

## Belangrijkste randvoorwaarden voor succes

---

Het rapport "[Kwaliteit en toekomstbestendigheid taalhuizen](#)" stelt dat er geen blauwdruk is voor een succesvol DigiTaalhuis. De lokale situatie en combinatie van bouwstenen is hierin bepalend. Hieronder een overzicht van onderwerpen die in dit kader van belang zijn.

### **Continuïteit**

Omdat er vaak geen structurele financiering beschikbaar is voor bijvoorbeeld de Taalhuiscoördinator, vinden er regelmatig wisselingen plaats binnen deze functie. Sowieso vinden er op dit moment veel wisselingen plaats door de huidige situatie op de arbeidsmarkt.

Als Taalhuiscoördinator moet je echt investeren in het opbouwen van relaties met alle samenwerkingspartners binnen het DigiTaalhuis. En als er wisselingen plaatsvinden, begin je dus feitelijk telkens opnieuw. Ook moeten nieuwe Taalhuiscoördinatoren uitzoeken hoe alles werkt en wat er van je verwacht wordt als Taalhuiscoördinator. Pas als je hier duidelijkheid over hebt en als je relaties hebt opgebouwd met alle partners, kun je echt aan de slag met bijvoorbeeld de doorontwikkeling van het DigiTaalhuis. Continuïteit komt ook de kwaliteit van de dienstverlening ten goede.

Dit aandachtspunt geldt overigens niet alleen voor de Taalhuiscoördinator, maar ook voor de verantwoordelijken vanuit alle samenwerkingspartners. Ook hier vinden veel wisselingen van de wacht plaats, wat inhoudt dat de relatie steeds opnieuw opgebouwd moet worden. Het klemt wel vaker bij de Taalhuiscoördinator, omdat hij of zij vaak op basis van een jaarcontract werkt.

### **Helderheid over taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden**

Het is belangrijk dat iedereen op de hoogte is van de rolverdeling binnen het DigiTaalhuis, dat iedereen hier zijn verantwoordelijkheid in pakt én dat er in goed en wederzijds vertrouwen naar elkaar wordt doorverwezen.

In de praktijk is hier vaak mondeling wel iets over afgesproken, maar is er niet of nauwelijks iets vastgelegd. Dit betekent dat er dus ook niemand verantwoordelijk gehouden kan worden voor bepaalde activiteiten; sommige zaken worden simpelweg niet opgepakt of verlopen niet goed. In veel gevallen wordt er dan naar de Taalhuiscoördinator gekeken, maar dit is vaak niet terecht.

Duidelijkheid over taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden voorkomt veel onduidelijkheid en verstoring van onderlinge relaties.

### **Eenduidigheid en/of helderheid in opdrachten/kaders/functieomschrijvingen, bv. voor Taalhuiscoördinatoren**

Taalhuiscoördinatoren hebben niet dezelfde opdracht. Dit kan leiden tot onredelijke verwachtingen op basis van de activiteiten van een andere Taalhuiscoördinator. Ook leidt het tot onduidelijkheid voor de Taalhuiscoördinatoren zelf.

Eenduidigheid zal niet altijd mogelijk zijn, maar er moet een kloppende en realistische functiebeschrijving beschikbaar zijn en de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden moeten goed vastgelegd zijn. Nog belangrijker is dat hierover (periodiek) een goed gesprek wordt gevoerd.

In West-Brabant wordt er gewerkt aan een soort van basispakket dat geldt voor alle Taalhuiscoördinatoren, met inzicht in het aantal uren dat voor dit basis takenpakket nodig is. Modulair kunnen hier activiteiten aan toegevoegd worden, met ook weer inzicht in het aantal uren dat per module nodig is. Voor deze aanvullende modules moet uiteraard wel aanvullende financiering beschikbaar worden gesteld. Op deze manier is het voor iedereen duidelijk wat er binnen welke functieomvang en welke functie-inhoud verwacht kan/mag worden van de Taalhuiscoördinator. Dit voorkomt onduidelijkheid en - uiteindelijk - frustratie.

