

Zelfevaluatie (= onderdeel van Certificeringskader Zicht op Ontwikkeling)

Déze versie van de zelfevaluatie dient enkel als hulpmiddel voor interne oriëntatie op de Zelfevaluatie (bijvoorbeeld voor voorbereiding door MT's).

Let op!

Auditees krijgen vanuit de applicatie Zenya een digitale versie van de zelfevaluatie toegestuurd, zodra zij in het proces zitten.

Inleiding

- Bedenk steeds dat de zelfevaluatie het hoofddocument voor de audit/certificering is. Deze is -behalve leesbaar- tegelijk ook uitnodigend om verder te lezen en maakt de auditoren nieuwsgierig naar de organisatie.
- Maak er geen 'invuloefening' maar juist een *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 verder dan het invullen van een checklist. De zelfevaluatie biedt een kans om de gehele organisatie of taalhuis te bekijken en de samenhang te ontdekken tussen de diverse bedrijfsaspecten. Het gaat niet zozeer om de scores, maar om het beeld over het functioneren van de organisatie of het taalhuis. Met de zelfevaluatie reflecteer je op de resultaten van de organisatie of taalhuis. Het geeft een beeld van hoe de organisatie of taalhuis zich ontwikkelt en kijkt ook naar de directe toekomst van de organisatie of het taalhuis. Zo ontstaat een beeld dat de auditoren vervolgens toetsen in de gesprekken.

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 de uw 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.

Resultaten

Wat zijn de belangrijkste resultaten die het taalhuis in het afgelopen jaar heeft gerealiseerd?

Uw antwoord:

Ambities en knelpunten

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

Let op: deze teksten zullen t.z.t. worden overgenomen in de auditrapportage.

Ambitie 1 van het taalhuis

Knelpunten behorend bij ambitie 1

Ambitie 2 van het taalhuis

Knelpunten behorend bij ambitie 2

Ambitie 3 van het taalhuis

Knelpunten behorend bij ambitie 3

Let op! Dit is een voorbeeld

Deel II. Scores en onderbouwingen

Ieder normelement bestaat uit een A- en een B-gedeelte. In het A-gedeelte wordt gevraagd naar feitelijke informatie (indicatoren of graadmeters). Je geeft per vraag een “ja” of “nee”. In het B-gedeelte wordt gevraagd naar de manier om ambities te behalen en of ze worden gerealiseerd.

Normelement 1 gaat over de ambities van het 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 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 taalhuis evalueert om van te leren.

Normelement 6 gaat het over het verzamelen van de informatie. Je laat zien dat:

- het taalhuis beschikt over informatie over het wel of niet realiseren van ambities;
- het taalhuis leert op basis van deze informatie;
- het taalhuis ambities, indien nodig, aanpast op basis van de informatie.

Normelement 7 gaat over het omgaan met (privacy)wetgeving. Je laat zien dat:

- het taalhuis het voldoen aan de privacywetgeving heeft georganiseerd;
- het taalhuis maatregelen neemt om te voldoen;
- het taalhuis een methode heeft om informatie te verzamelen over actuele wet- en regelgeving;
- het taalhuis een reden heeft wanneer niet wordt voldaan.

Op die manier kun 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.

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

- ‘Niet’ invult, betekent dit dat het er niet is.
- ‘Bepikt’ 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.

Norm 1: Beleid & financiën

1a. Indicatoren m.b.t. Beleid & financiën

| | |
|---|--|
| 1a.1 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 | |
| 1a.2 Het (meerjaren)beleidsplan is afgestemd en vastgesteld met (kern)partners binnen het taalhuis | |
| 1a.3 De ambities zijn afgestemd op de eisen en verwachtingen van externe stakeholders, al dan niet binnen de lokale omgeving | |
| 1a.4 Het taalhuis werkt op basis van een (meerjaren)begroting, waarin duidelijk is hoe de financiering (inclusief subsidiëring) op korte en lange termijn is geregeld | |
| 1a.5 Het taalhuis werkt aanvullend op basis van projectplannen met een financiële paragraaf | |

