan en de aanleiding voor de pilot, wordt verwezen naar hoofdstuk 4.

2.2 Definitie van taalhuizen

Bij de definitie van een taalhuis is vooralsnog uitgegaan van de omschrijving die gehanteerd wordt door de Stichting Lezen & Schrijven. Een (digi)taalhuis is meestal (onderdeel van) een samenwerkingsverband. Het is een plek waar medewerkers van vindplaatsen hun klanten, cliënten of medewerkers naar kunnen doorverwijzen en waar alle partners en taalaanbieders informatie kunnen krijgen over het lokale aanbod van basisvaardigheden. Daarmee is het doel van een (digi)taalhuis om laaggeletterden snel door te geleiden naar passend aanbod⁴. Het taalhuis is veelal ook zelf aanbieder van non-formeel aanbod.

Voor verdere verdieping over de definitie van taalhuizen wordt verwezen naar hoofdstuk 4.

⁴ Dit geldt informeel leren en/of doorverwijzing naar formeel leren (bijv. bij een ROC).

2.3 Bevindingen uit de pilot

In hoofdstuk 5 zijn de doelstelling, opzet, werkwijze alsmede het gevolgde proces van de pilot beschreven. Hoofdstuk 6 doet verslag van de bevindingen naar aanleiding van de pilot. Hieronder worden deze in samengevatte vorm gepresenteerd.

Uit de pilot bij zeven taalhuizen, waarbij de tien bouwstenen van Stichting Lezen & Schrijven⁵ de basis vormden voor toetsing, komt naar voren dat de normeisen in algemene zin de lading dekken van wat er getoetst moet worden om een oordeel te geven over de kwaliteit van taalhuizen. Met betrekking tot de interpretatie/toelichting van de normeisen is het noodzakelijk gebleken om enkele verbeteringen door te voeren, omdat een aantal normeisen onvoldoende duidelijk waren of te breed interpreteerbaar. Daarnaast is er behoefte aan een norm voor de Taalhuiscoördinator. De procesopzet van zelfevaluatie (inclusief programmavoorstel audit), audit (inclusief voorgesprek), rapportage, hoor- en wederhoor en vaststelling rapportage, is de juist gebleken aanpak en volgorde. Bij de uitvoering van de audits is er in algemene zin tevredenheid over de auditoren. Er was sprake van een goede voorbereiding en begeleiding van de pilot taalhuizen. Daar waar men minder tevreden was over de auditoren had dit te maken met opstartvraagstukken. De gehanteerde werkwijze bij de pilot, waarbij eerst een zelfevaluatie wordt uitgevoerd door taalhuizen zelf, draagt bij aan een ontwikkel- en verbetergerichte aanpak. Daarnaast worden de bevindingen uit de auditrapportage door de pilot taalhuizen herkend.

De pilot liet duidelijk de brede diversiteit zien aan verschijningsvormen, organisatievormen en samenstelling van de taalhuizen en hun aanbod van producten, diensten en activiteiten. Dit heeft geleerd dat het vroegtijdig bepalen van de juiste scope van de audit een cruciale randvoorwaarde is om een certificering adequaat te kunnen uitvoeren.

2.4 Aanvullende bevindingen en aanbevelingen

Om de resultaten uit de pilot verder te verrijken en om te komen tot een breed draagvlak voor de ontwikkeling van een Certificeringskader voor taalhuizen zijn aanvullende bevindingen en aanbevelingen opgehaald op basis van verdiepende contextgesprekken en ambtelijke consultaties. De resultaten hiervan zijn in hoofdstuk 7 beschreven en worden hieronder in samengevatte vorm gepresenteerd.

Uit deze consultaties is de behoefte gebleken aan een laagdrempelige vorm van ontwikkelgerichte kwaliteitstoetsing. Het vooraf uitvoeren van een zelfevaluatie door taalhuizen draagt bij aan deze laagdrempeligheid, waardoor taalhuizen ook beter voorbereid zijn op de externe kwaliteitstoetsing. Hierbij kan de eis tot continue verbetering op stimulerende wijze bijdragen aan de doorontwikkeling van het taalhuis.

Omdat binnen een aantal grotere gemeenten samenwerkingsverbanden zijn herkend die niet de benaming taalhuis voeren, maar de facto wel de functie(s) van een taalhuis vervullen en/of op een andere wijze zijn georganiseerd (zoals via een ROC of een gemeentelijk taalprogramma), dienen ook deze samenwerkingsverbanden de gelegenheid te hebben hun kwaliteit te laten toetsen. Het vroegtijdig herkennen van dit soort samenwerkingsverbanden, gericht op de bestrijding van laaggeletterdheid c.q. het bevorderen van basisvaardigheden is derhalve van belang, evenals het bepalen van de eerder genoemde scope ervan tijdens de intakefase van het certificeringsproces. De omschrijving van een taalhuis blijft hiermee onveranderd.

⁵ Deze bouwstenen zijn in 2015 vastgesteld door Stichting Lezen & Schrijven en de KB.

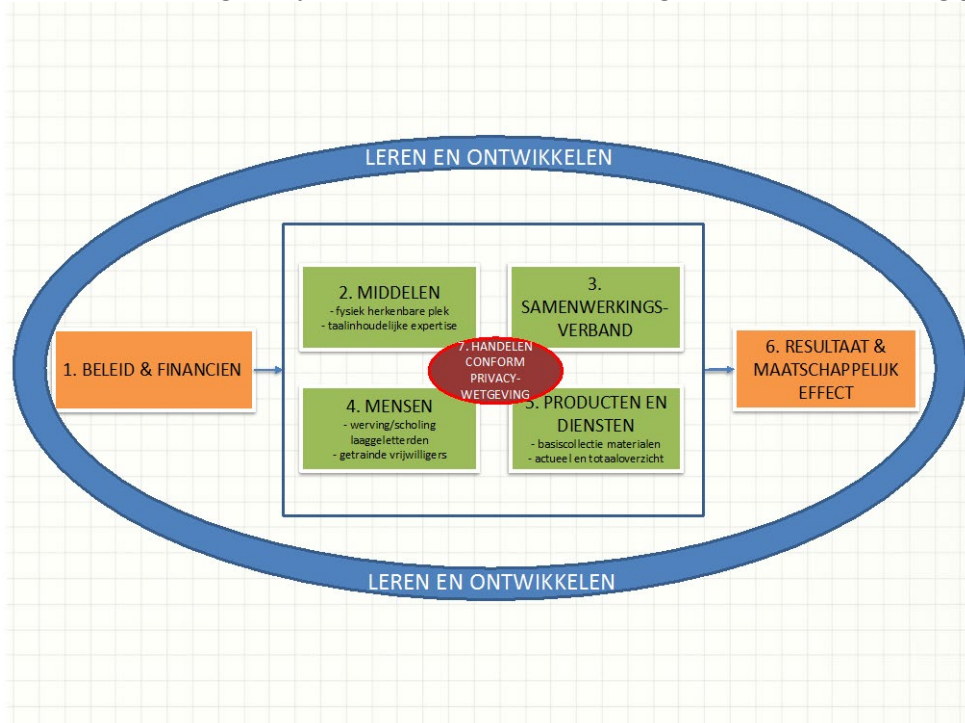
Aan de andere kant wordt aanbevolen ervoor te waken dat taalhuizen die zich wel als zodanig affichereren, maar die functie nauwelijks of zeer afwijkend uitvoeren, in een certificeringsproces geraken. Daarom is de suggestie gedaan zekere minimale eisen te stellen om te kunnen participeren in het certificeringsproces. Deze eisen zijn binnen de scope van de certificeringsnormen (zie 3.2) geconcretiseerd door een aantal criteria te formuleren op basis waarvan een taalhuis kan participeren.

Gezien het maatschappelijk belang van de taakopdracht van taalhuizen wordt het belangrijk geacht om hun maatschappelijk effect nadrukkelijk onderdeel te laten zijn van kwaliteitstoetsing. Het gaat er hierbij vooral om dat taalhuizen laten zien dat dit verder gaat dan alleen het meten/monitoren op output, zoals op aantallen doorverwijzingen en het aantal mensen dat bereikt wordt met het aanbod van taalhuizen. In het verlengde hiervan dient kwaliteitstoetsing ook rekening te houden met het gegeven dat de toekomstbestendigheid van taalhuizen veelal afhankelijk is van factoren zoals (gemeentelijke) financiering en de inzet van vrijwilligers. Een uitspraak over de toekomstbestendigheid van het taalhuis is geen separate normeis, maar is een generieke conclusie op basis van de bevindingen uit de getoetste normen. Deze uitspraak is bedoeld als handreiking c.q. signaal om binnen en buiten het taalhuis duidelijk te maken wat de ontwikkelpunten op (middel)lange termijn zijn. De uitspraak over de toekomstbestendigheid van het taalhuis heeft geen invloed op het certificeringsbesluit.

2.5 Voorstel Certificeringskader voor taalhuizen

Op basis van de conclusies in hoofdstuk 8 zijn de implicaties voor het verder concretiseren van het certificeringskader beschreven.

In onderstaande figuur zijn de verschillende certificeringsnormen in samenhang gepresenteerd.



In hoofdstuk 3 zijn deze certificeringsnormen geconcretiseerd in indicatoren (3.7) en beoordelingsaspecten (3.8). Daar zijn tevens het gebruik en toepassing ervan beschreven.

Qua vorm en structuur is Voorstel Certificeringskader voor Taalhuizen (zie hoofdstuk 3) afgeleid van *Kwaliteit in Beeld*, waardoor de operationalisering in de bestaande certificeringsapplicatie relatief snel kan plaats vinden. Hierbij zijn de normeisen uit de pilot binnen de bestaande structuur geherformuleerd n.a.v. de opgedane aanbevelingen.

2.6 Implementatie en uitvoering

De wijze waarop het certificeringskader zal worden geïmplementeerd en uitgevoerd is op hoofdlijnen benoemd in de aanbiedingsnotitie behorend bij dit rapport. Voor de financiering van de implementatie en de uitvoering loopt aanvraagprocedure voor subsidie bij het ministerie van OCW.

Hoofdstuk 3 Voorstel Certificeringskader voor Taalhuizen

In dit hoofdstuk wordt een voorstel gedaan voor het Certificeringskader voor Taalhuizen. Over dit voorstel wordt besluitvorming gevraagd van de Stuurgroep Kwaliteitstoetsing Taalhuizen.

3.1 Inleiding

Dit certificeringskader specificeert de (kwaliteits)eisen voor taalhuizen teneinde de doelstellingen ervan te realiseren.

3.2 Scope van certificering⁶

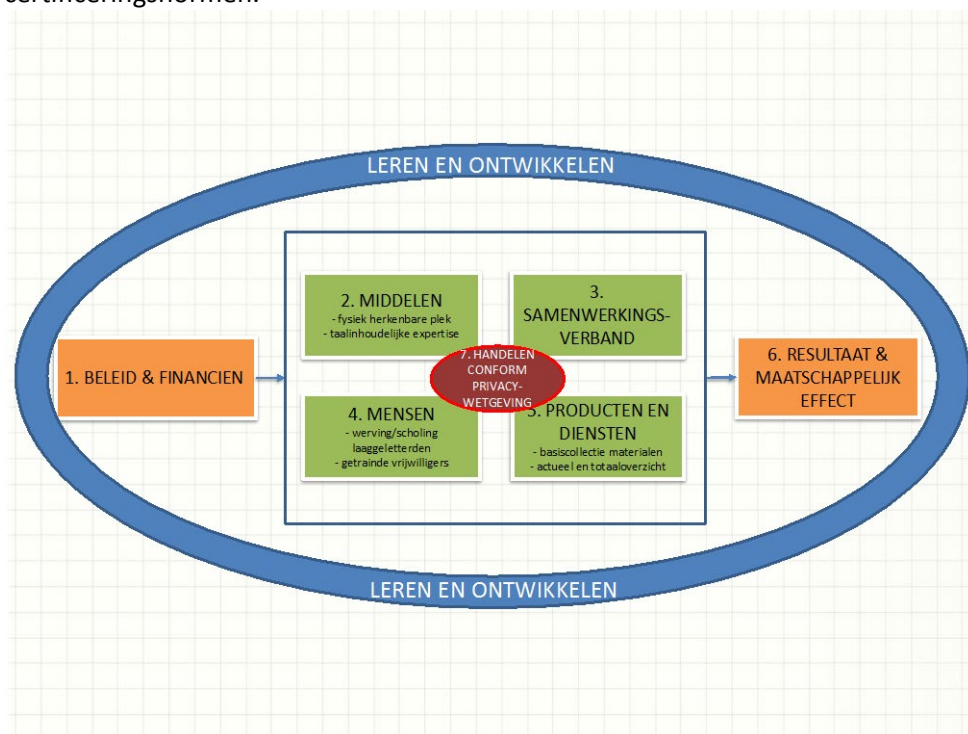
De (kwaliteits)eisen in dit certificeringskader zijn toepasbaar voor elk taalhuis, dat – ongeacht omvang en naamgeving - binnen de gegeven omschrijving van een taalhuis valt. Deze scope - die per taalhuis verschillend kan zijn - wordt als onderdeel van de certificeringsrapportage beschreven.

