

## Q & A online sessie certificering Taalhuizen 25 februari 2021

<i>Waarom wordt er gesproken over een tijdelijke subsidieregeling certificering Taalhuizen?</i>
De regeling is voor de Taalhuizen die meedoen aan de certificering in het leven geroepen om de kosten van de factuur van CBCT te dekken. De regeling geldt vooralsnog tot en met 31 december 2023 (de eerste ronde van taalhuiscertificering). Ruim vóór die tijd wordt onderzocht wat voor effect de subsidieregeling heeft gesorteerd en of die al dan niet verlengd wordt.
<i>Kan de zelfevaluatie ook al gestart worden voordat je de intake doet? Om alvast een duidelijker beeld te krijgen van waar je staat.</i>
Jazeker, sterker nog, dat adviseren we ook! Wacht vooral niet af tot het certificeringsproces “formeel” begint. Ga met je collega’s alvast aan de slag door de zelfevaluatie te downloaden via <a href="https://certificeringsorganisatie.nl/voorbereiding-audit-2/zelfevaluatie-zoo/">https://certificeringsorganisatie.nl/voorbereiding-audit-2/zelfevaluatie-zoo/</a> . En als je toch bezig bent, neem dan gelijk een kijkje bij onze whitepapers die je informatie geven over de verschillende normen die we toetsen: <a href="https://certificeringsorganisatie.nl/normen-taalhuizen/">https://certificeringsorganisatie.nl/normen-taalhuizen/</a> .
<i>Een aantal jaren geleden is de certificering voor bibliotheken en kunstencentra geharmoniseerd onder de noemer "Bibliotheekwerk en cultuur". In ons multidisciplinaire cultuurcentrum is het taalhuis geïntegreerd. Wordt de certificering voor het taalhuis ook geïntegreerd?</i>
De pilot certificering Taalhuizen uit 2018/19 én de ervaringen met Taalhuisaudits tot nu toe, hebben geleerd dat de rol van de bibliotheek in de Taalhuizen landelijk sterk uiteenloopt: van “drijvende kracht” met eindverantwoordelijkheid tot “gewoon” deelnemer met beperkte bevoegdheden. Er zijn zelfs enkele Taalhuizen die zonder bibliotheek opereren. Als je dus een Taalhuis toetst tegelijk met de bibliotheek of het cultuurcentrum, zal het veelvuldig gebeuren dat de directeur van de bibliotheek/het cultuurcentrum slechts gedeeltelijk de “probleemeigenaar” is van het Taalhuis. En om verantwoordelijkheden en bevoegdheden van bibliotheek en Taalhuis niet door elkaar te husselen, is er voorlopig sprake van een separate certificering.
<i>De samenwerking met partijen blijft lastig binnen het Taalhuis, met name de rol van de partners en deze bespreekbaar maken. Dat verwatert door wisselingen bij partners.</i>
Ja, dat probleem hebben we al enkele malen voorbij zien komen. We vestigen bij de certificering juist de aandacht op de samenwerking omdat het natuurlijk de basis is om je werk als Taalhuis te kunnen doen. Als de samenwerking bij jouw Taalhuis voortdurend knelt, is het natuurlijk onontkoombaar dat bespreekbaar te maken, hoe lastig dat ook is. Wellicht helpt het als je een aantal problemen die je ervaart in kaart brengt, voorlegt aan je stuurgroep en hen zélf laat komen met wat oplossingen. Uiteindelijk zijn zij ook gebaat bij een goede samenwerking in het Taalhuis.
<i>Wij staan gepland voor certificering in kwartaal 4 van 2021. Kan dit verzet worden als wij dat nu al aangeven?</i>
Als je het intakeformulier nog niet hebt ingevuld en geretourneerd, kun je een verzoek tot uitstel indienen. Maar voorkom dat je de certificering alsmear voor je uitschuift. Niet alles hoeft “af” te zijn als de audit plaats vindt; laat de audit ook een nulmeting zijn om te peilen hoe je ervoor staat.

