

Whitepaper zelfevaluatie

Reflecteren doe je samen

De zelfevaluatie maakt deel uit van beide certificeringskaders. Het is de basis van een audit. In deze Whitepaper gaan we in op de bedoeling en betekenis van de zelfevaluatie voor je organisatie of je (digi-)taalhuis, voor het certificeringstraject en voor de auditoren die straks bij je op bezoek komen.

In § 2 gaan we in op de algemene aspecten van een zelfevaluatie. In § 3 bieden we specifieke toelichting op de zelfevaluatie voor *bibliotheken, POI's of cultuurinstellingen*. In § 4 gaan we in op de zelfevaluatie voor *(digi-)taalhuizen*.

1. WAAROM EEN ZELFEVALUATIE?

De zelfevaluatie is een onderdeel van het certificeringsproces en wordt door de organisatie of het taalnetwerk opgesteld in de aanloop naar een audit. Het is een methode om zelf je organisatie of taalnetwerk door te lichten en zo een beeld te krijgen van het functioneren ervan (zelfreflectie). Zo wordt het interne gesprek op gang gebracht over je sterke punten, maar ook over je leer- en verbeterpunten.

Veel organisaties stellen ook een zelfevaluatie op voor eigen gebruik, dus los van een certificering. Door een kritische reflectie en met elkaar te kijken naar waar je staat en waar je heen wilt blijf je focus houden.

2. ALGEMENE ASPECTEN VAN EEN ZELFEVALUATIE

- Bedenk steeds dat de zelfevaluatie het *hoofddocument* voor de audit/certificering is en behalve leesbaar tegelijk ook uitnodigt om verder te lezen en de auditoren nieuwsgierig maakt naar jouw organisatie of (digi-)taalhuis.
- Maak er geen 'invuloefening', maar juist je eigen verhaal van!

Gezamenlijk

- Voer de zelfevaluatie met elkaar uit om de zelfevaluatie van alle betrokkenen te laten zijn.
- Eventueel met hulp van een buitenstaander die een spiegel voor kan houden.

De voorbereiding

- Laat betrokkenen samen informatie verzamelen over een voor hen relevant onderwerp.
- Breng de verzamelde informatie bij elkaar.

Hoe te werk gaan

- Bespreek per normelement de relatie tussen de aanpak, de doelen, en de resultaten.
- Om vervolgens tot conclusies te komen, scores in te vullen, deze te onderbouwen met argumenten en voorbeelden.
- Wanneer de score 'beperkt' of 'niet' is, kijk dan naar de dieperliggende oorzaken.
- Verzamel met elkaar ideeën die voor de toekomst relevant zijn.

En dan?

De zelfevaluatie gaat, zoals je begrijpt, verder dan het invullen van een checklist. De zelfevaluatie biedt je de kans om de gehele organisatie of (digi-)taalhuis te bekijken en de samenhang te ontdekken tussen de diverse bedrijfsaspecten. Het gaat niet zozeer om je scores, maar om je eigen beeld over het functioneren van de organisatie of het (digi-) taalhuis. Met de zelfevaluatie reflecteer je op de resultaten van de organisatie of (digi-) taalhuis. Het geeft een beeld van hoe de organisatie of (digi-)taalhuis zich ontwikkelt en kijkt óók naar de directe toekomst ervan. Zo ontstaat een beeld dat de auditoren vervolgens toetsen in de gesprekken.



3. DE ZELFEVALUATIE VOOR BIBLIOTHEKEN, POI'S OF CULTUURINSTELLINGEN (KWALITEIT IN BEELD)

Zorg dat je de zelfevaluatie van *Kwaliteit in Beeld* bij de hand hebt (je krijgt hiervoor een uitnodiging via de applicatie Zenya als je aan de beurt bent voor een audit). Als dit proces nog niet formeel gestart is kun je de zelfevaluatie vinden via <https://certificeringsorganisatie.nl/zelfevaluatie-kib-okt2021>

Start

- Lees de toelichting/instructie op pag. 1 en 2 van de zelfevaluatie. Hierna kun je starten met het invullen van de basisinformatie over de organisatie

Vorige audit

- Omschrijf de drie belangrijkste aanbevelingen uit de vorige audit, indien relevant.
- Met daarbij of de kwalificaties "zwak" of "onvoldoende" waren.
- Geef per aanbeveling aan wat je met de aanbeveling hebt gedaan.
- Geef aan of de actie voldoende was om ervoor te zorgen dat dit punt niet meer als zwak of onvoldoende wordt beoordeeld.

Ambities en knelpunten

- Formuleer ambities die voor de ontwikkeling van je organisatie van belang zijn.
- Schets de ambities als idealen niet als voorgenomen acties.
- Benoem knelpunten die het verwezenlijken hiervan in de weg kunnen zitten.

