

# Zicht op Ontwikkeling. Certificeringskader Taalhuizen

Het auteursrecht op het Certificeringskader Zicht op Ontwikkeling komt toe aan de eigenaren van dit Certificeringskader. Niets uit dit Certificeringskader mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt worden in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch of door fotokopieën, opname, of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de eigenaren van het Certificeringskader. Voor het verkrijgen van toestemming kunt u contact opnemen met Certificeringsorganisatie Bibliotheekwerk Cultuur en Taal,, Prins Willem-Alexanderhof 5, 2595 BE Den Haag, [bureau@certificeringsorganisatie.nl](mailto:bureau@certificeringsorganisatie.nl)

## § 1. Inleiding

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

## § 2. Scope van certificering

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. (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.



## 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 hij 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 het zijn gewenste resultaat en maatschappelijk effect realiseert. Aanvullend gaat het erom op welke wijze het taalhuis leert van zijn dagelijkse praktijk en hoe het 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 hem gesteld worden vanuit wet- en regelgeving en in het bijzonder de privacywetgeving.

### § 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.

### § 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, is uitgewerkt als onderdeel van het implementatieproces van deze certificeringsnormen.

### § 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 Certificeringsfase<sup>1</sup>*

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.

---

<sup>1</sup> 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.

## § 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 de 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 zijn activiteiten voorziet het taalhuis in een fysieke plek(ken) die herkenbaar, toegankelijk en goed geoutilleerd zijn.*
- *Het taalhuis heeft een laagdrempelige voorziening voor mensen die buiten openingstijden van de 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 zijn doelgroep actief te benaderen en te bereiken.*
- *Het taalhuis heeft een aanpak om zijn doelgroep effectief en onafhankelijk door te verwijzen en maakt hierbij gebruik van relevante middelen.*

### Norm 3 *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 zijn (kern)partners afspraken gemaakt over de wijze waarop het ontvangen subsidies rechtmatig inzet.*

*Norm 4            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 functionaris 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.
- 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.

*Norm 5            Indicatoren met betrekking tot Producten & diensten*

- *Het taalhuis heeft, indien van toepassing, een relevant aanbod van producten, diensten en laagdrempelige activiteiten om zijn ambities te realiseren.*
- *Bij hiaten in het aanbod en/of bij wachlijsten 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 zijn 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 zijn ambities in kwantitatieve zin aan te tonen.*
- *Het taalhuis verzamelt hiertoe informatie over het aantal mensen met onvoldoende basisvaardigheden die met een vraag naar het taalhuis zijn gekomen.*
- *Het taalhuis verzamelt hiertoe informatie over de ontwikkeling/voortgang van mensen met onvoldoende basisvaardigheden.*
- *Het taalhuis verzamelt informatie om het maatschappelijk effect van zijn producten, diensten en activiteiten in kwalitatieve zin aan te tonen.*

- *Het taalhuis verzamelt informatie om de tevredenheid van zijn 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 zijn dagelijkse praktijk en omgang met doelgroepen waarborgen ingebouwd voor het beschermen van de privacy van doelgroepen.
- Het taalhuis heeft met zijn (kern)partners afspraken gemaakt over de wijze waarop zij omgaan met voor hen relevante aspecten van (privacy)wetgeving

§ 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)<sup>2</sup>.
- 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:*

---

<sup>2</sup> 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.

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