1b. Scores en onderbouwing m.b.t. Beleid & financiën

| | |
|---|--|
| 1b.1 De ambities zijn in lijn met de landelijke, provinciale en/of gemeentelijke ambities | |
| <i>Onderbouwing:</i> | |
| 1b.2 De ambities (incl. maatschappelijke effecten) zijn in concrete termen (SMART) geformuleerd | |
| <i>Onderbouwing:</i> | |
| 1b.3 De realisatie van de ambities is zichtbaar in de dagelijkse praktijk | |
| <i>Onderbouwing:</i> | |
| 1b.4 Op basis van evaluatie en reflectie wordt aantoonbaar geleerd en (door)ontwikkeld | |
| <i>Onderbouwing:</i> | |

Norm 2: Middelen

2a. Indicatoren m.b.t. Middelen

| | |
|---|--|
| 2a.1 Voor zijn activiteiten voorziet het taalhuis in een fysieke plek(ken) die herkenbaar, toegankelijk en goed geoutilleerd zijn | |
| 2a.2 Het taalhuis heeft een laagdrempelige voorziening voor mensen die buiten openingstijden van de fysieke plek, vragen hebben | |
| 2a.3 Het taalhuis stimuleert dat er vanuit vindplaatsen voor laaggeletterdheid wordt meegewerkt aan de doorverwijzing van de doelgroep | |
| 2a.4 Het taalhuis heeft een aanpak om zijn doelgroep actief te benaderen en te bereiken | |
| 2a.5 Het taalhuis heeft een aanpak om zijn doelgroep effectief en onafhankelijk door te verwijzen en maakt hierbij gebruik van relevante middelen | |

2b. Scores en onderbouwing m.b.t. Middelen

| | |
|--|--|
| 2b.1 De wijze waarop deze norm wordt vormgegeven draagt bij aan het realiseren van de ambities | |
| <i>Onderbouwing:</i> | |
| 2b.2 De uitvoering van de norm is zichtbaar in de dagelijkse praktijk | |
| <i>Onderbouwing:</i> | |
| 2b.3 Op basis van evaluatie en reflectie wordt aantoonbaar geleerd en (door)ontwikkeld | |
| <i>Onderbouwing:</i> | |

Norm 3: Samenwerking

3a. Indicatoren m.b.t. Samenwerking

| | |
|--|--|
| 3a.1 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 | |
| 3a.2 Het is duidelijk wie de primaire opdrachtgever(s) zijn van het taalhuis en bij wie het primaat van aansturing binnen het taalhuis ligt | |
| 3a.3 Als onderdeel van het plan van aanpak is de bijdrage van (kern)partners aan de ambities van het taalhuis beschreven | |
| 3a.4 Als onderdeel van het plan van aanpak is de niet vrijblijvende samenwerkingsrelatie (inclusief rolverdeling) met (kern)partners binnen het taalhuis beschreven | |
| 3a.5 Het taalhuis heeft met zijn (kern)partners afspraken gemaakt over de wijze waarop het ontvangen subsidies rechtmatig inzet | |

3b. Scores en onderbouwing m.b.t. Samenwerking

| | |
|--|--|
| 3b.1 De wijze waarop deze norm wordt vormgegeven draagt bij aan het realiseren van de ambities | |
| <i>Onderbouwing:</i> | |
| 3b.2 De uitvoering van de norm is zichtbaar in de dagelijkse praktijk | |
| <i>Onderbouwing:</i> | |
| 3b.3 Op basis van evaluatie en reflectie wordt aantoonbaar geleerd en (door)ontwikkeld | |
| <i>Onderbouwing:</i> | |