### **Organisatieontwikkeling**

Het rapport "Kwaliteit en toekomstbestendigheid taalhuizen" stelt dat er meer aandacht besteed moet worden aan organisatieontwikkeling. Hier is in de eerste pioniersjaren vaak minder over nagedacht.

### **Doorverwijzing vanuit vindplaatsen**

Doorverwijzing is erg belangrijk voor de dienstverlening vanuit het DigiTaalhuis. Als vindplaatsen - of zogenaamde toeleiders - hun cliënten/bezoekers niet doorverwijzen naar het DigiTaalhuis, is het bereik van het DigiTaalhuis beperkt. Veel mensen zullen het DigiTaalhuis namelijk niet uit zichzelf weten te vinden of bezoeken.

Er zijn verschillende redenen voor weinig doorverwijzingen: geen tijd, geen prioriteit, men ziet geen nut/noodzaak, etc. Het is daarom belangrijk dat vindplaatsen/toeleiders goed worden geïnformeerd over de problematiek en wat het DigiTaalhuis hierin kan betekenen (zie ook hieronder). Ook is het belangrijk dat er aandacht is voor het herkennen van signalen van laaggeletterdheid op basis waarvan mensen doorverwezen kunnen worden. Het is belangrijk om dit niet eenmalig op te pakken, maar periodiek aandacht aan te besteden.

Ook de doorverwijzing vanuit het IDO (Informatiepunt Digitale Overheid) en de overige onderdelen van de bibliotheek naar het DigiTaalhuis is belangrijk. De bibliotheek heeft veel te bieden en iemand die naar het DigiTaalhuis komt kan ook baat hebben bij een bezoek aan het IDO. En andersom.

### **(Lokale) Bekendheid met het DigiTaalhuis (wat doet en biedt het DigiTaalhuis?)**

Het is belangrijk dat alle relevante belanghebbenden op de hoogte zijn van wat het DigiTaalhuis is, wat het DigiTaalhuis te bieden heeft en wat het effect/toegevoegde waarde is van het DigiTaalhuis.

Als het publiek niet weet wat het DigiTaalhuis doet en te bieden heeft, komt men niet. Als vindplaatsen/toeleiders niet weten wat het DigiTaalhuis doet en te bieden heeft, wordt er niet doorverwezen. Als subsidieverstrekkers/opdrachtgevers niet weten wat het DigiTaalhuis doet en te bieden heeft, kan dit een negatief effect hebben op de financiering. En als samenwerkingspartners niet weten wat het DigiTaalhuis doet en te bieden heeft, betekent dit mogelijk gemiste nieuwe kansen.



## Relevante externe factoren

### **Lokale infrastructuur**

Afhankelijk van hoe de lokale infrastructuur georganiseerd is, heb je meer of minder mogelijkheden. Op het gebied van samenwerking, op het gebied van doorverwijzen, op het gebied van de ruimte/wachlijsten voor cursisten, etc.

### **Financiering**

Structurele financiering is essentieel, onder meer voor continuïteit, kwaliteitsborging en doorontwikkeling. Zie ook hierboven.

Ook is het belangrijk om te kijken naar de mogelijkheden die de WEB-gelden bieden. Op dit moment zijn er beperkingen met betrekking tot waartoe deze gelden ingezet/benut kunnen worden. In het verleden is ooit al eens de keuze gemaakt om de middelen niet alleen voor taal, maar ook voor digitaal in te zetten. Misschien kan er opnieuw naar de inzet van de WEB-gelden gekeken worden om meer mogelijk te maken en een breder scala aan kansen te kunnen benutten.

### **Samenwerking met en tussen partners**

Het rapport "Kwaliteit en toekomstbestendigheid taalhuizen" stelt dat de samenwerking tussen partners beter verankerd moet worden.