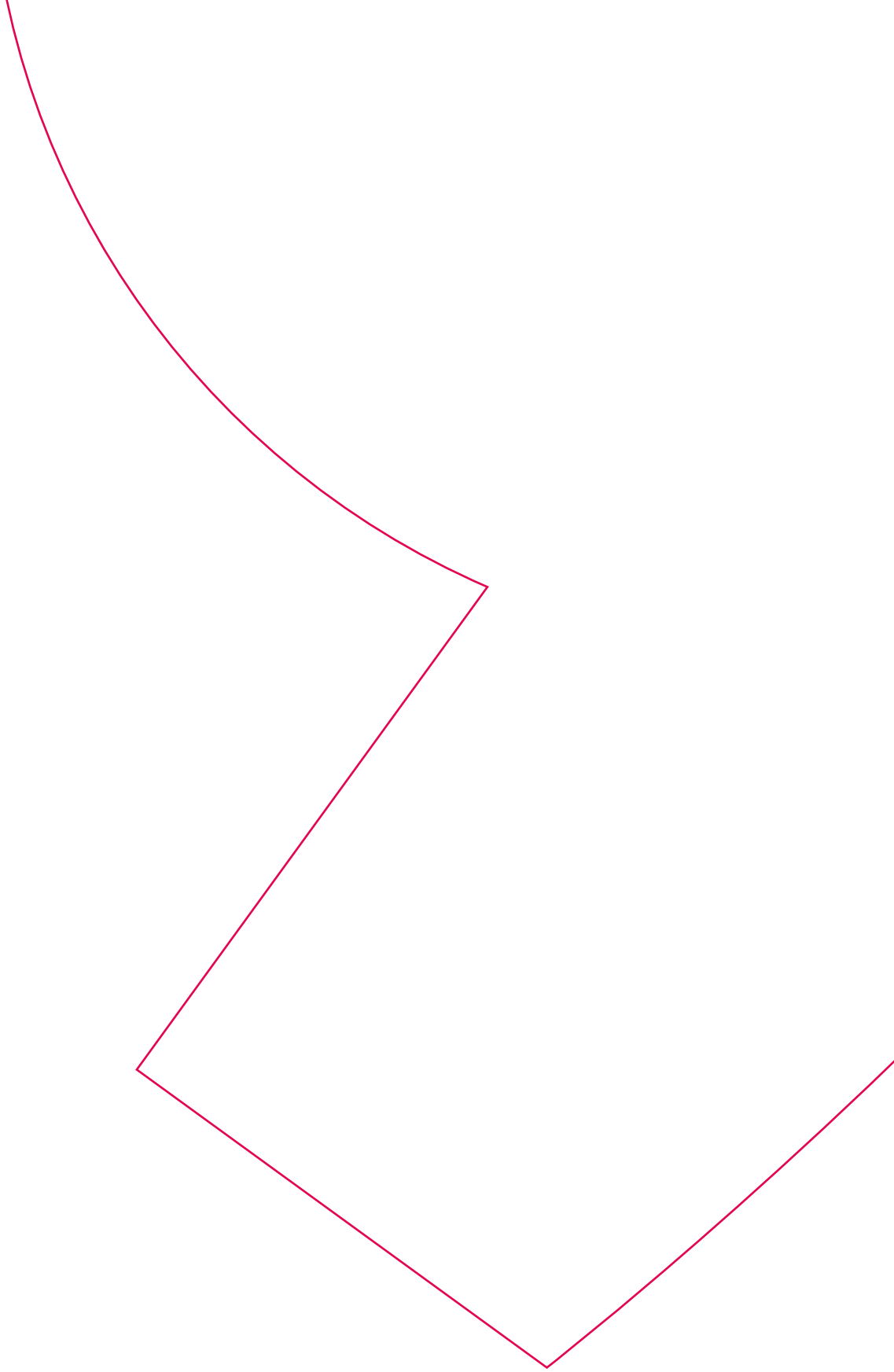


**ONDERZOEK KWALITEIT EN
TOEKOMSTBESTENDIGHEID TAALHUIZEN
2020-2021**

Tussentijdse analyse en signaleringen



ONDERZOEK KWALITEIT EN TOEKOMSTBESTENDIGHEID TAALHUIZEN 2020-2021

Tussentijdse analyse en signaleringen

Datum

24 mei 2022

Auteurs

Frank Huysmans (WareKennis)
Willem G. van Raaijen (Hobéon)

INHOUDSOPGAVE

VOORWOORD	1
MANAGEMENTSAMENVATTING	2
1. ONDERZOEKSONTWERP	5
1.1. Aanleiding voor het onderzoek	5
1.2. Doelstelling, hoofdvraag en onderzoekopdracht	5
1.3. Onderzoeksaanpak en gegevensbronnen	6
2. GENERALISEREN VAN DE BEVINDINGEN	8
2.1. Representativiteit	9
2.2. Onderzoek: geen grote vertekening	10
2.3. Conclusies over generaliseerbaarheid	19
3. KWALITATIEF BEELD	20
3.1. Ambities	21
3.2. Knelpunten	22
3.3. Toekomstbestendigheid & (Maatschappelijk) effect	23
3.4. Verbeterpunten	25
4. CONCLUSIE, VERVOLGSTAPPEN EN PERSPECTIEVEN	32
4.1. Samenvatting	32
4.2. Conclusie, vervolgstappen en perspectief	32

VOORWOORD

Soms zijn maatschappelijke problemen het beste te duiden met de harde cijfers. Als het gaat om laaggeletterdheid in Nederland zijn die cijfers pijnlijk. Zo'n 2,5 miljoen mensen van 16 jaar en ouder hebben moeite met lezen, schrijven of met rekenen. Dat betekent dat ongeveer een op de zes mensen moeilijk kan meekomen bijvoorbeeld op het werk, in de omgang met instanties of bij het gebruik van openbare voorzieningen.

De aandacht voor de aanpak van laaggeletterdheid is de laatste jaren gelukkig flink toegenomen. De ruim 200 taalhuizen – ook wel digi-taalhuizen of taalpunten genoemd – zijn een onderdeel van die aanpak. Het zijn samenwerkingsverbanden van gemeenten, bibliotheken, welzijnsorganisaties, ROC's etc. om de laaggeletterden te vinden en hen te (doen) helpen met hun vragen.

Kwaliteit en toekomstbestendigheid

De vraag is natuurlijk wat de taalhuizen precies nodig hebben om hun opdracht goed te vervullen. Wat gaat er goed, wat kan beter en wat is er nodig om ook op langere termijn toekomstbestendig te zijn? Die vragen van de taalhuizen zelf en van verschillende landelijke organisaties die laaggeletterdheid helpen bestrijden, leidden in 2019 tot een opdracht van de minister van OCW voor de Certificeringsorganisatie Bibliotheekwerk, Cultuur en Taal (CBCT) om de kwaliteit en toekomstbestendigheid van taalhuizen te toetsen. Het kader daarvoor is niet voor niets *Zicht op Ontwikkeling* genoemd. Zo werd voor het eerst de lokale praktijk getoetst aan eerder gemaakte plannen en beleid.

De eerste inzichten op basis van onderzoek

Na ruim anderhalf jaar van certificering van taalhuizen – waarbij overigens de coronapandemie de nodige vertraging veroorzaakte – heeft CBCT de opdracht gegeven de eerste uitkomsten van die certificering de onderzoeken. Het doel hiervan is duidelijk: een eerste inzicht bieden in de sterktes en zwaktes van de taalhuizen om op basis daarvan aanbevelingen te laten doen om de aanpak van laaggeletterdheid te versterken. Het gaat daarbij niet alleen om concrete aanbevelingen aan de taalhuizen zelf, maar óók aan de landelijke organisaties die het landelijke taalnetwerk vormen. Het maakt tevens duidelijk dat organisaties als CBCT, door hun kennis en informatie te delen, kunnen bijdragen aan de oplossing van de maatschappelijke opgaven waarvoor wij staan.

Gezamenlijke opgave

Wij hopen dat de conclusies en aanbevelingen goed worden opgepakt. Wij hebben daarin groot vertrouwen. Want wij weten dat, ondanks de uitdagingen, de bereidheid bij alle partijen groot is om te investeren in een samenleving die voor iedereen toegankelijk is. En daarbij is taal de belangrijkste sleutel.

Ik wil prof. dr. Frank Huysmans en drs. Willem van Raaijen (Hobéon) danken voor dit onderzoek, net als alle andere betrokkenen die hieraan hun bijdrage hebben geleverd.

drs. Nanning Mol
Voorzitter CBCT

MANAGEMENTSAMENVATTING

Doel van het onderzoek

In taalhuizen werken lokale organisaties samen om mensen te helpen hun taal-, reken- en/of digitale vaardigheden te ontwikkelen. Van 2020 tot en met 2023 toetst (auditeert) de Certificeringsorganisatie Bibliotheekwerk, Cultuur en Taal (CBCT) de kwaliteit en toekomstbestendigheid van de circa 200 taalhuizen. CBCT heeft Frank Huysmans van *WareKennis Onderzoek & Advies* en Willem van Raaijen van *Hobéon* de opdracht gegeven tussentijds de inhoudelijke resultaten van die toetsing te onderzoeken. Het doel hiervan is een bijdrage te leveren aan de doorontwikkeling van taalhuizen en daarmee de bestrijding van laaggeletterdheid.

Onderzoeksvraag

Welke inzichten in de ontwikkeling en effectiviteit van de taalhuizen in de aanpak van laaggeletterdheid op lokaal niveau laten zich uit de eerste periode van de certificeringsaudits (2020-2021) afleiden; welke succes- en faalfactoren zijn te benoemen wanneer de gegevens en inzichten uit deze periode naar een landelijk totaalbeeld worden geëxtrapoleerd?

Onderzoeksmethode

De onderzoekers gebruikten de volgende gegevens:

- Kwantitatieve gegevens om de generaliseerbaarheid te beoordelen (administratie CBCT gekoppeld aan CBS-gegevens, data uit intake-vragenlijsten CBCT en scores op de audits).
- Kwalitatieve informatie (uit de 35 uitgevoerde audits, kwalitatief onderzoek bij CBCT en ervaringen van taalhuizen).

Zijn de uitkomsten generaliseerbaar?

Eerst is onderzocht of de gegevens van de 35 taalhuizen uit het tussentijdse onderzoek ook kunnen gelden voor alle taalhuizen gezamenlijk (generaliseerbaarheid). De onderzoeksgroep is namelijk niet willekeurig gekozen, maar bestaat uit de taalhuizen die CBCT in 2020-2021 heeft geauditeerd. De 35 taalhuizen wijken op enkele punten af van de overige taalhuizen. Maar het is gebleken dat er geen waarschijnlijk verband is tussen deze afwijkingen en de verschillen in scores en kwaliteit van de taalhuizen.

Kwalitatief beeld

Vervolgens zijn de auditrapportages van deze eerste 35 taalhuizen onderzocht. Ook zijn de ervaringen van CBCT met de certificering van de eerste 11 taalhuizen meegenomen.

Ervaringen CBCT

Een landelijk overzicht van taalhuizen ontbreekt en is nog in opbouw. De lokale samenwerking verschilt per taalhuis. Naar aanleiding van de start van de certificering

zijn veel taalhuizen en hun samenwerkingspartners in gesprek gegaan over hun organisatie en werkwijze.

Uitkomst 35 auditrapportages

De taalhuizen hebben vóór de audit een zelfevaluatie ingevuld met daarin hun ambities en de knelpunten bij deze ambities. De meest genoemde ambities zijn het bereiken van de doelgroep NTI (volwassenen met Nederlands als eerste taal), bewustwording van laaggeletterdheid, de kwaliteit en groei van het aantal vrijwilligers en netwerkvorming. Als knelpunten noemen zij dat de NTI-groep moeilijk bereikbaar is, het vertrek van oudere vrijwilligers (mede door corona), de samenwerking met partners en de stuurgroep, het ontbreken van een visie van de gemeente, het beperkt budget en de kwaliteit van het taalhuis (zichtbaarheid, personeel en samenwerking netwerk).

De auditoren hebben de taalhuizen op basis van zeven normen beoordeeld. Dat zijn de bouwstenen die nodig zijn voor een stevige basis van het taalhuis. Hieruit is voorts gebleken dat er voldoende informatie is over toekomstbestendigheid van de taalhuizen, maar minder over het (maatschappelijk) effect. De auditoren hebben de taalhuizen per norm verbeterpunten aangereikt.

Conclusies

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*.

- *Ontwikkeling*: de taalhuizen zijn nog volop in ontwikkeling. De basis van de meeste van 35 onderzochte taalhuizen is op orde en zij werken aan verbetering. 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 onderzochte taalhuizen richten zich meer op de uitvoering dan op het resultaat. Een sterkere oriëntatie op *outcomes* (naast outputs) is noodzakelijk om het effect van de aanpak laaggeletterdheid te duiden.
- *Succes- en faalfactoren*: de Nederlandse taalhuizen 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.

