

# LEREN EN ONTWIKKELEN BIJ TAALHUIZEN

## OOK DAT IS CERTIFICEREN



“De certificering heeft eraan bijgedragen dat het Taalhuis door de gemeente een geziene partner is geworden in de bestrijding van laaggeletterdheid in de stad.” *Pagina 6.*

## EEN KIJKJE ACHTER DE SCHERMEN BIJ TAALHUIS VENLO

De pilot om het kwaliteitskader uit te testen is deze zomer met zeven Taalhuizen succesvol afgerond. Een van die zeven Taalhuizen is Taalhuis Venlo. Voor Petra van Oosterhout, coördinator van dit Taalhuis, was certificering iets geheel nieuws. Over het algemeen is haar ervaring met de pilot positief, alsook haar eerste indruk van het certificeringsproces.

### SPIEGEL

Het is een groepsproces waar je met je partners samen doorheen gaat. Een audit houdt je als het ware een spiegel voor. De punten waar je goed op scoort zijn een bevestiging dat je goed bezig bent. “In het rapport zie je meteen duidelijk waar je goed op scoort. En bij bepaalde normen behaalden we de minimaal te behalen score. Daar ben je dan ook blij mee. Het is een signaal dat je goed op weg bent.”

*Lees verder op pagina 2.*

## INVESTEREN IN KWALITEIT VAN TAALHUIZEN

Taalhuizen zijn een belangrijke schakel in de lokale aanpak van laaggeletterdheid. Investeren in de kwaliteit van de Taalhuizen is daarom van groot belang. Door hogere kwaliteit van de aanpak kunnen uiteindelijk meer mensen geholpen worden om hun basisvaardigheden te verbeteren.

In veel branches en organisaties is een vorm van certificering gebruikelijk. Eigenlijk is certificering niets anders dan via een vaste werkwijze te beoordelen hoe het staat met je kwaliteit van dienstverlening en de toekomstbestendigheid van je organisatie.

Een zelfevaluatie is een gezamenlijke reflectie van het Taalhuis op de eigen organisatie. *Pagina 3.*

En dan komen er ook punten aan bod waar je wellicht niet zo blij mee bent of waar je (nog) niet op bedacht was. “Ik zag dat we op bepaalde punten tekort waren geschoten. Naar aanleiding van de interviews met een aantal van onze vrijwilligers bleek er een behoorlijke behoefte aan professionalisering. Zo iets komt niet zomaar naar boven drijven maar tijdens een audit wel. En dat was best confronterend. Goed om te horen maar wel confronterend.”

Ook geeft Petra aan dat bij het interviewen van de vrijwilligers ze bewust haar meest kritische vrijwilligers naar voren had geschoven. “Dan kun je ook stevige kritiek verwachten. Ik vind dat niet erg, maar ik kan me voorstellen dat je daar als auditee ook van kunt schrikken.”

### **HANDIG OVERZICHT**

Een aantal actiepunten heeft het Taalhuis meteen opgepakt. Andere punten neemt Petra mee in het overleg met haar samenwerkingspartners (kern-team). Zij bespreken daar de uitkomsten en de actiepunten van het rapport. Ook wordt gekeken hoe iedere partner hier een bijdrage aan kan leveren. “Het is prettig om een snel overzicht te hebben waaruit blijkt hoe je hebt gescoord. Het was meteen duidelijk waaraan gewerkt moet worden en wat we al goed deden. In een mooi compact overzicht zie je de scores en de actiepunten.”

In de dagelijkse gang van zaken wil je nog wel eens wat over het hoofd zien. Petra geeft aan dat het rapport dat voortvloeit uit de audit hierbij een mooie leidraad is om de actiepunten onder de partners te verdelen. “Het rapport biedt inzicht in jouw kwaliteit en dienstverlening. Aan de hand van het rapport ontwikkel je je kwaliteit verder en bepaal je de prioriteiten.”

### **EEN ANDER GESPREK MET ELKAAR**

Tijdens de audit kwamen er wat knelpunten boven water. Sommige daarvan kunnen makkelijk aangepakt worden. Andere punten bespreekt Petra eerst met haar samenwerkingspartners.

