



Reflecties op kwaliteit

Deel 2 | Kwaliteit objectiveren, is dat mogelijk? | SamenWijzer 2019

Het einde voor ogen

In het 1^e deel van de serie Reflecties op kwaliteit is het SamenWijzer antwoord op de vraag ***Wat is kwaliteit?*** verwoord.

In deel 2 van de serie gaan wij in op de vraag of het objectief maken van kwaliteit mogelijk is? Is iedere waarneming niet per definitie subjectief? Geloven leiders in controle en daarmee in objectiviteit? Is het mogelijk om betrouwbare uitspraken te doen over kwaliteit?

Kortom, welke plaats neemt objectiviteit wat ons betreft in de zorg voor kwaliteit in. Een belangrijke plaats vinden wij, echter anders dan in de onderwijs- en auditwereld gebruikelijk is.

Centraal in deze tweede reflectie op kwaliteit de vraag:
Kwaliteit objectiveren, is dat mogelijk?

In dit nummer

Wat is objectiviteit?

Audit of collegiale consultatie?

Onze manier van objectiveren.

Waarom is objectiviteit zo relevant?

Maar objectiviteit bestond toch niet?

Tot slot

Wat is objectiviteit?

In onze taal gebruiken we het woord objectief vaak als tegenhanger van subjectief. Als feiten tegenover de eigen mening of interpretatie. In berichtgeving ondersteunen getallen en tabellen een objectief standpunt. Wij vragen ons regelmatig af of dit werkelijk objectief is.

Een omschrijving van objectiviteit die wij treffend vinden is *zonder zich door de eigen voorkeur te laten beïnvloeden*. Er wordt daarin namelijk een koppeling gemaakt tussen invloed en eigen beelden. De uitspraak van Anais Nin die op deze pagina is afgebeeld vertelt hetzelfde.

Op allerlei manieren worden we als mens beïnvloed in onze waarneming. In de tijd dat we nog in berenvellen rondliepen en we veel baat hadden bij het oordelen was dit zeer redzaam. De eenvoudige keuze goed of fout, zorgde ervoor dat we konden overleven in een ruwe en wilde wereld. Dat overlevingsinstinct heeft een keerzijde: los zijn van de eigen voorkeur lijkt haast onmogelijk. In de huidige tijd wordt er veel invloed toegeschreven aan (social) media. Voorheen aan opvoeding of aan de (religieuze) omgeving waar mensen deel van uitmaakte. Hoe komen we nu zelf tot een meer objectieve beoordeling van de werkelijkheid?

Een van de hulpmiddelen om gedrag en kwaliteit te objectiveren is het standaardiseren van processen. Verschillende organisaties in de wereld houden zich bezig met deze manier van objectiveren.

“Objectief zijn bestaat niet!”