Om als taalhuis te kunnen participeren in het certificeringsproces dient er in elk geval sprake te zijn van:

- een samenwerkingsverband met een gemeente en een professionele organisatie
- (frontdesk)bemensing van minimaal één keer per week
- ondersteuning c.q. uitvoering door een inhoudelijke professional (bij doorverwijzen en/of het verzorgen van leeraanbod)

3.3 (Kwaliteits)eisen in samenhang

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



⁶ De scope van certificering, die gaat over welke aspecten van een taalhuis tijdens een certificeringsaudit worden geaudit, moet niet verward worden met de scope zoals genoemd in de bij deze rapportage behorende oplegnotitie. De scope in deze oplegnotitie is met name bedoeld om aan te geven in welke toepassingsgebieden certificering zich wel en niet begeeft.

Norm 1 Beleid & financiën

Bij deze certificeringsnorm gaat het om de ambities van het taalhuis en de wijze waarop deze financieel worden gerealiseerd. De ambities zijn in concrete termen geformuleerd en bieden, in relatie tot certificeringsnorm 6, minimaal inzicht in het gewenste resultaat en maatschappelijk effect van het taalhuis. Tevens heeft het taalhuis beschreven op welke wijze zij is georganiseerd en hoe afzonderlijke en gezamenlijke bevoegd- en verantwoordelijkheden zijn geregeld en vastgelegd.

Norm 2 t/m 5 De vier organisatiegebieden

Om de ambities te kunnen realiseren is het nodig om binnen de dagelijkse praktijk van het taalhuis een aantal aspecten goed geregeld te hebben. In het middenblok is dan ook een viertal organisatiegebieden (in groen) gepresenteerd. Het gaat om middelen, mensen, samenwerking en producten/diensten.

Bij *middelen* (2) gaat het om de vraag op welke wijze het taalhuis voorziet in een fysiek herkenbare plek en hoe doelgroepen buiten openingstijden terecht kunnen met hun vragen. Daarnaast gaat het om de kwaliteit en snelheid van doorverwijzen van laaggeletterden naar passend aanbod.

Bij *mensen* (3) gaat het om de vraag op welke wijze het taalhuis vakinhoudelijke expertise heeft geregeld door middel van competente professionals en vrijwilligers. In het bijzonder gaat het om de vraag in hoeverre het taalhuis voorziet in relevante training, opleiding en begeleiding van professionals en vrijwilligers.

Bij *samenwerking* (4) gaat het om de vraag op welke wijze de partners binnen het taalhuis zichtbaar bijdragen aan en sturen op de beleidsmatige ambities van het taalhuis. Aanvullend gaat het om de wijze waarop met (kern)partners subsidies voor laaggeletterdheid rechtmatig en doelmatig worden ingezet.

Bij *producten en diensten* (5) gaat het om de vraag op welke wijze relevante producten, diensten en activiteiten worden ingezet om bij te dragen aan de beleidsmatige ambities van het taalhuis, ook als het taalhuis enkel een verwijzende c.q. administratieve functie heeft. In het bijzonder gaat het om de beschikbaarheid van een basiscollectie van materialen en om een actueel en totaaloverzicht van producten en diensten van c.q. via het taalhuis.

Norm 6 Resultaat en maatschappelijk effect

Bij deze certificeringsnorm gaat het om de vraag op welke wijze het taalhuis aantoont dat zij haar gewenste resultaat en maatschappelijk effect realiseert. Aanvullend gaat het erom op welke wijze het taalhuis leert van haar dagelijkse praktijk en hoe zij zich professioneel (door)ontwikkelt.

Norm 7 Handelen conform (privacy)wetgeving

Bij deze certificeringsnorm gaat het om de vraag op welke wijze het taalhuis handelt conform de eisen die aan haar gesteld worden vanuit wet- en regelgeving en in het bijzonder de privacywetgeving.

3.4 Toetsing van de certificeringsnormen: hoe werkt het?

Kenmerkend voor de beoordelingssystematiek is dat deze objectief en contextgebonden is. De basis voor het eindoordeel van de auditor is enerzijds gelegen in objectieve bevindingen en anderzijds in een onderbouwd oordeel over de context waarbinnen een taalhuis opereert. Dit laatste betekent – bijvoorbeeld - dat van een klein of sterk in ontwikkeling zijnde taalhuis net iets anders verwacht mag worden dan van een groot en stabiel taalhuis.

De toetsing per certificeringsonderdeel wordt in twee stappen uitgevoerd:

1. In eerste instantie wordt per certificeringsnorm een beperkt aantal *indicatoren* voorgelegd. Deze stellingen, die niet meetellen in de formele beoordeling, kunnen snel met ja/nee beantwoord worden en bevatten de mogelijkheid tot nadere toelichting en het uploaden van relevante documentatie. De indicatoren bieden een eerste inzicht in de wijze waarop een taalhuis deze certificeringsnorm vorm en inhoud geeft.

In 3.7 zijn de indicatoren per certificeringsnorm opgenomen.

2. De informatie uit beantwoording van de indicatoren wordt vervolgens per certificeringsnorm aan de hand van een aantal *beoordelingsaspecten* nader geduid. Hiermee gaat de auditor “de diepte in” en komt tot een score per norm. In de auditrapportage wordt door de auditor per beoordelingsaspect zichtbaar gemaakt wat de score is (op een schaal van 0 – 3). Deze score dient ook (kort en goed) gemotiveerd te worden.

In 3.8 zijn de beoordelingsaspecten per certificeringsnorm opgenomen.

3.5 Certificeringsadvies

Op basis van de uitkomsten van de beoordelingsaspecten wordt een certificeringsadvies door de auditoren geformuleerd. Hierbij zijn er drie mogelijkheden:

- *Certificering*
- *Voorwaardelijke certificering*. In dit geval wordt een tweede oordeel opgemaakt, uitsluitend ten aanzien van de normen/normaspecten die onvoldoende hebben gescoord. Het tweede oordeel wordt in beginsel drie tot zes maanden na het eerste besluit opgesteld. In geval van een positief oordeel volgt alsnog erkenning.
- *Geen certificering*. In dit geval volgt een heraudit, uitsluitend ten aanzien van de normen/normaspecten die onvoldoende hebben gescoord. De heraudit wordt in beginsel zes tot twaalf maanden na het eerste besluit opgesteld. In geval van een positief oordeel volgt alsnog erkenning.

Een taalhuis kan per certificeringsnorm een maximum aantal punten scoren. Het systeem van puntentelling en noodzakelijke minimumscores bij een oordeel, wordt uitgewerkt als onderdeel van het implementatieproces van deze certificeringsnormen.

3.6 Certificeringsproces

Het certificeringsproces bestaat uit onderstaande processtappen:



Het audit- en certificeringsproces wordt ondersteund vanuit één (al in gebruik genomen) applicatie van waaruit zonder papierwerk het taalhuis (=auditee), de auditor en de certificeerder het hele traject doorlopen. Eenmaal ingevoerde en/of geüploade gegevens blijven bij elkaar en bieden een faciliteit voor generieke rapportages en voor benchmarking.

Fase 1 Intake

In deze fase wordt de auditee geïnformeerd dat het auditproces eraan komt en dat daarvoor enkele

feitelijke gegevens van de auditee nodig zijn opdat het certificeringsbureau en de auditoren inzicht krijgen in de (combinaties van) activiteiten van de auditee, de omvang van het en daarmee de scope en kosten van de aankomende audit. Dit proces sluit af met de formele bevestiging van de gemaakte afspraken. Op basis hiervan wordt de omvang en scope van de audit bepaald.

Fase 2 Zelfevaluatie

Tijdens dit procesdeel stelt de auditee een zelfevaluatie op waarbij de auditee wordt gevraagd een zo eerlijk mogelijk zelfbeeld te schetsen op basis van een vooraf bepaalde opzet. De zelfevaluatie moet “kort en krachtig” zijn, maar biedt voldoende “vrije” ruimte” voor de auditee, inclusief de mogelijkheid om relevante documenten te uploaden. Op deze wijze krijgt de auditee een scherp inzicht in de kwaliteit c.q. het functioneren van de eigen organisatie én heeft de auditor een goed en volledig rapport dat dient als startpunt voor een *ontwikkelgerichte* audit. De vragen/thema’s van de zelfevaluatie en die van de auditoren sluiten uiteraard nauw op elkaar aan.

Fase 3 Auditfase

Dit is de fase waar het auditteam de betreffende organisatie bezoekt en volgens de normen de toetsing uitvoert. De nadere invulling van het auditprogramma wordt vooraf afgestemd tussen auditee en auditor, mede op basis van de uitkomsten van de zelfevaluatie (fase 2) en de afspraken voortvloeiend uit het afstemmingsgesprek dat is voorafgegaan aan de audit.

Fase 4 Rapportagefase

Dit is de fase waarin de (concept-)rapportage wordt opgesteld, wordt aangeboden voor “hoor en wederhoor”, waarna de definitieve versie wordt opgesteld.

Fase 5 Certificeringsfase⁷

In deze fase vindt de afronding plaats van de audit en wordt het besluit genomen tot wel, niet of voorwaardelijke certificering, inclusief eventueel bezwaar.

Fase 6 Evaluatiefase

Hierin geeft de auditee via de applicatie feedback op het auditproces, het opereren van de auditoren, de werkwijze van het certificeringsbureau et cetera. De gegeneerde gegevens dienen om de audits en de certificering naar proces en inhoud voortdurend te verbeteren.

⁷ Certificeringsrapporten zijn altijd vertrouwelijk, CBCT hanteert strikte vertrouwelijkheidsnormen. Het is aan de contractpartij van de certificeerder (de stuurgroep, al dan niet in samenspraak met haar gemeente) of, op welke wijze en met wie de inhoud van het rapport gedeeld wordt. Er wordt wel bijgehouden of een taalhuis wel of niet en al dan niet voorwaardelijk gecertificeerd is, maar herleidbaarheid tot personen of teams is uitgesloten.

3.7 Indicatoren (ja/nee vragen) per norm

Norm 1 *Indicatoren met betrekking tot Beleid & financiën*

- De ambities van het taalhuis op het gebied van de ontwikkeling van taal- en (digitale) basisvaardigheden zijn, al dan niet op basis van de opdracht van de gemeente, vastgesteld en beschreven in een (meerjaren)beleidsplan of een equivalent daarvan.
- Het (meerjaren)beleidsplan is afgestemd en vastgesteld met (kern)partners binnen het taalhuis.
- De ambities zijn afgestemd op de eisen en verwachtingen van externe stakeholders, al dan niet binnen haar lokale omgeving.
- Het taalhuis werkt op basis van een (meerjaren)begroting, waarin duidelijk is hoe de financiering (inclusief subsidiëring) op korte en lange termijn is geregeld.
- Het taalhuis werkt aanvullend op basis van projectplannen met een financiële paragraaf.

Norm 2 *Indicatoren met betrekking tot Middelen*

- Voor haar activiteiten voorziet het taalhuis in een fysieke plek die herkenbaar, toegankelijk en goed geoutilleerd is.
- Het taalhuis heeft een laagdrempelige voorziening voor mensen die buiten openingstijden van haar fysieke plek vragen hebben.
- Het taalhuis stimuleert dat er vanuit vindplaatsen voor laaggeletterdheid wordt meegewerkt aan de doorverwijzing van de doelgroep.
- Het taalhuis heeft een aanpak om haar doelgroep actief te benaderen en te bereiken.
- Het taalhuis heeft een aanpak om haar doelgroep effectief en onafhankelijk door te verwijzen en maakt hierbij gebruik van relevante middelen.

Norm 3 *Indicatoren met betrekking tot Mensen*

- Taalinhoudelijke expertise op NT1/NT2 niveau is geborgd door inzet van een professionele taalhuiscoördinator met pedagogische c.q. educatieve achtergrond.
- De taken, bevoegdheden, verantwoordelijkheden en competenties van de functionaris⁸ die het taalhuis coördineert zijn vastgelegd.
- Op periodieke basis wordt het functioneren van deze functionaris beoordeeld door een leidinggevende van deze functionaris c.q. door de formele opdrachtgever voor de taalhuisfunctie.
- De taken van deze functionaris(sen) zijn beschreven, waaronder de wijze waarop deze functionaris medewerkers en vrijwilligers aanstuurt en inhoudelijk ondersteunt.
- Voor deze functionaris(sen) zijn voldoende uren beschikbaar voor het werk dat voorhanden is.
- Het taalhuis heeft de inzet van medewerkers en vrijwilligers beleidsmatig beschreven, onder andere de competenties die nodig zijn om de ambities te realiseren.
- Voor medewerkers en vrijwilligers van het taalhuis zijn taakomschrijvingen en inwerkprogramma's beschikbaar.
- Medewerkers en vrijwilligers van het taalhuis beschikken over relevante competenties die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van hun werkzaamheden.
- Medewerkers en vrijwilligers van het taalhuis worden actief geprofessionaliseerd door middel van relevante training en opleiding.
- Het taalhuis voert een keurmerk waarmee relevante aspecten rondom vrijwilligers geregeld zijn.

⁸ Deze functionaris wordt vaak aangeduid als taalhuiscoördinator, maar kan ook andere benamingen hebben.