“Bij de norm Beleid en financiën scoorden we niet heel hoog. En daar moeten we iets mee. Er ligt een nu een beleidsplan en een plan van aanpak en daar zijn we mee aan de slag gegaan. We hadden een plan maar deze score wees uit dat

er nog een hoop moest gebeuren en was dan ook geen verrassing!”

Op de norm Samenwerking scoorde Taalhuis Venlo relatief laag. “Dit opende mijn ogen. De toeliders gaven bijvoorbeeld aan dat ze zich aan de kant voelden staan. Ze hadden het gevoel onvoldoende een bijdrage te kunnen leveren aan ons Taalhuis. En dat is gewoon goed om te weten.”

### **OVERLEGGEN**

Niet alle knelpunten kunnen meteen opgepakt worden. “Voor sommige zaken, zoals ons monitoringstelsel, waarop we minimaal scoorden, is overleg nodig met de kerngroep. De wil om het te verbeteren is er, maar het is niet iets wat meteen aangepakt kan worden omdat verschillende partijen erbij betrokken zijn.”

### **AANBEVELINGEN**

Wanneer knelpunten worden geconstateerd is het wel zo fijn dat er ook wordt meegedacht over hoe die punten aangepakt kunnen worden. “Onze auditor voorzag ons van aanbevelingen en handvatten. Ze was inhoudelijk goed op de hoogte hoe kwaliteit verbeterd kan worden. Sommigen aanbevelingen waren nog een brug te ver en op sommige punten hebben we zelf ook aanvullingen gedaan.”

### **EERSTE ECHTE AUDIT**

In 2020 zal Taalhuis Venlo als een van de eerste Taalhuizen het certificeringstraject doorlopen aan de hand van het nieuwe kwaliteitskader. “We gaan nu aan de slag met de aanbevelingen en de actiepunten naar aanleiding van de scores. We hopen dat we straks in 2020 beter zullen scoren dankzij de verbeteringen die we aanbrengen. We gaan gericht en per norm aan de slag met de kwaliteitsverbetering.”

### **POSITIEF SIGNAAL**

Terugkijkend op de audit en het traject vindt Petra dat het hele proces goed is verlopen. “Er werden goede afspraken gemaakt, de communicatie was helder en de auditor was goed bereikbaar. Ik ben een voorstander van transparantie binnen het Taalhuis en naar onze samenwerkingspartners toe. Bij iedereen ligt er een opdracht om de kwaliteit en dienstverlening te verbeteren. Uiteindelijk is een certificering ook een positief signaal naar de gemeente en subsidieverstrekkingen.”

# DE ZELFEVALUATIE, DE BASIS VAN EEN AUDIT



De zelfevaluatie is een belangrijke eerste stap in het traject van de certificering. Het geeft de organisatie een idee van haar status: hoe staat ze ervoor in haar huidige situatie? In deze fase van het certificeringstraject komen de sterktes en zwaktes, kansen en bedreigingen van de organisatie naar boven. In de zelfevaluatie wordt het Taalhuis gevraagd een eerlijk zelfbeeld te schetsen dat in de organisatie breed herkend wordt. Het is een goede basis van de audit voor zowel de auditor als het Taalhuis ("auditee").

## WAT WORDT ER ZOAL GEVRAAGD?

De evaluatie is gebaseerd op de zeven normen uit het certificeringskader en is opgesplitst in een aantal delen. Zo komen de huidige ambities en de daarbij behorende knelpunten aan bod. Daarna wordt per norm gevraagd te reflecteren aan de hand van een aantal indicatoren. Aan het einde van de evaluatie wordt het Taalhuis gevraagd om een conclusie: in hoeverre is

de organisatie naar eigen inzicht en oordeel toekomstbestendig en in hoeverre laten de resultaten het beoogde maatschappelijke effect zien van de organisatie?