Belangrijkste vervolgstappen:

- Formuleer een strategisch meerjarenplan (incl. financiële paragraaf) met aandacht voor resultaten en (maatschappelijk) effect en het bereiken van de NTI-doelgroep. Maak het meerjarenplan concreet met jaar- en actieplannen en volg de uitvoering met een adequaat kwaliteitssysteem.

- Leg rollen, taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van samenwerkingspartners ten opzichte van elkaar en van de stuurgroep vast.
- Besteed meer aandacht aan de professionalisering (van de begeleiding) van vrijwilligers en ontwikkel daartoe waar nodig beleid. Neem ook de wettelijke (o.a. privacy-) aspecten serieus (denk aan VOG en AVG).
- 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.

Perspectief: van taalhuis naar taalhuis

Het belang van herkenbare, toegankelijke en goed functionerende taalhuizen is vanzelfsprekend, want taal is de sleutel tot meedoen in de samenleving. Als de taalhuizen zowel de NT1-groep als de (groeiende) NT2-groep goed kunnen ondersteunen wordt een *taalhuis* ook een *taalhuis*.

1. ONDERZOEKSONTWERP

1.1. Aanleiding voor het onderzoek

In de taalhuizen werken lokale organisaties samen om mensen te helpen hun taal-, reken en/of digitale vaardigheden verder te ontwikkelen. Ze zijn een belangrijk instrument voor de lokale aanpak van laaggeletterdheid en van beperkte reken- en digitale vaardigheden. De vormgeving van een taalhuis en van de samenwerking tussen de gemeente, bibliotheek en andere lokale organisaties ligt niet vast, het gaat altijd om lokaal maatwerk.

In de periode 2020-2023 auditeert de Certificeringsorganisatie Bibliotheekwerk, Cultuur en Taal (CBCT) de taalhuizen – ook wel digi-taalhuizen of taalpunten genoemd. Hiervoor gebruikt CBCT het certificeringskader *Zicht op Ontwikkeling*. CBCT certificeert in de genoemde periode van vier jaar circa 200 taalhuizen.

De audits leveren informatie over het huidige kwaliteitsniveau van de afzonderlijke taalhuizen, afgemeten aan het certificeringskader *Zicht op Ontwikkeling*. Door de auditresultaten te combineren en met elkaar te vergelijken, ontstaat een beeld van de ontwikkeling van de taalhuizen op landelijk niveau. Dit biedt inzicht in de factoren die het kwaliteitsniveau van de taalhuizen kunnen verbeteren of het kwaliteitsniveau juist in de weg staan.

In deze rapportage gebruiken wij standaard de algemene term *taalhuis* voor de onderzochte organisaties. Andere voorkomende aanduidingen zijn digi-taalhuis, digitaalhuis, digi & taalhuis, taalpunt, huis voor taal en taalnetwerk.

Door de lockdowns ten tijde van de coronacrisis 2020-'21 heeft de certificeringsoperatie begrijpelijkwijs flinke vertraging opgelopen. Vanwege de subsidieverantwoording van CBCT aan het ministerie van OCW én ten behoeve van de ontwikkeling van beleid ter bestrijding van laaggeletterdheid, is er al in 2022 behoefte aan inzicht in de ontwikkeling en effectiviteit van de taalhuizen. Hiermee kan niet worden gewacht tot het einde van de certificeringsronde in 2023.

1.2. Doelstelling, hoofdvraag en onderzoeksopdracht

Om beleidsaanbevelingen over de taalhuizen te kunnen doen, is het zaak op basis van de informatie en ervaringen uit de eerste certificeringsperiode van taalhuizen (tot en met eind 2021) een beeld te schetsen van hun kwalitatieve sterktes en zwaktes. Uitgaande van de reeds geauditeerde taalhuizen wordt op basis van aanvullende gegevens een kwantitatief-statistische inschatting gemaakt van de generaliseerbaarheid het totaalbeeld. Hieruit volgen aanbevelingen over de wijze van doorontwikkeling van de taalhuizen als beleidsinstrument in de aanpak van laaggeletterdheid. Deze rapportage vormt zo de basis voor een monitor die verder gevoed kan worden vanuit het certificeringsproces van de taalhuizen.

De *doelstelling* van het onderzoek is tweeledig:

1. Op basis van een combinatie van kwantitatief en kwalitatief onderzoek een bijdrage leveren i) aan bestuurlijke afwegingen en besluitvorming voor aanscherping van lokaal en landelijk beleid ter bestrijding van laaggeletterdheid en ii) voor verdere ontwikkeling en professionalisering van de taalhuizen.

2. Een bouwsteen leveren voor het beleid ter bestrijding van laaggeletterdheid en de evaluatie van *Tel mee met taal*.

De hoofdvraag die het onderzoek moet beantwoorden, luidt:
Welke inzichten in de ontwikkeling en effectiviteit van de taalhuizen in de aanpak van laaggeletterdheid op lokaal niveau laten zich uit de eerste periode van de certificeringsaudits (2020-2021) afleiden; welke succes- en faalfactoren zijn te benoemen wanneer de gegevens en inzichten uit deze periode naar een landelijk totaalbeeld worden geëxtrapoleerd?

Uit de beantwoording van deze vraag zullen alvast suggesties voor mogelijke versterking van de taalhuis-aanpak voortvloeien. Daarmee wordt de toegevoegde waarde van de certificeringsinspanningen meteen duidelijk.

De onderzoeksoopdracht ging uit van CBCT en is uitgevoerd door Frank Huysmans vanuit *WareKennis Onderzoek & Advies* en Willem G. van Raaijen vanuit *Hobéon*.

1.3. Onderzoeksaanpak en gegevensbronnen

Het onderzoek is gebaseerd op meerdere gegevensbronnen. Deze kunnen in twee groepen worden ondergebracht.

Groep 1: Databestanden ter beoordeling van de generaliseerbaarheid (hoofdstuk 2):

1. Administratie CBCT gekoppeld aan CBS-gegevens (werkgebieden van de taalhuizen) (alle taalhuizen, N = 251 taalhuizen);
2. Data uit intake-vragenlijst van CBCT (rondes 1 en 2 huidige certificeringstraject, N = 71 taalhuizen);
3. Scores op de audits (alleen ronde 1, N = 35 taalhuizen).

Groep 2: Gegevensbronnen die worden gebruikt voor de schets ter beoordeling van het kwalitatieve beeld (hoofdstuk 3):

1. De uitgevoerde certificering van taalhuizen;
2. Kwalitatief onderzoek bij CBCT;
3. Ervaringen van de taalhuizen.

In aansluiting op dit eerste hoofdstuk volgt in hoofdstuk 2 een kwantitatieve analyse van de generaliseerbaarheid van de bevindingen en in hoofdstuk 3 het kwalitatieve beeld, waarna het rapport afsluit met een gezamenlijk concluderend hoofdstuk en een aantal door de onderzoekers te formuleren aanbevelingen.

Het hierboven genoemde kwalitatieve onderzoek is in een CBCT-memo (d.d. 18 maart 2021) verwoord onder paragraaf 2: *De eerste bevindingen n.a.v. de certificering van de taalhuizen*. Het onderzoek betrof 11 taalhuizen die op het moment van schrijven van het memo een certificeringstraject hadden ondergaan. In de inleiding van hoofdstuk 3 komen we hier nog kort op terug.

In het kwantitatieve deel (hoofdstuk 2) worden gegevens uit de audit-data van de eerste groep taalhuizen (CBCT) gekoppeld aan die van de relevante open data van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). Met analyses van deze gegevens geeft Frank Huysmans een beoordeling in hoeverre het kwalitatieve beeld op basis van de eerste 35 taalhuizen een goede weergave zal zijn van het totaalbeeld aan het einde van het certificeringstraject in 2023, wanneer alle taalhuizen zullen zijn geauditeerd.

In het kwalitatieve deel (hoofdstuk 3) zal Willem G. van Raaijen op basis van 35 certificeringsrapportages de met de data en interpretaties samenhangende kwaliteitsvraagstukken behandelen.

De relevante stakeholders (OCW, VNG, VOB, Stichting Lezen en Schrijven, KB) zijn via een klankbordgroep bij het onderzoek betrokken. De auteurs hebben de voortgang van hun onderzoek in twee sessies gedeeld met de klankbordgroep, op 9 februari en 29 maart 2022.

2. GENERALISEREN VAN DE BEVINDINGEN

In de periode 2020-2023 vindt de eerste certificeringsronde van de taalhuizen in Nederland plaats. Door de Covid-19-pandemie kon de oorspronkelijke planning niet worden aangehouden. In de loop van 2020 en 2021 heeft een eerste groep van 35 taalhuizen de certificeringsaudit ondergaan. Nu rijst de vraag hoe representatief het uiteindelijke beeld van deze groep is voor alle taalhuizen.







Een representatief beeld krijgen van de te onderzoeken populatie – alle taalhuizen – op basis van een steekproef is in principe mogelijk. Voorwaarde is wel dat die steekproef aselekt, willekeurig dus, uit de populatie is getrokken. Dit verkleint de kans dat het steekproefonderzoek een te positief of negatief beeld geeft van de stand van zaken in de populatie als geheel. Voor een representatief beeld is het namelijk noodzakelijk dat de *selectie van eenheden* voor de steekproef *niet* samenhangt met de voor het onderzoek *relevante kenmerken* ervan. Voor dit onderzoek houdt het in dat er geen vertekening mag zijn naar kwaliteitskenmerken uit het auditinstrument tussen taalhuizen in eerdere en latere fasen in deze certificeringsronde.

Het onderzoek waarvan we hier verslag doen is logischerwijs niet gebaseerd op zo'n gecontroleerde steekproef. De gegevens (kwalitatief en kwantitatief) zijn ook niet verzameld om te dienen als onderzoeksdata. Ze zijn in het kader van de certificering geregistreerd of worden in het certificeringstraject zelf geproduceerd (de kwaliteitsscores die auditoren aan taalhuizen toekennen). Hier gebruiken we ze als 'secundaire data': niet voor dit onderzoek verzameld, maar hergebruikt om al in een vroeg stadium van het certificeringstraject zicht te krijgen op het kwaliteitsniveau van de taalhuizen – met de in deze opzet onvermijdelijke voorbehouden.

Het is daarmee de vraag wat een analyse van de eerste groepen taalhuizen nu eigenlijk zegt over alle taalhuizen gezamenlijk. Anders gezegd: zijn de resultaten te generaliseren? We geven in twee stappen antwoord op deze vraag. In de eerste ('theoretische') stap beargumenteren we dat er reden is om aan die generaliseerbaarheid te twijfelen. In de tweede ('onderzoeks-')stap laten we aan de hand van analyses echter zien dat die twijfel voor een groot deel kan worden weggenomen.

Hiervoor maken we zoals in het voorgaande hoofdstuk beschreven gebruik van een drietal databestanden. In figuur 1 is weergegeven welke data voor welke groep taalhuizen beschikbaar zijn.

Figuur 1 Overzicht beschikbare databestanden voor beoordeling van generaliseerbaarheid

certificeringsronde	taalhuizen	databestanden		
		administratie CBCT en gegevens CBS	vragenlijst intake CBCT	audit CBCT
1 (nov 2020 - eind 2021)	35			
2 (begin - medio 2022)	41			
later (medio 2022 - eind 2023)	175			
N		251	76	35

2.1. Representativiteit

Zoals hierboven al in het kort geschetst, is er op methodologische gronden reden om te twijfelen aan de representativiteit van de bevindingen op basis van de eerste 35 taalhuizen voor alle taalhuizen gezamenlijk. In deze paragraaf lopen we de voornaamste redenen langs. In de volgende paragraaf gaan we vervolgens met kwantitatieve analyses na in hoeverre deze twijfels door de data worden ondersteund of juist kunnen worden weggenomen.

Looptijd van de certificeringsronde

De meeste taalhuizen zijn van relatief recente datum, of zijn dat in ieder geval in hun huidige (organisatie)vorm. Voor de taalhuizen is dit de eerste certificeringsronde en deze strekt zich uit over een langere periode. Het is daarom goed voorstelbaar dat taalhuizen die in een later stadium aan bod komen gemiddeld gesproken op een hoger kwaliteitsniveau zullen zijn aanbeland. Deze taalhuizen hebben meer tijd gehad om de samenwerking tussen de betrokken partijen vorm te geven, ook al omdat ze gebruik konden maken van de certificeringscriteria van CBCT. Ook hebben ze meer gelegenheid gehad om praktijkervaring op te doen en hun dienstverlening te verbeteren.

Op grond hiervan is te verwachten dat deze rapportage over de eerste groep taalhuizen een onderschatting te zien zal geven van het kwaliteitsniveau aan het einde van de certificeringsronde, wanneer ook de 'latere' taalhuizen een audit zullen hebben ondergaan.