Norm 4 Indicatoren met betrekking tot Samenwerking

- Als vertaling van het (meerjaren)beleidsplan is de bijdrage van (kern)partners aan de ambities van het taalhuis beschreven, alsmede hun rollen, verantwoordelijkheden en bevoegdheden.
- Het is duidelijk wie de primaire opdrachtgever(s) zijn van het taalhuis en bij wie het primaat van aansturing binnen het taalhuis ligt.
- Als onderdeel van het plan van aanpak is de bijdrage van (kern)partners aan de ambities van het taalhuis beschreven.
- Als onderdeel van het plan van aanpak is de niet vrijblijvende samenwerkingsrelatie (inclusief rolverdeling) met (kern)partners binnen het taalhuis beschreven.
- Het taalhuis heeft met haar (kern)partners afspraken gemaakt over de wijze waarop zij ontvangen subsidies rechtmatig inzet.

Norm 5 Indicatoren met betrekking tot Producten & diensten

- Het taalhuis heeft, indien van toepassing, een relevant aanbod van producten, diensten en laagdrempelige activiteiten om haar ambities te realiseren.
- Bij hiaten in het aanbod en/of bij wachtlijsten wordt binnen het taalhuis, al dan niet in samenwerking met de gemeente, naar oplossingen gezocht.
- Het taalhuis draagt zorg voor het actueel houden van het aanbod en gebruikt hierbij relevante instrumenten (bijvoorbeeld G!DS of Taalzoeker).
- Als onderdeel van haar aanbod heeft het taalhuis een kern c.q. uitgebreide adviescollectie met geschikte fysieke en digitale leer-, lees- en oefenmaterialen.
- Om advies uit te brengen over welke materialen, wanneer en voor wie geschikt zijn maakt het taalhuis gebruik van relevante middelen (bijvoorbeeld Materialenwijzer) en taalinhoudelijke expertise op NT1/NT2 niveau.

Norm 6 Indicatoren met betrekking tot Resultaat & maatschappelijk effect

- Het taalhuis monitort informatie om de realisatie van haar ambities in kwantitatieve zin aan te tonen. In het bijzonder gaat het om:
 - het aantal mensen met onvoldoende basisvaardigheden die met een vraag naar het taalhuis zijn gekomen;
 - het aantal mensen met onvoldoende basisvaardigheden dat (succesvol) is doorverwezen naar passend aanbod;
 - de ontwikkeling/voortgang van mensen met onvoldoende basisvaardigheden.
- Het taalhuis verzamelt informatie om het maatschappelijk effect van haar producten, diensten en activiteiten in kwalitatieve zin aan te tonen.
- Het taalhuis verzamelt informatie om de tevredenheid van haar doelgroep, medewerkers en vrijwilligers aan te tonen.

Norm 7 Indicatoren met betrekking tot Handelen conform (privacy)wetgeving

- Het taalhuis maakt medewerkers en vrijwilligers bewust van de relevante aspecten van (privacy)wetgeving.
- Het taalhuis heeft in haar dagelijkse praktijk en omgang met doelgroepen waarborgen ingebouwd voor het beschermen van de privacy van doelgroepen.
- Het taalhuis heeft met haar (kern)partners afspraken gemaakt over de wijze waarop zij omgaan met voor hen relevante aspecten van (privacy)wetgeving

3.8 Beoordelingsaspecten per certificeringsnorm

Voor de certificeringsnorm Beleid en financiën (norm 1) zijn de volgende beoordelingsaspecten van toepassing:

- De ambities zijn in lijn met de landelijke, provinciale en/of gemeentelijke ambities.
- De ambities (incl. maatschappelijke effecten) zijn in concrete termen (SMART) geformuleerd.
- De realisatie van de ambities is zichtbaar in de dagelijkse praktijk.
- Op basis van evaluatie en reflectie wordt aantoonbaar geleerd en (door)ontwikkeld.

Voor de certificeringsnormen Middelen, Mensen, Samenwerking en Producten & diensten (normen 2 t/m 5) zijn de volgende beoordelingsaspecten van toepassing:

- De wijze waarop deze norm wordt vormgegeven draagt bij aan het realiseren van de ambities.
- De uitvoering van de norm is zichtbaar in de dagelijkse praktijk.
- Op basis van evaluatie en reflectie wordt aantoonbaar geleerd en (door)ontwikkeld.

Voor de certificeringsnorm Resultaat & Maatschappelijk Effect (norm 6) & zijn de volgende beoordelingsaspecten van toepassing:

- Er is kwantitatieve en/of kwalitatieve informatie beschikbaar over de realisatie van ambities (incl. maatschappelijke effecten)⁹.
- Op basis van deze informatie wordt aantoonbaar geleerd en (door)ontwikkeld.
- Op basis van deze informatie worden de ambities aangepast.

Voor de certificeringsnorm Handelen conform (privacy)wetgeving (norm 7) zijn de volgende beoordelingsaspecten van toepassing:

- Het vraagstuk van privacywetgeving en waaraan voldaan moet worden, is binnen het taalhuis belegd.
- Het taalhuis voldoet feitelijk aan de voor haar geldende aspecten van de privacywetgeving, ook bij uitbesteding aan derden.
- Het taalhuis is in control met betrekking tot de voor haar geldende aspecten van de privacywetgeving.
- Indien het taalhuis nog niet voldoet aan de voor haar geldende aspecten van wet- en regelgeving, wordt dit verklaard door het taalhuis.

Alle beoordelingsaspecten worden gescoord op basis van een vierpuntsschaal:

0 = niet

1 = beperkt

2 = grotendeels

3 = volledig

⁹ Het gaat hierbij om gegevens die aantonen dat doelstellingen gerealiseerd zijn, bijv. met betrekking het bereik van het taalhuis, het aantal (succesvolle) doorverwijzingen en het gewenste maatschappelijk effect van het taalhuis. Dit kunnen kwantitatieve gegevens zijn in de vorm van cijfers, maar kunnen ook kwalitatieve gegevens zijn in de vorm van evaluaties en interviews met deelnemers aan cursussen of andere activiteiten van het taalhuis.

Deel II: Aanvullende informatie

Hoofdstuk 4 Taalhuizen en kwaliteit in perspectief

In dit hoofdstuk worden taalhuizen als verschijnsel in het brede perspectief van hun politiek-maatschappelijke actualiteit geplaatst. Vanuit verschillende constateringën wordt duidelijk dat het kwaliteitsvraagstuk voor taalhuizen relevant is en externe toetsing ervan wenselijk en van toegevoegde waarde is.

4.1 Opkomst en begrip van taalhuizen

Tegen de achtergrond van de toenemende aandacht voor laaggeletterdheid is in de afgelopen jaren een groot aantal taalhuizen ontstaan. Hoewel er geen exacte cijfers voorhanden zijn, wordt het aantal taalhuizen (exclusief taalpunten) momenteel op circa 225 geschat. In dit verband is het belangrijk aan te geven dat taalhuizen weliswaar een veelgebruikte term is, maar dat er in de loop der tijd ook andere benamingen gangbaar zijn geworden, zoals taalpunt (een soort satelliet van een taalhuis, waar klanten op spreekuur kunnen komen) of digiTaalhuis.

Omdat de dienstverlening van taalhuizen nogal eens verder reikt dan alleen taal, wordt ook vaak de term basisvaardigheden en de ontwikkeling daarvan gebruikt in relatie tot taalhuizen. Met basisvaardigheden kan gedacht worden aan andere vaardigheden dan alleen taal, zoals digitale vaardigheden en rekenvaardigheden, maar ook aan directe, praktische maatschappelijke ondersteuning die tot het sociaal domein wordt gerekend. Tevens werd steeds meer de relatie gelegd met gemeentelijk beleid op het gebied van maatschappelijke participatie, zelfredzaamheid en een leven lang leren. Vanuit deze context is er een brede diversiteit aan taalhuizen ontstaan, met een uiteenlopende inhoudelijke aanpak, coördinatie en partners en met al dan niet aangepaste benamingen en een grote diversiteit aan producten, diensten en doelgroepen.

4.2 Wat is een taalhuis?

Een (digi)taalhuis is meestal (onderdeel van) een samenwerkingsverband. Het is een plek waar medewerkers van vindplaatsen hun klanten, cliënten of medewerkers naar kunnen doorverwijzen en waar alle partners en taalaanbieders informatie kunnen krijgen over het lokale aanbod van basisvaardigheden. Daarmee is het doel van een (digi)taalhuis om laaggeletterden snel door te geleiden naar passend aanbod¹⁰.

Daarnaast is een (digi)taalhuis een ontmoetingsplek en/of een oefenplek. Het is vaak ook een aanbieder van non-formeel aanbod. Laaggeletterden kunnen in het taalhuis en bij de taalpunten (satellieten/spreekuren op verschillende locaties) informatie en advies krijgen over cursussen basisvaardigheden en na een intake doorverwezen worden naar passend aanbod. Hiertoe werkt het (digi)taalhuis samen met meerdere organisaties en taalaanbieders.

Er worden intakes uitgevoerd door een taalconsulent of taalhuisvrijwilligers (deze laatste onder regie van een professionele taalconsulent). Daarnaast kunnen (potentiële) vrijwilligers zich bij het (digi)taalhuis melden en informatie ophalen over (taal)vrijwilligerswerk. Zij krijgen trainingen aangereikt door het (digi)taalhuis en worden vervolgens gematcht met een (groepje) deelnemer(s).

¹⁰ Hierbij is soms ook sprake van informeel leren en/of doorverwijzing naar formeel leren (bijv. bij een ROC).

Een (digi)taalhuis wordt geleid door een taalhuiscoördinator¹¹, wiens noodzakelijke competenties kunnen verschillen naar aard en omvang van het (digi)taalhuis, en werkt op basis van de tien bouwstenen van Stichting Lezen & Schrijven.

Daarnaast is gebleken dat er ook, met name binnen enkele grotere gemeenten, samenwerkingsverbanden zijn die geen taalhuis genoemd worden, maar wel de functie(s) van een taalhuis vervullen of iets anders dan de meeste taalhuizen zijn georganiseerd. Dit is bijvoorbeeld het geval in gemeentes zoals Amsterdam en Utrecht, waar gemeentebrede programma's voor de bestrijding van laaggeletterdheid met een diversiteit aan partners zijn gerealiseerd. Ook bij ROC's in het noorden van land is sprake van een geheel eigen aanpak, niet alleen organisatorisch maar ook inhoudelijk door te werken vanuit de ambitie van doorlopende lees- en leerlijnen.

4.3 Aanleiding voor de pilot

Met de opkomst van taalhuizen en al hun variaties is in de laatste jaren ook meer subsidie beschikbaar gekomen. Omdat subsidiëring voor taalhuizen in de loop der jaren een grillig verloop heeft gekend, wisselde ook de organisatorische en professionele doorontwikkeling van taalhuizen. Tegelijkertijd werd zichtbaar dat een taalhuis veelal sterk afhankelijk is van de inzet van vrijwilligers en dat de professionals dit vaak met een beperkte tijdsinzet geacht worden aan te sturen. Laat voorop staan dat in de afgelopen jaren met veel inzet ook veel resultaten zijn geboekt, wat beslist een prestatie is geweest. Maar de vanzelfsprekende vraag of en in hoeverre sprake was van een toekomstbestendig taalhuis (inclusief de rol van de directe partners van het taalhuis) blijft open staan.

Tegen deze achtergrond van (in elk geval een) kwantitatieve groei en inhoudelijke verbreding, kwam in het kader van hun verdere doorontwikkeling structurele kwaliteitszorg en –toetsing van taalhuizen steeds nadrukkelijker op de agenda te staan. Hoewel al duidelijk was hoezeer *Kwaliteit in Beeld* en de tien zogeheten bouwstenen van de taalhuizen op elkaar aansloten, werd het voor de partnerorganisaties een bewust keuzen om te onderzoeken of externe kwaliteitstoetsing van taalhuizen meerwaarde zou hebben en hen kwalitatief verder zou brengen. Op basis van een pilot en de leerpunten daaruit (naar zowel inhoud als proces) zou dit de handreiking kunnen bieden voor een eventueel vervolg. Uitgangspunt daarbij was de nadrukkelijke inbreng van de taalhuizen zelf. Na de inhoudelijke voorbereidingen in het tweede en derde kwartaal van 2018, heeft de uitvoering plaats gehad in het laatste kwartaal van 2018 en het eerste kwartaal van 2019.

4.4 Beleidsactualiteit rondom taalhuizen

Parallel aan de afronding van de pilot diende zich een aantal beleidsactualiteiten aan die relevant zijn voor het vervolg op de pilot.