*Wie vraagt de subsidie aan? Bibliotheek, Taalhuis, ...?*

Het Taalhuis heeft altijd een zogenaamde financiële penvoerder, een partij die namens het Taalhuis gemachtigd is om de financiële kwesties af te handelen (subsidies, administratie, facturen, etc.). Per Taalhuis verschilt wie daarvoor is aangewezen. Vaak is het de bibliotheek, soms de welzijnsorganisatie, soms weer een andere partij. Dit is in de regel ook de partij die de aanvraag doet; het gaat overigens om een vrij overzichtelijk formulier. Je hoeft geen hele verhalen op te schrijven. Op het intakeformulier - in de beginfase van het certificeringsproces - geef je aan naar wie de CBCT-factuur gestuurd moet worden. Als de factuur daar binnenkomt, krijg je gelijk de informatie over de subsidie. Kijk alvast ook op <https://www.bibliotheeknetwerk.nl/nieuws/subsidie-beschikbaar-voor-certificering-taalhuizen>.

*Er wordt gesproken over rekening houden met 'kleine Taalpunten'. Hoe dan?*

Ten aanzien van de planning: we begrijpen goed dat kleine Taalhuizen/Taalpunten - die niet zomaar beschikking hebben over allerlei extra formatie - tijd nodig hebben om zich naar inhoud en proces op de certificering voor te bereiden. Daarom stemmen we de auditperiode zoveel mogelijk af zodat niemand in de knel komt. Een goede planning is daarom het halve werk.

Meer inhoudelijk: per certificering wordt altijd - ook vooraf - goed gekeken hoe het Taalhuis/Taalpunt in elkaar zit, hoe groot of klein het is, hoe de dienstverlening geregeld is en wat de ambities wel of juist niet zijn. De auditoren van CBCT zijn gewend de zaken in hun context te beoordelen. Ook als je klein bent wil je natuurlijk kwaliteit bieden. Maar de context waarin je als klein Taalpunt opereert is dan wel van belang om tot een eerlijk oordeel te komen over de bereikte kwaliteit. Certificering werkt natuurlijk met een aantal algemene normen, maar het is daarmee geen "one size fits all".

*Als je niet gecertificeerd wordt, mag je dan wel met je Taalhuis door of moet je daarvoor eerst echt gecertificeerd worden?*

CBCT is geen toezichthouder, inspecteur of politieagent, dus je kunt gewoon door met je Taalhuis. Wat we juist willen bereiken is dat - als je voorwaardelijk of niet gecertificeerd wordt - je aan de hand van het rapport samen met je team aan slag gaat om vervolgstappen te maken. Het gaat ons immers om de kwaliteit van het Taalhuis, uiteindelijk ten behoeve van de cliënten. Je auditrapport is daarbij je helpende hand. Na verloop van tijd komt CBCT dan weer langs voor een heraudit en hopen we natuurlijk dat je alsnog aan de normen voldoet.

*Kijkt CBCT alleen of je jezelf kritisch evalueert of kun je ook niet door de certificering komen als je jezelf laag scoort?*

De zelfevaluatie (inclusief de door jouw Taalhuis geüploade documenten) is voor de auditoren één bron van informatie, niet meer en niet minder. Het eindoordeel van de auditoren is gebaseerd op basis van al hun bronnen (dus bijv. ook de gesprekken tijdens de audit zelf). Probeer aan de hand van de zelfevaluatie gewoon een eerlijk beeld te schetsen van hoe je ervoor staat. Een eerlijk "zelfportret" en een zichtbare serieus opgestelde zelfevaluatie levert je altijd meer op dan een poging om zaken te verhullen. Auditoren zijn erop getraind daar doorheen te prikken en zaken in hun context zo objectief mogelijk te beoordelen.

Het kán zijn dat je als Taalhuis op basis van de zelfevaluatie concludeert dat er nog wel veel werk aan de winkel is om aan de eisen te voldoen. Bespreek daarom eerst met elkaar de

zelfevaluatie en de normen zoals die op onze site staan (<https://certificeringsorganisatie.nl/voorbereiding-audit-2/zelfevaluatie-zoo/> en <https://certificeringsorganisatie.nl/normen-taalhuizen/>) en kom daar niet pas achter als je het proces gestart hebt. Je kunt op onze site ook een korte sneltest doen om te zien of je al klaar bent voor certificering: <https://certificeringsorganisatie.nl/test/>.