Zelfselectie en reactiviteit

De periode van certificeren stemde certificeringsorganisatie CBCT met het taalhuis af. Het was onwenselijk die van bovenaf op te leggen. De werkzaamheden ter voorbereiding van de audit (intake, aanleveren van de benodigde documenten en dergelijke) vragen om menskracht die gezien de beperkte personele middelen

zorgvuldig moet worden ingepland. Wanneer er bij een taalhuis uitzicht is op personeelsuitbreiding, ligt het voor de hand dat men de wens uitspreekt om pas dan met de voorbereiding van de audit te starten. Ook is het voorstelbaar dat een minder goed functionerend taalhuis liever eerst de tijd wil nemen om zaken op orde te krijgen. Uit gesprekken met de certificeringsorganisatie is gebleken dat zulke overwegingen bij het plannen van de audits in een aantal gevallen een rol hebben gespeeld. Er was ook reactiviteit in de omgekeerde richting: enkele taalhuizen gaven aan liever vroeg in het traject aan bod te komen, zodat men met de verbeterpunten uit de audit snel aan de slag kon gaan.

Het is dus ook op deze grond denkbaar dat de taalhuizen die als eerste zijn geauditeerd *verschillen* van de later bezochte taalhuizen op aspecten van kwaliteit. Die kwaliteitsaspecten speelden immers een rol bij het plannen van de audit in een vroegere dan wel latere fase van de certificeringsronde.

Veranderlijke populatie

Het fenomeen taalhuis is van relatief recente datum en 'het veld' is daardoor sterk in beweging. De looptijd van de certificering beslaat zoals eerder aangeduid meerdere jaren. Het ligt voor de hand dat gedurende die tijd niet alles hetzelfde blijft.

Bij het benaderen van taalhuizen door certificeringsorganisatie CBCT is inderdaad gebleken dat tussen taalhuisorganisaties wordt gesproken over samenwerking, het bundelen van krachten en zelfs bestuurlijke en organisatorische fusies (in de voorbije maanden is het totaalaantal taalhuizen volgens de inventarisatie van CBCT al afgenomen van 251 naar 241).

Verder kan niet worden uitgesloten dat de bevindingen uit deze rapportage zelf, in het bijzonder de verbeterpunten die in hoofdstuk 3 de revue zullen passeren, aanleiding zullen zijn voor beleidsmakers en -uitvoerders tot het invoeren van aanpassingen in het beleid en verbetering van de dienstverlening. Mogelijk is eind 2023 de stand van zaken positiever dan in dit rapport geschetst door de tussentijdse 'interventie' die het rapport zelf heeft betekend.

2.2. Onderzoek: geen grote vertekening

De punten uit de vorige paragraaf overziend is er voldoende reden om te onderzoeken of de twijfels terecht zijn. Welke inzichten volgen uit kwantitatieve analyses over verschillen tussen de eerste groep van 35 taalhuizen (ronde 1) en de latere groepen (de 41 taalhuizen in ronde 2) – en als gevolg daarvan mogelijke vertekeningen en voorbehouden ten aanzien van generaliseerbaarheid van de resultaten? We gaan dat in deze paragraaf na voor een aantal relevante kenmerken van de taalhuizen.

Regio

De spreiding van de taalhuizen naar regio en naar de fase in het certificeringstraject geeft een eerste indicatie. Bij het plannen van de audits is, zoals al besproken, rekening gehouden met de wens van taalhuizen om vroeg dan wel later in het certificeringstraject aan bod te komen. Daarnaast hebben praktische redenen, met name de beschikbaarheid van auditoren en interne overleggen tussen taalhuizen op regionaal niveau ertoe geleid dat taalhuizen in noordelijke en zuidelijke landsdelen de

audit in een latere fase ondergaan. Taalhuizen in de provincies Flevoland, Overijssel, Gelderland en Zuid-Holland ontvingen auditoren relatief vroeg in het traject (tabel 1).

Tabel 1 Taalhuizen naar ronde in het certificeringstraject, landsdelen^a en provincies (percentages)

	ronde 1	ronde 2	later	totaal	N
alle taalhuizen	14%	16%	70%	100%	251
noord (Gro Fry Dre)	.	4%	96%	100%	71
oost (Ove Gel Fle)	35%	23%	42%	100%	52
west (Utr NHo ZHo Zee)	18%	26%	55%	100%	76
zuid (NBr Lim)	6%	12%	83%	100%	52
Groningen	.	.	100%	100%	26
Fryslân	.	.	100%	100%	33
Drenthe	.	25%	75%	100%	12
Overijssel	38%	29%	33%	100%	24
Gelderland	23%	14%	64%	100%	22
Flevoland	67%	33%	.	100%	6
Utrecht	16%	26%	58%	100%	19
Noord-Holland	19%	19%	63%	100%	16
Zuid-Holland	21%	35%	44%	100%	34
Zeeland	14%	.	86%	100%	7
Noord-Brabant	5%	16%	78%	100%	37
Limburg	7%	.	93%	100%	15

a Indeling landsdelen conform NUTS-1 (Eurostat).

Bron: CBCT (intakevragenlijst)

Deze ongelijke verdeling over fasen en regio's in het certificeringstraject geeft aan dat de vanaf hoofdstuk 3 gepresenteerde bevindingen niet zonder meer te generaliseren zijn naar landelijk niveau. De over- en ondervertegenwoordiging van regio's in de eerste certificeringsrondes hoeft echter niet te betekenen dat de resultaten ook vertekend *zullen zijn*. Er zijn op dit moment geen indicaties dat het kwaliteitsniveau van taalhuizen samenhangt met regio. Over een jaar of twee is daar meer duidelijkheid over, mits alle taalhuizen het traject hebben doorlopen. Wel is het al mogelijk om met de beschikbare databronnen inzicht te geven in verschillen tussen de werkgebieden waarin de taalhuizen hun diensten verlenen. Zo kunnen voor de 35 taalhuizen die in ronde 1 zijn geauditeerd de scores naar regio worden uitgesplitst. Vanwege het kleine aantal beperken we ons tot de uitsplitsing naar landsdelen (tabel 2).

Voor de interpretatie van de tabel is het van belang te weten hoe de totaalscore is opgebouwd. In het certificeringskader zijn zeven kwaliteitsnormen vastgelegd:

1. *Beleid en financiën*
2. *Middelen*
3. *Samenwerking*
4. *Mensen*
5. *Producten en diensten*
6. *Maatschappelijk effect*
7. *(Privacy)wetgeving (naleving)*,

waarbij de normen 2 t/m 5 als 'de vier organisatiegebieden' worden aangemerkt. Wat onder elk van de normen wordt verstaan, is te zien in tekstvak 1.¹

Figuur 2 Schematische weergave van het certificeringskader voor de taalhuizen



Bron: Certificeringsorganisatie Bibliotheekwerk, Cultuur en Taal (CBCT)

¹ Het certificeringskader en een nadere toelichting zijn te vinden op <https://certificeringsorganisatie.nl/normen-taalhuizen/> (geraadpleegd op 14 april 2022).

Op deze zeven dimensies kenden auditoren op basis van schriftelijke informatie en gesprekken met bij het taalhuis betrokkenen punten toe:

0. *niet,*
1. *beperkt,*
2. *grotendeels, of*
3. *volledig van toepassing.*

Voor de normen Beleid en financiën en (Privacy)wetgeving gelden er vier beoordelingsaspecten (scores 0-12) en voor de tussenliggende normen elk drie (scores 0-9). De maximaal te behalen score bedraagt 69 punten. Een taalhuis dat op alle 23 beoordelingsaspecten 'grotendeels' scoort, krijgt 46 punten toebedeeld. De lat voor het predicaat 'gecertificeerd' ligt met een ondergrens van 42 een paar punten lager.²

Tabel 2 Gemiddelde scores op kwaliteit van taalhuizen (ronde 1) naar landsdelen

	totaalscore	N
alle taalhuizen	48,3	35
oost (Ove Gel Fle)	47,4	18
west (Utr NHo ZHo Zee)	48,5	14
zuid (NBr Lim)	52,7	3

Verschillen zijn niet statistisch significant; $F(2,32) = 0,445$, $p = 0,645$.

Bron: CBCT (audits)

² Uit hier niet gerapporteerde analyses is gebleken dat de scores op de zeven normen gezamenlijk een goede schaal vormen. Een factoranalyse (principale componenten) laat eenduidig zien dat de zeven normen één factor vormen en dus niet meerdere van elkaar te onderscheiden factoren. De interne consistentie ('betrouwbaarheid') van de totaalscore is goed te noemen (Cronbach's alpha = 0,876; McDonald's omega = 0,886). De slotsom hieruit is dat de totaalscore een goede 'overall' indicator is van de algehele kwaliteit zoals met de zeven normen gemeten. Om die reden wordt hier ook niet over de afzonderlijke normen gerapporteerd; deze analyses zijn wel gedaan maar laten geen afwijkende uitkomsten zien.

Tekstvak 1 Beschrijving van de zeven normen in het certificeringskader *Zicht op Ontwikkeling*.

Norm 1 Beleid & financiën

Bij deze certificeringsnorm gaat het om de ambities van het taalhuis en de wijze waarop deze financieel worden gerealiseerd. De ambities zijn in concrete termen geformuleerd en bieden, in relatie tot certificeringsnorm 6, minimaal inzicht in het gewenste resultaat en maatschappelijk effect van het taalhuis. Tevens heeft het taalhuis beschreven op welke wijze hij is georganiseerd en hoe afzonderlijke en gezamenlijke bevoegd- en verantwoordelijkheden zijn geregeld en vastgelegd.

Norm 2 t/m 5 De vier organisatiegebieden

Om de ambities te kunnen realiseren is het nodig om binnen de dagelijkse praktijk van het taalhuis een aantal aspecten goed geregeld te hebben. In het middenblok is dan ook een viertal organisatiegebieden (...) gepresenteerd. Het gaat om middelen, mensen, samenwerking en producten/diensten.

Bij *middelen* (2) gaat het om de vraag op welke wijze het taalhuis voorziet in een fysiek herkenbare plek en hoe doelgroepen buiten openingstijden terecht kunnen met hun vragen. Daarnaast gaat het om de kwaliteit en snelheid van doorverwijzen van laaggeletterden naar passend aanbod.

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

Bij *samenwerking* (4) gaat het om de vraag op welke wijze de partners binnen het taalhuis zichtbaar bijdragen aan en sturen op de beleidsmatige ambities van het taalhuis. Aanvullend gaat het om de wijze waarop met (kern)partners subsidies voor laaggeletterdheid rechtmatig en doelmatig worden ingezet.

Bij *producten en diensten* (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.

Norm 6 Resultaat en maatschappelijk effect

Bij deze certificeringsnorm gaat het om de vraag op welke wijze het taalhuis aantoont dat het zijn gewenste resultaat en maatschappelijk effect realiseert. Aanvullend gaat het erom op welke wijze het taalhuis leert van zijn dagelijkse praktijk en hoe het zich professioneel (door)ontwikkelt.

Norm 7 Handelen conform (privacy)wetgeving

Bij deze certificeringsnorm gaat het om de vraag op welke wijze het taalhuis handelt conform de eisen die aan hem gesteld worden vanuit wet- en regelgeving en in het bijzonder de privacywetgeving.

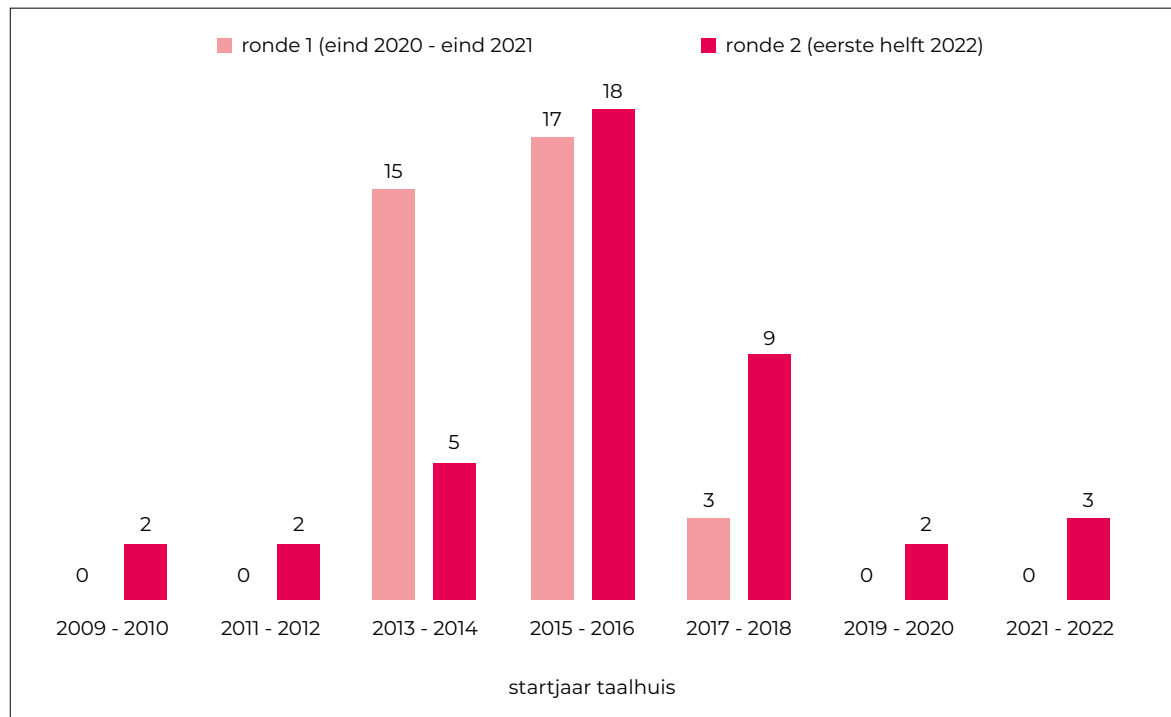
Bron: website CBCT (certificeringsorganisatie.nl/certificeringskader-taalhuizen-zoo-260320/), p. 2

De noordelijke regio was in de eerste ronde audits in het geheel niet vertegenwoordigd. In tabel 2 ontbreekt die regio dan ook. De regio zuid is met twee Brabantse en één Limburgs taalhuis dun vertegenwoordigd. Deze drie taalhuizen behaalden gemiddeld een hogere score dan die in de regio's oost en west, maar de verschillen tussen de regio's zijn mede vanwege het geringe aantal van drie taalhuizen niet statistisch significant. Deze uitkomst geeft daarmee geen aanleiding om te vermoeden dat de kwaliteit van de taalhuizen verschilt naar landsdeel. De (bijna-) afwezigheid van de noordelijke en zuidelijke regio's in de eerste auditeringsfase maakt dat deze conclusie niet spijkerhard is; desalniettemin had ze minder positief kunnen uitpakken.

