



Reflecties op kwaliteit

Deel 1 | Wat is kwaliteit? | SamenWijzer 2019

Het einde voor ogen

Terugkijkend op de afgelopen tien jaar nadenken over de vraag wat kwaliteit is, concludeer ik dat het nodig is om beelden van kwaliteit in taal te expliciteren.

Dat is echter het startpunt van het proces om te komen tot meer grip op kwaliteit. Een proces dat nooit klaar is.

Peter Kerkhof en ik zijn graag van toegevoegde waarde in het onderwijs in het stimuleren van de dialoog tussen mensen over wat we toevoegen aan het leven van een kind, wat we toevoegen om de wereld een beetje mooier te maken.

Kortom, de eerste van de serie reflectie op kwaliteit gaat over het antwoord op de vraag: *Wat is kwaliteit?*

In dit nummer

Over het belang van de vraag: ‘Wat is kwaliteit?’

Doen wat je belooft als 1^e definitie van kwaliteit.

Het draait om mensen en de voorspelbaarheid van hun gedrag.

Voldoen aan de norm.

Werken aan een mooiere wereld.

Tot slot

Het belang van de vraag

Toen mijn bestuurder me in 2010 vroeg om naast mijn taak als schoolleider medeverantwoordelijk te zijn voor kwaliteit en onderwijs, zei ik: 'Ja', want ik wilde de organisatie verder helpen. Het bleek een belangrijke keuze. Ik had niet kunnen bedenken wat dit thema kwaliteit bij me zou losmaken. Zonder die keuze had ik waarschijnlijk SamenWijzer niet gestart, samen met mijn vriend en compagnon Peter Kerkhof.

De vraag die mij al langer bezighoudt, is de vraag wat kwaliteit nu eigenlijk is. Als ik op websites van onderwijsorganisaties kijk, dan lijkt kwaliteit door velen één op één te worden vertaald naar data, dus naar output. Een andere aspect wat ik dan tegenkom is de manier van werken, dus cyclisch werken vanuit diagnostiek of PDCA. En die variatie aan antwoorden is nu precies de reden dat ik de vraag wat is kwaliteit zo cruciaal vind. Niet de voorwaarden, niet het proces, niet de output, maar in het algemeen: wat versta je onder het begrip kwaliteit. Die vraag en het antwoord geven richting aan je organisatie.

“Wat voeg jij toe aan het leven van een kind?”



In de eerste fase van mijn zoektocht naar kwaliteit spiegelde ik de onderwijsorganisatie waar ik werkte graag aan bedrijven als Albert Heijn en Aldi. Met welke verwachtingen komen klanten daar binnen en wat krijgen ze? Antwoorden op de vraag wat is kwaliteit gaf ik destijds vanuit de norm: hoe kan je voldoen aan een interne en externe norm. Een andere benadering bedacht ik vanuit gedrag: wat doen de medewerkers en hoe voorspelbaar is hun gedrag? Een laatste invalshoek die ik in één van mijn eerste presentaties benoemde was het werken aan cyclische processen met meetbare resultaten.

Als ik deze drie invalshoeken nu vergelijk met de vier definities die we bij SamenWijzer hanteren, zie ik boeiende overeenkomsten: voldoen aan de norm en voorspelgedrag van mensen. De twee andere definities van kwaliteit zijn doen wat je belooft (of nog mooier in onze aankondiging van het Seminar Grip op Kwaliteit 2020: meer doen dan je belooft) en werken aan een mooiere wereld.



De SamenWijzer uitgangspunten

Op onze website www.samenwijzer.eu formuleren wij vier uitgangspunten van ons concept:



Doen wat je belooft.



Samen werken aan draagvlak.



Wij zorgen voor impact.



We focussen op wat goed gaat.

Doen wat je belooft

Veel organisaties en politici gebruiken korte slogans om duidelijk te maken wat ze de klant of kiezer beloven: *Make America great again, Gewoon bij ... , Er is geen betere, Think different.*

Het zijn compacte beloftes, die duidelijk maken wat de klant mag verwachten. Dat roept in het onderwijs wellicht de vraag op: wie is de klant? Hoewel ouders belangrijke partners zijn voor veel onderwijsorganisaties is het antwoord voor mij net zo eenvoudig als de vraag: het kind is de klant van het onderwijs. Wat belof je als organisatie nu concreet aan kinderen? Zijn de kinderen betrokken bij die belofte? Op welke wijze zijn de partners hierbij betrokken?