*Je ziet in sommige bibliotheken nu Ontwikkelpleinen ontstaan, ook een soort samenwerkingsverbanden. Hoe verhouden deze zich tot de Taalhuizen? En kunnen deze ook meelopen in deze certificering?*

Er zijn tal van verschillende benamingen voor een Taalhuis en zelfs varianten daarop, maar we kijken vooral naar wat ze doen, niet hoe ze heten. Die kunnen in beginsel gewoon meegaan in de certificering, al is het dan wel van belang dat we aan het begin goed geïnformeerd worden hoe het samenwerkingsverband in elkaar zit en wat ze precies doen. Als je daarover een gesprek zou willen, maak dan een afspraak via [directie@certificeringsorganisatie.nl](mailto:directie@certificeringsorganisatie.nl).

*Moet het meerjarenbeleidsplan specifiek voor het taalhuis zijn of volstaat het meerjarenbeleidsplan van de bibliotheek ook (aangezien hier ook de aanpak van het taalhuis in omschreven staat)?*

Waarin het plan precies is opgenomen, is niet zo van belang. Het gaat CBCT erom dat het een (deel van het) vastgesteld meerjarenplan is dat “echt” voor het Taalhuis geldt. Dat wil zeggen dat erkend wordt door de partijen die samen het Taalhuis vormen en inhoud geven en dat het herkend wordt door de auditoren als een zelfstandig voor het Taalhuis geldend beleidsplan.

Bedenk overigens wel dat taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden tussen Taalhuis en bibliotheek uiteen kunnen lopen. Zorg er dan voor dat duidelijk is hoe dat geregeld is.

*Wat betreft samenwerkingen: in hoeverre zijn samenwerkingsovereenkomsten hierin verplicht?*

Bij certificering draait het om “aantoonbaarheid”, waarbij papier én praktijk een rol spelen. “Papieren tijgers” lossen geen enkel probleem op, onze auditoren prikken daar direct doorheen. Maar aan de andere kant, bij een samenwerking die énkél drijft op informele afspraken heb je wél wat uit te leggen. CBCT is geen “documentenpolitie” maar als een samenwerking ook maar van éinig belang is, dan is het altijd belangrijk en zinvol dat partijen wel naar elkaar toe - objectief documenteerbaar - hun afspraken hebben vastgelegd. Wat willen we samen bereiken? Wat verwacht je van elkaar? Wat is ieders rol, wat hebben we aan elkaar? Wanneer en op basis waarvan kijken we of de samenwerking ook zo verloopt zoals we het willen? Dat is waar je cliënten van je Taalhuis van profiteren als het allemaal goed geregeld is. De auditpraktijk wijst meestal uit dat wanneer daarover niks is vastgelegd, de “beelden over en weer en de tevredenheid over de samenwerking” nogal eens knellen. Bij een professionele organisatie, dus ook een Taalhuis, hoort nu eenmaal een zekere mate van vastlegging. Dat is de grondslag op basis waarvan je opereert en je je ook verantwoordt. Voor meer informatie over de norm samenwerking zie: <https://certificeringsorganisatie.nl/wp-content/uploads/2020/04/CBCT-WP-ZoO-Norm-3-Samenwerking.pdf>.

*Is het noodzakelijk dat de gemeente een rol speelt binnen het Taalhuis? Onze bibliotheek is onafhankelijk van de gemeente, wij hebben ons eigen taalhuis en zij hebben een eigen aanpak voor laaggeletterdheid. We verwijzen naar elkaar door en zijn veel met elkaar in gesprek, maar er staan geen afspraken/rollen op papier. In hoeverre is dit noodzakelijk?*

CBCT treedt niet de organisatorische keuzes van het Taalhuis, maar is vooral op zoek naar de vraag of het Taalhuis en de partners waarmee in de praktijk wordt samengewerkt, hun ambities ook (kunnen) realiseren. Het gaat immers over het effect dat je bereikt ten behoeve van de laaggeletterden. CBCT kijkt dus bijvoorbeeld hoe het werkt, of het efficiënt en volgens plan werkt, of alles voor iedereen duidelijk is en of de doelen gehaald worden. Dat is immers het belang van de cliënten voor wie je het allemaal doet.