Startdatum taalhuizen

Het grootste deel van de 35 taalhuizen die in dit rapport centraal staan is in de jaren 2013 tot en met 2016 gestart (zie figuur 3). Van de 41 taalhuizen uit ronde 2 zijn er 4 van vóór 2013. Het leeuwendeel is echter van recenter datum, vanaf 2015 gestart. Gemiddeld is de groep uit ronde 1 iets 'ouder' dan die uit ronde 2 (wat een indicatie zou kunnen zijn voor zelfselectie en dus gebrekkige generaliseerbaarheid). Informatie over de overige 175 taalhuizen ontbreekt vooralsnog.

Figuur 3 Taalhuizen naar moment certificeringsaudit en startjaar



Bron: CBCT (intakevragenlijst)

Als de startdatum van een taalhuis verder terug ligt in de tijd, zou dit kunnen betekenen dat het ervarener is en kwalitatief beter, want 'door ervaring wordt men wijzer' zoals het gezegde wil. Voor de 35 taalhuizen uit ronde 1 kunnen we dit nagaan.

Tabel 3 Gemiddelde scores op kwaliteit van taalhuizen (ronde 1) naar startjaar taalhuis

	totaalscore	N
alle taalhuizen	48,3	35
2013-2014	48,3	15
2015-2016	48,4	17
2017-2018	48,0	3

Verschillen zijn niet statistisch significant; $F(2,32) = 0,002$, $p = 0,998$.

Bron: CBCT (audits)

Tabel 3 laat geen systematische samenhang zien tussen de leeftijd van taalhuizen en hun totaalscores op de audit. Als zelfselectie een rol heeft gespeeld bij het eerder dan wel later in het certificeringstraject terechtkomen, hoeft dit dus geen gevolgen te hebben voor de generaliseerbaarheid van de uitkomsten gebaseerd op de eerste 35 taalhuizen.

Aantal inwoners in werkgebied

Anders ligt het met de grootte van het werkgebied van de taalhuizen. Tabel 4 toont dat de taalhuizen in ronde 1 van het traject een werkgebied van gemiddeld 107 duizend inwoners bedienen. Dat aantal ligt in de latere rondes duidelijk lager. De taalhuizen in ronde 2 verrichten hun activiteiten in een gebied met gemiddeld 84 duizend personen. De resterende taalhuizen doen dat voor 59 duizend mensen.³

Tabel 4 Taalhuizen naar inwonertal werkgebied en fase in certificeringstraject

	N	inwonertal werkgebied	gemiddeld inwonertal
taalhuizen in ronde 1	35	3.732.508	106.643
taalhuizen in ronde 2	41	3.437.600	83.844
taalhuizen in latere rondes	175	10.305.307	58.887
totaal	251	17.475.415	69.623

Bronnen: CBCT (intakevragenlijst); CBS (opendata.cbs.nl)

Een nadere duiding van het verschil in inwonertal tussen de taalhuizen in de eerste twee rondes komt naar voren als we ze indelen in vier grootteklassen (tabel 5).

³ De spreiding rond het gemiddelde in die laatste groep is voornamelijk niet bekend: deze hebben nog geen intakevragenlijst ingevuld. De precieze grens van hun werkgebied is niet bekend en het aantal personen in hun werkgebied dus evenmin. Een toetsing op statistische significantie van de verschillen is daarmee niet mogelijk, maar los daarvan zijn de verschillen aanzienlijk en dus betekenisvol. Ter relativering van de verschillen kan nog worden geconstateerd dat het aantal van 175 taalhuizen in de latere rondes dalende is. Dit aantal dateert van begin 2022, terwijl het aan het einde van het eerste kwartaal door fusies en samenwerkingsverbanden was geslonken tot 165 (met ca 62.500 inwoners per werkgebied). Deze trend zet zich tot het einde van het certificeringstraject (eind 2023) mogelijk nog door.

Tabel 5 Taalhuizen naar ronde in het certificeringstraject en inwonertal werkgebied (verticaal gepercenteerd)

	ronde 1	ronde 2	totaal (ronde 1 en 2)	N
tot 30 duizend	29	12	20	15
30-60 duizend	20	39	30	23
60-120 duizend	17	37	28	21
120 duizend en meer	34	12	22	17
totaal	100	100	100	76
N	35	41	76	

Verskil is statistisch significant (Pearson chi-kwadraat (3) = 11,53, p=0,009)

Bronnen: CBCT (intakevragenlijst); CBS (opendata.cbs.nl)

Onder de 35 taalhuizen in de eerste ronde bevinden zich relatief veel organisaties met een klein (tot 30 duizend) én met een groot (vanaf 120 duizend inwoners) werkgebied. In de tweede ronde bevinden zich veel taalhuizen met werkgebieden van gemiddelde grootte (30-60 duizend en 60-120 duizend inwoners). Het verschil is substantieel en ook statistisch significant.

Of het gevolgen heeft voor de generaliseerbaarheid van de bevindingen uit ronde 1 naar de gehele populatie van alle taalhuizen gezamenlijk, is daarmee nog niet zeker. Ten eerste is, zoals bij de interpretatie van de vorige tabel reeds gememoreerd, nog niet bekend hoe de verhoudingen naar inwonertal in de omvangrijke laatste groep taalhuizen zullen zijn. Fusies en samenwerkingsverbanden gedurende het traject doen het aantal taalhuizen slinken en daarmee het gemiddelde inwonertal in hun werkgebied stijgen. En ten tweede is nog niet bekend of de grootte van het werkgebied samenhangt met de totaalscore zoals die uit de audits naar voren komt. Daarin geeft de volgende tabel, wederom gebaseerd op de taalhuizen uit de eerste ronde alleen, inzicht (tabel 6).

Tabel 6 Gemiddelde scores op kwaliteit van taalhuizen (ronde 1) naar inwonertal werkgebied

	totaalscore	N
alle taalhuizen	48,3	35
tot 30 duizend	45,3	10
30-60 duizend	49,0	7
60-120 duizend	52,0	6
120 duizend en meer	48,6	12

Verschillen zijn niet statistisch significant; F (3,31) = 0,747, p = 0,533.

Bron: CBCT (audits)

Interessant is dat uit de analyse hetzelfde patroon naar voren lijkt te komen als in een eerder onderzoek onder openbare bibliotheken. De laagste gemiddelde scores zijn zichtbaar bij de groep met het kleinste werkgebied, waarna ze oplopen tot de middelgrote (60-120 duizend inwoners) categorie, om weer te dalen in de groep met

het grootste werkgebied.⁴ *Lijkt* te komen, want de verschillen zijn (vanwege de kleine aantallen en de spreiding rond de gemiddelden binnen de vier categorieën) niet statistisch significant.

De laatste twee tabellen combinerend dringt zich de voorzichtige conclusie op dat de voorlopige uitkomsten eerder een onderschatting van de kwaliteit laten zien dan een overschatting. Onder de taalhuizen in ronde 1 zijn immers de qua inwonertal kleinste en grootste oververtegenwoordigd (ten opzichte van die in ronde 2), en dat zijn tevens de groepen met vooralsnog de laagste gemiddelde totaalscores op de audit. Dit dienen we in het achterhoofd te houden bij de waardering van de kwalitatieve duiding die in hoofdstuk 3 centraal staat.

Aandeel lageropgeleiden in de beroepsbevolking in werkgebied (NT1)

Tot slot van deze analyses kijken we nog iets specifieker naar de doelgroepen van de taalhuizen, in het bijzonder de doelgroepen van begeleiding en dienstverlening in Nederlands als eerste en als tweede taal (NT1/NT2). Omdat er (bij ons beste weten) op bevolkingsniveau geen directe registratie bestaat van personen die hiervoor in aanmerking zouden kunnen komen, gebruiken we hiervoor CBS-gegevens die bij benadering aangeven hoe groot de doelgroep zou kunnen zijn. Voor Nederlands als eerste taal zijn dit gegevens over het aandeel lageropgeleiden in de beroepsbevolking. Vanzelfsprekend is lang niet iedereen die laagopgeleid is (in de CBS-gegevens gaat het om personen met als hoogst behaalde opleiding het basisonderwijs of vmbo-beroeps/kadergerichte leerweg) laaggeletterd, en zullen er ook personen met hogere opleidingsniveaus zijn voor wie dat wel geldt. De percentages in tabel 7 dienen daarom zeker niet als absolute schattingen te worden geïnterpreteerd. Ervan uitgaande dat er onder lageropgeleiden een onbekend maar 'vast' aandeel laaggeletterden is, geeft de vergelijking van de percentages enig inzicht in de relatieve verschillen tussen de werkgebieden van de taalhuizen in de eerste, tweede en latere rondes.

Tabel 7 Percentage lageropgeleide inwoners^a in werkgebied taalhuizen naar fase in certificering

	als % van beroepsbevolking ^b	als % 15-65-jarigen	N
1e ronde	13,9	11,1	35
2e ronde	15,7	12,6	41
latere rondes	15,5	12,6	175
totaal	15,2	12,3	251

^a Gemiddelde aandeel lageropgeleiden over de jaren 2016-2020. In deze CBS-cijfers gaat het om personen met als hoogst behaalde opleiding het basisonderwijs of vmbo-beroeps/kadergerichte leerweg.

^b Personen die betaald werk hebben (werkzame beroepsbevolking) of die recentelijk naar betaald werk hebben gezocht en daarvoor direct beschikbaar zijn (werkloze beroepsbevolking).

Bronnen: CBCT (intakevragenlijst); CBS (opendata.cbs.nl); eigen berekeningen

In de gezamenlijke werkgebieden van de 35 taalhuizen uit de eerste certificeringsronde ligt het percentage lageropgeleiden wat lager dan in de tweede en latere rondes, en ook iets beneden het landelijke cijfer voor alle taalhuizen. Het verschil tussen de taalhuizen uit de eerste en tweede ronde is niet statistisch significant. Op

⁴ Zie Frank Huysmans (2020, juni), certificeringsorganisatie.nl/rapport_3certificeringsronde-def/.

Utrecht/Den Haag: Vereniging van Openbare Bibliotheken, Certificeringsorganisatie Bibliotheken, Cultuur en Taal & KB nationale bibliotheek.

basis hiervan zijn de uitkomsten op basis van de eerste ronde generaliseerbaar in die zin dat er hooguit een lichte ondervertegenwoordiging uit naar voren komt.

Aandeel inwoners met migratieachtergrond in werkgebied (NT2)

De laatste analyse ter beoordeling van de generaliseerbaarheid betreft de doelgroep voor ondersteuning bij 'Nederlands als tweede taal' (NT2). Het betreft – wederom bij benadering, zie de toelichting in de vorige paragraaf – Nederlanders met een migratieachtergrond, en binnen die groep voornamelijk 'eerstegeneratiemigranten' die zelf in een ander land zijn geboren en zich in Nederland hebben gevestigd. Daarbij maken we nog een onderscheid tussen inwoners uit landen die door het CBS voorheen als 'westers' werden aangeduid en zij die uit zogenaamde 'niet-westerse' landen afkomstig zijn.⁵

Tabel 8 Percentage inwoners met migratieachtergrond in werkgebied taalhuizen naar fase in certificering

	% met migratie- achtergrond	% 1e generatie	% 1e generatie 'westers'	% 1e generatie 'niet-westers'	N
1e ronde	29	16	6	10	35
2e ronde	25	13	5	9	41
latere rondes	23	12	5	7	175
totaal	25	13	5	8	251

Bronnen: CBCT (intakevragenlijst); CBS (opendata.cbs.nl); eigen berekeningen

Uit tabel 8 blijkt dat de 35 taalhuizen uit de in dit rapport centraal staande eerste ronde een wat hoger percentage inwoners met een migratieachtergrond 'hebben' dan de taalhuizen uit de latere rondes. Dit is in lijn met de oververtegenwoordiging van de grootste werkgebieden, waarbinnen zich relatief veel stedelijke regio's bevinden.

