

Whitepaper Middelen

Een breed instrumentarium voor je taalhuis

De norm Middelen maakt deel uit van *Zicht op Ontwikkeling. Certificeringskader taalhuizen*. Om het taalhuis te ondersteunen bij de voorbereiding op de audit, leggen we in deze whitepaper uit wat de plaats van de norm Middelen is. De verschillende aspecten van deze norm komen aan bod en we lichten de toetsing bij de audit toe.

DE NORM MIDDELEN BINNEN HET CERTIFICERINGSKADER

Binnen het certificeringskader, dat bestaat uit zeven normen, is Middelen de tweede norm die aan bod komt in de audit:

De norm Middelen (norm 2) wordt, samen met samenwerking (norm 3), mensen (norm 4), en producten en diensten (norm 5), ingezet om de opdracht en de ambities van het taalhuis (norm 1) te realiseren en tot resultaten te brengen. Vervolgens dient het taalhuis daarover verantwoording te kunnen afleggen door te laten zien wat de resultaten en maatschappelijke effecten van het taalhuis zijn (norm 6). Handelen conform privacywetgeving, norm 7, is een overkoepelende norm die in een afzonderlijke whitepaper is toegelicht.





OVER MIDDELEN

Het begrip Middelen dient breed te worden opgevat. Bij middelen denkt men natuurlijk al snel aan geld, maar onder middelen verstaan we bijvoorbeeld ook de fysieke plek(ken) van het taalhuis, de collectie, de website en ICT-systemen. In het geval van het taalhuis gaat het ook over vindplaatsen en manieren om doelgroepen actief te benaderen en door te verwijzen.

INDICATOREN M.B.T. DE NORM MIDDELEN

Aan de hand van vijf indicatoren (in de vorm van stellingen) ontstaat een eerste beeld van de manier waarop het taalhuis vorm en inhoud geeft aan de norm Middelen. Deze indicatoren worden met "ja" of "nee" beantwoord en kunnen worden onderbouwd met ondersteunende documentatie.

1. Voor zijn activiteiten voorziet het taalhuis in een fysieke plek die herkenbaar, toegankelijk en goed geoutilleerd is.

Het spreekt voor zich dat het taalhuis voorziet in een plek waar laaggeletterden en taalvrijwilligers fysiek naar toe kunnen komen. Deze plek moet goed herkenbaar zijn (bijv. door middel van bewegwijzering), fysiek en digitaal makkelijk toegankelijk en voorzien zijn van goede middelen (bijv. computers om op te oefenen).

2. Het taalhuis heeft een laagdrempelige voorziening voor mensen die buiten openingstijden van de fysieke plek, vragen hebben.

Wanneer het taalhuis als fysieke plek gesloten is, dan moet duidelijk zijn waar en wanneer mensen terecht kunnen voor hun vragen. Dit kan betekenen dat het taalhuis telefonisch bereikbaar is hiervoor.

3. Het taalhuis stimuleert dat er vanuit vindplaatsen voor laaggeletterdheid wordt meegewerkt aan de doorverwijzing van de doelgroep.

Een van de belangrijkste uitdagingen van het taalhuis is om vindplaatsen te hebben van waaruit laaggeletterden getraceerd kunnen worden. Hierbij kan in brede zin gedacht worden aan kinderdagverblijven, wachtkamers van huisartsenpraktijken, het WMO-loket van gemeenten of sportverenigingen. Op deze openbare loketten komen potentieel veel laaggeletterden, die vervolgens door vertegenwoordigers van vindplaatsen worden doorverwezen naar het taalhuis. Dit impliceert dat vertegenwoordigers van vindplaatsen weten hoe ze laaggeletterdheid kunnen herkennen.

4. Het taalhuis heeft een aanpak om zijn doelgroep actief te benaderen en te bereiken.

Het vinden van laaggeletterden is slechts een deel van de uitdaging waarvoor het taalhuis zich gesteld ziet. Het actief benaderen van de doelgroep om mee te doen met taallessen of andere activiteiten is een vak apart. Het vereist specifieke competenties, zoals het op de juiste manier aangaan van gesprekken met laaggeletterden zonder hen te stigmatiseren.

5. Het taalhuis heeft een aanpak om zijn doelgroep effectief en onafhankelijk door te verwijzen en maakt hierbij gebruik van relevante middelen.

Vanaf het moment dat de doelgroep van laaggeletterden bereikt is dient het taalhuis te beoordelen op welke wijze de taalvrager geholpen kan worden. Als de taalvrager binnen het taalhuis geholpen kan worden, dan dient dit duidelijk te worden uit de intake met de taalvrager. Als een taalvrager een andere benadering nodig heeft die het taalhuis niet kan bieden, dan kan doorverwezen worden naar externe partijen, onder wie bijvoorbeeld ook commerciële aanbieders.

DE AUDIT

Tijdens de audit toetsen de auditoren aan de hand van de zelfevaluatie, de geüploade documenten, de interviews en hun eigen observaties of papier en realiteit met elkaar overeenkomen. De bevindingen en conclusies van de audit moeten antwoord geven op deze vraag: certificering ja, voorwaardelijk of nee. De verbeterpunten geven de richting aan voor verdere ontwikkeling van het taalhuis.