Ik ga ervan uit dat de genoemde “eigen aanpak” van bibliotheek en gemeente helder en duidelijk en aantoonbaar effectief is. Dát is van belang. Maar dan heb je het over een samenwerkingsrelatie en als die van éinig belang is, dan is het wel zinvol dat partijen naar elkaar toe - objectief documenteerbaar - hun afspraken hebben vastgelegd. Papieren zijn geen doel maar een middel. Wat willen we samen bereiken? Wat verwacht je van elkaar? Wat is ieders rol, wat hebben we aan elkaar? Wanneer en op basis waarvan kijken we of de samenwerking ook zo verloopt zoals we het willen? De auditpraktijk wijst namelijk meestal uit dat wanneer daarover niks is vastgelegd, de “beelden over en weer en de tevredenheid over de samenwerking” nogal eens knellen. Bij een professionele organisatie, dus ook een Taalhuis, hoort nu eenmaal een zekere mate van vastlegging. Dat is de grondslag op basis waarvan je opereert en je je ook verantwoordt.

*Wat wordt er precies verstaan onder kernpartners? Zijn dat partners binnen het taalakkoord of moet je echt direct binnen het Taalhuis samenwerken met deze partners?*

Kernpartners zijn in de praktijk meestal de partijen met wie je binnen het Taalhuis samenwerkt, maar het wordt ook wel breder gebruikt. Toch is dat allemaal niet van al te groot belang, het gaat er vooral om dat voor iedereen helder is wie binnen de lokale/regionale situatie en het Taalhuis, welke taak, rol of verantwoordelijkheid heeft en dat de samenwerking met die partners goed verloopt.

*Wij zijn als Taalhuis momenteel op zoek naar een goed volgsysteem. Worden er vanuit de certificering bepaalde voorwaarden gesteld aan een volgsysteem. We onderzoeken bijv. nu Match van Het begint met taal. Voldoet dat aan de eisen?*

CBCT treedt niet in dit soort keuzes, daar gaat het Taalhuis zelf over. Het gaat erom dat het Taalhuis kan aantonen dát ze een goede en werkende aanpak hebben m.b.t. het volgen van cliënten. Als je daarvoor een goede applicatie hebt is dat natuurlijk prima. Voor tips over goede volgsystemen denken we dat het verstandig is dat Taalhuizen op dit punt ervaringen uitwisselen.

*Wordt er gekeken naar het lesmateriaal en de begeleiding van de vrijwilligers bij de samenwerkende organisaties (scholen en vrijwilligersorganisaties)?*

CBCT “controleert” geen lesmateriaal of vrijwilligers. Maar CBCT kijkt wel - ook met steekproeven - of er een werkende systematiek is waarin goede materialen beschikbaar zijn voor cliënten die regelmatig worden bekeken op hun kwaliteit en actualiteit. Dat geldt ook voor de ontwikkeling en ondersteuning van begeleiders. Meer informatie hierover vind je respectievelijk bij de normen “middelen” en “mensen”: <https://certificeringsorganisatie.nl/wp-content/uploads/2020/04/CBCT-WP-ZoO-Norm-2-Middelen.pdf> en <https://certificeringsorganisatie.nl/wp-content/uploads/2020/04/CBCT-WP-ZoO-Norm-4-Mensen.pdf>.

*Ik val met Taalhuis Vianen onder Taalhuis Lekstroom. Onder Taalhuis Lekstroom vallen 5 Taalhuizen. Kan één van de taalhuizen individueel het proces van certificering ingaan, of moet dit als Taalhuis Lekstroom in z'n geheel (dus met 5 taalhuizen tegelijk)?*

Het gaat erom dat het auditrapport terechtkomt bij de partij die ook echt bevoegd is voor het betreffende Taalhuis. Als de vijf Taalhuizen allemaal onder één bestuurlijk en juridisch eindverantwoordelijke partij ressorteren aan wie CBCT het auditrapport overlegt, is sprake van één certificering met vijf locaties. Als die locaties echter allemaal een eigen “bevoegd gezag” hebben, is sprake van verschillende certificeringen. CBCT kan immers niet auditrapporten overleggen aan partijen die geen zeggenschap hebben over een bepaald geauditeerd Taalhuis. Je beleidsplan en de afgesproken bestuurlijke taken, rollen en verantwoordelijkheden zullen vrij snel duidelijk maken hoe e.e.a. in elkaar zit.