2.3. Conclusies over generaliseerbaarheid

In dit hoofdstuk is eerst met theoretisch-methodologische argumenten aangegeven waarom de nodige voorbehouden op hun plaats zijn bij de generaliseerbaarheid van de (in hoofdstuk 3 nog te presenteren) bevindingen. Vervolgens is met kwantitatieve analyses op een combinatie van databronnen gedemonstreerd dat er geen grote, systematische verschillen tussen eerder en later geauditeerde taalhuizen te verwachten zijn. Waar ze er wel zijn, lijkt er geen relatie met kwaliteit van de taalhuizen te bestaan zoals die in de audits is vastgesteld. Al met al *lijken de twijfels over generaliseerbaarheid voor een groot deel te kunnen worden weggenomen*. De analyses geven weinig reden om aan de generaliseerbaarheid te twijfelen. Desondanks is absolute zekerheid ook weer niet te geven. Bij het lezen van de komende paragrafen dient de lezer dat in het achterhoofd te houden.

⁵ Het CBS gebruikt deze indeling inmiddels niet meer; zie voor de redenen en argumenten [cbs.nl/nl-nl/dossier/dossier-asiel-migratie-en-integratie/heroverweging-indeling-westerse-en-niet-westerse-migratieachtergrond](https://www.cbs.nl/nl-nl/dossier/dossier-asiel-migratie-en-integratie/heroverweging-indeling-westerse-en-niet-westerse-migratieachtergrond).

3. KWALITATIEF BEELD

Inleiding

Uit het voorgaande hoofdstuk is naar voren gekomen dat de 'tussenstand' van eind 2021 grosso modo een getrouw beeld zal geven van de stand van zaken in de Nederlandse taalhuizen. In die wetenschap gaan we over tot de kwalitatieve beschrijving ervan. Daarbij maken we gebruik van drie gegevensbronnen (zie ook par. 1.3):

1. De uitgevoerde certificering van taalhuizen;
2. Kwalitatief onderzoek bij CBCT;
3. Ervaringen van de taalhuizen.

Er zijn 35 rapportages bestudeerd van tussen 27 augustus 2020 en 12 november 2021 uitgevoerde audits. De eerste 10 audits vonden plaats in 2020, de overige 25 in 2021.

De audits zijn uitgevoerd op basis van het certificeringskader *Zicht op Ontwikkeling*. Dit kader kent 7 normen: 1. Beleid en Financiën; 2. Middelen; 3. Samenwerking; 4. Mensen; 5. Producten & Diensten; 6. Resultaat & (Maatschappelijk) Effect; 7. Handelen conform (privacy)wetgeving (zie boven, figuur 2 en tekstvak 1).

Van de 35 onderzochte taalhuizen zijn er 27 gecertificeerd, 7 voorwaardelijk gecertificeerd en is er 1 niet gecertificeerd. De 27 gecertificeerde scoorden op alle 7 hierboven genoemde normen voldoende, 2 van de voorwaardelijk gecertificeerde scoorden ook op alle 7 de normen positief, maar behaalden overall te weinig punten (minimaal te behalen 42, maximaal 69). Van de overige 5 voorwaardelijk gecertificeerde scoorden er 2 op zowel norm 6 als norm 7 onvoldoende en 3 op norm 6 onvoldoende. De niet-gecertificeerde taalhuizen tot slot scoorden eveneens op zowel norm 6 als norm 7 onvoldoende, naast een overall te gering aantal punten.⁶

CBCT-memo

In het eerder aangehaalde CBCT-memo (d.d. 18 maart 2021) zijn naar aanleiding van de certificering van de eerste 11 taalhuizen de bevindingen op zowel proces als inhoud verwoord.

In algemene zin adresseert het CBCT-memo een zestal zaken:

- i) Een administratief overzicht van de taalhuizen ontbrak, met behulp van Stichting Lezen & Schrijven en de Provinciale Ondersteuningsinstellingen heeft CBCT dat deels in kaart gebracht.
- ii) Bij de taalhuizen bestond 'een grote en voortdurende behoefte aan informatie naar het waarom, hoe en wat van certificering.' CBCT heeft zwaar ingezet op marketing en communicatie, onder andere via informatiesessies, congressen, fora en de website.
- iii) De lokale samenwerking bleek zeer divers, 'eerst nu' zijn taalhuizen met elkaar in gesprek gegaan over hun precieze organisatie en werkwijze.
- iv) Er was sprake van vertraging omdat taalhuizen er gewoon nog niet klaar voor was en er dus uitstel van de certificeringsaudit werd aangevraagd. Regelmatig kreeg CBCT het signaal dat taalhuizen blij waren met de certificering als aanjager van gesprekken en plannen die eerder bleven 'hangen'.

⁶ De 'beslisregels' uit het beoordelingskader Zicht op ontwikkeling ten aanzien van de scores/puntentelling laten we verder buiten beschouwing. Ze zijn te vinden op de website van de CBCT: certificeringsorganisatie.nl/bijlage-4-scorenormen/

- v) Over het algemeen was er sprake van een groot draagvlak onder de taalhuizen, ook al omdat men het nut van een onafhankelijke toetsing voor de eigen ontwikkeling inziet.
- vi) Naast draagvlak zien taalhuizen certificering ook als opgave, met name door beperkte capaciteit en omdat taalhuizen zich richten op het operationele hier en nu.

Naast deze zes algemene zaken noemt het CBCT-memo: een grote inhoudelijke gedrevenheid in de aanpak van laaggeletterdheid; waar gemeenten de regie nemen, is er sprake van een stevige verankering in de lokale context; de geringe omvang van taalhuizen waardoor er beperkt aandacht is voor governance-vraagstukken en lange-termijnontwikkelingen; relatief lage scores op samenwerking, resultaten & (maatschappelijk) effect en op naleving van (privacy)wetgeving; uit enquêtes blijkt dat bezochte auditees tevreden/zeer tevreden zijn over wat het auditproces en CBCT hen brengt.

Tot slot wordt in het CBCT-memo een aanvullende signalering gedaan dat het gezamenlijk optrekken van de taalhuizen nog een betrekkelijk onontgonnen terrein lijkt. 'Ook van een gerichte belangenbehartiging van de taalhuizen is vooralsnog geen sprake (...) taalhuizen zelf zijn onvoldoende zichtbaar en worden onvoldoende gehoord in de beleidsvorming en bestuurlijke besluitvorming.' In hoofdstuk 6 komen we ook terug op de bevindingen zoals in deze paragraaf zojuist gememoreerd.

Opbrengsten auditorentrainingen juni-juli 2021

Op 17 juni en 5 juli hebben er vanuit CBCT twee auditorentrainingen plaatsgevonden met als thema's *impact corona* en *ervaringen met taalhuizen*.

De eerste ervaringen met taalhuizen die in de trainingen besproken zijn, liggen in lijn met de bevindingen zoals we die later in deze rapportage tegenkomen. Op 5 juli 2021 waren er 24 audits uitgevoerd met op dat moment 15 opgeleverde rapportages.

Over de impact van corona kwamen twee wetenswaardige zaken naar voren:

- Er is tussen de auditoren 'consensus' dat 'de impact van corona niet is meegewogen in het oordeel over toekomstbestendigheid, want die impact is over het algemeen beperkt. Wel hebben de meeste organisaties zich wendbaar en weerbaar getoond. Dit is dan in positieve zin meegewogen in het oordeel over toekomstbestendigheid'.
- 'Niemand heeft tot nu toe specifieke verbeterpunten i.v.m. de impact van corona in rapporten meegenomen.'

3.1. Ambities

Als voorbereiding op de audit, leveren taalhuizen een zelfevaluatie aan. Zij formuleren onder andere hun drie belangrijkste ambities met bijbehorende knelpunten. Deze worden een-op-een overgenomen in de auditrapportages.

Als we de ambities uit de 35 auditrapportages (idealiter drie ambities per rapport) op een rijtje zetten, dan zien we er één ambitie uitspringen: het benoemen van (het bereiken van) de NTI'ers als speerpunt! Deze ambitie wordt maar liefst 22 maal expliciet verwoord. De volgende vier ambities zijn het meest genoemd:

1. **Het benoemen van (het bereiken van) de NTI'ers.**
2. **De bewustwording van laaggeletterdheid**, waarbij de auditees in de context begrippen als taboedoorbreking, kennisoverdracht, gezinsaanpak, camouflage-

aanbod en vroegsignalering noemen. Deze ambitie komt, rekening houdend met die soms wat wisselende context, 17 maal voor.

3. **Kwaliteit en/of groei van het aantal vrijwilligers**, al of niet in combinatie met professionalisering van docenten/het team (10 maal).
4. **Netwerkvorming** (ook 10 maal).

In afnemend aantal komen ook de volgende genoemde ambities langs:

- Stijging van het aantal deelnemers (7x).
- Professionalisering van de organisatie & structuur (6x).
- Bijdragen aan een inclusieve samenleving (4x).
- Expertisecentrum willen zijn/een regierol willen vervullen (4x).
- Zorgen voor een betere doorverwijzing (4x).
- Verhogen van de basisvaardigheden van de bewoners (4x).
- Verbetering van de vind-/zichtbaarheid van het taalhuis (4x).
- Grip krijgen op de kwaliteit en het maatschappelijk effect van het aanbod (4x).
- Inzetten op de werking van de stuurgroep/klankbordgroep (2x).
- Het starten van een pilot registratie & monitoring (2x).
- Werken aan toekomstbestendigheid (1x).

Voorts worden er nog 5 maal lokale ambities verwoord zoals extra aandacht voor inwoners afkomstig uit één specifiek land, het voorkomen van terugval in schulddienstverlening, een rol spelen in de uitvoering van de nieuwe inburgeringswet, het vastleggen van projectsubsidies of het zoeken van verbinding met een specifiek voor de betreffende gemeente uitgerold thematisch project.

Dat zijn 106 ambities, terwijl er 105 werden gevraagd. Dit komt omdat een aantal auditees meerdere (deel-)ambities per te beschrijven ambitie hebben genoemd, terwijl andere juist weer vanuit ambitie 2 en 3 terugverwijzen naar de uitweiding bij ambitie 1.

Kort samengevat zijn de door de taalhuizen vaakst genoemde ambities:

1. Benoemen van (het bereiken van de) **NTI'ers als speerpunt**.
2. **Bewustwording van laaggeletterdheid** (met in de context begrip als taboedoorbreking, kennisoverdracht, gezinsaanpak, camouflage-aanbod en vroegsignalering).
3. **Kwaliteit en/of groei van het aantal vrijwilligers**, al of niet in combinatie met professionalisering van docenten/team.
4. **Netwerkvorming**.

De samenhang tussen deze ambities moge duidelijk zijn: om de NTI-doelgroep te bereiken, is bewustwording van laaggeletterdheid in den brede voorwaardelijk, evenals het kunnen beschikken over voldoende gekwalificeerde medewerkers en vrijwilligers om het werk uit te voeren, dat alles in de context van een goed op elkaar afgestemd netwerk.

3.2. Knelpunten

In de zelfevaluatie vullen taalhuizen naast de ambities ook de bijbehorende knelpunten in, die soms los staan van het functioneren an sich. In dit rapport maken we een onderscheid tussen 'externe' en 'interne', meer de eigen organisatie betreffende, knelpunten.

Knelpunten – extern⁷

- **NTI-doelgroep moeilijk bereikbaar**, schaamte bij doelgroep, taboe bij omgeving, sociale netwerk laaggeletterden vraagt gerichte communicatie.
- **Bewustwording omgeving en werkgevers** verloopt langzaam.
- **Beperkte instroom (getrainde) vrijwilligers + uitstroom oudere vrijwilligers** (corona).
- **(Samenwerkings-)partners:** verschil in aanpak en mate van proactiviteit/verschillende belangen; taken/verantwoordelijkheden niet duidelijk belegd of bekend bij partners; onvoldoende samenwerking met andere taalhuizen; bedrijfsleven houdt boot af, samenwerking moeizaam; wisselende contactpersonen, nieuwe medewerkers bij partners; onvoldoende aanbod bij ROC's.
- **Samenstelling stuurgroep** en afstemming gezamenlijk beleid.
- **Ontbreken gemeentelijke visie:** verschillende gemeentes hebben verschillende agenda's.
- **Te klein budget**, gebrek aan financiële continuïteit, jaarlijkse i.p.v. structurele subsidies.

