

Kwaliteitstoetsing van taalhuizen

Zicht op Ontwikkeling II. Certificeringskader Taalhuizen 2024-2027



Vastgesteld: 6 december 2023
Adviesgroep Zicht op Ontwikkeling II

Inhoudsopgave

Deel I: Algemeen	3
Hoofdstuk 1 Over deze notitie	4
1.1 Leeswijzer	4
1.2 Aanleiding van deze notitie	4
1.3 Wat voor voorstel doet de Adviesgroep?.....	5
1.4 Vervolg/besluitvorming	5
Hoofdstuk 2 Zicht op Ontwikkeling I: het kader, de evaluaties en de aanbevelingen	6
2.1 Zicht op Ontwikkeling I	6
2.2 Evaluaties en aanbevelingen	7
Hoofdstuk 3 De context van de taalhuizen	10
3.1 Afgesproken taken en verantwoordelijkheden	10
3.2 Wat is een taalhuis?	10
3.3 Waaróm zijn taalhuizen als samenwerkingsverbanden c.q. netwerken ingericht?	12
3.4 Het eigenaarschap van de certificering	12
Deel II: Voorstel Zicht op Ontwikkeling II. Certificeringskader Taalhuizen	15
1. Inleiding	16
2. Wijzigingen t.o.v. ZoO I in vogelvlucht	16
3. Certificeringsnormen in samenhang.....	17
4. Toetsing van de certificeringsnormen: hoe werkt het?.....	18
5. Certificeringsadvies.....	19
6. Beoordelvragen	20
7. Indicatoren (ja/nee-vragen) per norm.....	22
Bijlagen	25
Bijlage 1: Achtergrond taalhuiscertificering	26
Bijlage 2: Het proces van certificering	28

Deel I: Algemeen

Hoofdstuk 1 Over deze notitie

Deze notitie beschrijft het proces en de achtergronden die geresulteerd hebben in een voorstel voor de doorontwikkeling van Zicht op Ontwikkeling, het certificeringskader voor het toetsen van de kwaliteit van taalhuizen.

1.1 Leeswijzer

In deel I van deze notitie worden in hoofdstuk 1 de achtergrond van deze notitie, het voorstel van de Adviesgroep en het vervolg (incl. besluitvorming) geschetst. In hoofdstuk 2 wordt nader ingegaan op de evaluaties en aanbevelingen m.b.t. Zicht op Ontwikkeling I die de basis hebben gevormd voor de doorontwikkeling van het certificeringskader. Hoofdstuk 3 gaat dieper in op de context die relevant is voor taalhuizen en de vraagstukken die daaruit voortvloeien.

In deel II van deze notitie wordt een voorstel gepresenteerd voor Zicht op Ontwikkeling II, het vernieuwde certificeringskader voor taalhuizen.

1.2 Aanleiding van deze notitie

Het goed kunnen spreken, lezen en schrijven van de Nederlandse taal is één van de basisvaardigheden waar een burger in Nederland over moet beschikken om volwaardig te kunnen functioneren in onze samenleving. Het is ook één van de voorwaarden om een bestaan te kunnen opbouwen en is daarmee ook één van de pijlers van bestaanszekerheid. Taalhuizen spelen daarom een belangrijke rol in het zorgen voor bestaanszekerheid. De 175 à 200 Nederlandse taalhuizen zijn een belangrijke schakel in de aanpak van laaggeletterdheid in Nederland. In de periode 2020 tot en met 2023 is voor de eerste maal een certificeringsronde uitgevoerd om de kwaliteit van de taalhuizen te toetsen. Deze certificeringsronde, veelzeggend *Zicht op Ontwikkeling* genoemd, heeft in de genoemde periode - in combinatie met enkele aanvullende onderzoeksrapporten - de sterktes en zwaktes van de Nederlandse taalhuizen in beeld gebracht. Voor de precieze achtergrond van de taalhuiscertificering, zie [bijlage 1](#).

De (nog steeds) zorgelijke situatie met betrekking tot de laaggeletterdheid in Nederland heeft alle, bij de taalhuizen, betrokken partijen duidelijk gemaakt dat een voortzetting van zo'n kwaliteitsmonitoring - uiteindelijk ten behoeve van de *doelgroepen* van de taalhuizen - voor de periode 2024-2027 noodzakelijk is. Die inzichten zijn namelijk van belang voor de lokale taalhuizen zélf om zich te kunnen doorontwikkelen. Daarnaast worden de trends in kaart gebracht die ondersteunend zijn voor de landelijke aanpak.

Op basis van voorgaande is een Adviesgroep geformeerd met vertegenwoordigers van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), Stichting Lezen & Schrijven, Stichting Het begint met Taal (HBG), de Koninklijke Bibliotheek, de Vereniging van Openbare Bibliotheken (VOB), de Stichting Lezen, Sociaal Werk Nederland, Samenwerkende POI's Nederland (SPN), het Ministerie van OCW en de Certificeringsorganisatie Bibliotheekwerk, Cultuur en Taal (CBCT). Deze adviesgroep heeft zich in diverse samenstellingen gebogen over de doorontwikkeling van het certificeringskader. Mede op basis van de input van de leden van de adviesgroep is het certificeringskader tot stand gebracht.

1.3 Wat voor voorstel doet de Adviesgroep?

De Adviesgroep doet een voorstel voor een geactualiseerde versie van *Zicht op Ontwikkeling* voor de periode 2024-2027, voor het onderscheid in deze rapportage *Zicht op Ontwikkeling II* genoemd. Deze versie is mede ontwikkeld op basis van de uitgevoerde evaluaties en onderzoeken in de periode 2020-2023.

De taalhuizen en hun kwaliteitskader werken niet in een vacuüm. Taalhuizen zijn zeer divers en worden gekenmerkt door gelaagde netwerken met veel betrokken partijen. Certificering is bovendien slechts een *middel* om de kwaliteit van de taalhuizen *ten behoeve van de doelgroepen* in kaart te brengen en te doen verbeteren. Daarom is het nodig het conceptkader te laten voorafgaan door een schets van de context waarin de taalhuizen zich bevinden. Deze is nodig bij de beantwoording van vragen als: welke kant gaat het op met de taalhuizen in Nederland als onderdeel van de strategie om de laaggeletterdheid aan te pakken? Aan wie rapporteert CBCT bij de uitvoering van de certificering? Wie zijn aanspreekbaar als het gaat om de deelname aan de certificering?

Een apart aandachtspunt dat in deze notitie nog niet is uitgewerkt, maar wel *volgt* uit de voorstellen:

Een aantal openbare bibliotheken is bestuurlijk en juridisch eindverantwoordelijk voor het taalhuis; de samenwerking met partners is zó ingericht dat de leiding van de bibliotheek ook volledig verantwoordelijk is voor de kwaliteit van het taalhuis. In dat geval bestaat de mogelijkheid een dubbele certificering (bibliotheek en taalhuis) te voorkomen. Dat vraagt, na vaststelling van ZoO II, om een integratie van het kwaliteitskader van de bibliotheken *Kwaliteit in Beeld* en *Zicht op Ontwikkeling II*. Die integratie kan in 2024 worden voorbereid.

1.4 Vervolg/besluitvorming

De vertegenwoordigers in de adviesgroep dragen zorg voor terugkoppeling en accordering door hun eigen organisaties van het hier gepresenteerde voorstel voor *Zicht op Ontwikkeling II*.

Daarbij gaat het om de volgende besluiten:

- a. Vaststelling van *Zicht op Ontwikkeling II* voor de periode 2024-2027 (zie Deel II van deze notitie);
- b. Besluit tot - in nauwe samenspraak met de Vereniging Openbare Bibliotheken - tot een onderzoek in 2024 naar hoe *Zicht op Ontwikkeling II* het beste kan worden geïntegreerd in *Kwaliteit in Beeld* voor die bibliotheken die bestuurlijk en juridisch eindverantwoordelijk zijn voor het taalhuis. (zie Deel I, 1.2)
- c. Vaststelling van het eigenaarschap van de certificering en de te nemen acties bij niet-deelname (zie Deel I, 3.4)

Op basis van voornoemde zal CBCT starten met de implementatie van *Zicht op Ontwikkeling II* in Q1 van 2024, om daadwerkelijk te kunnen starten in Q2 2024. De start van de integratie van *Zicht op Ontwikkeling II* in *Kwaliteit in Beeld* wordt nader afgestemd met de Vereniging Openbare Bibliotheken.