Norm 4: Mensen

4a. Indicatoren m.b.t. Mensen

| | |
|--|--|
| 4a.1 Taalinhoudelijke expertise op NT1/NT2 niveau is geborgd door inzet van een professionele taalhuiscoördinator met pedagogische c.q. educatieve achtergrond | |
| 4a.2 De taken, bevoegdheden, verantwoordelijkheden en competenties van de functionaris(*) die het taalhuis coördineert zijn vastgelegd (*) Deze functionaris wordt vaak aangeduid als taalhuiscoördinator, maar kan ook andere benamingen hebben. | |
| 4a.3 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 | |
| 4a.4 Voor deze functionaris(sen) zijn voldoende uren beschikbaar voor het werk dat voorhanden is | |
| 4a.5 Het taalhuis heeft de inzet van medewerkers en vrijwilligers beleidsmatig beschreven, onder andere de competenties die nodig zijn om de ambities te realiseren | |
| 4a.6 Voor medewerkers en vrijwilligers van het taalhuis zijn taakomschrijvingen en inwerkprogramma's beschikbaar | |
| 4a.7 Medewerkers en vrijwilligers van het taalhuis beschikken over relevante competenties die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van hun werkzaamheden | |
| 4a.8 Medewerkers en vrijwilligers van het taalhuis worden actief geprofessionaliseerd door middel van relevante training en opleiding | |
| 4a.9 Het taalhuis voert een keurmerk waarmee relevante aspecten rondom vrijwilligers geregeld zijn | |

4b. Scores en onderbouwing m.b.t. Mensen

| | |
|--|--|
| 4b.1 De wijze waarop deze norm wordt vormgegeven draagt bij aan het realiseren van de ambities | |
| <i>Onderbouwing:</i> | |
| 4b.2 De uitvoering van de norm is zichtbaar in de dagelijkse praktijk | |
| <i>Onderbouwing:</i> | |
| 4b.3 Op basis van evaluatie en reflectie wordt aantoonbaar geleerd en (door)ontwikkeld | |
| <i>Onderbouwing:</i> | |

Norm 5: Producten & diensten

5a. Indicatoren m.b.t. Producten & diensten

| | |
|--|--|
| 5a.1 Het taalhuis heeft, indien van toepassing, een relevant aanbod van producten, diensten en laagdrempelige activiteiten om zijn ambities te realiseren | |
| 5a.2 Bij hiaten in het aanbod en/of bij wachtlijsten wordt binnen het taalhuis, al dan niet in samenwerking met de gemeente, naar oplossingen gezocht | |
| 5a.3 Het taalhuis draagt zorg voor het actueel houden van het aanbod en gebruikt hierbij relevante instrumenten (bijvoorbeeld G!DS of Taalzoeker) | |
| 5a.4 Als onderdeel van zijn aanbod heeft het taalhuis een kern c.q. uitgebreide adviescollectie met geschikte fysieke en digitale leer-, lees- en oefenmaterialen | |
| 5a.5 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 | |

5b. Scores en onderbouwing m.b.t. Producten & diensten

| | |
|--|--|
| 5b.1 De wijze waarop deze norm wordt vormgegeven draagt bij aan het realiseren van de ambities | |
| <i>Onderbouwing:</i> | |
| 5b.2 De uitvoering van de norm is zichtbaar in de dagelijkse praktijk | |
| <i>Onderbouwing:</i> | |
| 5b.3 Op basis van evaluatie en reflectie wordt aantoonbaar geleerd en (door)ontwikkeld | |
| <i>Onderbouwing:</i> | |

Norm 6: Resultaten & Maatschappelijk Effect

6a. Indicatoren m.b.t. Resultaat & Maatschappelijk Effect

| | |
|--|--|
| 6a.1 Het taalhuis monitort informatie om de realisatie van zijn ambities in kwantitatieve zin aan te tonen | |
| 6a.2 Het taalhuis verzamelt hiertoe informatie over het aantal mensen met onvoldoende basisvaardigheden die met een vraag naar het taalhuis zijn gekomen | |
| 6a.3 Het taalhuis verzamelt hiertoe informatie over de ontwikkeling/voortgang van mensen met onvoldoende basisvaardigheden | |
| 6a.4 Het taalhuis verzamelt informatie om het maatschappelijk effect van zijn producten, diensten en activiteiten in kwalitatieve zin aan te tonen | |
| 6a.5 Het taalhuis verzamelt informatie om de tevredenheid van zijn doelgroep, medewerkers en vrijwilligers aan te tonen | |