Knelpunten – intern

- **Taalhuis zelf:** herkenbaarheid, vindbaarheid; te weinig uren, middelen; onvoldoende prioriteit en focus.
- **Beperkte expertise** (t.a.v. communicatie) **en ervaring/personneelsbeleid** (scholing).
- **Netwerk/samenwerking:** onvoldoende zichtbaar als samenwerkingsverband; monitoring gezamenlijke afspraken en acties; doorverwijzing & overdracht onvoldoende ingebed; onvoldoende samenwerking met andere taalhuizen.

Het aspect 'onvoldoende samenwerking met andere taalhuizen staat zowel bij 'extern' als 'intern' genoemd. Het is afhankelijk van de lokale context in hoeverre taalhuizen van verschillende gemeenten die met elkaar in een convenant zitten of vanuit één gezamenlijke (bibliotheek)organisatie opereren, georganiseerd zijn binnen zo'n convenant of (bibliotheek)organisatie.

Ten aanzien van de belangrijkste ambities en knelpunten kunnen we concluderen dat die duidelijk met elkaar in één lijn liggen.

3.3. Toekomstbestendigheid & (Maatschappelijk) effect

Nadat de auditoren de zeven normen (zie Inleiding) uit het beoordelingskader hebben gescoord, geven zij in de rapportages in een concluderend hoofdstuk hun beoordeling van het betreffende taalhuis. Hierbij moeten zij specifiek 'toekomstbestendigheid' en '(maatschappelijk) effect van de organisatie als gevolg van de behaalde resultaten' onderbouwen.

Bij 'toekomstbestendigheid' weet men het toetsenbord beduidend vaker te raken dan bij het beschrijven van het '(maatschappelijk) effect'. Uit de teksten blijkt dat er gewoon meer informatie voor handen was om uitspraken te doen over de

⁷ Sommige van deze knelpunten kunnen met evenveel recht worden aangemerkt als *interne* knelpunten (vrijwilligers, stuurgroep en budget). Ze worden door de auditees echter als 'extern' ervaren, reden waarom ze hier als zodanig zijn ingedeeld.

toekomstbestendigheid van een taalhuis dan over het (maatschappelijk) effect ervan. Met name de kwalitatieve kant van het (maatschappelijk) effect blijft vooralsnog onderbelicht. Wat er gemeten wordt, is vooral kwantitatief, waardoor de slag van output naar outcome nog niet gemaakt kan worden: wat betekenen de beschikbare gegevens nu, wat is de daadwerkelijk toegevoegde waarde?

Als we alle elementen die de auditoren in hun onderbouwingen in een opsomming zouden weergeven, dan zijn we vele bladzijden verder en verliezen we het zicht op de wezenlijke bouwstenen voor een toekomstbestendig taalhuis dat (maatschappelijk) effect sorteert. Gelet op de lokale context en het gegeven dat geen enkel taalhuis hetzelfde is als een ander, ook niet wanneer er sprake is van meerdere taalhuizen binnen één organisatie, zal elk taalhuis een andere mix van die bouwstenen behoeven om toekomstbestendigheid na te streven dan wel te continueren en om (maatschappelijk) effect te bereiken.

Hieronder geven we achtereenvolgens de bouwstenen voor/kenmerken van eerst toekomstbestendigheid en daarna (maatschappelijk) effect.

Kenmerken toekomstbestendigheid:

- **Stevige inbedding in gemeentelijk beleid** (draagvlak, betrokkenheid) met meerjarige financiering, duidelijke visie en vastgelegde doelstellingen.
- **Medewerkers en vrijwilligers** met expertise en interactief met omgeving, structurele gesprekscyclus en professionalisering.
- **Passende lokale invulling:** formeel en non-formeel leren aan elkaar gekoppeld, centrale (inspirerende) rol in taalketen, inbedding in bibliotheek.
- **Samenwerkingsverband met gezamenlijke ambitie** met vastgelegde rollen/taken/verantwoordelijkheden/bevoegdheden: eigenaarschap en juridische verantwoordelijkheid helder, privacywetgeving en governance is goed geregeld; gericht op doorverwijstaak.
- **Stuurgroep:** juiste samenstelling/dekking, regiefunctie.
- **Kwaliteitssysteem op orde**, structurele evaluatiesystematiek.

Kenmerken (maatschappelijk) effect van de organisatie als gevolg van behaalde resultaten:

- **(Maatschappelijk) effect** afgeleid uit behalen kwantitatieve en kwalitatieve doelstellingen.
- **Zicht op (maatschappelijk) effect** dankzij uitkomsten Ervaringswijzer, enquêtes vrijwilligers, verzamelen en analyseren kwalitatieve verhalen en tevredenheidsmetingen deelnemers, effectmeting.
- **Gemeente onderschrijft belang** taalhuis, (maatschappelijk) effect onderdeel van prestatie-afspraken, ingebed in Meerjarenbeleid(splan).
- **Positionering in lokale samenleving** met expliciet zicht op en bereik van doelgroep NTI.
- Stap zetten van **output** naar **outcome**.

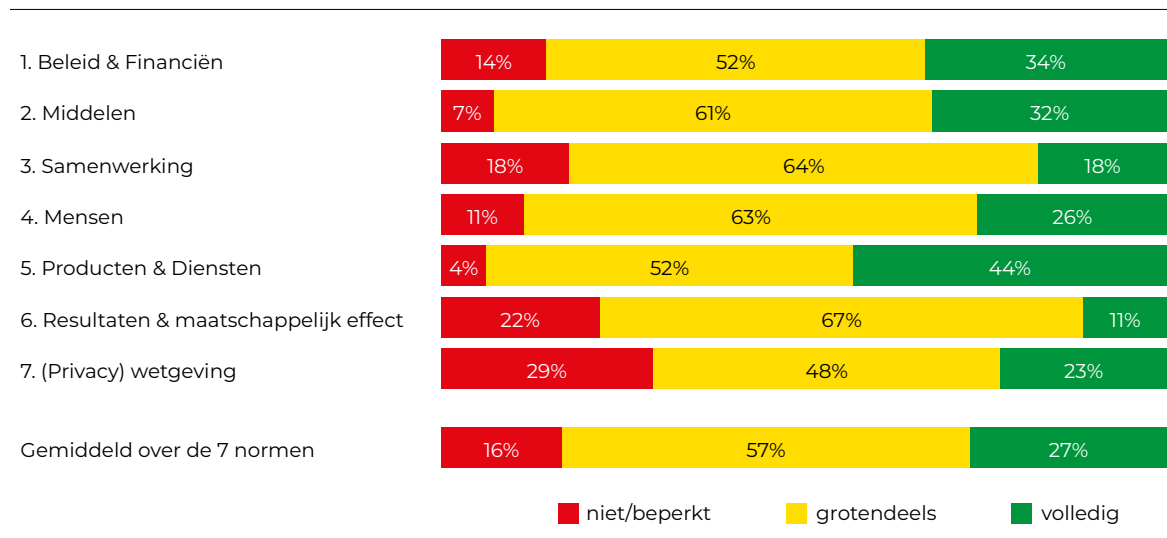
De genoemde bouwstenen voor/kenmerken van toekomstbestendigheid en (maatschappelijk) effect kunnen gezien worden als het 'wat' dat er nodig is om een stevig fundament voor een taalhuis neer te zetten. In 3.4 komen de verbeterpunten aan bod zoals de auditoren die in hun rapportages genoemd hebben. Ten slotte leggen we een verbinding tussen de zojuist behandelde bouwstenen/kenmerken en de hieronder te beschrijven verbeterpunten.

3.4. Verbeterpunten

Nadat de auditoren het taalhuis hebben beoordeeld en hun onderbouwing van respectievelijk toekomstbestendigheid en (maatschappelijk) effect hebben beschreven, geven ze in het rapportageformat in het hoofdstuk *Verbeterpunten op basis van de audit* per norm aan wat er richting de volgende certificeringsronde verbeterd kan worden. In het verlengde van het uitgangspunt van de certificeringsbenadering komt deze werkwijze ook goed tot uiting in de naamgeving van het gebruikte beoordelingskader: *Zicht op ontwikkeling*. De auditoren zijn niet verplicht om voor elke (voldoende gescoorde) norm verbeterpunten te benoemen, maar doen dat in de meeste gevallen wel.

Een vergelijking van de figuren 4 en 5 laat zien hoe de verbeterpunten zich verhouden tot de scores op de normen (waarbij er per norm 3 of 4 subnormen zijn 'gescoord'; zie hoofdstuk 2, par. 2.2). Figuur 4 geeft voor de zeven normen weer hoe de 35 taalhuizen gezamenlijk hebben gescoord op de onderliggende subnormen.

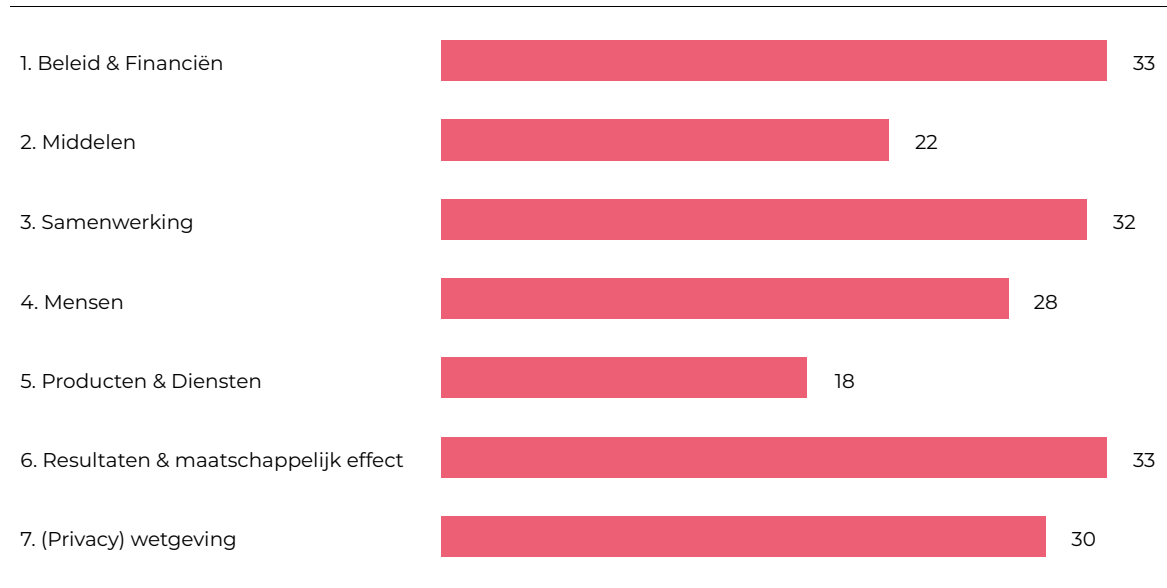
Figuur 4 Door auditteams toegekende scores op de subnormen, per norm (N=35 taalhuizen x 23 subnormen)



Bron: CBCT (auditrapportages ronde 1)

In figuur 5 is het aantal keer weergegeven dat een auditteam in de 35 rapportages het betreffende veld in het rapportageformat per norm heeft gebruikt om verbeterpunten te noemen.

Figuur 5 Door auditteams genoemde verbeterpunten, per norm (N=35 taalhuizen)



Bron: CBCT (auditrapportages ronde 1)

De normen 2. Middelen, gericht op het bedienen van de doelgroep, en 5. Producten & Diensten betreffen het meest de *core business*, de dagelijkse operatie van de taalhuizen. Het is dan ook geruststellend dat de auditoren daarover de minste opmerkingen maken. Daaruit mag je concluderen dat die core business op orde is (en dat geldt niet alleen voor de gecertificeerde taalhuizen maar ook voor de voorwaardelijk gecertificeerde en zelfs de ene niet-gecertificeerde).

Dat de auditoren voor de twee normen met de meeste onvoldoendes (respectievelijk 22 procent voor norm 6: Resultaat & (Maatschappelijk) Effect) en 29 procent voor norm 7: Handelen conform (privacy)wetgeving) verbeterpunten formuleren, moge voor zich spreken. Echter ook op de normen 1: Beleid & Financiën en 3: Samenwerking en in iets mindere mate op norm 4: Mensen geven de auditoren de taalhuizen tal van verbeterpunten mee.

Per norm gebruiken de auditoren een rapportageformat-veld regelmatig om *meerdere* verbeterpunten voor de betreffende norm te benoemen. Bovendien 'recyclen' auditoren soms geformuleerde passages uit eerdere rapportages indien situaties zoals aangetroffen in hun optiek blijkbaar goed vergelijkbaar zijn. Bij elkaar levert dat 190 (!) verbeterpunten op die, op een rij gezet, acht pagina's tekst zouden opleveren zonder dat die direct zicht bieden op de kern van al die punten per norm die ook de toekomstig te certificeren taalhuizen verder kunnen helpen. Daarom hebben de onderzoekers al die verbeterpunten gebundeld en samengevat in steeds 2 tot 4 thema's per norm. Een aantal thema's keert bij meerdere normen terug, zoals Beleid (& Communicatie)/Doelstellingen, Partners/Stuurgroep, Kwaliteitsborging, Vrijwilligers; andere thema's zijn meer norm-specifiek zoals Medewerkers, Deelnemers, Producten & Diensten en Zichtbaarheid.