Hoofdstuk 2 *Zicht op Ontwikkeling I: het kader, de evaluaties en de aanbevelingen*

2.1 Zicht op Ontwikkeling I

Zicht op Ontwikkeling kent een zevental normen die op basis van het INK-model zijn uitgewerkt. Daarmee zijn in essentie de meest essentiële thema's/maatstaven benoemd om de kwaliteit en toekomstbestendigheid van een taalhuis te bepalen. Bij de meeste normen zijn de beoordelvragen dezelfde, ze hebben echter steeds betrekking op een andere norm. In schema:



De beoordelvragen per norm worden voorafgegaan door zg. indicatoren (meestal zo'n 6), waarbij heel feitelijk inzichtelijk wordt gemaakt wat het taalhuis al *doet of heeft (gedaan)* bij deelonderwerpen van die norm. Op die manier wordt concrete informatie verzameld die een *eerste, verkennend beeld* geven, hoe de norm vorm en inhoud wordt gegeven. De indicatoren worden niet meegenomen in de puntentelling; alleen de beoordelvragen – immers de “gewogen bundelingen” van informatie uit gesprekken, documenten en indicatoren – leveren punten op waarmee de scores worden bepaald. Het volledige certificeringskader (incl. de toelichting) is te vinden via <https://certificeringsorganisatie.nl/normen-taalhuizen-2/>.

Met nadruk wordt gesteld dat certificering een normatief kader is, waarin met een *ontwikkelgerichte blik* wordt gewogen, onderbouwd en beoordeeld. Hiermee is het kader dus geen “cijfer-of documentenexercitie” is. Het kader moet onderstrepen dat het *ván* en *vóór* de taalhuizen is. Niettemin heeft de branche nadrukkelijk *wél* gewild dat er ondergrenzen zijn (“basis op orde”) die meetbaar genoeg zijn om te duiden waar de lat ligt en waar precies ontwikkelpunten liggen.

Als *wrap-up* na de behandeling van de normen, doen de auditteams een uitspraak over de toekomstbestendigheid van het taalhuis, net als over het maatschappelijke effect dat het sorteert. Dit zijn

handreikingen op een wat hoger geaggregeerd niveau waarin overall-sterktes en risico's zijn benoemd, die als handvat dienen om de organisatieontwikkeling verder op te pakken.

In het certificeringsproces (zie filmpje op <https://certificeringsorganisatie.nl/proces-3/>) zit de zg. zelfevaluatie besloten (ná de intake, vóór de daadwerkelijke audit). Hierin schetsen de auditees zelf hun organisatie(ontwikkeling), ambities, knelpunten en onderbouwen zij zelf de indicatoren en normen die later ook weer door de auditteams worden beoordeeld (incl. aangeleverde documenten). De zelfevaluatie heeft een tweetal functies: het is ten eerste de beproefde methode om zelf je organisatie door te lichten en zo een *gedeelde* beeld te krijgen van de sterktes en ontwikkelpunten. Met zo'n zelfreflectie wordt het interne gesprek gevoerd over waar je staat en waar je naartoe wilt. Ten tweede is de zelfevaluatie een (niet "de") bron van informatie voor de auditoren ter voorbereiding op de audit.

Voor een uitgebreide toelichting op het proces van certificering, zie [bijlage 2](#) en [Deel II \(4 en 5\)](#).

2.2 Evaluaties en aanbevelingen

Tussentijdse evaluaties.

Over de inhoudelijke resultaten en daaruit voortvloeiende aanbevelingen is inmiddels op verschillende plaatsen openbaar gerapporteerd:

1. *Kwaliteit en toekomstbestendigheid taalhuizen 2020-2021. Tussentijdse analyse en signaleringen*¹. Dit rapport, in opdracht van CBCT opgesteld door Prof.dr. F. Huysmans en Drs. W. van Raaij is op 24 mei 2022 gepresenteerd en biedt een eerste inzicht in de sterktes en ontwikkelpunten van de taalhuizen bij de aanpak van laaggeletterdheid.
2. *Een geschakeerd en divers landschap: (Digi)Taalhuizen in Nederland. Inventarisatie ondersteuningsbehoeften Taalhuizen*². Dit rapport van Dr. T. Brandenburg, was een in opdracht van OCW verschenen onderzoek dat een vervolg was op het hierboven genoemde rapport *Kwaliteit en toekomstbestendigheid*, waarbij de vraag centraal stond welke ondersteuningsbehoefte precies nodig is voor de noodzakelijke doorontwikkeling en professionalisering van taalhuizen.
3. *Tussentijdse evaluatie Vervolgaanpak Laaggeletterdheid 2020-2024. Tel mee met Taal* (25 januari 2023)³. Dit is de rapportage van Ockham IPS (Annemarie Groot, Bert-Jan Buiskool en Marlies Elderenbosch) in opdracht van de minister van OCW. Hier is in het kader van de tussentijdse evaluatie van het programma Tel mee met Taal, de certificering van taalhuizen behandeld (Hoofdstuk 7).

De *realtime* rapportage over de uitgevoerde aantallen certificeringen, het overzicht met gecertificeerde, voorwaardelijk gecertificeerde en niet gecertificeerde taalhuizen alsmede de tevredenheid van auditees over de uitvoering door CBCT is te vinden via <https://certificeringsorganisatie.nl/rapportage-zoo/>.

Belangrijkste conclusies en aanbevelingen als basis voor een volgende certificeringsronde.

De hierboven genoemde onderzoeken/rapportages leverden een duidelijk beeld op van de inhoudelijke kwaliteits- en ontwikkelvraagstukken waarmee de taalhuizen te maken hebben. Hoewel

¹ <https://certificeringsorganisatie.nl/tussentijdse-rapportage-taalhuizen/>

² <https://www.telmeemetaal.nl/nieuws/nieuwsoverzicht/2022/12/19/rapport-ondersteuning-van-taalhuizen-blijft-nodig>

³ <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2023/06/08/tussentijdse-evaluatie-vervolgaanpak-laaggeletterdheid-2020-2024>

er in de loop van de jaren al veel bereikt is, moet de professionalisering en monitoring van de kwaliteit voortgezet worden om de doelgroep(en) te bereiken en te ondersteunen.

De belangrijkste *inhoudelijke* conclusies over de kwaliteit en toekomstbestendigheid van taalhuizen zijn de volgende:

- Succes- en faalfactoren: de Nederlandse taal huizen verschillen sterk van elkaar in grootte, hun organisatie en budget. Ook verschillen de verwachtingen en eisen van de lokale en regionale belanghebbenden. Er zijn vooralsnog geen algemeen geldende succes- en faalfactoren. Het gaat erom de voor de lokale situatie passende mix van bouwstenen te vinden.
- De normen Producten & Diensten, Middelen en Mensen scoren relatief goed. De normen Handelen conform (privacy)wetgeving, Resultaat & maatschappelijk effect en Samenwerking scoren het laagst. Knelpunten zijn te weinig medewerkers en vrijwilligers en een beperkt (structureel) budget.
- Effectiviteit aanpak laaggeletterdheid: de taalhuizen richten zich vooralsnog meer op de uitvoering dan op het (meten van het) resultaat. Een sterkere oriëntatie op outcomes (naast outputs) is noodzakelijk om het effect van de aanpak laaggeletterdheid te duiden.
- De taalhuizen zijn over het algemeen *operationeel* sterk, dankzij grote inzet en toewijding van de betrokkenen bij de aanpak van laaggeletterdheid. Dit ondanks vaak beperkte capaciteit en (structurele) financiële middelen, waardoor de *ontwikkelcapaciteit* onder druk staat. Het (verder) op orde krijgen van de organisatorische, beleidsmatige en didactische basis is voor veel taalhuizen nog een uitdaging.
- De NT1-groep bereiken en ondersteunen blijft een grote uitdaging, waarbij onbedoeld de grote toeloop van NT2-ers de ondersteuning aan NT1-ers vaak hindert. In het nieuwe kader moet daarom de (kwaliteit van de) aanpak en werkwijze t.b.v. de werving en bereik van de NT1-groep goed onderscheiden worden van die van de NT2-groep.
- Ondersteuning van (Digi-)Taalhuizen blijft nodig om kwaliteit en continuïteit te waarborgen, niet alleen op de inhoud, maar ook en vooral op het proces. Om de toekomstbestendigheid en de kwaliteit van Taalhuizen te garanderen, is meer en structureel budget nodig voor de inzet van medewerkers en de ondersteunende activiteiten, inclusief de versterking van partners uit het sociaal werk (capaciteit). Nog meer efficiency is niet reëel en ook niet de oplossingsrichting.
- In een versnipperd aanbod van ondersteuning is er behoefte aan regie en een centrale plek waar kennis, goede voorbeelden en tools beschikbaar zijn. Taalhuizen weten de weg naar inhoudelijke ondersteuning goed te vinden. Voor de strategische en organisatievragen ontbreekt vaak nog een gerichte ondersteuning. Faciliteer netwerkvorming en kennisuitwisseling tussen taalhuizen op nationaal niveau en de mogelijke rol van het Expertisepunt Basisvaardigheden hierin. Continueer de certificeringstrajecten (op eigen verzoek of verplicht) en zorg voor financiering en begeleiding. Taalhuizen worden hiermee zowel ondersteund als geprikkeld om hun kwaliteitszorg en toekomstbestendigheid verder ter hand te nemen.
- Gemeenten moeten (meer) hun verantwoordelijkheid nemen als opdrachtgever, regisseur en eigenaar. Dit onderwerp kent een hoge urgentie.

Ten aanzien van de *certificering van taalhuizen* zijn de volgende conclusies getrokken:

- Het kwaliteitskader wordt door alle betrokken partijen (auditoren en auditees) als compleet en bruikbaar ervaren. Het certificeringsproces en de meerwaarde ervan wordt als positief beoordeeld, maar taalhuizen zijn kritisch op de administratieve lasten van de certificering.

Taalhuizen spreken daarnaast hun waardering uit over de herkenbaarheid en bruikbaarheid van de auditrapportages. Ze vinden de rapportage accuraat en aanzetten tot handeling, in plaats van het afvinken van lijstjes. Concluderend is door Ockham IPS gesteld dat, ondanks de vertraging opgelopen door corona, CBCT goed op weg is met de certificering van taalhuizen. De certificering is op een goede plek belegd, met een ervaren professionele organisatie met uitgebreide ervaring en kunde met het certificeren van bibliotheken en cultuurorganisaties”.

- Taalhuizen geven aan dat de KB-subsidie voor certificering de drempel heeft verlaagd voor deelname. De relevantie van een subsidie is hoog.

De aanbevelingen voor een volgende certificeringsronde zijn de volgende:

- Overweeg om de ‘stem van de lerende’ op te nemen in het certificeringskader als aanvullende norm om daarmee ook een indicatie van de outcome te krijgen.
- Informeer beter wat van taalhuizen wordt verwacht tijdens de auditdagen en wie uit te nodigen.
- Verken de mogelijkheid om de certificering in te bedden als module in de bestaande certificering van bibliotheken – indien de bibliotheek bestuurlijk en juridisch verantwoordelijk is voor het taalhuis – om de administratieve lasten voor taalhuizen te beperken.
- Leg bij een volgende certificeringsronde sterker de nadruk op de kwaliteit van de dienstverlening aan de eindgebruikers zelf. Ook wordt geadviseerd meer aandacht te besteden aan de impact op de lokale gemeenschap als zoveel mogelijk inwoners volwaardig deel kunnen nemen aan die gemeenschap. Ontwikkel ook criteria voor een minimaal aanvaardbaar voorzieningenniveau.
- Verken de potentie van het certificeringskader voor ander non-formele aanbieders die WEB-gelden ontvangen.

De verantwoordelijkheid voor de genoemde aanbeveling om taalhuizen beter te informeren over wat er van hen verwacht wordt tijdens de auditdagen en wie uitgenodigd zou moeten worden ligt bij CBCT. CBCT ontwikkelt met het oog op deze aanbeveling momenteel een uitgebreide toelichting voor auditees op doel, karakter en werkwijze van de auditdagen en zal deze ook verwerken in de instructiefilmpjes en podcast over de taalhuiscertificering. Ook zal dit onderwerp meer aandacht krijgen tijdens de werkbezoeken die veelal voorafgaan aan de certificering.

Deelnamegraad.

Een speciaal aandachtspunt is de deelnamegraad. In de praktijk heeft CBCT onbedoeld een (te) “missionaire” rol vervuld om de taalhuizen te bewegen deel te nemen. De certificering is niet verplicht; steeds is gewerkt op basis van inhoudelijke argumentatie waarbij de meerwaarde van certificering voor de taalhuizen zelf centraal stond. Hoewel de meeste taalhuizen deel hebben genomen, is er nog steeds een groep taalhuizen die niet meedoet. Een deel van die groep geeft eerlijk aan “nog niet klaar te zijn” voor een audit, maar een ander deel beroept zich op het niet-verplichte karakter van de certificering, al dan niet in combinatie met de tijdsbesteding. De signalen uit de branche zijn dat het beroep hierop deels voortkomt uit het willen voorkomen van inhoudelijke kritiek én het voorkomen van een onderbouwde roep om meer geld bij gemeente(n). Juist deze taalhuizen hebben het meeste baat bij een audit. De relatieve vrijblijvendheid van de certificering en het feit dat CBCT geen missionaire organisatie is, is een belangrijk aandachtspunt.

Hoofdstuk 3 De context van de taalhuizen

Gezien het belang van de context van de taalhuizen wordt in dit hoofdstuk deze context op een aantal aspecten beschreven. Achtereenvolgens gaat het over taken en verantwoordelijkheden, de definitie van een taalhuis en waarom deze zijn ingericht als samenwerkingsverbanden c.q. netwerken zijn ingericht. Tenslotte komt het vraagstuk rondom het eigenaarschap van taalhuizen aan bod.

3.1 Afsgesproken taken en verantwoordelijkheden

Het is van belang om de voorliggende notitie te plaatsen in de context van de taalhuizen. De taken en verantwoordelijkheden t.a.v. de laaggeletterdheid zijn als volgt belegd:

- De eindverantwoordelijkheid voor de aanpak laaggeletterdheid in Nederland ligt op het politieke niveau, waarbij (primair) het ministerie van OCW de (beleids)kaders en financiële middelen verschaft (o.a. programma "Tel mee met Taal").
- Volgens afspraken tussen kabinet en VNG ligt de *regiefunctie* van de aanpak van lokale laaggeletterdheid bij de gemeenten. De diversiteit van de problematiek heeft bewust ruimte gelaten voor een lokale aanpak, waarvoor overigens een handreiking is geschreven voor gemeenten: <https://basisvaardigheden.nl/kennisbank/handreiking-kwaliteit-bij-de-aanpak-van-basisvaardigheden>. Onderliggend beleid c.q. beleidskaders op regionaal niveau wordt in een aantal gevallen ontwikkeld door de betreffende arbeidsmarktregio.
- Op lokaal niveau zijn verschillende partijen (al dan niet op basis van taalhuisconstructies) actief om onder de regie van de gemeente *uitvoering* te geven aan die lokale aanpak. Bibliotheken, welzijnsorganisaties, ROC's, Vluchtelingenwerk etc. leveren hun aandeel op basis van hun eigen missie en taakopdracht.

Mede vanuit bovenstaande taken en verantwoordelijkheden worden de vraagstukken met betrekking tot het eigenaarschap van certificering en de regiefunctie op taalhuizen in 3.4 besproken.

3.2 Wat is een taalhuis?

Hoewel er sprake is van een grote landelijke diversiteit, is het grosso modo duidelijk wat een (digi)taalhuis - er zijn ook verschillende termen gangbaar - is en doet. De vorm en inrichting verschilt, maar de kern is gelijk.