In haar brief van 18 maart 2019 aan de Tweede Kamer heeft de minister van OCW al een duidelijke uitspraak gedaan over de noodzaak van een systematiek om de kwaliteit van taalhuizen ook frequent extern te laten toetsen. Ondanks de goede resultaten van het bestrijden van laaggeletterdheid is er namelijk volgens de minister nog een hoop te winnen, bijvoorbeeld met het bereiken van laaggeletterden en mensen met lage basisvaardigheden, in het bijzonder de groep met Nederlands als eerste taal. Bovendien blijkt dat in nog maar een deel van de gemeenten de aanpak van laaggeletterdheid een stevig onderdeel is binnen het participatiebeleid en de inzet in het sociaal domein. Ook de kwaliteit van het non-formele educatieaanbod, zowel bij de preventieve aanpak als

¹¹ Vaak wordt de term taalhuiscoördinator gebruikt voor de functionaris die het taalhuis coördineert. Voor de term taalhuiscoördinator worden ook andere benamingen gebruikt.

bij het tegengaan van achterstanden op latere leeftijd, vergt aandacht, zodat de impact en effectiviteit van het aanbod verder kunnen verbeteren. Daarnaast is meer inzicht nodig in wat trajecten om basisvaardigheden te verbeteren opleveren voor deelnemers, ook op langere termijn. Op dit moment is bovendien nog geen landelijk beeld te geven van de deelname aan lesaanbod en ondersteuningstrajecten omdat gemeenten en aanbieders deze gegevens niet allemaal systematisch bijhouden. Momenteel zijn er wel al gemeenten die gebruik maken van meetinstrumentarium van Maurice de Greef, verbonden aan Maastricht University aan de Unesco-leerstoel Volwasseneducatie.

Ook de Sociaal Economische Raad (SER) onderschrijft de visie van de minister en beveelt een substantiële en langdurige aanpak te kiezen. De SER geeft aan dat versnippering en ondoelmatigheid in de huidige aanpak moet worden tegengegaan. Er is een professionaliseringsslag nodig. Zeker in een tijd waarin zoveel wordt gesproken over “een leven lang ontwikkelen” moet de aanpak met betrekking tot laaggeletterdheid en basisvaardigheden voortgaan. De SER adviseert om meer landelijke regie te laten voeren door het kabinet én meer geld ter beschikking te stellen. Het kabinet legt volgens de SER de verantwoordelijkheid nu te veel bij de gemeenten. De € 84 miljoen van het kabinet is volgens de SER te weinig om 2,5 miljoen mensen te kunnen helpen. Het lijkt er eerder op dat om de problemen op te lossen het dubbele budget nodig is. Het begint er volgens de SER mee het huidige budget veel effectiever in te zetten. Daarom adviseert de SER dat gemeenten beter gaan samenwerken, met werkgevers, maatschappelijke organisaties en het onderwijs om de complexe problemen aan te pakken.

In het verlengde van de SER constateert de Raad voor Cultuur dat de effectiviteit van leesbevorderingsactiviteiten achterblijft bij de doelstellingen. Er wordt dan ook geadviseerd om te investeren in onderzoek naar de effectiviteit van leesbevorderende interventies en hoe dit in het buitenland gebeurt.¹² In algemene zin wordt aanbevolen om meer middelen te investeren in de bestrijding van laaggeletterdheid en de samenwerking te bevorderen tussen beleidsmakers en instellingen die hierin actief zijn.

Hoewel de brief van de minister en de twee rapporten, elk vanuit hun eigen invalshoek, hun licht laten schijnen op een aanpak voor het terugdringen van laaggeletterdheid, wordt in ieder geval duidelijk dat het voor taalhuizen belangrijk is om hun maatschappelijk effect op enigerlei wijze te laten zien als onderdeel van de bredere roep om maatschappelijke verantwoording. Maar minstens zo belangrijk als verantwoording is het volgende. Het is duidelijk dat het voor een effectieve aanpak van de problematiek van laaggeletterdheid en basisvaardigheden de doorontwikkeling van taalhuizen van belang is én dat dit gebeurt vanuit een toekomstbestendig perspectief. Het gaat hierbij nadrukkelijk niet alleen om aanvullende subsidiërende injecties als steun in de rug, maar óók om de inhoudelijke doorontwikkeling en organisatorische professionalisering van taalhuizen.

4.5 Nut en noodzaak van kwaliteitstoetsing

De minister van OCW geeft aan dat er momenteel geen centraal kwaliteitskader voor het non-formele, niet-diplomagerichte aanbod bestaat, terwijl dit type aanbod inmiddels wel een grote vlucht heeft genomen. Om beter te kunnen sturen op de kwaliteit van de aanpak van laaggeletterdheid als geheel, is meer kennis nodig over de resultaten van afzonderlijke interventies van het aanbod. Ook is een gedeeld begrip van kwaliteit nodig én sturing hierop door gemeenten. Dit geldt niet alleen voor activiteiten, het lesaanbod en de preventieve programma's, maar ook voor

¹² Hierbij kan gebruik gemaakt worden van de ervaringen die OESO momenteel opdoet met het ontwikkelen van een instrument om het effect van taalbevorderende activiteiten te monitoren. Het rapport, onder de werktitel *Improving the quality and monitoring of basic skills education for adults, SRSS/OECD Framework Grant Agreement*, wordt eind 2019/begin 2020 verwacht.

de rol die de taalhuizen hierin zelf spelen. Zo is een deel van de taalhuizen nog zoekende naar voldoende en juiste expertise en/of krijgen vrijwilligers niet altijd de juiste ondersteuning. In andere taalhuizen is de aansluiting met partnerorganisaties nog niet structureel van de grond gekomen of is het aanbod voor overige basisvaardigheden (bijvoorbeeld reken- of digitale vaardigheden) nog beperkt.

Kwaliteitstoetsing wordt ingezet als een van de manieren om de effectiviteit van de aanpak met betrekking tot laaggeletterdheid en basisvaardigheden te vergroten. Mede op basis van de bevindingen uit een kwaliteitstoetsing kunnen gemeenten, aanbieders, docenten, vrijwilligers en hulpverleners werken aan de verbetering van de kwaliteit van het taalhuis. Dat heeft een lerend effect op lokaal niveau, omdat toekomstige investeringen dan effectiever kunnen worden ingezet. Dit is vooral in het belang van de doelgroep zelf, maar ook in dat van gemeenten, stakeholders, aanbieders en vrijwilligers et cetera. Kortom: de taalhuizen blijven zelf verantwoordelijk voor hun kwaliteitszorg en die wordt volgens een gemeenschappelijk kader regelmatig extern getoetst als basis voor hun interne doorontwikkeling.

Niet alleen vanuit de eigen behoefte van taalhuizen zelf om externe toetsing van hun kwaliteit te realiseren (zoals ook de pilot leerde), maar ook vanuit bovenstaande beleidsactualiteit, wordt duidelijk dat er meerwaarde wordt gezien in het opzetten van een systematiek van externe kwaliteitstoetsing voor taalhuizen.

4.6 Van pilot naar een voorstel externe kwaliteitstoetsing

In 2018 en begin 2019 heeft een aantal taalhuizen, in samenwerking met (vertegenwoordigers van) de Stichting Lezen & Schrijven, de Koninklijke Bibliotheek en Sociaal Werk Nederland, mede op basis van bestaande systemen en praktijken, onderzocht hoe zij zelf hun kwaliteit in kaart zouden kunnen brengen en hoe een regelmatige externe toets daarvan zou kunnen worden ingericht. Hierbij is onder andere gekeken naar criteria zoals de samenwerking tussen professionals en vrijwilligers, de samenwerking met lokale partners en de kwaliteit van de dienstverlening aan (potentiële) cursisten. De Certificeringsorganisatie Bibliotheekwerk, Cultuur & Taal (CBCT) was opdrachtnemer van de pilot, omdat zij in het kader van *Kwaliteit in Beeld* al de educatieve dienstverlening (preventieve taalbevordering) van bibliotheken toetst, kennis en –ervaring heeft van kwaliteitsvraagstukken en onafhankelijk is. De pilot is afgerond in april 2019.

Onafhankelijk van de resultaten van de pilot heeft de minister van OCW in elk geval voor de komende drie jaar middelen vrijgemaakt om te investeren in de kwaliteitsverbetering, (zelf)-evaluatie en certificering van de taalhuizen en taalpunten. Het primaire doel van een systematiek van kwaliteitstoetsing is om verdere professionalisering en doorontwikkeling van taalhuizen te stimuleren. Dit gebeurt door op basis van objectieve criteria met als resultaat de taalhuizen gericht en systematisch te laten sturen op en te laten werken aan de kwaliteit van het taalhuis en de verbetering ervan, zowel op de korte termijn, als op de (middel)lange termijn. Hierbij dienen tevens landelijke trends en ontwikkelingen boven water te komen die behulpzaam zijn voor de realisatie van de maatschappelijke opgave van taalhuizen en hun opdrachtgevers c.q. stakeholders en samenwerkingspartners.

4.7 Scope van kwaliteitstoetsing

De veelvormigheid van de taalhuizen brengt de vraag naar boven wat nu de scope van een kwaliteitstoetsing zou moeten zijn. In ieder geval is duidelijk dat het gaat om de kwaliteit van het taalhuis zoals eerder beschreven. In essentie geeft een certificeringstraject (gebaseerd op zelfevaluatie, audit en rapportage) antwoord op de vraag of het taalhuis kwalitatief aan de

maatstaven voldoet om zijn eigen doelstellingen te realiseren, of het daarbij voldoende toekomstbestendig is en of en waar aanpassingen/verbeteringen nodig zijn. Het gaat dus *niet* om het certificeren van de organisaties achter de verschillende partijen die direct c.q. indirect onderdeel uitmaken van het bredere taalhuis, maar wel om hun overeengekomen bijdrage aan het taalhuis en de doelstellingen ervan.

Tegen de achtergrond van de brede diversiteit aan verschijningsvormen, organisatievormen en samenstelling van de taalhuizen en hun aanbod van producten en diensten, is uiteraard een aanpak/werkwijze noodzakelijk waarbij in het eerste stadium van de certificering inzicht ontstaat in samenstelling, werkwijze et cetera van het taalhuis. Dit is ook een belangrijk leerpunt geweest naar aanleiding van de pilot, omdat binnen bepaalde algemene certificeringsstandaarden, recht moet worden gedaan aan specifieke lokale/regionale omstandigheden en afspraken. De vaststelling van de juiste scope in de intakefase vormt de randvoorwaardelijke basis om een certificeringsaudit te kunnen uitvoeren. Zie hierover meer in het hoofdstuk waarin het certificeringskader voor de taalhuizen verder is uitgewerkt.

Hoofdstuk 5 Over de pilot: doelstelling, opzet en werkwijze

Terwijl in 4.3 de aanleiding voor de pilot is beschreven, worden in dit hoofdstuk de doelstelling, opzet, werkwijze alsmede het gevolgde proces van de pilot beschreven.

5.1 Doelstelling van de pilot

In essentie was de doelstelling van de pilot om te onderzoeken of externe kwaliteitstoetsing, zowel naar proces als naar inhoud, een meerwaarde heeft voor taalhuizen en indien ja, op welke wijze dit het beste kan worden ingericht. Ten aanzien van het proces en de procesondersteuning is gezocht naar een optimum in termen van efficiëntie en tijdsinspanning én een aanpak waarin de betrokkenen zich “veilig” voelden het traject in zijn geheel te doorlopen en de relevantie ervan al doende te onderkennen. Wat betreft de inhoud ging het uiteraard over het bepalen van relevante normen, de onderliggende vragen en hoe het normmateriaal en de opzet van de rapportage zouden kunnen bijdragen aan een systematische kwaliteitszorg/doorontwikkeling van het taalhuis op basis van PDCA-cyclus van Deming.

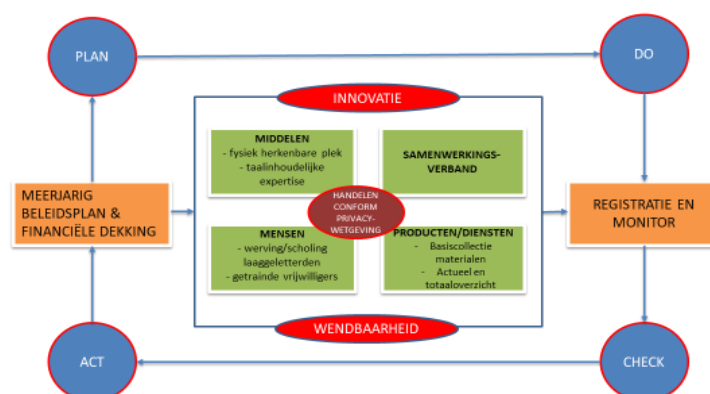
5.2 Opzet van de pilot

Bij de opzet van de pilot is aangesloten op de bestaande certificeringspraktijk van *Kwaliteit in Beeld*. Dat betekent dat de taalhuizen eerst zelf een zelfevaluatie zouden doorlopen om op basis daarvan een pilotcertificering door een externe auditor te ondergaan. De audit is gevolgd door een rapportage (inclusief aanbevelingen), die uiteraard voor hoor- en wederhoor is aangeboden alvorens zij definitief werd.

De constructie om eerst een zelfevaluatie te doorlopen had tot doel om initieel zicht te krijgen op de mate waarin het taalhuis zelf denkt te voldoen aan de normen en op basis daarvan te komen tot stappen om te (gaan) voldoen aan de normen. Hiermee fungeert de zelfevaluatie als een nulmeting om samen met betrokken partijen kwaliteitszorgsgesprekken over de eigen kwaliteit te stimuleren. Tegelijkertijd is het de bedoeling dat met uitvoering geven aan de zelfevaluatie eventuele ‘koudwatervrees’ wordt weggenomen voor de uiteindelijke certificeringsaudit.