## GEZAMENLIJKE REFLECTIE

De zelfevaluatie is een gezamenlijke reflectie van het Taalhuis op de eigen organisatie. Dat betekent dat de evaluatie plaatsvindt in samenspraak met de medewerkers én samenwerkingspartners. Er wordt in de evaluatie gevraagd met welke functiegroepen (medewerkers, stakeholders etc.) de zelfevaluatie is besproken.

## WAT WORDT ER MET DE ZELFEVALUATIE GEDAAN?

De auditoren bereiden zich voor op de audit aan de hand van de zelfevaluatie. Tevens dient de evaluatie ook als basis voor de gesprekken en de vragen tijdens de auditdag.

Op onze website [www.certificeringsorganisatie.nl](http://www.certificeringsorganisatie.nl) vind je een voorbeeld van de zelfevaluatie uit het certificeringskader *Kwaliteit in beeld. Certificeringskader voor bibliotheekwerk, cultuur en taal* welke momenteel gebruikt wordt bij audits van bibliotheken en cultuurorganisaties.

## WAT GAAT HET KOSTEN?

De komende jaren investeert de regering extra in de aanpak van laaggeletterdheid. Een van de onderdelen hiervan is het investeren in de kwaliteit van Taalhuizen. Het ministerie van OCW en de gemeenten vinden het belangrijk dat alle Taalhuizen meedoen en willen in de eerste jaren zorgen dat de kosten van de eerste certificering grotendeels vergoed worden.

# CERTIFICERING: HOE WERKT HET?

Als Taalhuis doorloop je tijdens een certificering zes stappen, grotendeels via een digitaal systeem. Dat zijn de volgende:



## FASE 1 INTAKE

Er is vooraf overeenstemming wanneer het Taalhuis gecertificeerd gaat worden. Er is contact en er wordt een planning gemaakt. De stuurgroep van het Taalhuis is de formele contractpartner van CBCT, de meeste communicatie zal via de Taalhuiscoördinator verlopen.



## FASE 2 ZELFEVALUATIE

Het Taalhuis vult een zelfevaluatie in. Dit is een methode waarmee het Taalhuis een zo eerlijk mogelijk zelfbeeld schetst over het functioneren van het samenwerkingsverband én krijgt de auditor gerichte informatie die dient als startpunt voor een ontwikkelgerichte audit.



## FASE 4 RAPPORTAGEFASE

Dit is de fase waarin de (concept-)rapportage wordt opgesteld en wordt aangeboden voor reactie van het Taalhuis (hoor en wederhoor). Hierna wordt de definitieve versie opgesteld.



## FASE 5 CERTIFICERINGSFASE

In deze fase vindt de afronding plaats van de audit en wordt besloten tot gecertificeerd, voorwaardelijk gecertificeerd of niet gecertificeerd. Bij de laatste twee oordelen is bezwaar mogelijk.



### FASE 3 AUDITFASE

Dit is de fase waar het auditteam het Taalhuis bezoekt en de audit uitvoert. De precieze invulling van het auditprogramma wordt vooraf afgestemd tussen het Taalhuis en de auditteam.



### FASE 6 EVALUATIEFASE

Hierin geeft het Taalhuis feedback op het auditproces, het opereren van de auditoren, de werkwijze van het certificeringsbureau et cetera. Op deze wijze leert niet alleen het Taalhuis meer over zijn kwaliteit, maar kunnen ook CBCT en de auditoren hun werkwijze voortdurend verbeteren.



## DE GEZICHTEN ACHTER CBCT

Lajla van der Burg, Willem Camphuis en Hannerieke Dekkers.

**WILLEM:** "CBCT brengt voor mij verschillende werelden bij elkaar. Ik heb altijd interesse gehad in de wereld van cultuur, taal en bibliotheken. En met ons werk helpen we organisaties inzicht te krijgen en stappen vooruit maken. Dat laatste is voor mij een belangrijke stimulans".

**LAJLA:** "Ik werk met plezier bij CBCT. Het is een afwisselende baan van administratieve werkzaamheden en praktische zaken tot het deelnemen aan projecten.

