

Zicht op Ontwikkeling II

Certificeringskader Taalhuizen 2024-2027



Vastgesteld: 2 februari 2024

Adviesgroep Zicht op Ontwikkeling II

Het auteursrecht op het Certificeringskader Kwaliteit in Beeld II komt toe aan de eigenaren van dit Certificeringskader, nl. de Vereniging Openbare Bibliotheken, de Stichting Lezen en Schrijven en Sociaal Werk Nederland. Niets uit dit Certificeringskader mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt worden in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch of door fotokopieën, opname, of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de eigenaren van het Certificeringskader. Voor het verkrijgen van toestemming kunt u contact opnemen met de genoemde eigenaren.

1. Inleiding

De certificeringsnormen van *Zicht op Ontwikkeling* (II) specificeren de (kwaliteits)eisen voor taalhuizen. Op basis hiervan krijgen de taalhuizen inzicht in hun organisatiekwaliteit en organisatieontwikkeling.

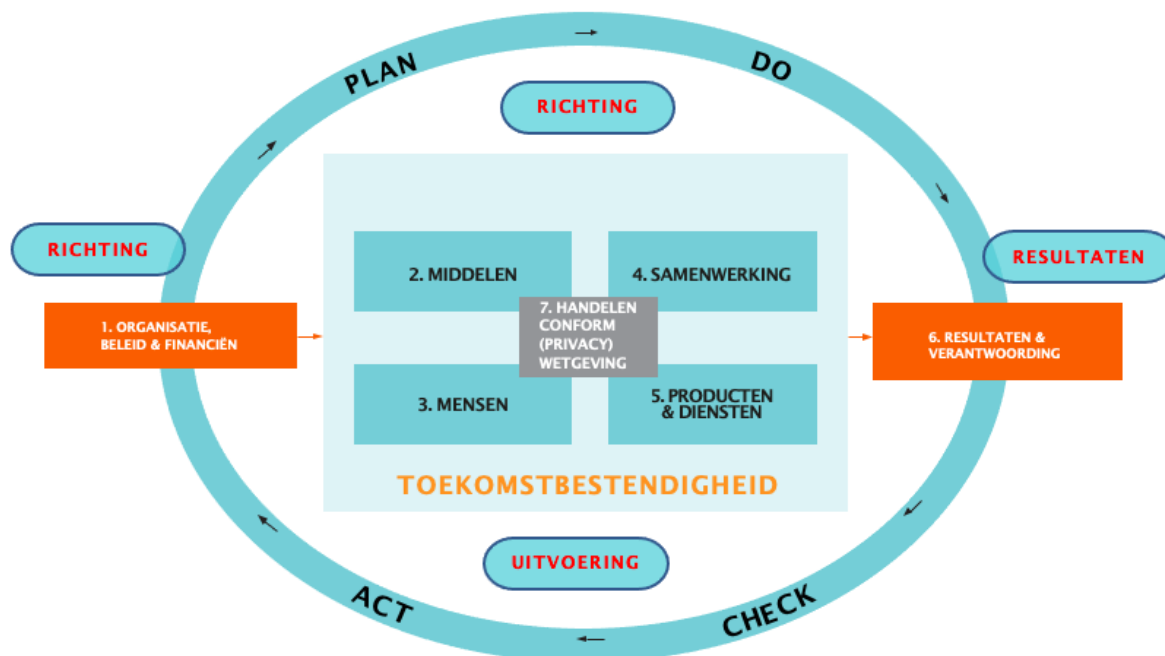
De eisen in deze certificeringsnormen zijn toepasbaar op elk taalhuis, ongeacht organisatorische opzet, omvang en naamgeving. Deze scope kan per taalhuis verschillen en wordt als onderdeel van de certificeringsrapportage beschreven.

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 één 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. Certificeringsnormen in samenhang

In onderstaande figuur zijn de verschillende certificeringsnormen in samenhang gepresenteerd.



2.1 Organisatie, Beleid & 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 het taalhuis zijn ambities op korte en lange termijn op basis daarvan realiseert. Hierbij gaat het o.a. om de vraag hoe gezamenlijke taken en bevoegd- en verantwoordelijkheden zijn geregeld en vastgelegd. Belangrijke aandachtspunten zijn de regie van de gemeente(n) en de dagelijkse aansturing van het taalhuis. In norm 1 worden de ambities van het taalhuis in concrete termen gevraagd. Norm 6 biedt 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.