Klanten zullen kwaliteit vooral ervaren als een organisatie zorgt voor een verbinding tussen belofte en resultaat, tussen woord en daad.

Wij kijken graag met onze klanten naar de gezamenlijke taal om tot meer grip op kwaliteit te komen.

UIT DE PRAKTIJK

Op basisschool 't Mulderke in Uden mag ik schoolleider zijn. Daar hebben we de belofte aan het kind samengevat in een top 10 (www.tmulderke.nl). Het is het antwoord op de vraag die we ouders, leerlingen, medewerkers en oud-leerlingen stelden: 'Wat zit er in de rugzak van een kind dat groep 8 op onze school verlaat?' Die top 10 is met kinderen samen uitgewerkt in moodboards die op de website, in de school en in een kwartetspel toegankelijk zijn voor iedereen.

We zijn samen met MijnRapportfolio bezig om de top 10 te vertalen in de online omgeving waar kinderen, ouders en leerkrachten ontmoeten rondom hun ontwikkeling.

Voorspelbaar gedrag van mensen

Ik vind het prettig als ik zaterdag bij de bakker in Erp kom, dat ik iedere week in dezelfde vriendelijkheid word ontvangen. Nog prettiger vind ik het dat mijn favoriete brood elke week dezelfde versheid, geur, smaak en levensduur heeft. Deze voorspelbare verwachtingen liggen voor velen voor de hand.

Bij SamenWijzer zien we die voorspelbaarheid als een uiting van kwaliteit. In het werken met mensen is het niet anders: Wie maakt de belofte waar aan het kind... de medewerker in de school die dagelijks met kinderen werkt.

Wie zorgt er samen met de kinderen voor dat ze vaardigheden leren, dat ze kennis opdoen, dat ze leren reflecteren... de leraar.

Als je de belofte voor kinderen waar maakt, dan investeer je in de mensen die het dagelijks doen.

Hoe ver die voorspelbaarheid gaat, is voor iedere organisatie anders. Ik geloof niet in leerkrachten die als in een Noord-Koreaanse parade parmantig naast elkaar dezelfde richting uitkijken. Juist de variatie van leraren, is leerzaam voor kinderen. Juist regelruimte van professionals is bepalend voor werkgeluk. Ik geloof naast regelruimte en autonomie ook in voorspelbaarheid en heldere verwachtingen van medewerkers.

“Wat voeg jij toe aan het leven van een kind?”

SPREKERS *de presentaties zijn interactief en bieden volop gelegenheid en ruimte voor interactie met de sprekers!*

09.30 - 16.00 uur
met heerlijke lunch
€449 Incl. btw.

Inscrijven kan via

www.samenwijzer.eu

Let op!

Er is een beperkt aantal plaatsen, dus VOL = VOL

Scherp je spel in,
want er is maar een
beperkt aantal
plaatsen beschikbaar.
www.samenwijzer.eu*

Marco Scheele

leiderschapscoach en oprichter van Triple A people
Marco stond met zijn boek 'Accountable Leiderschap' een jaar in de top100 van Managementtoekomst. Leiderschap is een keuze geldt dit ook voor de leiders in het onderwijs? Marco Scheele is leiderschapscoach met een focus op ambtuzen en ondernemende leiders. Kwalitatieve ontwikkeling van leiders gaat over leren kiezen, over energie en leren genieten.

Eric van Baarschot

inspecteur voor het onderwijs (vo)
Het Nederlandse onderwijs kent een liberale cultuur. Als inspecteur en interne auditor bij de Onderwijsinspectie ervaart Eric dagelijks de voor- en nadelen van dit systeem. Aan de hand van deze ervaringen heeft Eric een uitgesproken visie op de rol van interne audits en de grip op kwaliteit.