5.3 Ontwikkeling certificeringsnorm en kader voor zelfevaluatie

Om de pilotaudit mogelijk te maken is allereerst een concept certificeringskader ontwikkeld, zie hieronder:



Dit certificeringskader is – o.a. uit consistentie-overwegingen - gebaseerd op het bestaande certificeringskader *Kwaliteit in Beeld* en op de bouwstenen van Stichting Lezen & Schrijven en de KB. In Bijlage zijn de normen t.b.v. de pilot opgenomen als onderdeel van het zelfevaluatie-instrument¹³ dat was ontwikkeld. Bij de ontwikkeling van het zelfevaluatie-instrument is een soortgelijk instrument dat door Cubiss en Stichting Lezen & Schrijven is ingezet bij taalhuizen in Noord-Brabant, als inspiratiebron gebruikt.

5.4 Keuze taalhuizen

De pilot is uitgevoerd bij de zeven eerder genoemde taalhuizen, landelijk verspreid en naar opzet, werkwijze en omvang uiteenlopend. Dit om een zo representatief mogelijke testomgeving te verkrijgen.

5.5 Uitvoering van de pilot

De uitvoering van de pilot viel uiteen in twee delen. Allereerst zijn de auditees zelfstandig aan de slag gegaan met hun zelfevaluatie. De zelfevaluaties van de taalhuizen zijn begeleid door Stichting Lezen & Schrijven. Als neutrale en onafhankelijke partij leidde zij in de meeste gevallen het gesprek over de zelfevaluatie. De zelfevaluatie, waarin nadrukkelijk de uitvoerende partners van het taalhuis zijn betrokken, vormde de inhoudelijke input en de basis voor de auditor om de pilotaudit uit te voeren. Naar aanleiding van de zelfevaluatie en de audit is de concept-rapportage opgesteld en voor hoor en wederhoor gedeeld met de vertegenwoordigers van de auditee. Daarna is de rapportage finaal vastgesteld door CBCT en aangeboden aan de auditees.

5.6 Evaluatie van de pilot

De zeven certificeringstrajecten zijn naar proces en inhoud uitgebreid geëvalueerd met de afzonderlijke taalhuizen. Daarbij is niet alleen gesproken met de direct betrokkenen uit het taalhuis, maar ook met direct betrokkenen bij de taalhuizen, zoals ROC's, bibliotheken, welzijnsinstellingen en gemeenten. Ook zijn de auditoren bevestigd die de audit hebben uitgevoerd en de rapportages hebben opgesteld, waarbij specifiek aandacht is besteed aan procesondersteuning, communicatie en certificeringstechnische vraagstukken. Ook hebben de projectleiders van Stichting Lezen & Schrijven die de zelfevaluaties naar proces en inhoud hebben begeleid, hun inbreng geleverd naar aanleiding van het gevolgde traject.

¹³ Bij de ontwikkeling van het zelfevaluatie-instrument is ook gebruik gemaakt van de zelfevaluatie die door Stichting Lezen & Schrijven in Noord-Brabant is gebruikt.

Hoofdstuk 6 Bevindingen naar aanleiding van de pilot

In dit hoofdstuk worden de bevindingen naar aanleiding van de pilot beschreven.

6.1 Bevindingen met betrekking tot de normeisen

- De ontwikkelde normeisen, mede gebaseerd op de tien bouwstenen zoals vastgesteld in 2015 door Stichting Lezen & Schrijven en de KB, beslaan vrijwel volledig de scope voor een kwaliteitstoetsing van taalhuizen en vormen daarmee relevante eisen. Met betrekking tot de Taalhuiscoördinator dienen aanvullende eisen geformuleerd te worden.
- Hoewel de normeisen in principe duidelijk zijn, is er wel een roep om specifieke(re) toelichting op de normeisen. Dit heeft grotendeels te maken met het belang van een eenduidige interpretatie van specifieke termen. Deze behoefte aan nadere toelichting geldt voor zowel auditees als voor auditoren.
- In aansluiting op het voorgaande: waar interpretatie van de normeisen vragen oproep, bleek dit vooral te maken te hebben met verwoording en constructies. Denk daarbij aan onbedoelde dubbelingen, meerdere eisen in een zin of te specifieke formuleringen die te weinig ruimte lieten voor (onderbouwing van) lokale beleidskeuzes.

6.2 Bevindingen m.b.t het audit- en certificeringsproces

- De procesopzet van zelfevaluatie (inclusief programmavoorstel audit), audit (inclusief voorgesprek), rapportage, hoor en wederhoor en vaststelling rapportage is de juist gebleken aanpak en volgorde.
- Met name de zelfevaluatie als voorbereidend stadium voor de audit is beoordeeld als een zeer nuttig instrument om te kijken waar taalhuizen in hun eigen optiek staan met hun kwaliteit en organisatorische ontwikkeling. De zelfevaluatie heeft hierbij de functie gehad om op basis van een gezamenlijke, kritische zelfreflectie een gedeeld beeld te ontwikkelen van waar het taalhuis thans staan en waar verbetering in de toekomst mogelijk is. Bij de meeste taalhuizen en hun partners bleek nauwelijks “koudwatervrees” voor de pilotaudit en heeft de zelfevaluatie aan bijgedragen dat alle partijen goed voorbereid aan de audit konden deelnemen en hun bijdragen konden leveren.
- Bij de zelfevaluatie is de gelegenheid gemist om het taalhuis kort en in algemene termen te beschrijven (inrichting, functie, werkwijze, geschiedenis, openingstijden, locaties et cetera). Dit wordt niet alleen voor de taalhuizen zelf nuttig geacht, maar ook voor auditoren om vooraf een goed beeld te kunnen vormen met welk soort partij en wat voor dynamiek men te maken krijgt. Verschillende malen is de suggestie gedaan om op basis van een aantal criteria de taalhuizen vooraf tot zekere hoogte te typeren.
- De uitvoering van de pilotaudits door auditoren van CBCT zijn overwegend goed verlopen en gewaardeerd. De auditor sprak enerzijds separaat met leden van het taalhuis en anderzijds met de taalhuispartners gezamenlijk. Dit laatste wordt het meest gewaardeerd, omdat met deze wijze van gespreksvoering enerzijds meer nuance en diepgang wordt gerealiseerd en anderzijds voorkomen wordt dat achteraf onverwachte uitspraken terug te lezen zijn in de rapportage.

- Er was sprake van een constructieve sfeer en inhoudelijk waren steeds de relevante partijen beschikbaar om een kwalitatief goede audit uit te voeren. De deelnemende taalhuizen hadden vooraf wel behoefte aan meer richtlijnen om de juiste gespreksdeelnemers aan de audit te bepalen en wie welke rol en regie had in dit deel van het traject. Op een aantal plekken was vooraf namelijk onvoldoende duidelijk wat de bedoeling was (bijvoorbeeld wat betreft de samenstelling van de gesprekspartners), maar daar hebben de auditoren extra inspanningen verricht om dat te repareren. Soms hadden de auditoren moeite om de goede vragen te stellen, maar dit had vooral te maken met het vraagstuk rondom de scope van het taalhuis.
- In de meeste gevallen hebben de auditees zich herkend in hun rapportages en hebben de rapporten ervaren als een belangrijk startpunt voor hun kwaliteitszorg en doorontwikkeling. Soms was er verschil van inzicht tussen partners van het taalhuis en de auditor. Het kwam bij enkele taalhuizen ook voor dat bij de rapportage van de pilotaudits een *gap* is ervaren tussen de beschrijving van de bevindingen door de auditor en de uiteindelijke score die men voor een specifiek normelement kreeg. Doorvragen op dit punt leidde tot enige aanbevelingen over hoe dit voorkomen kan worden, zoals het opnieuw beoordelen van de wegingsfactoren.
- Een deel van de deelnemende taalhuizen, met name de grotere, heeft een gebrek aan tijd ervaren om de audit uit te voeren. Dit is bevestigd door de auditoren. Het aantal uren, en daarmee in samenhang het kostenplaatje, om een goede audit en certificering uit te voeren, moet realistisch worden bemeten.
- Een certificering wordt volgens een bepaalde frequentie uitgevoerd; in de tussenliggende periode werkt de auditee zelf aan de doorontwikkeling van haar kwaliteitszorg en doorontwikkeling in algemene zin. Uit de vragen wie nu de voortgang van de aangedragen verbeterpunten toetst, is opgemaakt dat er ook duidelijke toelichting moet komen over eigen verantwoordelijkheden van de auditee in de kwaliteitszorg en de (grenzen van de) toetsende rol van de certificeerder.

6.3 Conclusies in het kort

De conclusie naar aanleiding van de bevindingen van de pilot is dat nut en noodzaak van externe kwaliteitstoetsing van taalhuizen door de pilot-taalhuizen wordt onderkend. Daarnaast is de pilot procesmatig goed verlopen met een aantal aandachtspunten, zoals het vooraf duidelijk bepalen van de scope van taalhuizen, die te maken hebben met de opstart van externe certificering voor taalhuizen. Daarnaast biedt het certificeringskader dat voor de pilot is gebruikt voldoende inhoudelijke basis om op voort te bouwen. De belangrijkste verbeterpunten hebben te maken met de eenduidige formulering en interpreteerbaarheid van de normeisen en de duidelijke behoefte dat het certificeringskader ontwikkelgericht wordt ingestoken.

Hoofdstuk 7 Aanvullende bevindingen en aanbevelingen

Om de resultaten uit de pilot verder te verrijken en om te komen tot een breed draagvlak voor de ontwikkeling van een Certificeringskader voor taalhuizen zijn aanvullende bevindingen en aanbevelingen opgehaald op basis van verdiepende contextgesprekken en ambtelijke consultaties. Deze gesprekken zijn gevoerd met deskundigen¹⁴ met enerzijds ruime ervaring en expertise op het terrein van laaggeletterdheid en basisvaardigheden, doch anderzijds geen directe betrokkenheid hadden bij de pilot zelf. Het doel daarvan was de pilot en het onderliggende kwaliteitsvraagstuk in de juiste en actuele context te brengen om zo de stap te kunnen zetten naar een concreet vervolgvoorstel.

7.1 Inhoudelijke bevindingen en aanbevelingen

- De aanleiding om tot een pilot over te gaan alsook de bevindingen uit de evaluatie van de pilots worden nadrukkelijk onderschreven door de gesprekspartners. Met name nut en noodzaak van kwaliteitstoetsing van taalhuizen blijkt zeer evident. Ook de onderkende veelvormigheid van taalhuizen wordt unaniem onderschreven.
- Gezien de veelvormigheid van taalhuizen wordt aanbevolen om voorafgaand aan de kwaliteitstoetsing een aanpak te ontwikkelen om de scope van het desbetreffende taalhuis goed te bepalen. Dit is niet alleen van belang voor de auditoren als een goed vertrekpunt voor de audit, maar is ook nuttig als onderdeel van het proces van zelfevaluatie. Door de scope van het taalhuis te bespreken kan duidelijk(er) worden hoe de verhoudingen binnen het taalhuis liggen, hoe de aansturing plaatsvindt en op welke wijze de relatie met de gemeente als opdrachtgever wordt ingevuld.
- Omdat binnen een aantal grotere gemeenten samenwerkingsverbanden zijn herkend die niet de benaming taalhuis voeren, maar de facto wel de functie(s) van een taalhuis vervullen en/of op een andere wijze zijn georganiseerd (zoals via een ROC of een gemeentelijk taalprogramma), dienen ook deze samenwerkingsverbanden de gelegenheid te hebben hun kwaliteit te laten toetsen. Het vroegtijdig herkennen van dit soort samenwerkingsverbanden, gericht op de bestrijding van laaggeletterdheid c.q. het bevorderen van basisvaardigheden is derhalve van belang, evenals het bepalen van de eerder genoemde scope ervan tijdens de intakefase van het certificeringsproces. De omschrijving van een taalhuis blijft hiermee onveranderd.
- Aan de andere kant wordt aanbevolen ervoor te waken dat taalhuizen die zich wel als zodanig affichereren, maar die functie nauwelijks of zeer afwijkend uitvoeren, in een certificeringsproces geraken. Daarom is de suggestie gedaan zekere minimale eisen te stellen om te kunnen participeren in het certificeringsproces. Deze eisen zijn binnen de scope van de certificeringsnormen (zie 3.2) geconcretiseerd door een aantal criteria te formuleren op basis waarvan een taalhuis kan participeren.
- Om verwarring te voorkomen over wat er gecertificeerd wordt, wordt aanbevolen om de waarde van een Taalhuis-certificering te verduidelijken ten opzichte van de certificering van preventieve vormen van educatieve dienstverlening (dBoS) door openbare bibliotheken.

¹⁴ Zie bijlage 1 voor een overzicht van deelnemers en betrokkenen bij de verdiepende contextgesprekken.