Het is een uitdaging om achter de schermen ervoor te zorgen dat de zaken efficiënt en soepel verlopen. We hebben een goede werksfeer met prettige collega's waarbij hard gewerkt wordt om nieuwe uitdagingen te verwezenlijken".

**HANNERIEKE:** "Werken voor en met CBCT is inhoudelijk interessant en hiermee zet ik me in voor iets wezenlijks. Ik vind het namelijk belangrijk dat bibliotheekwerk, cultuur en taal een belangrijk onderdeel in de maatschappij blijft. Het is uitdagend om een onderwerp als certificering duidelijk over te brengen en helemaal met alle ontwikkelingen die CBCT doormaakt".

Deze mensen staan altijd voor je klaar.

Vragen? Bel of mail vooral!

070-3090222 | [bureau@certificeringsorganisatie.nl](mailto:bureau@certificeringsorganisatie.nl)



## CERTIFICERING TAALHUIS DEN HAAG EEN WAARDEVOLLE ERVARING

Hoe ervaren klanten, taalpartners, vrijwilligers Taalhuis Den Haag? Toen er een mogelijkheid kwam om dat te kunnen toetsen, greep coördinator Reka Deuten-Makkai die met beide handen aan. Zij vroeg deelname aan de pilot Certificering taalhuizen aan. Hier vertelt ze over de verschillende stappen die ze moest nemen.

Taalhuis Den Haag (TDH) vierde afgelopen september zijn eerste lustrum. TDH was een van de eerste Taalhuizen in het land die in de bibliotheek waren opgericht. Omdat bouwstenen (Bouwstenen voor een duurzaam Taalhuis, KB en St. Lezen & Schrijven, 2015) bij de oprichting ontbraken, was er veel vrijheid om het beleid in te vullen. Na een paar jaar pionieren brak de periode van consolidatie aan, een mijlpaal om even bij resultaten en toekomstplannen van het Taalhuis stil te staan. Precies op dat moment

diende de pilot Certificering Taalhuizen aan. We kregen een prachtig instrument om de werking van het Taalhuis te kunnen evalueren en te toetsen. Zo zouden we het beleid daarop kunnen bijsturen en het Taalhuis op een hoger niveau tillen.

### ZELFEVALUATIE, INTERVIEWS EN RAPPORT

De certificering bestond uit drie delen: zelfevaluatie, interviews en rapport. Bij de zelfevaluatie kwam veel kijken: graven in het archief, goed naar je netwerk kijken en kunnen omgaan met kritiek. Gelukkig heb ik vanaf het begin een digitale turflijst en logboek bijgehouden en jaarlijkse rapportages gemaakt. Dat maakte het gemakkelijker het zelfevaluatieformulier in te vullen.

Het TDH is goed ingebed in het taalnetwerk en heeft ook binnen de bibliotheek inmiddels een stevige positie. Dit alles maakte het uitvra-

gen van meningen uit het netwerk soepeler. Omdat wij een breed en divers netwerk hebben, heb ik voor gekozen om het evaluatieformulier naar een aantal netwerkpartners digitaal op te sturen. Zo was het niet nodig hiervoor een overleg in te plannen. Achteraf heb ik de antwoorden in een gezamenlijk document verwerkt.

### ZELF DE REGIE HOUDEN

Ik werd bij deze keuze op een goede manier door de auditor begeleid. Ik heb zelf de deelname aan de pilot aangevraagd, dus mocht ik zelf de regie erover houden. Mijn tip: probeer van tevoren goed vast te stellen met welk doel je de certificering aanvraagt en stel je keuzes daarop af. De zelfevaluatie is het pittigste deel en vergt veel tijd en schrijfwerk, maar uiteindelijk levert het een mooi document op dat als basis kan dienen voor je beleidsplan.