Hieronder volgt een overzicht per norm van de belangrijkste verbeterpunten gerangschikt onder de zojuist aangegeven thema's.

3.4.1. Verbeterpunten 'Beleid & Financiën' (Norm 1)

Beleid

- Formuleer een strategisch meerjarenplan met financiële doorvertaling;
- Vertaal het meerjarenplan naar SMART jaar- en actieplannen, stuur daarbij op implementatie en monitor die periodiek;
- Zorg voor een taalhuis-eigen beleidscyclus en koppel kwantitatieve cijfers aan streefcijfers;
- Maak een centraal overzicht van lopende projecten en subsidiestromen om ook financieel te (kunnen) sturen;
- Zorg voor explicitering en effectuering van SMART-geformuleerde (maatschappelijke) effecten met een koppeling aan gemeentelijk beleid (bijvoorbeeld een taalnota) en voed de gemeente met inspirerende voorbeelden;
- Verduidelijk de rol, positie en verhouding t.o.v. stuur-/werkgroep, zorg voor een goede inhoudelijke agenda t.a.v. de gemeente;
- Ontwikkel een aanpak t.a.v. het bereik van NTI'ers.

Partners

- Stel een samenwerkingsconvenant op waarin taken/verantwoordelijkheden/bevoegdheden zijn beschreven, benoem het eigenaarschap, beschrijf beleid vanuit dat samenwerkingsverband;
- Versterk de samenwerking met de taalhuizen in de regio.

Kwaliteitsborging

- Borg visie en strategie; stel op basis van evaluaties verbeterplannen op.

3.4.2. Verbeterpunten 'Middelen' (Norm 2)

Beleid & Communicatie

- Het proces van intake en doorverwijzing laaggeletterden behoeft beschrijving en methodiek;
- Bekijk de communicatie-strategie vanuit het perspectief van de taalvrager, vergroot de zichtbaarheid van het taalhuis (t.a.v. bedrijven en instellingen, de website van de gemeente);
- Stel een communicatieplan op t.b.v. een planmatige benadering van NTI en NT2; in dit verband: positioneer het taalhuis als regisseur van laaggeletterdheid;
- Zorg voor (fysieke) zichtbaarheid van het taalhuis (routing in bibliotheek; onderzoek de bekendheid, bereikbaarheid, toegankelijkheid/ laagdrempeligheid);
- Zorg voor een nieuwsbrief.

Partners

- Betrek huisartsenpraktijken in de benadering van de doelgroep NTI'ers;
- Maak de specifieke toegevoegde waarde van het taalhuis voor de gemeente duidelijk.

Vrijwilligers

- Zorg voor inzicht van vrijwilligers in het lokaal aanbod (van zorg en ondersteuning);
- Betrek vrijwilligers bij nieuw beleid.

3.4.3. Verbeterpunten 'Samenwerking' (Norm 3)

Stuurgroep

- Beleg binnen de stuurgroep méér verantwoordelijkheid bij de samenwerkingspartners;
- Werk de rol van stuurgroep (en/of werkgroep) verder uit (gebruik stuurgroep om professionalisering aan te sturen);
- Kijk naar de dekking en samenstelling/continuïteit van de stuurgroep (evalueer samenstelling en functioneren structureel).

Partners

- Stel een samenwerkingsovereenkomst op;
- Betrek ook niet tot de stuurgroep behorende samenwerkingspartners bij de strategie;
- Zorg voor helderheid t.a.v. bestuurlijke eindverantwoordelijkheid en juridische aansprakelijkheid, taken/verantwoordelijkheden/bevoegdheden, overlegstructuur;
- Werk de rol van de gemeente als regisseur in de keten uit (wethouder soms trekker, maakt 'meters', maar afhankelijk van bestuurlijk-politiek commitment!);
- Stem de aanpak van laaggeletterdheid (toeleiding) af met partners, leg een link met het regionaal programma;
- Zoek de samenwerking met andere taalhuizen;
- Stel een meerjarenplan-ontwikkelplan op voor versterking van het lokale en regionale netwerk.

Kwaliteitsborging

- Evalueer structureel met de ketenpartners;
- Meet jaarlijks de tevredenheid van de vrijwilligers;
- Zorg voor een afgeronde PDCA-cyclus.

3.4.4. Verbeterpunten 'Mensen' (Norm 4)

Vrijwilligers

- Stel vrijwilligersbeleid op en formaliseer rollen/taken/verantwoordelijkheden/bevoegdheden, ook t.a.v. medewerkers;
- Vul vrijwilligersbeleid aan met een huishoudelijk reglement en/of omgangsnormen, zorg voor een formeel contract, ontwikkel een (lichte vorm van) gesprekscyclus (aandacht voor ondersteuning en zorg), zorg voor structurele professionalisering (aanbod basisvaardigheden) en intervisie, besteed aandacht aan privacybeleid, houd vrijwilligerstevredenheidsonderzoek, houd continuïteit en diversiteit bezetting in de gaten;
- Indien het taalhuis onder de bibliotheek valt: stel de vraag wat vanuit het vrijwilligersbeleid van de bibliotheek ook geldt voor de vrijwilligers van het taalhuis (functieprofielen, overeenkomsten, AVG);
- Vraag om een VOG;
- Check of de verstrekte informatie en processen daadwerkelijk begrepen is/zijn;
- Haal goede tips van vrijwilligers op en koppel die terug;

- Zorg voor gelijke voorwaarden voor vrijwilligers van verschillende partners;
- Wissel ideeën en ervaringen t.a.v. vrijwilligers uit met andere taalhuizen.

Medewerkers

- Ontwikkel gesprekscyclus (aandacht voor rol/taken/verantwoordelijkheden/bevoegdheden en inzet);
- Zorg voor borging van personeelsverloop;
- Zorg dat intake (bij voorkeur) wordt uitgevoerd door een professional;
- Zorg voor basiskennis en professionalisering bij/van medewerkers i.v.m. handelingsverlegenheid t.a.v. doorverwijzing;
- Beschrijf rol/taken/verantwoordelijkheden/bevoegdheden van de coördinator.

Deelnemers

- Verlaag de drempel voor deelnemers om naar aangrenzend aanbod te gaan;
- Kijk of er taalambassadeurs kunnen worden opgeleid en ingezet.

3.4.5. Verbeterpunten 'Producten & Diensten' (Norm 5)

Producten en diensten

- Maak overzicht van P&D en voorzie die van meetbare indicatoren/maak samenhang met specifieke beleidsdoelstellingen zichtbaar;
- Breng aanbod samenwerkingspartners in beeld;
- Betrek marketing/communicatie erbij;
- Zorg voor bewustzijn welke activiteiten van de bibliotheek of een andere organisatie uitgaan en welke vanuit het taalhuis worden gegeven;
- Maak het belang van beoogde effecten aanbod duidelijk.

Kwaliteitsborging

- Regel PDCA-cyclus goed in;
- Zorg voor inbedding van het doorverwijzingsproces in werkprocessen en evalueer activiteiten en projecten;
- Leg vast wat er met evaluaties wordt gedaan;
- Verzamel kwalitatieve informatie bij de deelnemers, doe er verslag van, zet verbetermaatregelen uit.

Vrijwilligers

- Betrek vrijwilligers (meer) bij het aanbod;
- Stem de lesplannen van taalvragers af met vrijwilligers;
- Heb aandacht voor kennis over en gebruik van beschikbare lesmethoden bij vrijwilligers.

Partners

- Onderzoek uitrol taalhuis op school (via bestuur i.p.v. via directie);
- Interesseer medewerkers gemeente om trainingen taalhuis te volgen;
- Interesseer werkgevers via inhoudelijke instrumenten;
- Stimuleer samenwerking partners in maken van plannen en ontwikkeling van P&D;
- Overweeg gezamenlijk onderzoek naar tevredenheid deelnemers.

3.4.6. Verbeterpunten 'Resultaat & (Maatschappelijk) Effect' (Norm 6)

Doelstellingen

- Definieer beleid/stel gezamenlijk gewenste resultaten en (maatschappelijk) effect (SMART) vast en monitor;
- Benoem verantwoordelijkheden en maak een plan van aanpak t.a.v. privacywetgeving.

Zichtbaarheid

- Koppel (maatschappelijk) effect van projectevaluaties aan doelstellingen, waardoor bijdrage van het taalhuis zichtbaarder wordt;
- Maak resultaten en (maatschappelijk) effect van het taalhuis zichtbaar voor de gemeenschap (registreer verhalen docenten en vrijwilligers);
- Maak het (maatschappelijk) effect zichtbaar op een wijze die passend is voor de ambities en schaal van het taalhuis (begin kleinschalig en laagdrempelig);
- Onderzoek de kwalitatieve resultaten m.b.t. het (maatschappelijk) effect;
- Zorg voor de slag van output naar outcome;
- Zet de meting van het (maatschappelijk) effect in door simpele methodes als 'tellen, meten, vertellen', de smiley-methode of via verhalen van deelnemers.

Kwaliteitsborging

- Maak de PDCA-cyclus formeel onderdeel van de bedrijfsvoering;
- Geef vervolg aan de Effectmeting;
- Voer een MTO uit onder medewerkers en vrijwilligers;
- Zorg voor een overkoepelend beeld t.a.v. evaluaties (bekijk ze in samenhang) en rapportages;
- Agendeer evaluatiemomenten in de stuurgroep, leg conclusies en besluiten vast;
- Toets de toegevoegde waarde van de samenwerkingspartijen.

3.4.7. Verbeterpunten 'Handelen conform (privacy)wetgeving' (Norm 7)

Beleid

- Benoem wie formeel en juridisch verantwoordelijk is voor de inrichting en het functioneren van compliance (ook in verhouding tot bibliotheek/taalhuis onderdeel van RI&E) en beleg monitoring bij een vaste professional;
- Maak ook duidelijk wie in de RvT en het MT verantwoordelijk is voor compliance;
- Leg taken/verantwoordelijkheden/bevoegdheden van alle betrokken partijen vast;
- Kijk naar de protocollen, wijze van doorverwijzen en veiligheidsaspecten (huisvesting) van de samenwerkingspartners.

Vrijwilligers

- Verplicht een VOG;
- Onderzoek het recht van vrijwilligers op 'dashboard'/privacy/AVG;
- Maak concrete lokale AVG-afspraken en stem proces doorverwijzing en uitwisseling af op AVG-regels;
- Laat geheimhoudingsverklaring ondertekenen;
- Bespreek gedragscode en nakomen privacyregels regelmatig, verbeter bewustzijn, wijs iemand aan als aanspreekpunt daarvoor;

- Zorg voor uitwerking van de landelijke regels op taalhuis-niveau met laagdrempelige versie die standaard onderdeel wordt van gesprekken met vrijwilligers.

Hebben we in de vorige paragraaf de genoemde bouwstenen voor/kenmerken van toekomstbestendigheid en (maatschappelijk) effect benoemd als het 'wat' dat er nodig is om een stevig fundament voor een taalhuis neer te zetten, de in deze paragraaf behandelde verbeterpunten kunnen in het verlengde van die redenering dan opgevat worden als het 'hoe' om dat fundament verder op te bouwen.

4. CONCLUSIE, VERVOLGSTAPPEN EN PERSPECTIEVEN

4.1. Samenvatting

In deze rapportage is verslag gedaan van een deels kwantitatief en deels kwalitatief onderzoek naar de taalhuizen in Nederland. Hoofdstuk 1 bevatte het onderzoeksontwerp waarin de aanleiding voor het onderzoek, de doelstelling en hoofdvraag, en de aanpak zijn beschreven.

In hoofdstuk 2 is met kwantitatieve analyses een inschatting gemaakt van de generaliseerbaarheid van dit tussentijdse beeld. Hoe representatief is het, naar verwachting, voor alle taalhuizen gezamenlijk? Op methodologische gronden moest in eerste instantie een voorbehoud worden gemaakt. De selectie van de 'steekproef' is geschied vanuit praktische overwegingen, ook omdat niet kon worden voorzien dat de Covid-19-pandemie voor grote vertraging in de uitvoering zou gaan zorgen. Die vertraging was in feite de reden dat een onderzoek als dit noodzakelijk werd om de betrokken partijen tussentijds te informeren.

De twijfels omtrent de generaliseerbaarheid konden echter voor een belangrijk deel worden weggenomen. De analyses op gekoppelde databestanden hebben in hoofdstuk 2 laten zien dat de 35 taalhuizen op enkele punten (regionale spreiding en inwonertal van het werkgebied) afwijken van de andere. Het lijkt er niettemin op dat dit geen grote gevolgen heeft voor de generaliseerbaarheid van de gegevens. De genoemde afwijkingen gaan namelijk niet gepaard met verschillende scores op de audit, zo hebben aanvullende analyses laten zien.