- De partijen die de certificeringsrapportage dienen te ontvangen, zijn in ieder geval de subsidiërende gemeente en de werkgroep/stuurgroep (eventueel vertegenwoordigd door de taalhuiscoördinator) waarin de samenwerkende partijen binnen het taalhuis verenigd zijn. Beide partijen hebben met de certificeringsrapportage handvatten om vervolgstappen te kunnen zetten voor de uitvoering van verbeterplannen en de realisatie van de afgesproken verbeterresultaten.
- Als taalhuizen voor OCW en VNG een belangrijke factor van maatschappelijke betekenis zijn, dan is niet alleen kwaliteitstoetsing sec van belang maar ook de organisatorische doorontwikkeling van de taalhuizen zelf. Gezien het stadium van doorontwikkeling van taalhuizen betekent dit dat, los van de noodzaak tot aanvullende financiering van taalhuizen, er behoefte is aan een laagdrempelige vorm van ontwikkelgerichte kwaliteitstoetsing. Dit dient bij het ontwerp van het certificeringskader tot uiting te komen.
- Bij het ontwerp van het certificeringskader gaat het niet alleen om de taalkundige formulering die eenvoudig en begrijpelijk van aard dient te zijn, maar ook om het formuleren van meer generieke eisen aan het principe van continue verbetering (Plan-Do-Check-Act) in plaats van (te) specifieke eisen voor dit aspect per normonderdeel. Deze eis tot continue verbetering dient op stimulerende wijze bij te dragen aan de doorontwikkeling van het taalhuis.

7.2 Randvoorwaardelijke aspecten en aanbevelingen

- Het toetsen van de kwaliteit van taalhuizen is niet alleen een zaak van taalhuizen zelf. Ook landelijke, provinciale en lokale overheden hebben er belang bij. Bij het ontwerp van het certificeringskader dient duidelijk te worden wat de toegevoegde waarde ervan is voor deze partijen.
- Gezien het maatschappelijk belang van de taakopdracht van taalhuizen is het belangrijk om het meten/monitoren van het maatschappelijk effect van taalhuizen, c.q. hun bijdrage daaraan, nadrukkelijk onderdeel te laten zijn van een kwaliteitstoetsing. Om te voorkomen dat er hierbij extra administratieve lasten voor taalhuizen ontstaan bij het meten/monitoren van het maatschappelijk effect, dienen zij hiervoor de tijd en eventuele ondersteuning te krijgen.
- Voor gemeenten dient duidelijk te worden wat de noodzakelijke tijdsinvestering is van het meewerken aan het certificeringsproces. Hoewel deze tijdsinspanning afhankelijk is van de omvang en het dienstenpakket van het taalhuis en tijdens de implementatiefase nader gedetailleerd wordt, is de inschatting op basis van de pilot dat de tijdsinvestering neerkomt op circa 36 uur per vier jaar. De kosten van CBCT zijn tijdens de eerste certificeringsronde (tot en met 2023) voor rekening van OCW.
- In het verlengde van bovenstaande dient kwaliteitstoetsing ook rekening te houden met het gegeven dat de toekomstbestendigheid van taalhuizen veelal afhankelijk is van factoren zoals (gemeentelijke) financiering en de inzet van vrijwilligers. Het certificeringskader voor taalhuizen zou daarin eerder stimulerend dan belemmerend moeten werken. Een uitspraak over de toekomstbestendigheid van het taalhuis is geen separate normeis, maar is een generieke conclusie op basis van de bevindingen uit de getoetste normen. Deze uitspraak is bedoeld als handreiking c.q. signaal om binnen en buiten het taalhuis duidelijk te maken wat de ontwikkelpunten op (middel)lange termijn zijn. De uitspraak over de toekomstbestendigheid van het taalhuis heeft geen invloed op het certificeringsbesluit.

- Het kwaliteitskader voor taalhuizen is nadrukkelijk niet bedoeld als tegenhanger voor werkzaamheden van de onderwijsinspectie (waaronder bijvoorbeeld ROC's vallen) of als concurrent van andere keurmerken (zoals Blik op Werk). Het kader is bedoeld om te komen tot meer samenhang en samenwerking op het gebied van kwaliteit bij taalhuizen en is niet bedoeld als concurrentie met andere kwaliteitskaders en -systemen. In lijn met het laatste is het kwaliteitskader nadrukkelijk ook niet bedoeld om de participerende organisaties binnen het taalhuis te certificeren.

Hoofdstuk 8 Generieke conclusies en aanbevelingen t.b.v. een certificeringskader voor taalhuizen

Op basis van de bevindingen uit de pilot en de aanvullende signaleringen en aanbevelingen uit hoofdstuk 6 zijn in dit hoofdstuk de generieke conclusies en aanbevelingen opgenomen in verband met de toekomstige toetsing van taalhuizen. Vervolgens is in hoofdstuk 8 een concreet voorstel gepresenteerd voor het certificeringskader ten behoeve van taalhuizen.

8.1 Conclusies

Op basis van de voorgaande paragrafen kunnen samenvattend de volgende conclusies geformuleerd worden.

- Kwaliteitstoetsing van taalhuizen voorziet in een nadrukkelijke behoefte van verschillende partijen, variërend van rijks- en lokale overheid tot en met vertegenwoordigende instanties als Stichting Lezen & Schrijven en de KB. Bij taalhuizen wordt certificering gezien als een positief iets, omdat men daarmee handvatten krijgt om de kwaliteit te verhogen en te borgen. Voor de gemeente levert kwaliteitstoetsing een sturingsmiddel op toe te zien op de doorontwikkeling van taalhuizen.
- Kwaliteitstoetsing dient ontwikkelgericht te zijn en bij te dragen aan de continue verbetering en professionele doorontwikkeling van taalhuizen. De gehanteerde werkwijze bij de pilot van taalhuizen, waarbij eerst een zelfevaluatie wordt uitgevoerd door taalhuizen zelf, draagt bij aan een ontwikkel- en verbetergerichte aanpak. De zelfevaluatie legt een laagdrempelige basis voor de externe kwaliteitstoetsing.
- De overwegend positieve ervaringen met de pilot van taalhuizen draagt bij aan een inhoudelijk stevig fundament voor de ontwikkeling en implementatie van een certificeringskader voor taalhuizen. Financieel wordt dit ondersteund door het ministerie van OCW.
- De ontwikkeling van een certificeringskader dient op een aantal aspecten rekening te houden met de specifieke kenmerken van taalhuizen, zoals hun veelvormigheid, hun huidige staat van professionele ontwikkeling en de behoefte aan een laagdrempelige aanpak.
- Het gehanteerde certificeringskader met normen dekt de brede scope van wat getoetst moet worden bij taalhuizen. De formulering van normen maakt dat deze op een aantal onderdelen onvoldoende specifiek zijn en daarmee voor teveel interpretatie vatbaar zijn. Dit betekent dat hiermee rekening moet worden gehouden bij het herontwerp van de normen.

8.2 Implicaties van conclusies voor het Kwaliteitskader

Op basis van de hiervoor gepresenteerde bevindingen en conclusies worden de volgende aanbevelingen gedaan.

Aanbevelingen met betrekking tot de normeisen

- Primair wordt aanbevolen om – als onderdeel van het certificeringskader voor taalhuizen - de specifieke normeisen voor kwaliteitstoetsing taalkundig zodanig te (her)formuleren dat interpretatieverschillen en tekstuele dubbelingen worden voorkomen.
- Het maatschappelijk effect dient nadrukkelijk onderdeel te zijn als normeis binnen het certificeringskader voor taalhuizen. De wijze waarop deze eis wordt geformuleerd dient rekening te houden met de ontwikkeling van taalhuizen en de potentiële complexiteit die schuilgaat achter deze normeis.
- Hoewel het geen expliciete normeis betreft, wordt aanbevolen om naast het formele certificeringsbesluit tevens een uitspraak te doen over de toekomstbestendigheid van taalhuizen.
- Vanwege de veelvormigheid van taalhuizen wordt aanbevolen om de normeisen binnen het certificeringskader, behalve eenvoudige en laagdrempelige formulering ervan, duidelijk toe te lichten. Dit kan door middel van een separate set van interpretatierichtlijnen voor de verschillende manieren waarop taalhuizen kunnen voldoen aan de normeisen. Als onderdeel hiervan kan tevens een lijst met definities toegevoegd worden om verdere interpretatieverschillen te voorkomen.

Aanbevelingen met betrekking tot het audit- en certificeringsproces

- Als onderdeel van het audit- en certificeringsproces wordt aanbevolen om het vaststellen van de scope van een te certificeren taalhuis in een zo vroeg mogelijk stadium vast te stellen. Dit kan voorafgaand aan de certificeringsaudit als input voor de auditoren, maar kan nog beter plaatsvinden voorafgaand aan de zelfevaluatie (intake). Op deze manier kan het taalhuis zelf gericht toewerken naar samenstelling van de verschillende partijen die nodig zijn voor de zelfevaluatie en de latere certificeringsaudit.
- In het verlengde van bovenstaande dient zowel in de zelfevaluatie als in de rapportage van de certificeringsaudit ruimte te zijn voor het beschrijven van de scope van het taalhuis.
- Om te voldoen aan de eis tot ontwikkelgerichte certificering wordt aanbevolen om met het taalhuis afspraken te maken over de opvolging van verbeterpunten en aanbevelingen en de timing van de toetsing hierop. Dit kan door middel van een tussentijdse zelfevaluatie, maar kan ook door voor specifieke verbeterpunten en aanbevelingen een verbeterplan aan te reiken aan CBCT. Op deze manier kan getoetst worden sprake is van continue verbetering c.q. doorontwikkeling van het taalhuis.
- In de rapportage van de certificeringsaudit dient ruimte te komen voor toelichting van de onderliggende scores door de auditoren. Op deze manier kan een mogelijke gap tussen beschreven bevindingen en daaraan gerelateerde scores voorkomen worden.

8.3 Mogelijke varianten en voorkeursadvies

Voorafgaand aan de pilot was de insteek dat voor de kwaliteitstoetsing van taalhuizen een specifieke module met aanvullende normeisen op het certificeringskader *Kwaliteit in Beeld* ontworpen zou moeten worden¹⁵. Dit zou betekenen dat ook het onderliggende normenkader van *Kwaliteit in Beeld* van toepassing zou zijn op taalhuizen. *Kwaliteit in Beeld* is echter bedoeld voor meer vastomlijnde organisaties (zoals bibliotheken en cultuurinstellingen), waarbij uitgegaan wordt van relatief volwassen vormen van organisatieontwikkeling. Omdat dit bij taalhuizen, mede vanwege hun specifieke kenmerken, momenteel nog anders ligt, wordt voorgesteld om deze toetsing niet één op één voor taalhuizen in te zetten. Dit zou voorbijgaan aan de veelvormigheid van taalhuizen en/of de status van hun professionele doorontwikkeling. Dit betekent dat de voorkeur uitgaat naar een separaat certificeringskader waarin herkenbaar rekening wordt gehouden met de specifieke kenmerken van taalhuizen en de bijzondere randvoorwaarden voor kwaliteitstoetsing ervan. Uiteraard zijn er wel verschillende inhoudelijke gemeenschappelijkheden en kunnen schaalvoordelen worden gehaald uit de ervaringen van CBCT met *Kwaliteit in Beeld*, onder andere door de digitale inrichting en procesvoering. Hierdoor worden schaalvoordelen in tijd en geld gerealiseerd en kan de uitrol en implementatie binnen de bestaande organisatie van CBCT versneld plaatsvinden.

8.4 Implementatie van voorkeursadvies

Bij de implementatie van het voorkeursadvies wordt uitgegaan van het voorstel zoals gepresenteerd in hoofdstuk 3.

De implementatie omvat globaal de volgende fasen:

1. Uitwerking voorstel in inhoudelijke werkdocumentatie
2. Uitwerking van voorstel in digitale omgeving
3. Organisatorische inrichting binnen CBCT
4. Waar nodig: aanvullende werving, selectie en opleiding van auditoren
5. Planning en uitvoering van (proef)audits
6. Audits op basis van jaarplanning (vanaf een nader te bepalen kwartaal in 2020)

Na goedkeuring door de stuurgroep wordt een meer fijnmazige planning van bovenstaande fasering opgesteld, inclusief de kosten van de uitvoering van de verschillende auditcategorieën. CBCT stelt een implementatieteam samen om verzekerd te zijn van de nodige kennis en uitvoeringscapaciteit.

¹⁵ Dit is reeds van toepassing op educatieve dienstverlening van openbare bibliotheken.

Bijlagen

Bijlage I: Betrokkenen bij de totstandkoming van dit rapport

Leden van de werkgroep Pilot Kwaliteitstoetsing taalhuizen:

- Willem Camphuis, directeur CBCT (voorzitter werkgroep)
- Leidy Bosman, Projectleider taalhuizen Stichting Lezen & Schrijven
- Stephanie Gross, adviseur kwaliteit Sociaal Werk Nederland (SWN)
- Maaïke Toonen, adviseur Mediawijsheid en Informatievaardigheden Koninklijke Bibliotheek (KB)
- Sanne Schoolkate, coördinator Taalpunt Avedan
- Esther de Wit, Taalhuiscoördinator Oostland
- Math Göbbels, externe deskundige

Deelnemers aan de Pilot Kwaliteitstoetsing taalhuizen:

- Taalhuis Almelo
- Taalhuis Bevelanden
- Taalhuis Bollenstreek
- Taalhuis Breda
- Taalhuis Den Haag
- Taalhuis Oostland
- Taalhuis Venlo

Contextgesprekken en ambtelijke consultatie:

- Lydia Jongmans, beleidsmedewerkster VNG
- Jessica de Jong, beleidsadviseur bij Ministerie OCW
- Lydia de Jong, Rayoncoördinator Noord West bij Stichting Lezen & Schrijven
- Peter Budel, beleidsadviseur/projectleider gemeente Utrecht
- Maarten Aernsbergen, senior beleidsadviseur volwasseneneducatie bij gemeente Amsterdam
- Lianne Veraart, Taal Coördinator Rijk van Nijmegen bij gemeente Nijmegen
- Piet Minderhoud, beleidsmedewerker Sociaal Domein bij gemeente Leiden
- Hicham Hamiddane, senior beleidsadviseur diversiteit bij gemeente Tiel
- Thomas Bersee, adviseur Basisvaardigheden bij Probiblio
- Kelly Oostlander, programmamanager taal Bibliotheek AanZet
- Corine Rockers, adviseur educatie en inburgering bij Alfa College Groningen
- Karin Kuik, auditor bij CBCT

DE KWALITEITSTOETS VAN UW TAALHUIS: ZO WERKT HET

1. Algemeen

Uw Taalhuis doet mee aan de pilot kwaliteitstoetsing taalhuizen¹⁶. In deze notitie wordt toegelicht hoe dit proces precies in zijn werk gaat en wat u ervan kunt verwachten.