2.2 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 te borgen. 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. Ten slotte wordt getoetst hoe vertegenwoordigers van de doelgroep betrokken worden bij de (door)ontwikkeling van producten, diensten en activiteiten van het taalhuis.

2.3 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.

3. Toetsing van de certificeringsnormen: hoe werkt het?

De beoordelingssystematiek voor het toetsen van de certificeringsnormen bestaat uit twee stappen, een A- en een B-gedeelte:

In het **A-gedeelte** wordt gevraagd naar feitelijke informatie. Je geeft per vraag/stelling een “ja” of “nee”. Toelichting bij het antwoord en het uploaden van relevant documenten is mogelijk.

Deze vragen of stellingen worden ook wel *indicatoren* genoemd. 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.

In het **B-gedeelte** wordt gevraagd naar de manier om jouw ambities te behalen en of ze worden gerealiseerd. Dit zijn de beoordelvragen. Hiermee gaat de auditor “de diepte in” en komt tot een score per norm (een vierpuntsschaal). De score dient (kort en krachtig) gemotiveerd te worden. De beoordelvragen per certificeringsnorm zijn opgenomen in hoofdstuk 6.

Alle beoordelvragen worden gescoord op basis van een vierpuntsschaal:

- 0 = niet
- 1 = beperkt
- 2 = grotendeels
- 3 = volledig

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.

4. Certificeringsadvies

Op basis van de uitkomsten van de beoordelvragen 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.

5. Indicatoren (ja/nee-vragen) per norm (A-gedeelte)

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.

5.1 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.¹
- 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.

5.2 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, toegankelijk² 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

¹ 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.

² Ook buiten openingstijden van de fysieke plek.

verwijzen naar externe (taal)aanbieders.

- Bij hiaten in het aanbod en/of bij wachtlijsten zoekt het taalhuis naar oplossingen, al dan niet in samenwerking met de gemeente.
- 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.

5.3 Indicatoren voor de norm Mensen

- Het taalhuis heeft een visie op en aanpak voor 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 het functioneren van de taalhuiscoördinator periodiek.
- 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.

5.4 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.

5.5 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 externe (taal)aanbieders verzorgen.
- 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.

5.6 Indicatoren voor de norm Resultaten & verantwoording

- Het taalhuis laat zien welke instrumenten met bewezen effectieve werking het gebruikt om output- en outcomeresultaten te meten.
- Het taalhuis beschikt over actuele en relevante outputresultaten.³
- Het taalhuis beschikt over actuele en relevante outcomeresultaten.⁴
- 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.

5.7 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 het in de dagelijkse praktijk waarborgen heeft 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.

³ Dit omvat minimaal het aantal taalvragers, een overzicht van hun voortgang en het aantal doorverwijzingen naar externe (taal)aanbieders.

⁴ Dit omvat minimaal een aantal voorbeelden van merkbaar succes en betekenis bij individuele taalvragers en aantoonbaar effect binnen de lokale gemeenschap.

6. Beoordelvingsvragen (B-gedeelte)

De beoordelvingsvragen 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 beoordelvingsvragen zijn dezelfde. Op basis hiervan zien de auditoren of er een kwaliteitszorgsysteem is (ongeacht hoe het is ingericht) en of het in de lokale context ook *werkt*.

6.1 Beoordelvingsvragen voor norm 1

Voor de certificeringsnorm *Organisatie, beleid & financiën* zijn de volgende beoordelvingsvragen 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 de aanpak periodiek en volgt deze zo nodig op met concrete verbetermaatregelen.

6.2 Beoordelvingsvragen voor norm 2 t/m 5

Voor de certificeringsnormen *Middelen, Mensen, Samenwerking en Producten & diensten* zijn de volgende beoordelvingsvragen 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 de aanpak periodiek en volgt deze zo nodig op met concrete verbetermaatregelen.

6.3 Beoordelvingsvragen voor norm 6

Voor de certificeringsnorm *Resultaten & verantwoording* zijn de volgende beoordelvingsvragen 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.