In hoofdstuk 3 is vervolgens op basis van de auditrapportages en door de taalhuizen aangeleverde documenten een gedetailleerd beeld geschetst van wat de audits van de eerste groep van 35 taalhuizen aan het licht hebben gebracht. Daarbij is in detail geschetst wat de knelpunten zijn en welke punten volgens de auditoren voor verbetering vatbaar zijn. In de volgende paragraaf destilleren we uit die knel- en verbeterpunten een overkoepelende conclusie. In aanvulling daarop geven we enkele aanbevelingen voor het vervolgtraject.

4.2. Conclusie, vervolgstappen en perspectief

Conclusie

Als er uit het tussentijdse beeld in één zin een conclusie kan worden getrokken, dan is het deze:

De taalhuizen zijn over het algemeen **operationeel sterk**, dankzij **grote inzet en toewijding** bij de aanpak van laaggeletterdheid **door betrokkenen**, ondanks vaak **bepaalde capaciteit** en (structurele) **financiële middelen**, waardoor de **ontwikkelcapaciteit onder druk** komt te staan.

In welke mate is hiermee antwoord gegeven op de hoofdvraag (paragraaf 1.2)?

Welke inzichten in de ontwikkeling en effectiviteit van de taalhuizen in de aanpak van laaggeletterdheid op lokaal niveau laten zich uit de

eerste periode van de certificeringsaudits (2020-2021) afleiden; welke succes- en faalfactoren zijn te benoemen wanneer de gegevens en inzichten uit deze periode naar een landelijk totaalbeeld worden geëxtrapoleerd?

Het antwoord is tweeledig en sluit aan bij “ontwikkeling en effectiviteit” respectievelijk “succes- en faalfactoren”.

Over de **ontwikkeling** van de taalhuizen is met dit onderzoek, uitgevoerd halverwege het eerste certificeringstraject, natuurlijk nog lang niet alles gezegd. Het grote aantal door auditcommissies genoemde verbeterpunten, in combinatie met de overwegend positieve uitkomst – op één na zijn alle 35 taalhuizen uit de eerste ronde (voorlopig) gecertificeerd – verraadt dat de taalhuisbranche momenteel volop **in ontwikkeling** is. De basis is op orde en er wordt gewerkt aan verdere verbetering. Maar zoals de conclusie aangeeft, wordt die ontwikkeling geremd door krapte in personele capaciteit en (structurele) bekostiging. Met de geconstateerde grote inzet en betrokkenheid valt dit voor even te compenseren, maar op de langere termijn waarschijnlijk niet – een punt van aandacht.

De oriëntatie op de **effectiviteit** van de aanpak van laaggeletterdheid is nog voor verbetering vatbaar. Van de zeven normen in het certificeringskader *Zicht op ontwikkeling* scoort ‘maatschappelijk effect’ de meeste onvoldoendes (zes taalhuizen). Met 5,6 punten op een schaal van 0 tot 9 is de gemiddelde score op deze norm ook het laagst. Gegeven deze stand van zaken is het dus ook nog te vroeg om onderbouwde uitspraken te kunnen doen over effectiviteit in de aanpak van laaggeletterdheid. Een **sterkere oriëntatie op outcomes** (naast outputs) is noodzakelijk om hierover op termijn meer te kunnen zeggen. Werken vanuit een impactmanagementbenadering, zoals in de openbare bibliotheken in toenemende mate geschiedt, zou de taalhuizen qua oriëntatie op de effectiviteit van hun inspanningen op een hoger plan kunnen brengen.⁸

De **succes- en faalfactoren** ten slotte zijn in het vorige hoofdstuk uitgebreid aan bod gekomen onder de noemers ‘knelpunten’ en ‘verbeterpunten’. De 35 onderzochte taalhuizen hebben in een relatief korte tijd (9 jaar; zie overzicht van startjaren in figuur 3) het **belang van hun bestaan** en hun **toegevoegde waarde** duidelijk weten te maken, met name in (de beleving van) de lokale context.

Daarbij dient wel te worden aangetekend dat verschillen in **omvang, organisatiemodel, verantwoording en financiering van de taalhuizen** enerzijds en de **verwachtingen/eisen van de lokale/regionale stakeholders** anderzijds **te groot zijn om tot één ‘blauwdruk voor succes’ te komen**.

Er zijn, in andere woorden, **geen algemeen geldende succes- en faalfactoren**. Het gaat erom de voor de lokale situatie geëigende mix van bouwstenen te vinden.

Vervolgstappen

De te nemen **vervolgstappen** liggen grotendeels **in het verlengde van door de taalhuizen zelf aangegeven knelpunten**. De **belangrijkste** zijn:

⁸ Zie <https://www.bibliotheeknetwerk.nl/onderzoek/impact> en de bespreking ervan in Frank Huysmans (2022), *De impact en publieke waarde van de openbare bibliotheek: Een leidraad voor het gesprek met de gemeente*.

- Formuleren van een **strategisch meerjarenplan** met aandacht voor resultaten en (maatschappelijk) effect/doelgroep NT1 **inclusief financiële paragraaf** met doorvertaling naar SMART jaar- en actieplannen, die dankzij adequaat ingerichte **kwaliteitszorgsystematiek** goed te monitoren zijn.
- Het **vastleggen** (in convenant) **van rollen, taken, verantwoordelijkheden, bevoegdheden** van **samenwerkingspartners** ten opzichte van elkaar, met aandacht voor met name de **juridische component/ eindverantwoordelijkheid**.
- **Het vastleggen van rollen, taken, verantwoordelijkheden, bevoegdheden** geldt ook voor de **stuurgroep** (werkgroep, regiegroep etc.) en de **agendabepaling van de stuurgroep t.a.v. de gemeente(n)** (wat is de betekenis van het taalhuis?).
- Meer aandacht besteden aan **professionalisering** van de **begeleiding van vrijwilligers** en waar nodig **beleid** hiervoor ontwikkelen. Neem ook de wettelijke (o.a. privacy-) aspecten serieus, met name de VOG en de toepassing van de AVG.

Uit eigen observaties en overwegingen voegen we aan deze lijst nog twee overwegingen toe.

Ten eerste is het goed nog even stil te staan bij de notie van 'kwaliteit'. Zoals we hebben gezien, voldoet een grote meerderheid van de eerste groep taalhuizen aan de kwaliteitseisen zoals neergelegd in het kader *Zicht op Ontwikkeling*. Deze taalhuizen gaan nu onder het predicaat 'gecertificeerd' door het leven. Van de aanvankelijk 'voorwaardelijk gecertificeerde' taalhuizen is er na een heraudit alsnog een aantal 'geslaagd'. Tegelijkertijd hebben we geconstateerd dat over de effectiviteit van hun aanpak nog niet veel kan worden gezegd. Daarvoor ontbreken in een groot aantal gevallen de indicaties bij de bron, de taalhuizen zelf. Het verdient aanbeveling om in een volgende certificeringsronde **sterker de nadruk** te leggen op de **kwaliteit van de dienstverlening aan de eindgebruikers** zelf. Ook is het advies meer aandacht te besteden aan de **impact** op de lokale gemeenschap als minder inwoners moeite hebben met de taal en daardoor volwaardig deel kunnen nemen aan die gemeenschap.

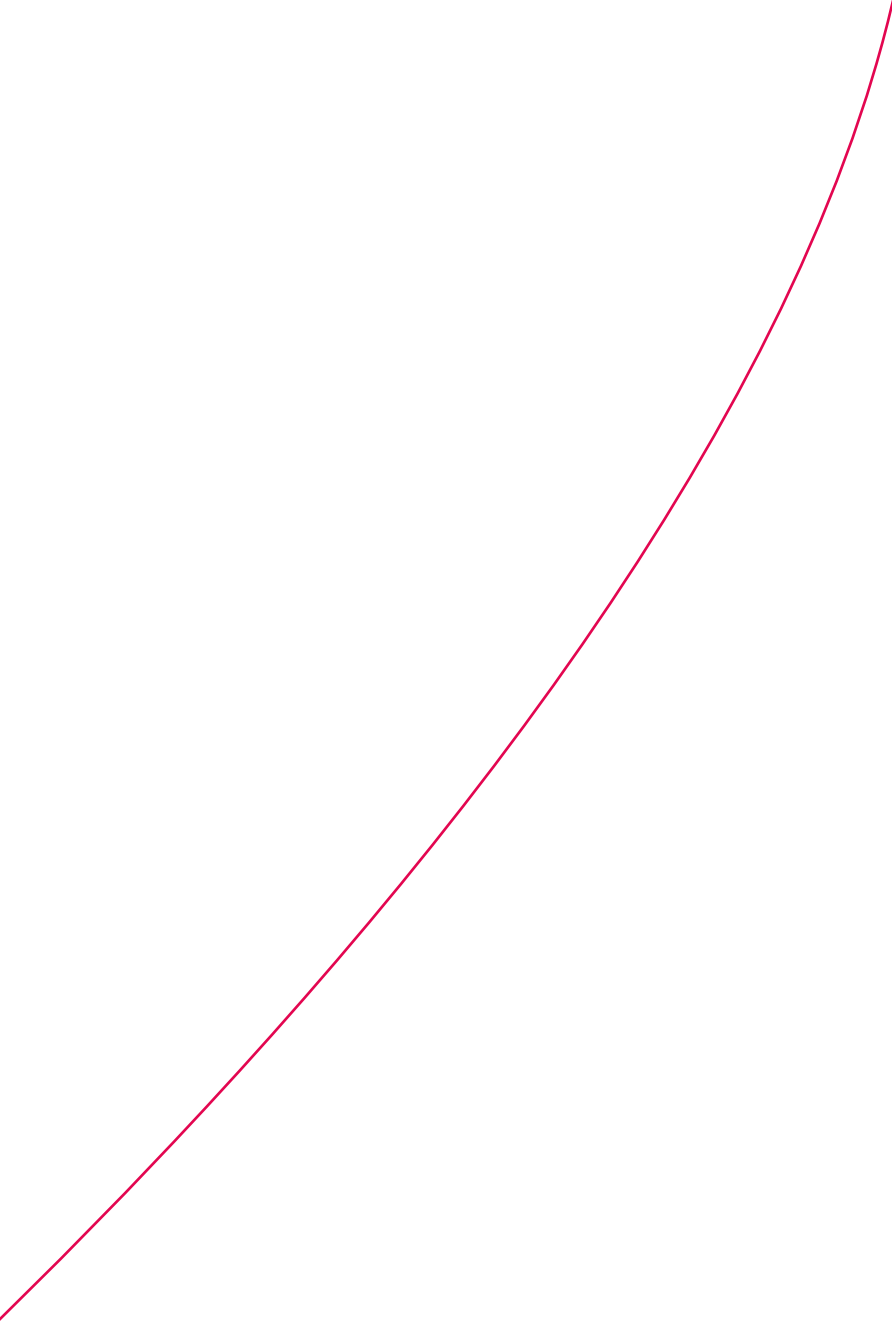
Ten tweede hebben we in dit onderzoek opgemerkt dat er (zeer) **grote verschillen** bestaan tussen taalhuizen in de verhoudingen tussen jaarbudget, betaald personeel (in personen en in fte's), vrijwilligers en taalvragers/cliënten. Er zijn aanwijzingen dat een deel ervan geen werkelijke verschillen betreft maar voortkomt uit diversiteit in (nauwkeurigheid van) rapporteren. Maar ook als de datakwaliteit verbetert, zullen er nog altijd **aanzienlijke verschillen resteren**. Het verdient daarom aanbeveling om aan het eind van dit certificeringstraject een **model te ontwikkelen** van wat gegeven het inwonertal en het aantal potentiële vragers/cliënten in NT1 en NT2 een **gemiddeld dan wel minimaal aanvaardbaar voorzieningenniveau** is.

Perspectief

Intussen staat de wereld bepaald niet stil. Sinds het certificeringstraject 2020-2023 van start is gegaan, is er nogal wat gaande geweest in de wereld. De besmettingsgolven in de Covid-19-pandemie maakten het bij tijd en wijle voor de professionals, vrijwilligers en taalvragers/cliënten onmogelijk om elkaar te ontmoeten en concreet aan de slag te gaan. Ook het certificeringstraject liep zoals al gememoreerd de nodige vertraging op.

Recente **geopolitieke ontwikkelingen** maken **het belang van het taalhuis als een voor iedereen herkenbare en laagdrempelig-toegankelijke voorziening die voorziet in informatie en doorverwijzing** alleen nog maar manifester. Aanzienlijke aantallen potentiële deelnemers (NT2) staan reeds op de stoep en het is zeker niet ondenkbaar dat er nog meer gaan volgen.

Wanneer daarbij de **doelgroep NT1** ook **de juiste structurele aandacht krijgt**, kan het taalhuis uiteindelijk tot *taalhuis* uitgroeien. Aanzetten daartoe zijn we in de recente auditpraktijk al tegengekomen, reden te meer om te ijveren voor verdere professionalisering van de taalhuizen.





innovatie van de publieke informatievoorziening
Van Diemenstraat 202, unit 0.3, 2518 VH Den Haag
frank@warekennis.nl, warekennis.nl

Hobéon

Lange Voorhout 14
2514 ED Den Haag
+31 (0)70 30 66 800
info@hobeon.com
www.hobeon.nl