Een vestiging van een (digi)taalhuis is enerzijds een voorziening met een fysieke c.q. digitale plek waar medewerkers van vindplaatsen hun klanten, cliënten of medewerkers naar kunnen doorverwijzen en waar alle partners en taalaanbieders informatie kunnen krijgen over het lokale aanbod van basisvaardigheden. Het doel van het (digi)taalhuis is daarmee om laaggeletterden snel door te geleiden naar passend aanbod⁴. Er worden intakes uitgevoerd door een taalconsulent of taalhuisvrijwilligers (deze laatste onder regie van een professionele taalconsulent). Het taalhuis is veelal ook zelf aanbieder van non-formeel aanbod. Daarnaast is een (digi)taalhuis een

⁴ Dit geldt informeel leren en/of doorverwijzing naar formeel leren (bijv. bij een ROC).

ontmoetingsplek en/of een oefenplek. Anderzijds is een (digi)taalhuis meestal (onderdeel van) een samenwerkingsverband (ook wel taalnetwerk genoemd) van organisaties zoals openbare bibliotheken, welzijnsorganisaties, gemeente, taalaanbieders (o.a. ROC's) etc.. De fysieke taalhuizen zijn vanwege de voorzieningen zoals leermiddelen etc. meestal gevestigd in openbare bibliotheken. De bibliotheken zijn in ongeveer 80% van de gevallen ook de "organisatorische kartrekker" en financiële penvoerder, terwijl deze functies in ongeveer 20% van de taalhuizen door welzijnsorganisaties en soms door een ROC worden vervuld.

De dagelijkse werkzaamheden van het (digi)taalhuis worden meestal geleid door een taalhuiscoördinator, projectleider of programmaleider. Veel taalhuizen worden ondersteund door vrijwilligers. De meeste taalhuizen zijn opgericht en ingericht volgens de door de Stichting Lezen en Schrijven en de Koninklijke Bibliotheek ontwikkelde zg. Bouwstenen. Zie hiervoor <https://certificeringsorganisatie.nl/de-bouwstenen-van-het-taalhuis/>

De governance van (digi)taalhuizen - de wijze van besturen, de uitvoering van en controle op beleid en verdeling van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden - varieert, maar in essentie komt het erop neer dat de beleidsmatige aansturing plaats vindt door een stuurgroep (of een equivalent daarvan) met vertegenwoordigers van de deelnemende organisaties. Gemeenten zijn direct of indirect de financier van taalhuizen en fungeren als opdrachtgever. Tegelijk zijn veel gemeentes ook zelf weer vertegenwoordigd in de stuurgroep.

Opmerking 1: er zijn ook de nodige taalhuizen die - al dan niet onder die naam - onder één organisatie ressorteren en waar de directeur(-bestuurder) dus bestuurlijk en juridisch eindverantwoordelijk is. Dat neemt niet weg dat bij de uitoefening van de functie nauw samengewerkt wordt, maar het opdrachtgever/opdrachtnemerschap met de gemeente anders is ingericht en er feitelijk sprake is van een "hoofdaannemerschap".

Opmerking 2: de praktijk heeft uitgewezen dat er ook wel samenwerkingsverbanden zijn die geen taalhuis genoemd worden, maar de facto wel de functie(s) van een taalhuis vervullen of anders dan de meeste taalhuizen zijn georganiseerd. Dit is bijvoorbeeld het geval in gemeentes zoals Amsterdam en Utrecht, waar gemeentebrede programma's voor de bestrijding van laaggeletterdheid met een diversiteit aan partners zijn gerealiseerd. Ook bij ROC's in het noorden van het land is sprake van een geheel eigen aanpak, niet alleen organisatorisch, maar ook inhoudelijk, door te werken vanuit de ambitie van doorlopende lees- en leerlijnen.

Hoewel een (digi)taalhuis zich primair bezighoudt met het bevorderen van taalvaardigheden, gaat het steeds vaker over het bredere pallet aan basisvaardigheden waaraan (direct en indirect) gewerkt wordt. Zo zijn openbare bibliotheken, voortvloeiend uit de Wsob en hun netwerkagenda, ook intensief betrokken bij de digitale inclusie (o.a. via de IDO's) en verbreden hun aanbod onder de noemer basisvaardigheden. Op verschillende plekken waar de bibliotheken het voortouw hebben in het taalhuis vindt daarom ofwel een verbreding van taken van het taalhuis plaats (met soms een naamsverandering tot gevolg, zoals Ontwikkelplein, Huis van taal en meedoen etc.) of integreert het taalhuis in het werk van de bibliotheek. De legitimering van taalhuizen wordt steeds vaker gerelateerd aan de belangrijke rol die zij hebben in het laten meedoen van burgers en het bevorderen van hun welzijn. Hierdoor wordt de sociale basis versterkt en de lokale samenleving verder opgebouwd. Door het leren van de taal wordt tegelijkertijd ook gewerkt aan de vraagstukken van burgers op verschillende levensdomeinen (zoals bijv. gezondheid, bestaanszekerheid, eenzaamheid, zelfredzaamheid, participatie en digitale inclusie). Het lijkt erop dat deze trend van verbreding van de taken van (digi)taalhuizen doorzet en daarmee een illustratie is van de grote

diversiteit op het terrein van organisatie en dienstverlening m.b.t. geletterdheid, basisvaardigheden en de relatie tot het gemeentelijk sociaal domein.

3.3 Waaróm zijn taalhuizen als samenwerkingsverbanden c.q. netwerken ingericht?

De opzet en inrichting van de taalhuizen zoals hierboven in grote lijnen geschetst, maakt duidelijk dat de taalhuizen divers en gelaagd georganiseerd zijn. Dát taalhuizen als samenwerkingsverbanden c.q. netwerken functioneren is verklaarbaar én inhoudelijk onderbouwd. De (sociale) problematiek van de doelgroepen van de taalhuizen gaat meestal veel dieper dan enkel het missen van taalvaardigheden. Het stramien van enkel formeel leren heeft vóór de komst van de taalhuizen aantoonbaar onvoldoende gewerkt. Non-formeel leren kán werken als specifieke kennis en kundes/disciplines worden gebundeld, mits die zijn ingebed in een stevige lokaal-sociale infrastructuur met een gerichte wervingsstrategie en een passend aanbod. Bij die bundeling heeft elke partner een eigen taak die aansluit op de eigen kernactiviteit. Bij goed functionerende taalhuizen/taalnetwerken worden nl. de doelgroepen gericht gezocht en benaderd, is de doorverwijsfunctie ingeregeld, zijn er leer- en ontmoetingsplekken mét leermiddelen en worden de vorderingen van de cliënten gevolgd zodat ook het *effect* van ieders inspanningen zichtbaar wordt. Tegen de achtergrond van de complexe sociale problematiek bij burgers is het noodzakelijk om de samenwerking op te zoeken. De kennis en competenties, die nodig zijn om aan deze problematiek te werken, zijn op lokaal niveau vrijwel nooit in één organisatie te bundelen; vandaar dat welzijnsorganisaties, openbare bibliotheken, gemeentes, ROC's en overige organisaties (bijv. Vluchtelingenwerk, huisartsenposten etc.) elkaar hebben opgezocht in taalhuis- en taalnetwerkconstructies.

3.4 Het eigenaarschap van de certificering

CBCT is a) een *uitvoerings*organisatie die b) haar opgedane kennis en ervaring *deelt* met stakeholders/opdrachtgevers. Die geaggregeerde kennis en informatie is nl. bruikbaar als meetpunt voor verdere ontwikkeling voor beleid en uitvoering, zowel op landelijk als lokaal niveau. CBCT *treedt niet in het beleid* van taalhuizen/auditees, rijk of gemeenten. Enerzijds is de auditrapportage een zaak tussen CBCT en het taalhuis. Hierbij wordt ervan uitgegaan dat het taalhuis de auditrapportage deelt met haar (kern)partners en door middel van deze informatievoorziening inzicht geeft in het functioneren van het taalhuis en de relatie en samenwerking met de (kern)partners verder versterkt. Anderzijds is de auditrapportage bedoeld voor het taalhuis en zijn (kern)partners. Hierbij wordt niet alleen aandacht geschonken aan de aspecten die (nog) niet op orde zijn, maar wordt vooral ook beoordeeld in hoeverre de bedoeling achter het taalhuis (in de vorm van geformuleerde ambities) gerealiseerd wordt. *Zicht op Ontwikkeling* is daarmee ook een hulpmiddel voor de verdere (door)ontwikkeling van en voor het taalhuis. Dit gebeurt door in de auditrapportage ook aandachtspunten en verbeterpunten te formuleren.