Waarschijnlijk bent u al op de hoogte van de aanleiding voor deze pilot. Is dat niet het geval? In Bijlage A hebben we een korte samenvatting opgenomen.

2. Wat is het doel van de toetsing?

Het doel van de toetsing is dat het Taalhuis op een systematische manier inzicht krijgt in de kwaliteit van zijn organisatie, werkzaamheden en dienstverlening. Op basis daarvan kan het Taalhuis zelf (mede) zijn toekomstige prioriteiten en aanpak bepalen, met het doel blijvend de kwaliteit te bieden en te verbeteren die nodig is voor zijn klanten en die afgesproken is met financiers.

Voor de volledigheid: kwaliteitstoetsing is slechts een middel en geen doel. Het gaat erom dat u het instrument gebruikt als een positieve steun in de rug voor uw doorontwikkeling.

3. Wat zijn de te nemen stappen (proces)?

Stap 1: de zelfevaluatie

De zelfevaluatie bestaat in essentie uit vragen en stellingen waarbij het Taalhuis per stelling zelf een oordeel geeft over zijn kwaliteit. Dit gebeurt aan de hand van een vierpuntsschaal ("niet", "beperkt", "grotendeels", "volledig" van toepassing). Door beantwoording van alle vragen ontstaat een gedeeld beeld over wat bij het Taalhuis goed gaat en welke punten verder ontwikkeld zouden moeten worden. De zelfevaluatie is opgenomen in [bijlage 2](#).

Belangrijk is dat de beantwoording (= invulling van het formulier) tot stand komt op basis van een gezamenlijk oordeel van de belangrijkste betrokkenen bij het Taalhuis. Vaak is dit een kerngroep of stuurgroep met organisaties die verantwoordelijk zijn voor de dagelijkse uitvoering van het Taalhuis. Een eerlijke en realistische zelfevaluatie is uiteraard veel belangrijker dan een "hoge score". De toetsing is slechts een handvat om de doorontwikkeling van het Taalhuis systematisch ter hand te nemen en de uitkomst van de zelfevaluatie is hier de basis voor. Bedenk dus goed wie u allemaal bij dit gesprek betreft en hoe u het voorbereidt. De zelfevaluatie wordt begeleid door uw contactpersoon van de Stichting Lezen & Schrijven en een medewerker van de Provinciale Ondersteuningsinstelling (POI). In het eerste deel van de Zelfevaluatie worden ook wat algemene en kwantitatieve gegevens gevraagd. Daarna volgt de invulling met keuze-antwoorden op de stellingen. Bij elk onderdeel kunt u relevante documenten mee leveren die uw antwoorden onderbouwen.

Stap 2: de auditfase

Als de zelfevaluatie is ingevuld wordt deze (inclusief eventuele documenten ter onderbouwing) per mail verstuurd naar een auditor van de Certificeringsorganisatie Bibliotheekwerk, Cultuur en Taal (CBCT)¹⁷.

Deze auditor komt enige weken daarna op bezoek bij het Taalhuis. De auditor gaat in verschillende gesprekken in op de bevindingen en de onderliggende motiveringen uit de zelfevaluatie

¹⁶ Zie ook: <https://certificeringsorganisatie.nl/pilot-taalhuizen-2018/>

¹⁷ Deze organisatie toetst als onafhankelijke organisatie de kwaliteit van bibliotheek- en cultuurorganisaties en van programma's en diensten voor geletterdheid. Meer informatie over CBCT en haar auditoren zie www.certificeringsorganisatie.nl

("kwaliteitsgesprek"). De auditor heeft vooraf met het Taalhuis het programma en de gesprekspartners afgestemd. Belangrijk is uiteraard dat de auditor spreekt met een representatieve groep van betrokkenen bij het Taalhuis. Denk daarbij, naast de coördinator, ook aan vertegenwoordigers van samenwerkingspartners, doorverwijzers, vrijwilligers en klanten zelf. Ga ervan uit dat de auditor enige uren bij het Taalhuis (inclusief gesprekken met stakeholders) op bezoek is.

Stap 3: de rapportagefase

Aan de hand van alle vergaarde informatie stelt de auditor een korte rapportage op. Hiervoor vult hij de stellingen met een vierpuntsschaal in, onderbouwt de eigen conclusies en reikt verbeterpunten aan. Aan de scores van de auditor is een beperkt rekensysteem gekoppeld, zodat zichtbaar wordt hoe gemiddeld gescoord wordt op onderdelen en op het geheel.

Het rapport wordt als conceptversie eerst aan het Taalhuis voor hoor- en wederhoor aangeboden voor een toets op feitelijke onjuistheden (uiterlijk drie weken na gesprek). Na verwerkingen van eventuele opmerkingen (uiterlijk 14 dagen na indiening van versie 1) wordt het definitieve rapport aangeboden aan het Taalhuis (uiterlijk 2 weken na het commentaar op versie 1). Deze rapportage is uiteraard vertrouwelijk en wordt met niemand gedeeld.

Hiermee is de toetsing afgesloten. Het Taalhuis kan nu op basis van de uitkomsten en verbeterpunten uit de toetsing vervolgstappen gaan plannen en uitvoeren. Desgewenst kan een auditor nog telefonisch toelichting geven op het rapport. Indien het Taalhuis meer/uitgebreidere toelichting wenst kan dat tegen het geldend uurtarief. Hun integriteitsregels verbieden auditoren echter in vervolgtrajecten als inhoudelijk adviseur op te treden, ook bij andere taalhuizen.

De Taalhuiscoördinator wordt na afloop gevraagd om (telefonisch) feedback te geven op de kwaliteitstoetsing aan de werkgroep.¹⁸ Wat hebben zij eraan gehad? Zijn de juiste vragen gesteld? Heeft het hen verder gebracht? De antwoorden op deze vragen zijn van belang voor de eindrapportage van de pilot.

4. Wat wordt met de uitkomsten van de pilot gedaan?

Gelet op de doelstellingen van de pilot zal de werkgroep Pilot taalhuizen in het eerste kwartaal van 2019 een evaluatierapport opstellen en dat voorleggen aan de landelijke organisaties die betrokken zijn bij de taalhuizen. Dat rapport is mede gebaseerd op geaggregeerde (niet tot een Taalhuis te herleiden informatie) uit de gevolgde trajecten en de uitkomsten van de feedback van de taalhuizen na afloop.

Op basis van het evaluatierapport wordt nader bekeken of en zo ja hoe verder te gaan met de kwaliteitstoetsing bij taalhuizen. Uiteraard houden wij alle deelnemende partijen op de hoogte met betrekking tot de voortgang en uitkomsten van de pilot.

Vragen? Neem contact op met Willem Camphuis (directeur CBCT), via directie@certificering.nl of 06-12253587.

¹⁸ Hierin zitten het CBCT, de Koninklijke bibliotheek, Sociaal Werk Nederland, st. Lezen & Schrijven en twee taalhuiscoördinatoren (Almelo en Oostland).

Bijlage A: Samenvatting

1. Algemeen

Eind 2017 is *Kwaliteit in Beeld. Certificeringskader voor bibliotheekwerk, cultuur en taal* vastgesteld door de betrokken organisaties¹⁹. Bij de totstandkoming is een pilot afgesproken voor de kwaliteitstoetsing van taalhuizen²⁰. In het kort komt die pilot erop neer dat in 2018 in nauwe samenspraak met alle stakeholders en vooral de taalhuizen zélf verkend wordt of en hoe de kwaliteitstoetsing van taalhuizen ná 2018 het beste kan worden opgezet en ingericht.

2. Doelstelling pilot

Doelstelling van de pilot is te ontdekken hoe de kwaliteit van een Taalhuis goed en efficiënt te toetsen valt, waarbij het Taalhuis zich vooral “veilig voelt” om kwaliteit bespreekbaar en toetsbaar te maken. Kwaliteitstoetsing is immers gericht op de zinvolle doorontwikkeling, niet op “aanspreken”. Het eindresultaat is, op basis van de bevindingen uit de pilot, een advies of structurele kwaliteitstoetsing van taalhuizen in de toekomst wenselijk/zinvol is en zo ja, hoe die het beste kan worden opgezet en ingericht.

3. Inhoudelijke aanpak

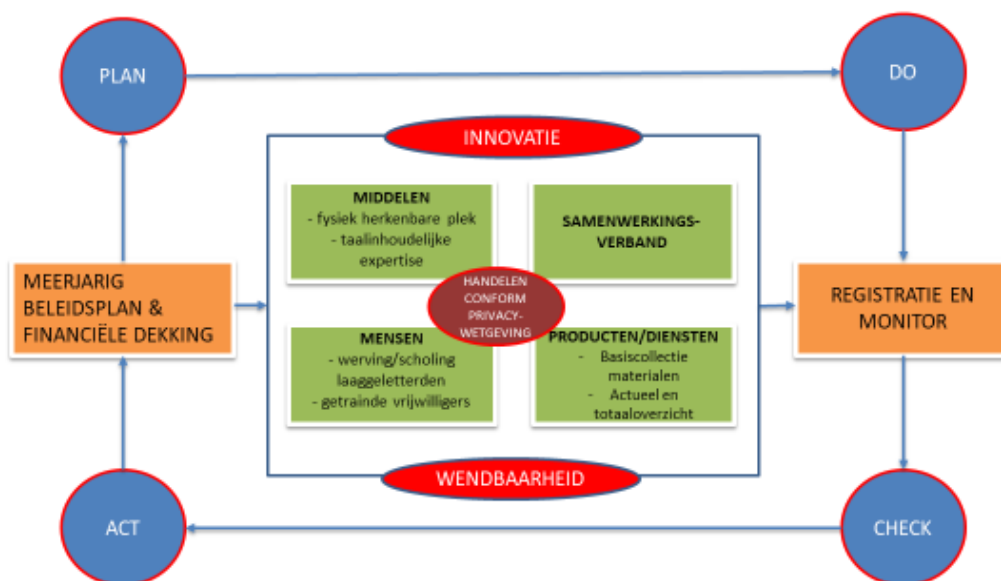
Tussen eenheid en verscheidenheid: taalhuizen hebben veel gemeenschappelijke kenmerken, maar belangrijk is dat er ook de nodige (lokale) verschillen zijn: niet alleen in omvang of professionaliseringsmogelijkheden, maar ook de organisatorische opzet en inbedding (betrokken partners bijvoorbeeld) kunnen verschillen. Bij het zoeken naar de best mogelijke toetsingswijze is het van belang rekening te houden met die verschillen, zonder een generieke aanpak in de weg te staan.

Een praktische, niet bureaucratische aanpak: Vanuit de Stichting Lezen & Schrijven en de KB/Commissie Kwaliteit bestonden al ideeën over hoe een relevante kwaliteitstoets bij een Taalhuis te doen. Die ideeën sloten nauw aan op het Certificeringskader 2018 en konden daarom eenvoudig worden doorvertaald in een aantal relevante normen. Onder het motto “houd het simpel” wordt bij een pilot-Taalhuis een aantal stellingen voorgelegd, waarbij gewerkt wordt met een vierpuntsschaal. De uitkomsten geven in één overzicht aan waar de kwaliteiten en uitdagingen liggen bij het betreffende Taalhuis. De stellingen zijn een toetsbare en toegankelijke vertaling van de normen waar een Taalhuis aan dient te voldoen.

In onderstaand schema is het certificeringskader *Kwaliteit in Beeld* doorontwikkeld t.b.v. de taalhuizen. Hierbij zijn de tien z.g. bouwstenen ondergebracht binnen het bestaande certificeringskader. Hierdoor ontstaat herkenbaarheid bij de doelgroep en is er sprake van een consistentie met het certificeringskader *Kwaliteit in Beeld*.

¹⁹ Dit zijn: Vereniging van Openbare Bibliotheken (VOB), Stichting Lezen en Stichting Lezen & Schrijven Cultuurconnectie, Certificeringsorganisatie Bibliotheekwerk, Cultuur en Taal (CBCT) en de Samenwerkende POI's Nederland (SPN). De eigenaren hebben CBCT opdracht gegeven om het kader uit te voeren.