Scores en onderbouwingen bij de normelementen

Ieder normelement bestaat uit een A- en een B-gedeelte. In het A-gedeelte wordt gevraagd naar feitelijke informatie en geef je per vraag een "ja" of "nee". In het B-gedeelte wordt gevraagd naar de manier waarop je het hebt georganiseerd.

Onderbouwingen

- **Normelementen 1 t/m 5** gaan over je aanpak om *doelstellingen te behalen* ten aanzien van het beleid, financiën, mensen, partners, producten & diensten. Je laat zien:
 - wat je aanpak is om je doelstellingen te behalen;
 - dat je deze aanpak in de praktijk gebruikt;

- dat je periodiek bekijkt of je aanpak effectief is en je hiermee (vraag 1) je doelstellingen kan behalen.

- **Normelement 6** gaat over je aanpak om *informatie te verzamelen* om de voortgang vast te kunnen stellen van bovengenoemde doelstellingen. Je laat zien:
 - wat je aanpak is om informatie te verzamelen;
 - dat je de juiste informatie verzamelt waarmee je kan vaststellen of je je doelstellingen behaalt;
 - dat je leert wanneer doelstellingen niet worden behaald.
- **Normelement 7** gaat over je aanpak om te *voldoen aan wet- en regelgeving*. Je laat zien:
 - dat je een doordachte aanpak hebt zodat je weet waaraan je moet voldoen;
 - dat je daadwerkelijk maatregelen neemt om te kunnen voldoen;
 - wat de methode is om informatie te verzamelen over wijzigingen;
 - dat je een goede reden hebt wanneer je niet voldoet.

Op die manier zie je de rode draad in de normelementen: wat is het beleid? welke middelen, mensen, partners hebben we daarvoor nodig? Welke producten en diensten moeten we opleveren? Hebben we een goede methode om de informatie te verzamelen waarmee we vast kunnen stellen of het beleid, middelen, medewerkers, partners, producten & diensten voldoen? Leren we hiervan? Hebben we in beeld waar de organisatie aan moet voldoen?

Je scores geef je aan de hand van een vierpuntschaal, wanneer je:

- 'niet' invult, betekent dit dat het er niet is;
- 'beperkt' invult, kun je iets aantonen, maar het voldoet niet en is een aandachtspunt;
- 'grotendeels' invult, is het overwegend goed, maar ergens zit er nog iets niet goed;
- 'volledig' invult, voldoe je aan dit onderwerp en kun je het aantonen.

Je conclusie

De kern van de zelfevaluatie zit in de conclusie. Bij de normelementen beoordeel je je aanpak. In de conclusie blik je terug op de behaalde resultaten.





Om vervolgens een link te leggen naar je aanpak. Je bekijkt de resultaten en brengt ze in verband met je aanpak om doelstellingen te behalen en om ambities waar te maken. Het gaat dus niet alleen om het invullen, maar vooral om de vraag wat betekent dit voor de toekomst van de organisatie.

Geef in de conclusie aan in hoeverre je denkt dat je organisatie toekomstbestendig is.

- Stel vast wat de trend is in de ontwikkeling van de organisatie.
- Stel vast welke aandachtsgebieden in de toekomst belangrijker worden.
- Stel vast of de organisatie 'wendbaar' genoeg kan zijn bij veranderingen.
- Blik daarbij terug op de eerder genoemde ambities; zijn die te realiseren?

Het auditteam

- Bestudeert en beoordeelt, voorafgaand aan de gesprekken, de zelfevaluatie.
- Onderzoekt of je aantoonbaar leert.
- Zal voorbeelden willen zien.

Bijlagen

De bronnen in de bijlage sluiten aan op je antwoorden. Een beperkt aantal documenten voorafgaand aan de audit volstaat. Of het auditteam meer documenten wenst in te zien en zo ja, welke, wordt bepaald op basis van de zelfevaluatie.

4. DE ZELFEVALUATIE VOOR (DIGI-)TAALHUIZEN (ZICHT OP ONTWIKKELING)

Zorg dat je de zelfevaluatie van Zicht op Ontwikkeling bij de hand hebt hebt (je krijgt hiervoor een uitnodiging via de applicatie Zenya als je aan de beurt bent voor een audit). Als dit proces nog niet formeel gestart is kun je de zelfevaluatie vinden via <https://certificeringsorganisatie.nl/zelfevaluatie-zoo-okt2021>

Start

- Lees de toelichting/instructie op pag. 1 en 2 van de zelfevaluatie. Hierna kun je starten met het invullen van de basisinformatie over je (digi)taalhuis.