De auditoren toetsen de normen 1 tot en met 7 (zie afbeelding op pagina 1) aan de hand van beoordelingsaspecten. Het taalhuis zelf heeft deze aspecten ook al in de zelfevaluatie gescoord met Niet, Beperkt, Grotendeels of Volledig.

DE BEOORDELINGSASPECTEN LUIDEN ALS VOLGT:

1. De wijze waarop deze norm wordt vormgegeven draagt bij aan het realiseren van de ambities.
 2. De uitvoering van de norm is zichtbaar in de dagelijkse praktijk.
 3. Op basis van evaluatie en reflectie wordt aantoonbaar geleerd en (door)ontwikkeld.
- De auditoren vragen naar voorbeelden waarmee de score op deze vragen aantoonbaar wordt gemaakt.





Tijdens de audit-dag(en) nemen ze een of meer steekproeven. Afhankelijk van het taalhuis worden er verschillende accenten gelegd bij de dienstverlening, de actualiteit van ambities en knelpunten. Als het taalhuis nog niet aan de norm voldoet, kan het taalhuis dit verklaren. Ook vernemen de auditoren graag het plan van aanpak om wel aan de norm te voldoen. De auditoren zullen toetsen of het taalhuis zich bewust is van de gevolgen dan wel risico's van het niet voldoen. De auditoren geven, aan de hand van hun bevindingen, een score aan de beoordelingsaspecten met Niet, Beperkt, Grotendeels of Volledig.

DE INVULLING VOOR NORM 2, MIDDELEN

Beoordelingsaspect 1

De wijze waarop deze norm wordt vormgegeven draagt bij aan het realiseren van de ambities.

De auditor toetst of de inzet van Middelen bijdraagt aan het realiseren van de ambities. Hierbij wordt enerzijds gekeken welke middelen het taalhuis inzet en anderzijds wordt bepaald in hoeverre de ingezette middelen relevant en effectief zijn voor de ambities het taalhuis en het bestrijden van laaggeletterdheid.

- Dit kan onderbouwd worden door bijvoorbeeld:
- Een beschrijving van het taalhuis als fysieke plek en hoe het taalhuis buiten de openingstijden bereikbaar is voor de doelgroep;
- Aanpak voor het inzetten van vindplaatsen t.b.v. de doorverwijzing van laaggeletterden;
- Aanpak voor het benaderen van de doelgroep van laaggeletterden;
- Overzicht van verschillende soorten middelen die worden ingezet;
- Beschrijving van de manier waarop de verschillende soorten middelen hun bijdrage leveren (direct vs. indirect) aan het bestrijden van laaggeletterdheid.

Beoordelingsaspect 2

De uitvoering van de norm is zichtbaar in de dagelijkse praktijk.

De wijze waarop het taalhuis vorm en inhoud geeft aan de norm Middelen worden aantoonbaar uitgevoerd en herkend door de betrokken (kern)partners, taalhuis-medewerkers en taalhuisvrijwilligers. De auditoren toetsen of het beleid m.b.t. Middelen in de dagelijkse praktijk van het taalhuis zichtbaar is.

Dit kan onderbouwd worden door bijvoorbeeld:

- Actie- of projectplannen, waarbij concreet ingevuld is:
 - wat het doel is van de inzet van specifieke middelen;
 - voor welke periode specifieke middelen worden ingezet en wie verantwoordelijk is voor een effectieve en efficiënte inzet van middelen;
 - hoe specifieke middelen een bijdrage leveren aan gewenste maatschappelijke effecten;
 - wanneer de inzet van bepaalde middelen wel/niet of meer/minder bijdraagt aan de realisatie van ambities en doelen van het taalhuis.
- Een herkenbare, toegankelijke en goed geoutilleerde fysieke plek waar de activiteiten van het taalhuis worden uitgevoerd;
- Een laagdrempelige voorziening voor mensen die buiten openingstijden vragen hebben;
- Het aantal mensen dat per (kern)partner is doorverwezen naar het taalhuis;
- Het aantal mensen dat door het taalhuis is doorverwezen naar passend aanbod, waaronder ook aanbod van commerciële aanbieders.

Beoordelingsaspect 3

Op basis van evaluatie en reflectie wordt aantoonbaar geleerd en (door)ontwikkeld.

Om te beoordelen of de inzet van middelen effectief is worden evaluaties en reflectiemomenten georganiseerd. Hieruit blijkt niet alleen dat het taalhuis leert van de wijze waarop het zijn middelen inzet om laaggeletterdheid te bestrijden, maar ook op welke wijze het taalhuis m.b.t. middelen kan worden (door)ontwikkeld. Dit kan uitmonden in een gewijzigde praktijk of in bijgestelde ambities.

Dit kan onderbouwd worden door bijvoorbeeld:

- Verslagen van evaluaties en/of reflectiemomenten, zowel met de (kern)partners als binnen het taalhuis;
- Evaluaties van de aanpak m.b.t. het inzetten van vindplaatsen en het benaderen van de doelgroep van laaggeletterden;
- Voorbeelden van tussentijdse wijzigingen in de dagelijkse praktijk van het taalhuis;
- Periodieke rapportages m.b.t. de inzet van middelen;
- Evaluaties met leveranciers die specifieke middelen leveren;
- Verbeterplannen c.q. verbetermaatregelen.