²⁰ taalhuizen worden ook wel Taalpunten genoemd. Andere benamingen zijn echter ook mogelijk.



Aanvullende opmerking: in lijn met het certificeringskader zijn de stellingen zo ingericht dat taalhuizen een hoge mate aan vrijheid hebben om hun eigen aanpak te kiezen áls die maar aan een aantal generieke criteria voldoen. Het gaat er dus niet zozeer om *hoe* een Taalhuis iets precies doet of dat hij zich aan specifieke methoden/werkwijzen verbindt.

Bijlage B: Zelfevaluatie

A. Algemene info

1. In welke fase zit het Taalhuis?
 - ☐ Oriëntatiefase
 - ☐ In oprichting
 - ☐ Open/operationeel
 - ☐ Doorontwikkeling/kwaliteitsborging
2. Welke functies heeft het Taalhuis? (verschillende antwoorden mogelijk)
 - ☐ Doorverwijzen van laaggeletterden en vrijwilligers naar passend aanbod
 - ☐ Afnemen van een intake waarbij taalniveau wordt bepaald
 - ☐ Vaststellen leerroutes voor cursisten
 - ☐ Bieden van laagdrempelige cursussen Basisvaardigheden met als doel activering, participatie en onderhoud van vaardigheden
 - ☐ Bieden van cursussen Basisvaardigheden met als doel niveau verhoging
 - ☐ Begeleiden en taalinhoudelijk ondersteunen van taalvrijwilligers (training, intervisie, spreekuren et cetera)
 - ☐ Ontwikkelen van leertrajecten bij externen (schuldhulpverlening, bedrijven, voedselbank et cetera)
 - ☐ Anders, namelijk

3. Wil het Taalhuis op den duur meer functies op zich nemen?
 - ☐ Ja
 - ☐ Nee

4. Indien ja, welke functies wil het Taalhuis op zich nemen?

B. Kwantitatieve informatie

1. Hoeveel vrijwilligers en mensen met onvoldoende basisvaardigheden hebben zich gemeld bij het Taalhuis (het afgelopen half jaar)?

2. Als het Taalhuis ook taalaanbieder is: hoeveel mensen met onvoldoende basisvaardigheden nemen deel aan het aanbod basisvaardigheden?

3. Hoeveel mensen met onvoldoende basisvaardigheden zijn er vanuit dit Taalhuis doorverwezen naar ander aanbod?

4. Welke percentage van het aantal de bezoekers (mensen met onvoldoende basisvaardigheden), dat zich heeft gemeld, is NT1?

5. Openingstijden Taalhuis:

6. Benoem hieronder de vindplekken voor laaggeletterdheid die nauw samenwerken met het Taalhuis.

C. Kwalitatieve informatie

Bekijk de onderstaande stellingen. Geef per stelling aan in welke mate deze op uw taalhuis van toepassing is. Met kwalificaties als "Niet", "Beperkt", "Grotendeels" en "Volledig" geeft u een eigen score, die u voorts kort maar krachtig dient te onderbouwen.

1. Uw scores en onderbouwing bij de norm Fysiek herkenbare plek					
	Niet	Beperkt	Grotendeels	Volledig	Korte onderbouwing
Voor de bestrijding van laaggeletterdheid en de verbetering van digitale vaardigheden is een fysieke, herkenbare, goed toegankelijke en geoutilleerde plek ingericht.	0	0	0	0	
Het Taalhuis organiseert spreekuren en andere laagdrempelige activiteiten.	0	0	0	0	
Het Taalhuis heeft een voorziening voor mensen die buiten openingstijden vragen hebben.	0	0	0	0	

Indien gewenst: overige opmerkingen/toelichting

--

Heeft u documentatie die bovenstaande stellingen aantonen/onderbouwen? Zo ja, stuur die mee.

2. Uw scores en onderbouwing bij de norm Samenwerking					
	Niet	Beperkt	Grotendeels	Volledig	<u>Korte onderbouwing</u>
Het beleid inzake bestrijding van laaggeletterdheid/verbetering van digitale vaardigheden is vastgesteld en gedragen door een taalhuis van relevante (lokale) partijen.	0	0	0	0	
Er zijn minimaal twee partijen uit het sociaal domein betrokken als kernpartner bij de dagelijkse uitvoering van het Taalhuis.	0	0	0	0	
Met kernpartners in het Taalhuis is een plan van aanpak opgesteld om gezamenlijke doelen, ambitie en rolverdeling af te stemmen.	0	0	0	0	
Er is sprake van een structurele toeleiding van mensen met onvoldoende basisvaardigheden door taalhuispartners naar het Taalhuis.	0	0	0	0	
Het is aantoonbaar dat samenwerking met taalhuispartners bijdraagt aan de realisatie van gezamenlijke doelen en ambitie.	0	0	0	0	

Indien gewenst: overige opmerkingen/toelichting

--

Heeft u documentatie die bovenstaande stellingen aantonen/onderbouwen? Zo ja, stuur die mee.

3. Uw scores en onderbouwing bij de norm Meerjarig beleidsplan met financiële dekking					
	Niet	Beperkt	Grotendeels	Volledig	<u>Korte onderbouwing</u>
Het Taalhuis werkt – al dan niet als onderdeel van een gezamenlijk (meerjaren)beleidsplan – op basis van beleid aan de bestrijding van laaggeletterdheid en aan de verbetering van digitale vaardigheden.	0	0	0	0	
Het beleid inzake bestrijding van laaggeletterdheid/verbetering van digitale vaardigheden is uitgewerkt/geconcretiseerd, waarin de afzonderlijke en gezamenlijke verantwoordelijkheden, taken en ambities/resultaten voor elke relevante partij zijn benoemd.	0	0	0	0	
Het Taalhuis stuurt vanuit een meerjarig perspectief op financiële dekking van zijn uitgaven, die voortvloeien uit de geformuleerde ambities en gewenste resultaten.	0	0	0	0	
Het Taalhuis werkt op basis van een begroting, al dan niet aangevuld met projectplannen met een financiële paragraaf.	0	0	0	0	

Indien gewenst: overige opmerkingen/toelichting ☐

Heeft u documentatie die bovenstaande stellingen aantonen/onderbouwen? Zo ja, stuur die mee.

4. Uw scores en onderbouwing bij de norm Actueel en totaaloverzicht van producten en diensten					
	Niet	Beperkt	Grotendeels	Volledig	<u>Korte onderbouwing</u>
De taalaanbieders zorgen voor een passend aanbod voor alle doelgroepen; bij hiaten in het aanbod en/of bij wachtlijsten wordt gezamenlijk naar oplossingen gezocht.	0	0	0	0	
Het Taalhuis draagt zorg voor het actueel houden van het aanbod in G!DS of Taalzoeker of een vergelijkbaar instrument, zodat er goed kan worden doorverwezen.	0	0	0	0	

Indien gewenst: overige opmerkingen/toelichting

--

Heeft u documentatie die bovenstaande stellingen aantonen/onderbouwen? Zo ja, stuur die mee.

5. Uw scores en onderbouwing bij de norm Werving en scholing van mensen met onvoldoende basisvaardigheden					
	Niet	Beperkt	Grotendeels	Volledig	<u>Korte onderbouwing</u>
Het Taalhuis hanteert een aanpak om haar doelgroep actief te benaderen en te bereiken.	0	0	0	0	
Het Taalhuis draagt zorg voor de taalinhoudelijke expertise (NT1/NT2 lesbevoegdheid) binnen het Taalhuis met betrekking tot de intake, bepalen van leerroutes en begeleiding van deelnemers.	0	0	0	0	
Het Taalhuis biedt cursussen Basisvaardigheden met als doel activering en sociale ontmoeting en/of behoud of verhoging van het niveau van de basisvaardigheden of verwijst daarnaar door.	0	0	0	0	
Het Taalhuis draagt zorg voor de kwaliteit van de activiteiten van het Taalhuis.	0	0	0	0	
Voor de verwijzing van mensen met onvoldoende basisvaardigheden maken de kernpartners uit het sociaal domein gebruik van een of meerdere van de volgende middelen: - De Taalmeter/Basismeters; - De Taalverkenner; - Contextgerichte vragen.	0	0	0	0	
Er is een verantwoordelijke voor het toerusten van vindplekken om laaggeletterdheid te herkennen, bespreekbaar te maken en door te verwijzen.	0	0	0	0	

Indien gewenst: overige opmerkingen/toelichting

--

Heeft u documentatie die bovenstaande stellingen aantonen/onderbouwen? Zo ja, stuur die mee.

6. Uw scores en onderbouwing bij de norm Getrainde vrijwilligers					
	Niet	Beperkt	Grotendeels	Volledig	<u>Korte onderbouwing</u>
(Frontoffice)medewerkers en Taal(huis)vrijwilligers beschikken over noodzakelijke competenties met betrekking tot herkennen, doorverwijzen en bespreekbaar maken van laaggeletterdheid c.q. het doen verbeteren of op peil houden van digitale -/taalvaardigheden c.q. het begeleiden van activiteiten met als doel activering en sociale ontmoeting.	0	0	0	0	
Taakomschrijvingen, handleidingen en inwerkprogramma's zijn beschikbaar voor en bekend bij Taalhuismedewerkers en worden aantoonbaar gebruikt.	0	0	0	0	
Het is aantoonbaar dat het Taalhuis medewerkers en Taal(huis)vrijwilligers actief professionaliseert door middel van de volgende trainingen: - de Basistraining (inclusief verdiepende modules) voor taalvrijwilligers; - de Balietraining voor Taal(huis)vrijwilligers; - Intervisie voor Taal(huis)vrijwilligers; - de Leergang Consulent Basisvaardigheden (voor bibliotheekmedewerkers) of een equivalent ervan.	0	0	0	0	

Indien gewenst: overige opmerkingen/toelichting

Heeft u documentatie die bovenstaande stellingen aantonen/onderbouwen? Zo ja, stuur die mee.

7. Uw scores en onderbouwing bij de norm Basiscollectie lees-, les- en oefenmateriaal					
	Niet	Beperkt	Grotendeels	Volledig	<u>Korte onderbouwing</u>
Er is een kern c.q. uitgebreide adviescollectie ²¹ met geschikte fysieke en digitale leer-, lees- en oefenmaterialen voor de diverse doelgroepen die hun basisvaardigheden willen verbeteren.	0	0	0	0	
Het Taalhuis zet taalinhoudelijke expertise (NT1/NT2 bevoegdheid) in om advies uit te brengen over welke materialen wanneer en voor wie te gebruiken.	0	0	0	0	
Het Taalhuis maakt hierbij gebruik van de Materialenwijzer of een equivalent ervan.	0	0	0	0	

Indien gewenst: overige opmerkingen/toelichting

Heeft u documentatie die bovenstaande stellingen aantonen/onderbouwen? Zo ja, stuur die mee.

²¹ De Adviescollectie helpt vrijwilligers en bibliotheekmedewerkers om leesboekjes en leermateriaal voor deelnemers te selecteren. Het gaat om materiaal voor taal, digitale vaardigheden en rekenen op de niveaus van de basisvaardigheden.

8. Uw scores en onderbouwing bij de norm Taalinhoudelijke expertise					
	Niet	Beperkt	Grotendeels	Volledig	<u>Korte onderbouwing</u>
Taalinhoudelijke expertise (NT1/NT2 lesbevoegdheid) is geborgd door inzet van een (Taalhuis)coördinator c.q. Taalhuisdocent die een aantal taken op zich neemt of (Taalhuis)vrijwilligers inhoudelijk bij deze taken ondersteunt, namelijk: - het afnemen van intakes bij mensen met een taalvraag en/of digitale vaardigheden; - het bepalen van leerroutes; gebruik van les-, lees- en oefenmaterialen - het ondersteunen van vrijwilligers met didactische vragen. Deze medewerker heeft voldoende uren beschikbaar voor het werk dat voorhanden is.	0	0	0	0	

Indien gewenst: overige opmerkingen/toelichting

Heeft u documentatie die bovenstaande stellingen aantonen/onderbouwen? Zo ja, stuur die mee.

9. Uw scores en onderbouwing bij de norm Registratie en monitor					
	Niet	Beperkt	Grotendeels	Volledig	<u>Korte onderbouwing</u>
Het Taalhuis hanteert een aanpak om de realisatie van doelen van de deelnemende partijen te monitoren en, indien nodig, hierop bij te sturen.	0	0	0	0	
Er vindt een registratie plaats van het aantal mensen met onvoldoende basisvaardigheden die met een taalvraag c.q. vragen over digitaliseringsverbetering naar het Taalhuis zijn gekomen.	0	0	0	0	
Het Taalhuis hanteert een aanpak om de voortgang van mensen met onvoldoende basisvaardigheden te monitoren.	0	0	0	0	
Het Taalhuis reflecteert periodiek op de realisatie van gezamenlijke doelen en ambities en stuurt, indien nodig, hierop bij. Het Taalhuis reflecteert periodiek op de kwaliteit van haar organisatie, personeel en dienstverlening. En acteert hierop door aan de slag te gaan met verbeterpunten.	0	0	0	0	

Indien gewenst: overige opmerkingen/toelichting

--

Heeft u documentatie die bovenstaande stellingen aantonen/onderbouwen? Zo ja, stuur die mee.