6b. Scores en onderbouwing m.b.t. Resultaat & Maatschappelijk Effect

| | |
|--|--|
| 6b.1 Er is kwantitatieve en/of kwalitatieve informatie beschikbaar over de realisatie van ambities (incl. maatschappelijke effecten) (*) (*) Het gaat hierbij om gegevens die aantonen dat doelstellingen gerealiseerd zijn, bijv. met betrekking tot 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 | |
| <i>Onderbouwing:</i> | |
| 6b.2 Op basis van deze informatie wordt aantoonbaar geleerd en (door)ontwikkeld | |
| <i>Onderbouwing:</i> | |
| 6b.3 Op basis van deze informatie worden de ambities aangepast | |
| <i>Onderbouwing:</i> | |

Norm 7: Handelen conform (privacy)wetgeving

7a. Indicatoren m.b.t. Handelen conform (privacy)wetgeving

| | |
|--|--|
| 7a.1 Het taalhuis maakt medewerkers en vrijwilligers bewust van de relevante aspecten van (privacy)wetgeving | |
| 7a.2 Het taalhuis heeft in zijn dagelijkse praktijk en omgang met doelgroepen waarborgen ingebouwd voor het beschermen van de privacy van doelgroepen | |
| 7a.3 Het taalhuis heeft met zijn (kern)partners afspraken gemaakt over de wijze waarop zij omgaan met voor hen relevante aspecten van (privacy)wetgeving | |

7b. Scores en onderbouwing m.b.t. Handelen conform (privacy)wetgeving

| | |
|---|--|
| 7b.1 Het vraagstuk van privacywetgeving en waaraan voldaan moet worden, is binnen het taalhuis belegd | |
| <i>Onderbouwing:</i> | |
| 7b.2 Het taalhuis voldoet feitelijk aan de voor hem geldende aspecten van de privacywetgeving, ook bij uitbesteding aan derden | |
| <i>Onderbouwing:</i> | |
| 7b.3 Het taalhuis is <i>in control</i> met betrekking tot de voor hem geldende aspecten van de privacywetgeving | |
| <i>Onderbouwing:</i> | |
| 7b.4 Indien het taalhuis nog niet voldoet aan de voor hem geldende aspecten van wet- en regelgeving, wordt dit goed verklaard door het taalhuis | |
| <i>Onderbouwing:</i> | |

Deel III: 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 taalhuis.

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

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

In hoeverre is uw taalhuis naar uw oordeel toekomstbestendig? Onderbouw uw antwoord en benoem, indien van toepassing, de knelpunten die de realisatie van een toekomstbestendig taalhuis belemmeren

In hoeverre sorteert naar uw oordeel uw taalhuis (maatschappelijk) effect als gevolg van de behaalde resultaten? Onderbouw uw antwoord en benoem, indien van toepassing, de knelpunten die de realisatie van maatschappelijk effect belemmeren

Slotvraag: Hieronder kunt u aangeven op welke wijze deze zelfevaluatie tot stand is gekomen. Benoem in uw antwoord welke functionarissen (binnen en buiten het taalhuis) betrokken zijn geweest bij de zelfevaluatie (alleen functies/functiegroepen noemen, geen persoonsnamen):

Deel IV: Conceptprogrammavoorstel audit

Inmiddels is bekend op welke dag/dagdelen de audit bij uw instelling plaats zal vinden. Hieronder wordt u verzocht een voorstel te doen voor het programma van de audit. Denk daarbij aan het organiseren van gesprekken van auditoren met de relevante gesprekspartners: niet alleen de stuurgroep, taalcoördinator en taalconsulenten, taalvrijwilligers, taaldocenten, maar denk ook aan de betrokken wethouder, ambtenaar of vertegenwoordigers van de kernpartners van het taalhuis.

Heeft u vragen over aanpak/opzet van het wenselijke programma? Neem alvast contact op met uw expert-auditor!

Dit voorstel wordt besproken met de auditoren tijdens het voorbereidingsgesprek en waar wenselijk aangepast.

Conceptprogrammavoorstel audit



Heeft u nog vragen? Bel naar 070-3090222 of mail naar bureau@certificeringsorganisatie.nl

Met vriendelijke groet,

Certificeringsorganisatie voor Bibliotheekwerk, Cultuur en Taal