### AUDIT

De audit organiseren heb ik als prettig ervaren, hoewel de beschikbare tijd aan de krappe kant was. Binnen een tijdsspanne van vijf uur heb ik interviews met beleidsmakers, taalpartners, vrijwilligers, klanten, directeur en hoofd afdeling educatie moeten inplannen. Dit resulteerde soms in wat ongemakkelijke situaties: bijvoorbeeld interviews met tegelijkertijd drie taalketenpartners. Tijdens de certificering, maar ook in de terugkoppeling werd ik uitstekend door de auditor begeleid. Het rapport en de aanbevelingen zijn heel waardevol gebleken in het proces van positionering van het Taalhuis binnen de bibliotheek en de gemeente. De certificering heeft eraan bijgedragen dat het TDH door de gemeente een geziene partner is geworden in de bestrijding van laaggeletterdheid in de stad.

*Door Réka Deuten-Makkai,  
programmameider Taalhuis Den Haag*

# DE KWALITEITSNORMEN

Kwaliteit en toekomstbestendigheid van het Taalhuis worden altijd getoetst aan de hand van zogeheten certificeringsnormen, ook wel kwaliteitsnormen genoemd. We hanteren zeven normen.

## 1 BELEID & FINANCIËN

- de ambities van het Taalhuis en de wijze waarop deze financieel worden gerealiseerd
- op welke wijze is het Taalhuis georganiseerd en hoe zijn bevoegd- en verantwoordelijkheden vastgelegd.

## 2 HERKENBAARHEID EN DOORVERWIJZING (MIDDELEN)

- op welke wijze voorziet het Taalhuis in een fysiek herkenbare plek
- hoe is de kwaliteit en snelheid van doorverwijzen van laaggeletterden naar passend aanbod.

## 3 SAMENWERKING IN JE NETWERK

- op welke wijze dragen de partners binnen het Taalhuis zichtbaar bij aan de ambities van het Taalhuis
- op welke manier blijkt dat de subsidie(s) voor laaggeletterdheid rechtmatig en doelmatig ingezet wordt door de partners binnen het netwerk?

## 4 KWALITEIT VAN ONDERSTEUNING (MENSEN)

- op welke wijze regelt het Taalhuis vakinhoudelijke expertise
- in hoeverre voorziet het Taalhuis in relevante training, opleiding en begeleiding van professionals en vrijwilligers.

## 5 KWALITEIT VAN PRODUCTEN EN DIENSTEN

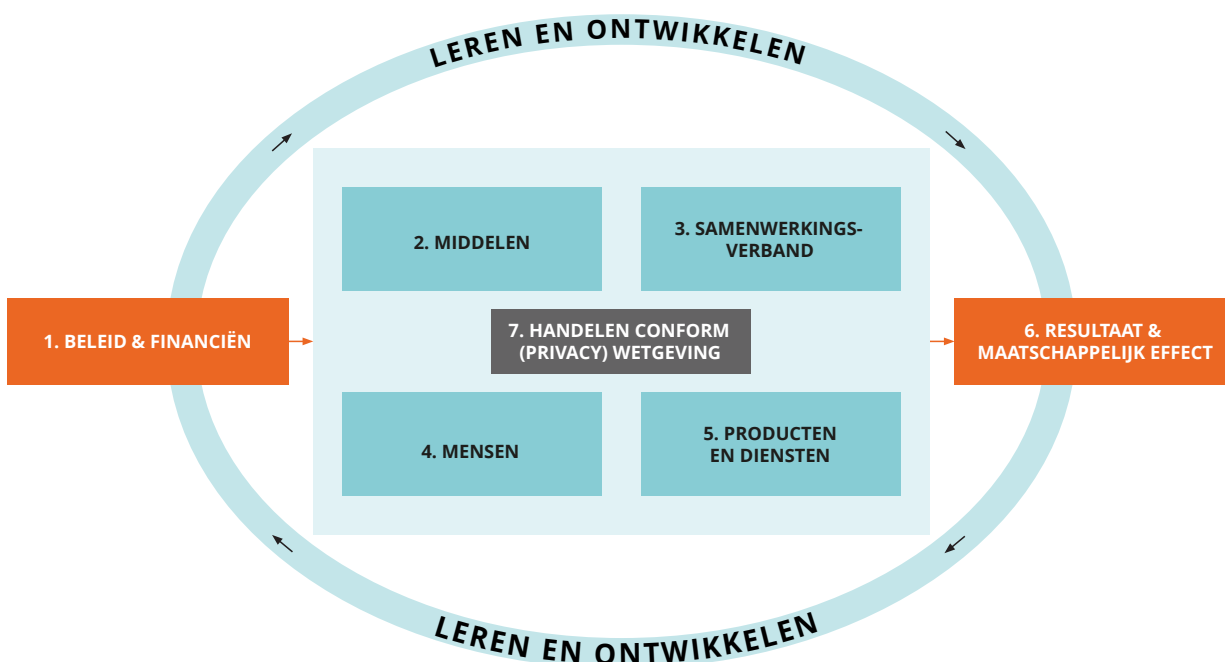
- is er een basiscollectie van (les)materialen om een actueel en totaal overzicht van producten en diensten te bieden of mee door te verwijzen
- op welke wijze worden relevante producten, diensten en activiteiten ingezet om bij te dragen aan de ambities, ook als het Taalhuis enkel een verwijzende of administratieve functie heeft.