Resultaten

- Benoem de belangrijkste resultaten die tot heden hebt bereikt met je (digi)taalhuis

Ambities en knelpunten

- Formuleer ambities die voor de ontwikkeling van het (digi-)taalhuis van belang zijn.
- Schets de ambities als idealen en niet als voorgenomen acties.
- Benoem knelpunten die het verwezenlijken hiervan in de weg kunnen zitten.

Scores en onderbouwingen bij de normelementen

Ieder normelement bestaat uit een A- en een B-gedeelte. In het A-gedeelte wordt gevraagd naar feitelijke informatie en geef je per vraag een "ja" of "nee". In het B-gedeelte wordt gevraagd naar de manier om ambities te behalen en of ze worden gerealiseerd.

Onderbouwingen

- **Normelement 1** gaat over *de ambities* van het (digi-)taalhuis. Je laat zien dat:
 - ambities in lijn zijn met landelijke, provinciale en/of gemeentelijke ambities;
 - ambities concreet zijn gemaakt in SMART doelstellingen;
 - ambities wel of niet worden gerealiseerd;
 - het (digi-)taalhuis evalueert om van te leren.
- **Normelement 2 t/m 5** gaat in op de *wijze waarop de ambities worden gerealiseerd*. Je laat zien dat:
 - middelen, samenwerking, mensen, producten & diensten hieraan bijdragen;
 - dit zichtbaar is in de praktijk;
 - het (digi-)taalhuis evalueert om van te leren.
- **Normelement 6** gaat het over het *verzamelen van de informatie*. Je laat zien dat:
 - het (digi-)taalhuis beschikt over informatie over het wel of niet realiseren van ambities;
 - het (digi-)taalhuis leert op basis van deze informatie;
 - het (digi-)taalhuis ambities, indien nodig, aanpast op basis van de informatie.

- **Normelement 7** gaat over het *omgaan met (privacy)wetgeving*. Je laat zien dat:
 - het (digi-)taalhuis het voldoen aan de privacywetgeving heeft georganiseerd;
 - het (digi-)taalhuis maatregelen neemt om daadwerkelijk te voldoen;





- het (digi-)taalhuis een methode heeft om informatie te verzamelen over actuele wet- en regelgeving;
- Het (digi-)taalhuis een reden heeft wanneer niet wordt voldaan.

Op die manier zul je de rode draad in de normelementen zien: wat zijn de ambities? welke middelen, partners, mensen hebben we daarvoor nodig? Welke producten en diensten moeten we opleveren? Hebben we een goede manier om de informatie te verzamelen waarmee we vast kunnen stellen of de ambities, middelen, partners, mensen, producten & diensten voldoen? Leren we hiervan? Hebben we in beeld of de privacywetgeving in orde is?

Je scores geef je aan de hand van een vierpuntenschaal, wanneer je:

- 'niet' invult, betekent dit dat het er niet is;
- 'beperkt' invult, kunt je iets aantonen, maar het voldoet niet en is een aandachtspunt;
- 'grotendeels' invult, is het overwegend goed, maar ergens zit er nog iets niet goed;
- 'volledig' invult, voldoe je aan dit onderwerp en kun je het aantonen.

De conclusies

De kern van de zelfevaluatie zit in de conclusie. Bij de normelementen beoordeel je de werkwijze. In de conclusie blik je terug op de behaalde resultaten. Om vervolgens een link te leggen naar de werkwijze. Je bekijkt de resultaten en brengt deze in verband met de werkwijze om doelstellingen te behalen en ambities waar te maken. Het gaat dus niet alleen om het invullen, maar vooral om de vraag wat betekent dit voor de toekomst van het (digi-) taalhuis.

Geef in de conclusie aan in hoeverre je denkt dat het (digi-)taalhuis toekomstbestendig is.

- Stel vast wat de trend is in de ontwikkeling van het (digi-)taalhuis.
- Stel vast welke aandachtsgebieden in de toekomst belangrijker worden.
- Stel vast of het (digi-)taalhuis 'wendbaar' genoeg kan zijn bij veranderingen.
- Blik daarbij terug op de eerder genoemde ambities: zijn die te realiseren?

Het auditteam

- Bestudeert en beoordeelt, voorafgaand aan de gesprekken, de zelfevaluatie.
- Onderzoekt of je aantoonbaar leert.
- Zal voorbeelden willen zien.

Bijlagen

De bronnen in de bijlage sluiten aan op je antwoorden. Een beperkt aantal documenten voorafgaand aan de audit volstaat. Of het auditteam meer documenten wenst in te zien en zo ja, welke, wordt bepaald op basis van de zelfevaluatie.