*Is het mogelijk om het goede recente voorbeeld van de zelfevaluatie te delen? Niet de inhoud uiteraard maar het format?*

Ja, dat is een goede tip! We hebben een goed voorbeeld en we gaan vragen of we dat mogen omwerken naar een geanonimiseerd exemplaar.

Zodra dit voorbeeld beschikbaar is zetten we het op de website en laten we dat weten via onze nieuwsbrief.

*Het kan toch ook nooit allemaal op orde zijn? Elke organisatie is toch bezig en in ontwikkeling?*

Dat klopt. We zijn daarom nog nooit de “perfectie organisatie uit het boekje” tegengekomen en dat hoeft ook niet. Elke organisatie werkt als het goed is aan leren en ontwikkelen. De certificering is geen wedstrijd en is alleen in het leven geroepen als middel om de kwaliteit van een Taalhuis in beeld te brengen, zodat de Taalhuizen geholpen worden in hun verdere ontwikkeling.

*Er zouden echt meer documenten voor iedereen beschikbaar moeten zijn. Iedereen zoekt nu bijvoorbeeld zelf uit hoe je aanmeldingen en intakes verwerkt. In hoeverre is dit mogelijk?*

We zien nogal eens dat Taalhuizen zelf het wiel moeten uitvinden om zaken zo goed mogelijk te regelen. Dat is natuurlijk zonde van de tijd. Als certificeringsorganisatie staan wij daarbuiten, maar hopen wij dat de Taalhuizen hun uitwisseling van kennis, ervaringen én documenten verder uitbouwen. Van elkaar leren levert zoveel meer op dan alles zelf uitdokteren.

*Wat biedt de tijd die de samenwerkingspartners moeten steken in een certificatie hen? Een Taalhuiscoördinator is immers niet leidinggevend aan hen.*

Als het goed is zijn je samenwerkingspartners geïnteresseerd in een goed functionerend Taalhuis en hebben ze er belang bij. Partnerschap betekent dat je samen werk maakt van je Taalhuis en dus ook samen werkt aan ontwikkeling en verbetering ten behoeve van jullie cliënten. Een tijdsinspanning om de kwaliteit in kaart te brengen zou dus niet afhankelijk moeten zijn van een hiërarchische relatie, maar van begrip over en weer om te werken aan je Taalhuis. Daar hoort natuurlijk wel een goede planning en communicatie bij en we hopen de Taalhuispartners met alle informatie op onze website zo goed mogelijk te helpen bij de voorbereiding op de certificering.

*Een klein Taalhuis wordt niet langs de lat van een groot Taalhuis gelegd, toch? Ieder zijn eigen standaard.*

Eerst maar een voorbeeld: een piepkleine school moet natuurlijk net als een héle grote scholengemeenschap een bepaalde basiskwaliteit leveren. Leerlingen mogen niet mínder leren alleen maar omdat de school klein is en de eisen dus lager zouden zijn. Dat geldt ook voor Taalhuizen. Een klein Taalhuis moet bijvoorbeeld net zozeer als een groot Taalhuis aan de wettelijke eisen van de AVG/privacywetgeving voldoen. Met de zeven certificeringsnormen is er dus wel een algemene lat.

Maar wat wel belangrijk is: de auditoren beoordelen de algemene normen wel binnen de context van de organisatie, organisatiedoelstellingen en omgeving. Het Taalhuis zal, gelet op zijn omvang, de eigen ambities en aanpak daarop hebben afgestemd. Die wordt vervolgens aangehouden tegen de zeven normen, zodat er steeds een “reële lat” wordt gelegd voor de kwaliteit.