## 6 MAATSCHAPPELIJK EFFECT EN LEREND VERMOGEN

- op welke wijze toont het Taalhuis aan dat hij zijn gewenste resultaat en maatschappelijk effect realiseert
- op welke wijze leert het Taalhuis van de dagelijkse praktijk en hoe ontwikkelt hij zich door.

## 7 HANDELEN CONFORM (PRIVACY)WETGEVING

- op welke wijze voldoet het Taalhuis aan de eisen die gesteld worden vanuit wet- en regelgeving en in het bijzonder de privacywetgeving.



# START CERTIFICERING TAALHUIZEN



Vanaf april 2020 wordt een start gemaakt met certificeren en het is de bedoeling dat in de periode april 2020-2023 alle Taalhuizen in Nederland gecertificeerd worden. Mocht je zelf een voorkeur hebben voor een bepaalde periode, dan kan je dat aan ons doorgeven. Anders

ontvang je vanzelf een bericht van ons hierover. Mocht je vragen hebben over de benodigde inzet van het Taalhuis, de planning, maar ook over wat het oplevert, laat het ons gerust weten. Mail naar [bureau@certificeringsorganisatie.nl](mailto:bureau@certificeringsorganisatie.nl) of bel met Lajla op nummer 070-3090222.



## WAT ALS IK NIET VOLDOE?

Het doel van de certificering is om inzicht te krijgen, te leren en je als Taalhuis verder te ontwikkelen. Wanneer bij een eerste audit nog niet alles aan de gestelde eisen voldoet, is dit nog niet direct een probleem. In dat geval volgt een voorwaardelijke certificering en wordt er drie tot zes maanden later nog eens gekeken naar de normen die onvoldoende waren (heraudit). Mochten de verschillen met de gewenste normen na de audit echt te groot zijn (niet gecertificeerd), dan volgt ook een heraudit, maar dan na een jaar. Als na een heraudit een positief oordeel volgt, is het Taalhuis alsnog gecertificeerd.

## VOORDELEN

Certificering geeft inzicht in waarin het Taalhuis goed is en waar het beter kan. Denk aan je dienstverlening, maar ook je interne werkwijze en de samenwerking met anderen. Met die inzichten kun je in het Taalhuis zélf aan de slag, maar het helpt je ook bij toekomstgesprekken met gemeenten en andere stakeholders. Je kunt onderbouwen waar het heen moet en wat hun bijdrage moet zijn. En last but not least: politiek en publiek willen altijd weten of je publieke middelen goed besteedt en wat het oplevert. Die vragen kun je dan goed beantwoorden.

**OP DE HOOGTE BLIJVEN?** Meld je aan voor de nieuwsbrief of lees de nieuwste informatie op [www.certificeringsorganisatie.nl/taalhuizen](http://www.certificeringsorganisatie.nl/taalhuizen)  
[bureau@certificeringsorganisatie.nl](mailto:bureau@certificeringsorganisatie.nl) | 070-3090222