CBCT kan haar werk uitvoeren als het kader aansluit op de realiteit van de taalhuizen nu en in de komende jaren. Het voorgestelde kader (zie Deel II) is flexibel genoeg om in te spelen op veranderingen. De KB heeft de subsidie voor taalhuizen die deelnemen voor de periode 2024-2027 voortgezet. Toch is er één knelpunt, nl. de deelnamegraad van taalhuizen aan de certificering.

In de praktijk heeft CBCT in de periode van ZoO I onbedoeld een “missionaire” rol vervuld om de taalhuizen te bewegen deel te nemen. Dit kwam deels voort uit het gegeven dat de certificering niet

verplicht is, maar door alle partijen wel veel waarde wordt gehecht aan het inzicht geven in de kwaliteit van de taalhuizen; steeds is gewerkt op basis van inhoudelijke argumentatie waarbij de meerwaarde van certificering centraal stond. Hoewel de meeste taalhuizen deel hebben genomen, is er nog steeds een groep taalhuizen die niet meedoet. Een deel van die groep geeft eerlijk aan “nog niet klaar te zijn” voor een audit, maar een ander deel beroept zich op het niet-verplichte karakter van de certificering, al dan niet in combinatie met de tijdsbesteding. De signalen uit de branche zijn dat het beroep hierop deels voortkomt uit het willen voorkomen van inhoudelijke kritiek én het voorkomen van een onderbouwde roep om meer geld bij gemeente(n). Dat verklaart het onderstaande overzicht:

Overzicht certificeringen taalhuizen (peildatum 8/11/23)				
		Aantal		%
1. Aantal geauditeerde taalhuizen 2020-23		103		48%
	Waarvan in één keer gecertificeerd		89	
	Waarvan gecertificeerd na heraudit		7	
	Waar her-audit (nog) niet heeft plaats gevonden		7	
2. Aantal taalhuizen waarvan audit nog plaatsvindt in 2023		20		9%
3. Aantal taalhuizen dat niet meedoet aan certificering 2020-2023*		93		43%
	Aantal taalhuizen daarvan dat nu heeft aangegeven wél mee te doen aan certificering 2024-2027		40	
Totaal aantal taalhuizen**		216		

* Meest gegeven verklaringen:

“Ons taalhuis/netwerk is nog niet klaar voor certificering/onze basis is nog niet op orde.”

“Het is niet verplicht.”

“We hebben te weinig capaciteit voor gerichte organisatieontwikkeling en certificering.”

** Let op: formeel zitten we nog op 216 taalhuizen, maar dat aantal daalt gestaag vanwege grotere samenwerking/schaalvergroting.

Deze "fusiegesprekken" zitten met name groep van 93 taalhuizen bij punt 3.

De certificering van de taalhuizen is een *onderdeel* van de aanpak laaggeletterdheid: immers, de certificering legt bloot waar de kwalitatieve sterktes en zwaktes op lokaal niveau liggen en wat daar, ondersteunend aan de lokale aanpak, aan verdere landelijke ondersteuning van belang is. Als in de periode 2024-2027 opnieuw te veel taalhuizen door de gevoelde vrijblijvendheid “onder de radar blijven”, onttrekt dat wederom het zicht op de kwaliteit en ontwikkeling van de taalhuizen als geheel en ontbreekt de prikkel om op lokaal niveau de kwaliteitszorg en organisatieontwikkeling voort te zetten. De niet-deelnemende taalhuizen doen zich daarmee te kort en missen waardevolle inzichten en verbetermogelijkheden. Dit is niet in het belang van de doelgroep, die immers geholpen moet worden.

Hoewel CBCT steeds op basis van inhoudelijke argumenten zoveel mogelijk taalhuizen zal benaderen en bewegen tot deelname, resteert de vraag wie aanspreekbaar is als uitgenodigde taalhuizen niet willen meedoen? De vraag is voorts: *wie* gaat concreet dat taalhuis motiveren en daarop aanspreken? In het verlengde hiervan is het de vraag in hoeverre certificering van taalhuizen een verplichtend karakter moet krijgen en wie dit verplichtende karakter ook gaat bepalen.

De vraag omtrent het motiveren en aanspreken van taalhuizen met betrekking tot deelname aan de certificering houdt tevens verband met de regiefunctie van de aanpak van lokale laaggeletterdheid. Mede gezien de aard en complexiteit van de sociale problematiek op lokaal niveau zijn alle betrokken stakeholders/opdrachtgevers het erover eens dat deze rol expliciet en nadrukkelijk bij de gemeenten ligt. Daarnaast is de VNG mede-eigenaar van het kader en maakt zij onderdeel uit van de governance van CBCT. Daarmee is de VNG de partij die de weigerende gemeente op het bestuurlijke niveau motiveert en aanspreekt. Hoewel de gemeentelijke regierol nog niet altijd overal even eenduidig wordt ingevuld, is er behoefte om deze regierol explicieter uit te werken. Op deze manier kan duidelijk worden wat een taalhuis enerzijds van haar gemeente(n) redelijkerwijs mag verwachten en anderzijds wat de mogelijke consequenties voor het taalhuis zijn van niet-deelname aan de certificering.

Deel II: Voorstel Zicht op Ontwikkeling II. Certificeringskader Taalhuizen

Zicht op Ontwikkeling II (voorstel)

In deel II van deze notitie wordt, gelet op de bevindingen uit de hoofdstukken 2 en 3, een voorstel gedaan voor *Zicht op Ontwikkeling II*. Volledigheidshalve: in dit voorstel zijn de bevindingen uit onderzoeken en evaluaties verwerkt; daarmee is overigens sprake van *doorontwikkeling* van het bestaande kader, niet van een nieuw kader.

1. Inleiding

De certificeringsnormen van *Zicht op Ontwikkeling (II)* specificeren de (kwaliteits)eisen voor taalhuizen. Op basis hiervan wordt voor de taalhuizen inzichtelijk wat de staat van kwaliteitsborging en organisatieontwikkeling is.

De eisen in deze certificeringsnorm zijn toepasbaar op elk taalhuis, dat – ongeacht organisatorische opzet, 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 ieder geval sprake te zijn van:

- een taalnetwerk waarbij in ieder geval de gemeente als opdrachtgever en minimaal een professionele organisatie (als een van de) opdrachtnemer(s) samenwerkt;
- ondersteuning c.q. uitvoering door een inhoudelijk professional (bij doorverwijzen en/of het verzorgen van leeraanbod voor de doelgroep(en));
- gerichtheid op het versterken van taal- en andere basisvaardigheden;
- (frontdesk)bemensing van minimaal één keer per week.

2. Wijzigingen t.o.v. ZoO I in vogelvlucht

Het werkproces en de structuur van indicatoren en beoordelingsvragen blijven bij *Zicht op Ontwikkeling II* gelijk aan de eerste versie uit de ronde van 2020-2023. Op basis van de diverse evaluaties en de eerste gesprekken zijn enkele inhoudelijke aspecten toegevoegd/aangepast. Benadrukt wordt dat het in essentie om een actualisering gaat van het kader, niet om significante verandering.

Toegevoegd aan het certificeringskader zijn:

- het toetsen hoe de regierol van gemeenten in de praktijk geregeld is bij taalhuizen;
- het betrekken van de “stem van de lerende” (bij de norm Middelen en Producten & diensten). In beide gevallen gaat het erom dat bij de (door)ontwikkeling van werkwijzen (zoals de intake en het doorverwijzen) en producten en diensten vertegenwoordigers van de doelgroep betrokken worden.
- het expliciet(er) zichtbaar maken van de aanpak/werkwijze voor de NT1-doelgroep en de NT2-doelgroep.