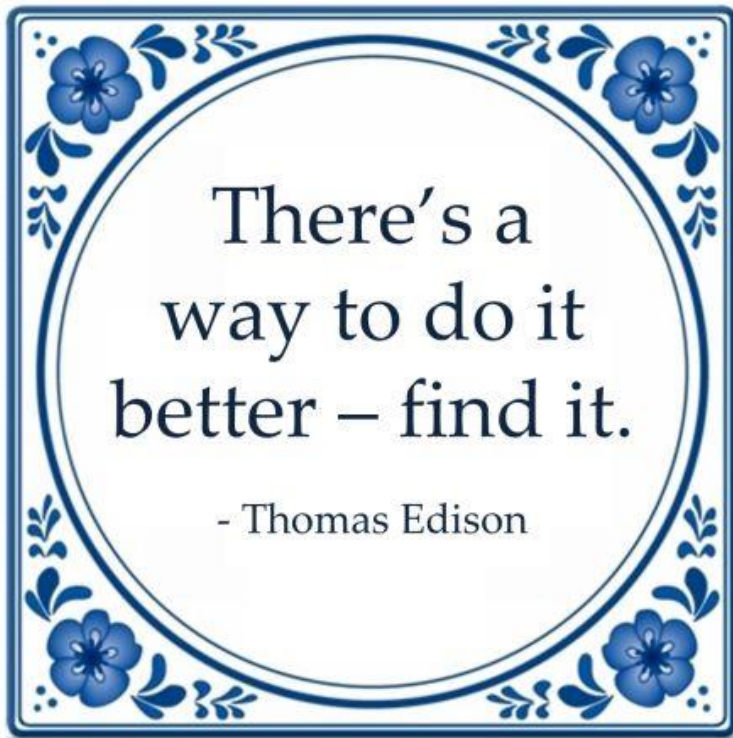


Eén van de bekendste is ISO, de internationale organisatie voor standaardisatie.

Zij doet omvangrijke pogingen om processen en spelregels die daarbij gangbaar zijn samen te vatten in normen. Het gebruik van de normen helpt bij het creëren van producten en diensten die veilig, betrouwbaar en van goede kwaliteit zijn.

Het voldoen aan die norm levert organisaties een certificaat op. Dit certificaat staat voor velen symbool voor geobjectiveerde kwaliteit. Een certificaat wordt verkregen door toetsing van de norm tijdens aan de praktijk door één of meerdere opgeleide auditoren. Tijdens de opleiding Lead auditor ISO 9001 hebben wij geleerd hoe je het voldoen aan of afwijken van de norm kunt vaststellen en beoordelen.

Die kennis hebben wij meegenomen met ons eigen denken over kwaliteit en interne audits.



Ingrediënten voor de SamenWijzer interne audit:



Compact: risico's en kansen direct op 1 A4 samengevat



Voorspelbaar: interne en externe normen die kwaliteit duiden.



Betrouwbaar: interviews en observaties samen verbinden .



Waarderend: wat gaat goed en wat kan beter?

Audit of collegiale consultatie?

Wij nemen waar dat het begrip audit in het onderwijs op verschillende manieren wordt ingevuld. Een uitwerking hiervan is een directeur of afdelingsleider die samen met een collega of een intern begeleider een dag meedraait met een school of afdeling. Er wordt dan vaak gekozen voor een focus op een aantal gebieden in het primair proces. Aan het einde van de dag worden de indrukken die zijn opgedaan samengevat in een “audit” verslag. Een ander voorbeeld is een groep medewerkers die samen met een collega uit een andere onderwijsorganisatie een dag een instelling of afdeling bezoekt aan de hand van de normen van het onderwijskader. Na het afleggen van klassenbezoeken en het voeren van gesprekken wordt een “consultatie” verslag gemaakt. Deze werkwijzen leiden tot wisselende tevredenheid. Draagvlak bij de ontvanger of de betrouwbaarheid en voorspelbaarheid van de uitkomst worden onder andere als oorzaak benoemd van de ontevredenheid. De professionele dialoog en uitwisseling worden juist genoemd als positief.

UIT DE PRAKTIJK

Eén van de mooie eigenschappen van kinderen is hun vaak nog onaangepaste eerlijkheid. Over uiterlijk, leeftijd, oprechtheid. Veel kan puur en rauw worden gedeeld.

Hun kracht ligt juist in het persoonlijke, zonder de verbinding met het sociaal wenselijke aspect.

Tijdens een interne audit maken wij vaak mee, dat kinderen tijdens een interview de school helpen met die eerlijkheid. Door de veilige setting die auditoren realiseren tijdens een interview, voelen kinderen zich vrij om te delen.

Het feit dat ze op dat moment zich niet laten beïnvloeden door de loyaliteit aan de juf of meester, ervaren wij als een cadeau.

Onze werkwijze

Het SamenWijzer concept onderscheidt zich van de op pagina 3 genoemde werkwijzen. Allereerst is onze audit gebaseerd op een uitgebreide norm. Niet alleen op de externe norm van het Onderwijskader. Juist de eigen visie en uitwerking van de onderwijsorganisatie over kwaliteit vinden wij van belang. Die twee aspecten verwerken wij samen met de onderwijsorganisatie in minimumstandaarden die de basis vormen van de zelfevaluatie en onze interne audit.

