

Kwaliteitskader: Indicatoren voor kwaliteit non-formeel met vrijwilligers

Hieronder volgen de keuzeopties om op kwaliteit te sturen in het aanbod non-formeel met vrijwilligers (non-formeel V). De indicatoren zijn verdeeld over verschillende categorieën. Ook bij subsidieverstrekking kunnen er minimumeisen aan het aanbod worden gesteld, de manier van sturen hierop verschilt echter van aanbesteden: als een prestatieverplichting niet wordt nagekomen, wordt er gekort op de subsidie. Bij non-formeel V is het noodzakelijk een selectie te maken van de kwaliteitscriteria waarop gestuurd wordt. Van vrijwilligers en de coördinatie kan bij non-formeel V niet hetzelfde verwacht worden als van professionals – niet in opbrengsten en niet in bijvoorbeeld rapportage-inspanningen. Het moet voor vrijwilligers immers wel leuk blijven.

1 Randvoorwaarden – bij subsidieverstrekking

- Geschiktheid en bereikbaarheid van locaties waar aanbod geboden wordt.
- Tijd tussen de aanmelding, de oproep voor een intakegesprek, de intake en vervolgens de plaatsing op een passend traject (hoe korter hoe beter voor de motivatie van de deelnemer).
- Groepsgrootte (bijvoorbeeld maximaal 5 per vrijwilliger).
- Indien relevant: beschikbaarheid computers/laptops (en voor digitale vaardigheden: gelegenheid om op de eigen laptop te werken (wat de stap naar zelf en thuis doen verkleint).
- Bekendheid met de sociale kaart, bereidheid tot samenwerking met partners in een breder lokaal netwerk.
- Kwaliteit van de begeleiding van deelnemers:
 - Competenties van de coördinator:
 - Voor het primaire proces (intakes, matches, monitoren, etc.)
 - Voor het secundaire proces (kwaliteitsbewaking, samenwerking met formeel onderwijs/ partners sociaal domein, gemeente, etc.).
 - Zie 'Raamwerk Coördinatoren' van Stichting Het Begint met Taal, beschikbaar voor organisaties die zijn aangesloten bij deze stichting.
 - Inzet van getrainde vrijwilligers en inhoudelijke begeleiding door een vakinhoudelijk deskundige (professional of coördinator).
 - Vrijwilligersbeleid: profiel(en) voor geschikte vrijwilligers, aanname- (en afscheids)beleid, enz..
- Naleving van de AVG

2 Didactische kwaliteit – bij subsidieverstrekking en tussentijds te monitoren

- Intake:
 - Haalt het de leervraag naar boven?
 - Relateert de intake de leervraag aan het startniveau en vormt dit de basis voor de koppeling aan passend aanbod?
 - Wordt de intake uitgevoerd door een professional/coördinator die de benodigde competenties beheerst?
- Wijze van vastleggen intakegegevens en terugkoppeling aan deelnemer (en eventuele doorverwijzer).
- Begeleiding: kwaliteit van de begeleiding en aansturing van de vrijwilligers.
- Maatwerk: uitgaan van de interesse, leefdomeinen, leerbehoefte, -wensen, -ervaringen en capaciteiten van de deelnemer (dit is voor de NT1-doelgroep ook zeer belangrijk voor werving, zie themapagina [Werving](#)).
- Ondersteuning van het leren: praktijkgerichtheid van de leerdoelen en de leeractiviteiten, passendheid van leermiddelen.

3 Voortgangsbewaking – bij subsidieverstrekking en tussentijds te monitoren

- Tevredenheid onder deelnemers (niet alleen bij afronding van het traject, maar zeker ook tussentijds op basis van voortgangsgesprekken).
- Wijze van voortgangsbewaking leeropbrengsten:
 - Beginmeting.
 - Frequentie en wijze van voortgangsbewaking (inzet geschikte, leerstof(on)afhankelijke instrumenten, portfoliomethodiek).
 - Terugkoppeling aan deelnemer.
 - Eventueel: wijze van vastleggen en rapporteren aan opdrachtgever.
- Kwaliteit en transparantie van de verschillende administratieve processen rond zaken als intake, voortgangsmeting en rapportage.

4 Deelnemerstevredenheid en presentie/uitval

- Tevredenheid onder deelnemers tijdens en na aanbod.
- Gegevens presentie.
- Gegevens voortijdige uitval.

5 Output– tussentijds te monitoren en te evalueren

- De landelijke Output Monitor² monitort en evalueert de volgende output:
- Bereik in aantallen deelnemers per postcode/gemeente.
 - Leeftijd.
 - Geslacht.
 - NT1/NT2.
 - Inhoud cursus (taal/rekenen/digitaal)

Een gemeente kan desgewenst zelf nog andere gegevens monitoren, bijvoorbeeld het type cursus (formeel/ non-formeel V of non-formeel P).

6 Doorgeleiding

- Doorgeleiding naar (en warme overdracht aan) andere aanbieders, beter passend aanbod of vervolgcursus.

7 Output – bij subsidieverstrekking en te evalueren

- Vooruitgang in basisvaardigheden (vaak heel kleine stap, soms ook alleen vergroot zelfvertrouwen, uitbreiding netwerk, kennis van de wereld) en, net als bij voortgangsbewaking: wijze waarop dat beoordeeld wordt, terugkoppeling aan deelnemers, rapportage aan opdrachtgever.
- Tevredenheidsmeting onder deelnemers en de wijze waarop dat gebeurt.

8 Impact – bij inkoop en te evalueren

- Mate van sociale inclusie, zelfredzaamheid, plezier in leren, versterkt functioneren in het leefdomein.
- Behaalde maatschappelijke participatie, bijvoorbeeld uitstroom naar een vervolgcursus.

² De landelijke monitor is nog in ontwikkeling.