Aangepast in het certificeringskader zijn:

- de invulling van norm 1 die meer expliciet gericht is op het organisatorische, beleidsmatige en financiële fundament van het taalhuis;
- de nadruk in norm 6 op de vraag in hoeverre de ambities van het taalhuis daadwerkelijk zijn gerealiseerd;
- de nadruk in norm 6 op niet alleen de outputresultaten, maar ook de outcomeresultaten.

3. Certificeringsnormen in samenhang

In onderstaande figuur zijn de verschillende certificeringsnormen in samenhang gepresenteerd. De nummering correspondeert met de nummers in de hierop volgende toelichting op de certificeringsnormen.



3.1 Organisatie, Beleid en Financiën in relatie tot Resultaten & verantwoording (norm 1 + 6)

Bij deze certificeringsnorm gaat het over het organisatorische, beleidsmatige en financiële fundament van het taalhuis (norm 1) en hoe op basis daarvan de ambities van het taalhuis op korte en lange termijn worden gerealiseerd. Hierbij gaat het o.a. om de vraag hoe gezamenlijke taken en bevoegd- en verantwoordelijkheden zijn geregeld en vastgelegd. Belangrijke aandachtspunten hierbij zijn de regie van de gemeente(n) en de dagelijkse aansturing van het taalhuis. Waar in norm 1 de ambities van het taalhuis in concrete termen geformuleerd zijn, daar biedt norm 6 inzicht in de mate waarin het beoogde resultaat (output) en het effect van het taalhuis (outcome) zijn gerealiseerd. Aanvullend gaat het om de verantwoording van de subsidies voor laaggeletterdheid en de rechtmatige en doelmatige inzet ervan. Ten slotte gaat het erom op welke wijze het taalhuis systematisch leert van zijn dagelijkse praktijk en hoe het zich professioneel (door)ontwikkelt.

3.2 De vier organisatiegebieden (norm 2 t/m 5)

Om de ambities te kunnen realiseren is het nodig om binnen de dagelijkse praktijk van het taalhuis een aantal aspecten goed geborgd 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* (norm 2) gaat het om de vraag welke aanpak het taalhuis hanteert om de doelgroep(en) te bereiken (NT1 en NT2), te werven en adequaat en snel door te verwijzen naar passend aanbod. Daarnaast wordt bij de norm middelen getoetst hoe het taalhuis voorziet in een fysiek herkenbare plek en hoe doelgroepen buiten openingstijden terecht kunnen met hun vragen. Ten slotte wordt getoetst hoe (vertegenwoordigers van) de doelgroep betrokken wordt (worden) bij de (door)ontwikkeling van werkwijzen voor het bereiken en doorverwijzen van de doelgroep.

Bij *mensen* (norm 3) gaat het om de vraag op welke wijze het taalhuis vakinhoudelijke expertise heeft geregeld door middel van competente professionals en ondersteuning door vrijwilligers. In het bijzonder gaat het om de vraag in hoeverre het taalhuis voorziet in relevante training, opleiding en begeleiding van zowel professionals als vrijwilligers.

Bij *samenwerking* (norm 4) gaat het om de vraag op basis van welke (kwaliteits)criteria samenwerkingspartners worden gekozen en wat hun concrete bijdrage is aan de ambities van het taalhuis. Uit samenwerkingsovereenkomsten of projectplannen moet blijken hoe de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van samenwerkingspartners zijn geregeld.

Bij *producten en diensten* (norm 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. Tenslotte wordt getoetst hoe vertegenwoordigers van de doelgroep betrokken worden bij de (door)ontwikkeling van producten, diensten en activiteiten van het taalhuis.

3.3 Handelen conform (privacy)wetgeving (norm 7)

Bij deze certificeringsnorm gaat het om de vraag op welke wijze het taalhuis handelt conform de eisen die gesteld worden vanuit de privacywetgeving.

4. Toetsing van de certificeringsnormen: hoe werkt het?

Voor het toetsen van de certificeringsnormen wordt gebruik gemaakt van een beoordelingssystematiek die bestaat uit twee stappen:

- A. In eerste instantie wordt per certificeringsnorm een beperkt aantal *indicatoren* in de vorm van stellingen voorgelegd. Deze stellingen 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.

De indicatoren per certificeringsnorm zijn opgenomen in hoofdstuk 7.

- B. Op basis van de informatie uit beantwoording van de indicatoren wordt vervolgens per certificeringsnorm een aantal beoordelingsvragen gesteld. Hiermee gaat de auditor “de diepte in” en komt tot een score per norm. In de auditrapportage wordt door de auditor per beoordelingsvraag zichtbaar gemaakt wat de score is (op een schaal van 0 - 3). Deze score dient ook (kort en krachtig) gemotiveerd te worden.

De beoordelingsvragen per certificeringsnorm zijn opgenomen in hoofdstuk 6.

De beoordelingssystematiek is zowel objectief als contextgebonden. 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. Voorbeelden van contextbepalende elementen zijn de laaggeletterdheidsscores in de regio, de omvang van het bedieningsgebied (incl. aantal opdrachtgevende gemeentes) en de toerusting van het taalhuis. Volledigheidshalve: in het kader van de certificering wordt de norm getoetst, maar wordt niet geoordeeld over de beleidskeuzes van het taalhuis.

5. Certificeringsadvies

Op basis van de uitkomsten van de beoordelingsvragen formuleren de auditoren een certificeringsadvies. Hierbij zijn er drie mogelijkheden:

- Certificering
- Voorwaardelijke certificering. In dit geval volgt een heraudit, uitsluitend ten aanzien van de normen/normaspecten die onvoldoende hebben gescoord. De heraudit wordt meestal tussen de drie en negen maanden na het eerste besluit opgesteld. In geval van een positief oordeel volgt alsnog certificering.
- Geen certificering (niet-gecertificeerd). Ook in dit geval volgt een heraudit, uitsluitend ten aanzien van de normen/normaspecten die onvoldoende hebben gescoord. De heraudit wordt meestal tussen de zes en twaalf maanden na het eerste besluit opgesteld. In geval van een positief oordeel volgt alsnog certificering.

In aanvulling op het certificeringsadvies geeft de auditor in de auditrapportage een toelichting op de bevindingen per (sub)norm, aangevuld met concrete verbeterpunten. Taalhuizen krijgen daarmee inzicht in hun sterktes en zwaktes en daarmee de staat van hun kwaliteitsborging en organisatieontwikkeling.

6. Beoordelvragen

De beoordelvragen vormen de basis van het certificeringskader en zijn vragen (gepresenteerd als stellingen) op basis waarvan de auditoren de scores bepalen (vierpuntsschaal). Het generieke karakter van het kader komt hier tot uitdrukking: of je nu een klein taalhuis, een beginnend taalhuis of in een vergevorderd ontwikkelstadium bent, de beoordelvragen zijn dezelfde. Op basis hiervan zien de auditoren of er een kwaliteitssystem is (ongeacht hoe het is ingericht) en of het in de lokale context ook *werkt*.

6.1 Beoordelvragen voor norm 1

Voor de certificeringsnorm *Organisatie, beleid & financiën* zijn de volgende beoordelvragen van toepassing:

- Het taalhuis heeft (met inachtneming van de gemeentelijke regierol) een toekomstbestendige aanpak voor organisatie, beleid & financiën die consistent is met de ambitie van het taalhuis.
- De aanpak is concreet gemaakt in gewenste resultaten.
- De aanpak is zichtbaar in de dagelijkse praktijk van het taalhuis.
- Het taalhuis evalueert periodiek de aanpak en volgt deze zo nodig op met concrete verbetermaatregelen.

6.2 Beoordelvragen voor norm 2 t/m 5

Voor de certificeringsnormen *Middelen, Mensen, Samenwerking en Producten & diensten* zijn de volgende beoordelvragen van toepassing:

- Het taalhuis heeft een aanpak voor de norm *Middelen/Mensen/Samenwerking en Producten & diensten* die bijdraagt aan het realiseren van de ambitie van het taalhuis.
- De aanpak is zichtbaar in de dagelijkse praktijk van het taalhuis.
- Het taalhuis evalueert periodiek de aanpak en volgt deze zo nodig op met concrete verbetermaatregelen.