Daarnaast besteden wij tijdens twee trainingsdagen met interne auditoren veel aandacht aan het objectiveren en een gemeenschappelijke taal wanneer wij over kwaliteit spreken. We leren deelnemers een beslisboom te doorlopen om tot vaststelling van het risico bij een afwijking van de minimumstandaarden te komen. Iedere uitspraak over een mogelijk risico in de rapportage wordt onderbouwd vanuit die beslisboom.

Tijdens een audit zijn interviews een belangrijk onderdeel van het programma. Interne auditoren leggen bij ons geen formele klassenbezoeken af. Zelden zien wij namelijk tijdens zo'n bezoek een ontspannen professional in zijn of haar natuurlijke gedrag. Belangrijker dan onze waarneming tijdens een klassenbezoek vinden wij de actie die de organisatie zelf onderneemt om de kwaliteit te versterken. Tijdens de eerste indruk, het eerste half uur van de SamenWijzer interne audit, lopen onze opgeleide auditoren informeel rond in de school om zich een beeld te vormen van de praktijk. Met deze indrukken wordt een realistischer beeld verkregen van wat er in de klas gebeurt en daarmee een beter beeld van de organisatie.

Kortom, we hechten meer belang aan een goed interview, dan aan een formeel klassenbezoek.

Wij leren auditoren interviewtechnieken die uitgaan van waardering, waardoor er in het gesprek veel ruimte is voor de inbreng van de geïnterviewde. Er ontstaat zo een ander perspectief dat je laat kijken naar wat wél werkt, dat stilstaat bij jouw successen en dat zoekt naar de kracht en energie in mensen en processen.

Door deze verschillende invalshoeken tijdens onze interne audits (eerste indruk – presentatie door de organisatie – interviews met leerlingen, ouders, directie, leerlingenzorg, leraren) ontstaat er een rijke bron aan informatie waaruit geput kan worden. Die informatie wordt met alle auditoren gedeeld, gecombineerd en gewogen. Dit leidt tot gefundeerde uitspraken over wat goed werkt, waar kansen liggen en waar risico's gelopen worden. Zo krijgt objectiviteit tijdens een interne audit maximaal aandacht.





Is kwaliteit objectiveren mogelijk?

Ons antwoord is volmondig: ja!

Het is aan te raden interne auditoren de kwaliteit van uw onderwijsorganisatie te laten vaststellen. Objectief en waarderend benoemen wat goed gaat en wat beter kan. De risico's en kansen worden geduid en onderbouwd.

De kern van dit artikel is de mogelijkheid om interne auditoren objectief en waarderend de kwaliteit van de organisatie vast te stellen.

Het onderbouwen van de afwijkingen en benoemen van de risico's met een beslisboom objectiviseert de eerste indrukken en de eigen indrukken. Vanuit vijf verschillende perspectieven wordt tijdens de interne audit informatie uit de organisatie opgehaald en vertaald naar een concrete en compacte rapportage.

Waarom is objectiveren zo relevant?

In onze ogen is het verlangen naar kwaliteit, een intrinsieke behoefte van iedere gezonde organisatie. Wie wil niet werken in een organisatie waar de basis op orde is? Bij die basis hoort wat ons betreft een gedegen verantwoording over de kwaliteit.

De vraag zou kunnen zijn waar je als leider die verantwoording op baseert?

Wat ons betreft op een onderbouwde, objectieve beoordeling van de minimumstandaarden: eerst door de organisatie in de vorm van een zelfevaluatie, daarna door de opgeleide interne auditoren.

De informatie uit de interne audit wordt naar risico's en kansen vertaald in een compacte rapportage. Die rapportage geeft de school of afdeling waardevolle, objectieve informatie om verbeterkansen te onderzoeken en de bestuurder inzage in de kracht van de organisatie.

**Deel 3 in de serie
Reflecties op kwaliteit
zal gaan over het thema:**