6.3 Beoordelvragen voor norm 6

Voor de certificeringsnorm *Resultaten & verantwoording* zijn de volgende beoordelvragen van toepassing:

- Het taalhuis laat op basis van output- en outcomeresultaten zien in hoeverre het zijn ambitie realiseert.
- Het taalhuis laat zien dat het op basis van deze informatie periodiek evalueert, leert en dit opvolgt met concrete verbetermaatregelen.
- Het taalhuis laat zien dat het op basis van deze informatie het beleid c.q. ambitie aanpast.

6.4 Beoordelvingsvragen voor norm 7

Voor de certificeringsnorm *Handelen conform (privacy)wetgeving* zijn de volgende beoordelvingsvragen van toepassing:

- Het vraagstuk van privacywetgeving is binnen het taalhuis belegd en vertaald naar een concrete aanpak.
- Het taalhuis toont aan dat het voldoet aan de voor hem geldende aspecten van de privacywetgeving, ook in het geval van calamiteiten.
- Het taalhuis is in control over de voor hem geldende aspecten van de privacywetgeving, ook bij uitbesteding aan derden.
- Het taalhuis evalueert periodiek de aanpak voor de privacywetgeving en volgt deze zo nodig op met concrete verbetermaatregelen.

Alle beoordelvingsvragen worden gescoord op basis van een vierpuntsschaal:

0 = niet

1 = beperkt

2 = grotendeels

3 = volledig

7. Indicatoren (ja/nee-vragen) per norm

Indicatoren geven een inleidend beeld van wat een auditee doet, heeft (gedaan) en welke keuzes zij maakt. Het zijn ja/nee-vragen, die de auditee desgewenst in de zelfevaluatie kan toelichten. De indicatoren bieden ruimte om lokale en/of taalhuisspecifieke zaken te bevragen.

7.1 Indicatoren voor de norm Organisatie, Beleid & Financiën

- Het taalhuis heeft een (meerjaren)beleidsplan waarin de ambities en strategie op korte en lange termijn zijn beschreven.
- Als onderdeel van het (meerjaren)beleidsplan blijkt vanuit welke visie op leren het taalhuis zowel de NT1-doelgroep als de NT2-doelgroep ondersteunt, incl. de groepen ertussenin.⁵
- Het (meerjaren)beleidsplan is afgestemd met (kern)partners binnen en buiten het taalhuis.
- Het taalhuis werkt op basis van een taalhuisconvenant/beleidsplan waaruit het eigenaarschap en betrokkenheid van de samenwerkende (kern)partners blijkt.
- Uit het taalhuisconvenant/beleidsplan blijkt hoe het opdrachtnemerschap en de invulling van de regierol van de gemeente(n) is geregeld en vastgelegd.
- Het taalhuis heeft de verdeling van taken, bevoegd- en verantwoordelijkheden geregeld en vastgelegd.
- Het taalhuis heeft de professionele aansturing van het taalhuis geregeld en vastgelegd.
- Het taalhuis werkt op basis van een (meerjaren)begroting, waarin duidelijk wordt hoe de financiële dekking (incl. subsidies) op korte en lange termijn is geregeld.

7.2 Indicatoren voor de norm Middelen

- Het taalhuis heeft een uitgewerkte aanpak voor de inrichting en doorontwikkeling van de fysieke /digitale plek van het taalhuis.
- De fysieke/digitale plek van het taalhuis is herkenbaar, toegankelijk⁶ en goed uitgerust voor de doelgroep.
- Het taalhuis heeft een uitgewerkte aanpak om de doelgroep gericht te bereiken en te werven.
- Het taalhuis heeft een uitgewerkte aanpak om op basis van een intake de leer-/ontwikkelvraag van de doelgroep vast te stellen.
- Het taalhuis stelt op basis van de intake een bij de doelgroep passende leerroute vast.
- Het taalhuis heeft een uitgewerkte aanpak om de doelgroep effectief en onafhankelijk door te verwijzen naar externe (taal)aanbieders.
- Bij hiaten in het aanbod en/of bij wachtlijsten wordt binnen het taalhuis, al dan niet in samenwerking met de gemeente, naar oplossingen gezocht.
- Het taalhuis betreft vertegenwoordigers van de NT1-/NT2-doelgroep bij het (door)ontwikkelen van de aanpak voor het benaderen, bereiken en doorverwijzen van de doelgroep.

⁵ Het onderscheid tussen NT1 en NT2 is soms niet altijd duidelijk. Sommige mensen zijn in Nederland naar school geweest, maar spreken thuis een andere taal of hebben Nederlandstalig onderwijs in het Caribisch deel van het koninkrijk gevolgd. Soms hebben zij leervragen op het gebied van basisvaardigheden, bijvoorbeeld als het gaat om begrijpend lezen. En soms hebben zij leervragen op het gebied van NT2, bijvoorbeeld door een beperktere woordenschat of moeite met zinsbouw. Deze groep wordt soms NT1,5 genoemd, omdat ze zowel kenmerken van NT1'ers als van NT2'ers vertonen. Maar het gaat er eigenlijk vooral om wat voor gerichte ondersteuning iemand nodig heeft.

⁶ Ook buiten openingstijden van de fysieke plek.

7.3 Indicatoren voor de norm Mensen

- Het taalhuis heeft een visie en aanpak op de inzet van medewerkers en vrijwilligers met en zonder een pedagogische c.q. educatieve achtergrond.
- Het taalhuis toont aan dat de kwantitatieve inzet van medewerkers en vrijwilligers voldoende is voor de ambities van het taalhuis op korte en lange termijn.
- Expertise op taalinhoudelijk gebied en vrijwilligersmanagement is geborgd door minimaal de inzet van een al dan niet betaalde taalhuiscoördinator met pedagogische c.q. educatieve ervaring met volwassenen.
- Het taalhuis heeft de taken, bevoegdheden, verantwoordelijkheden en competenties van de taalhuiscoördinator beschreven.
- Het taalhuis beoordeelt periodiek het functioneren van de taalhuiscoördinator.
- Voor medewerkers en vrijwilligers van het taalhuis zijn taakomschrijvingen en inwerkprogramma's beschikbaar.
- Het taalhuis geeft structureel vorm en inhoud aan de voortdurende bevordering van de deskundigheid en ontwikkeling van medewerkers en vrijwilligers.
- Medewerkers en vrijwilligers (gaan of kunnen) voldoen aan passende kennis, ervaring en competenties die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van hun werkzaamheden.
- Het taalhuis voert een keurmerk waarmee relevante aspecten rondom vrijwilligers geregeld zijn.

7.4 Indicatoren voor de norm Samenwerking

- Het taalhuis maakt bewuste keuzes over samenwerkingspartners op basis van duidelijke (kwaliteits)criteria voor het starten, evalueren en beëindigen van samenwerkingsverbanden.
- Afspraken over de concrete bijdrage van samenwerkingspartners aan de ambities van het taalhuis zijn beschreven in een samenwerkingsovereenkomst c.q. projectplan.
- Als voortvloeisel uit een samenwerkingsovereenkomst c.q. projectplan zijn de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van samenwerkingspartners vastgelegd.

7.5 Indicatoren voor de norm Producten & diensten

- Het taalhuis heeft zijn actuele aanbod beschreven in termen van producten, diensten en activiteiten.
- Het taalhuis maakt gebruik van aanbod met bewezen effectieve werking.
- Het taalhuis laat zien welk deel van het aanbod verzorgd wordt door externe (taal)aanbieders.
- Het taalhuis laat zien hoe het aanbod zich verhoudt tot c.q. aansluit op het (preventieve) aanbod van externe (taal)aanbieders.
- Als onderdeel van het aanbod heeft het taalhuis een voor de doelgroep relevante collectie met geschikte fysieke en digitale leer-, lees- en oefenmaterialen.
- Het taalhuis laat zien dat de inzet van het aanbod bijdraagt aan de leer-/ontwikkelvraag van de doelgroep.
- Het taalhuis laat zien dat het aanbod voortdurend wordt (door)ontwikkeld op basis van nieuwe inzichten, zoals bijv. de inzet van de gezinsaanpak laaggeletterdheid.
- Het taalhuis betreft vertegenwoordigers van de NT1-/NT2-doelgroep bij het (door)ontwikkelen van het aanbod.

7.6 Indicatoren voor de norm Resultaten & verantwoording

- Het taalhuis laat zien welke instrumenten met bewezen effectieve werking worden gebruikt voor het meten van output- en outcomeresultaten.
- Het taalhuis beschikt over actuele en relevante outputresultaten.⁷
- Het taalhuis beschikt over actuele en relevante outcomeresultaten.⁸
- Het taalhuis beschikt over actuele en relevante informatie over de tevredenheid van de doelgroepen, medewerkers en vrijwilligers.
- Het taalhuis toont, mede op basis van voorgaande resultaten/informatie, dat het de ambities realiseert.
- Het taalhuis legt verantwoording af over de inzet van de financiële middelen (incl. subsidies) die ter beschikking zijn gesteld.

7.7 Indicatoren voor de norm Handelen conform (privacy)wetgeving

- Het taalhuis heeft goed inzicht in de relevante aspecten van de (privacy)wetgeving waaraan het moet voldoen.
- Het taalhuis heeft een gedocumenteerde aanpak waaruit blijkt dat in de dagelijkse praktijk waarborgen zijn ingebouwd voor het beschermen van de privacy en persoonsgegevens van de doelgroepen, ook in geval van calamiteiten.
- Als onderdeel van deze aanpak maakt het taalhuis medewerkers, vrijwilligers en (kern)partners bewust van de relevante aspecten van (privacy)wetgeving en hoe zij daarmee moeten omgaan.
- Het taalhuis laat zien op welke wijze het omgaat met geheimhoudingsverklaringen en VOG's voor medewerkers en vrijwilligers.

⁷ Dit omvat minimaal het aantal taalvragers, een overzicht van hun voortgang en het aantal doorverwijzingen naar externe (taal)aanbieders.

⁸ Dit omvat minimaal een aantal voorbeelden van merkbaar succes en betekenis bij individuele taalvragers en aantoonbaar effect binnen de lokale gemeenschap.

Bijlagen

Bijlage 1: Achtergrond taalhuiscertificering

De certificering van taalhuizen vloeit voort uit de brief van de minister van OCW aan de Tweede Kamer van 18 maart 2019, *Samen aan de slag voor een vaardig Nederland: vervolgaanpak laaggeletterdheid 2020 – 2024* (maatregel nr. 7). Deze maatregel volgde op een pilot die gezamenlijk was ontwikkeld door de Vereniging van Openbare Bibliotheken (VOB), Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), Stichting Lezen, Stichting Lezen & Schrijven, Sociaal Werk Nederland (SWN), Samenwerkende POI's Nederland (SPN) en de Certificeringsorganisatie Bibliotheekwerk, Cultuur en Taal (CBCT). In de kamerbrief is benoemd dat de certificering, uitgevoerd door CBCT, een *middel* is om de sterktes en zwaktes van taalhuizen inzichtelijk te maken, opdat op lokaal niveau organisatieontwikkeling en kwaliteit van dienstverlening gestimuleerd wordt. Op dit hele pakket sloot de bestuurlijke afspraak aan tussen de VNG en het kabinet over de aanpak van laaggeletterdheid van 9 september 2019⁹.

In de lokale praktijk worden taalhuizen door verschillende partijen aangestuurd en/of ondersteund (netwerken). Dit maakte dat landelijke vertegenwoordigers van voornoemde organisaties, onder auspiciën van OCW, het kader uit de pilot hebben doorontwikkeld en hun gezamenlijke visie op certificering hebben verwoord:

Wij zijn kwaliteitsgedreven organisaties voor wie structureel werken aan de kwaliteit van diensten en producten en de toetsing daarvan vanzelfsprekend is; het reikt verder dan het uitvoeren van een verplichting. We willen ons onderscheiden als professionele en betrouwbare aanbieders zodat we vanzelfsprekende partners zijn voor eindgebruikers/klanten, subsidieverstrekkingen en andere opdrachtgevers. Zij willen terecht zicht hebben op onze kwaliteit en de permanente ontwikkeling daarvan. We steunen daarom de externe en onafhankelijke toetsing. In het certificeringskader voor de toetsing van onze kwaliteit neemt de toekomstbestendigheid van de organisaties/taalnetwerken een belangrijke plaats in, is het ondersteunend aan het beleidsproces en de bedrijfsvoering en wordt het ingebed in de relatie met de financiers. Het kader is flexibel, zodat het recht doet aan (de verschillen in) de omvang, lokale context van de organisaties en van hun (combinaties van) activiteiten.

De ongeveer 175 à 200 Nederlandse Taalhuizen¹⁰ die onder uiteenlopende namen actief zijn (o.a. Digi-taalhuis, Taalpunt, Huis van de taal Ontwikkelplein, etc.) zijn een belangrijk instrument bij de aanpak van laaggeletterdheid. Taalhuizen zijn veelvormig in hun organisatie, aanpak en dienstenpakket. De meeste taalhuizen zijn na 2012 ontstaan op basis van het voormalige programma Taal voor het Leven, waarbij de Stichting Lezen en Schrijven een leidende rol vervulde.

Toen de meeste taalhuizen rond 2018/19 uit de pioniersfase kwamen en vraagstukken rondom kwaliteitsborging en organisatieontwikkeling prominent op hun agenda kwamen, is CBCT gevraagd een pilot te starten om te verkennen of en hoe een ontwikkelgerichte kwaliteitstoetsing van taalhuizen vorm zou moeten krijgen. Het doel hiervan was om een generieke aanpak te ontwikkelen die a) de lokale kwaliteit van organisatie en dienstverlening goed in beeld brengt ter ondersteuning van de eigen ontwikkeling van taalhuizen, maar b) ook bruikbaar was voor landelijk onderzoek naar de kwaliteit van het instrumentarium om de laaggeletterdheid te helpen bestrijden.

De pilot in 2028/19 is ingericht en begeleid door taalhuiscoördinatoren en vertegenwoordigers van Vereniging van Openbare Bibliotheken (VOB), Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), Stichting

⁹ www.bibliotheeknetwerk.nl/sites/default/files/documents/bbv-bestuurlijke_afspraken-aanpak-laaggeletterdheid-2020-2024.pdf

¹⁰ Het aantal taalhuizen is de laatste jaren gedaald door schaalvergroting en daalt nog steeds. Mede onder invloed van de eerste certificeringsronde hebben veel héle kleine taalhuizen vastgesteld dat ze hun slagkracht konden verbeteren door aansluiting in grotere samenwerkingsverbanden.

Lezen, Stichting Lezen & Schrijven, Sociaal Werk Nederland (SWN), Samenwerkende POI's Nederland (SPN). CBCT was uitvoerder.

De conclusie naar aanleiding van de pilot was a) dat kwaliteits- en organisatieontwikkeling bij de taalhuizen serieuze aandacht verdienen en b) dat op basis van de pilotversie en -ervaringen een ontwikkelgericht certificeringskader voor taalhuizen zou worden gemaakt, dat overigens in een eerste ronde niet zou worden gecombineerd met de reguliere bibliotheekcertificering. Het certificeringskader – dat inmiddels de veelzeggende titel *Zicht op Ontwikkeling* had meegekregen – is in september 2019 door OCW en de betrokken organisaties vastgesteld. De uitvoering is gestart in 2020, al zorgde de coronapandemie- ook in de jaren daarna - voor veel vertraging.

Bijlage 2: Het proces van certificering

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 aanstaande is 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 taalhuis 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 Certificeringsfase¹¹

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

¹¹ 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.

auditoren, de werkwijze van het certificeringsbureau et cetera. De gegeneerde gegevens dienen om de uitvoering van de audits en het proces van certificering voortdurend te verbeteren.