Rached Dekker

Vader, partner, bestuurder, ondernemer
Rached Dekker werd door het vakblad Management Team in 2016, 2016 en 2017 uitgeroepen tot top 100 management, potentieel van Nederland. Als jonge bestuurder (37) van een zeer commercieel gedreven organisatie stond hij dagelijks voor de keuze om mensen te pushen of toch te vertellen om tot het gewenste gedrag te komen.

Warner Dijkstra opleider - Interim controller & Gert van de Wierken opleider - accountant eigenaar van Conect

Een gezonde organisatie kent een stabiele financiële basis. Warner en Gert nemen ons mee in grip op kwaliteit vanuit een financieel perspectief. Zij hebben een duidelijke visie op hoe middelen in dienst staan van de kernactiviteit van het onderwijs.

Martijn Schoonaard

samen met Peter Kerthof oprichter van SamenWijzer
Martijn werd al op jonge leeftijd schoolleider. Zijn passie voor het primair onderwijs, de impact van onderwijs op het leven van een kind over de 24 van uitdagingen kwaliteitsbeleving heeft hem doen besluiten SamenWijzer op te richten. Hij deelt ervaringen uit eigen praktijk en zoont in op de waarde van het opleiden van interne Auditors.

Peter Kerthof (dagvoorzitter)

samen met Martijn Schoonaard oprichter van SamenWijzer
SamenWijzer kun je natuurlijk niet alleen. Peter is de 2e helft van SamenWijzer. Peter is een gemotiveerde en inspirerende leider in zowel de dienstverlenende als de commerciële sector en een ervaren (leed) auditor. Met Martijn Schoonaard zet hij zich met SamenWijzer in om het primair onderwijs meer grip te laten krijgen op kwaliteit.

Voldoen aan de norm

Hier benoem ik een gevoelig thema voor sommige onderwijsmensen: de norm. Die gevoeligheid heeft mogelijk te maken met de behoefte aan autonomie en regelruimte. Anderzijds roept het woord norm wellicht ook associaties op als ‘moeten’ en ‘van de ander’. Dat is best bijzonder. In iedere groep waar mensen samen komen of samen leven ontstaan spelregels. Dat proces speelt bij jong en oud.

Als wij tijdens een training bij een organisatie de vraag stellen: wat vind je een goede garage of wat vind je een goede school komen deelnemers snel tot allerlei aspecten waar de garage of de school aan moet voldoen. Datzelfde geldt voor de vraag naar een goede leraar, een goede les, een goede ontwikkeling of een goed gesprek. Al die verwachtingen, die spelregels zitten in de gedachten van mensen. Als dat niet wordt uitgesproken in een organisatie, heeft dat invloed op de kwaliteit. Wij zijn er een voorstander van om impliciete normen te benoemen en te verbinden met de voor de hand liggende normen, namelijk de verwachtingen vanuit de wetgever.

**Eén dag. Vijf inspirerende sprekers.
Over kwaliteit en leiderschap.
De perfecte start om meer grip te krijgen op kwaliteit!**

Dit seminar wilt je als schoolleider niet missen! Laat je inspireren en ontmoet collega's uit het hele land! Ga met nieuwe inzichten naar huis die zorgen dat je met plezier en structuur de kwaliteit verbetert en meer gaat doen dan je behoort.

16 Januari '20
Landgoed de Horst
Driebergen

Overigens is dit laatste wel opmerkelijk. Het Onderwijskader dat we in Nederland als norm hanteren voor goed onderwijs, wordt door de wetgever vastgesteld. De ruimte die dit kader laat voor eigen invulling voor het hoe en wat is anders dan in andere landen in Europa.

Wij spreken dan ook liever niet van het Inspectiekader, maar van het Onderwijskader dat we in Nederland hanteren. De Inspectie is er voor aangesteld om te controleren of we het kader in praktijk brengen en onze centen goed besteden. Zij zijn echter niet de eigenaar van de norm en van het kader.

Dat zijn wij met elkaar!



Werken aan een mooiere wereld

De gedachte van duurzaamheid en verantwoordelijkheid voor onze wereld is niet meer exclusief het bezit van actiegerichte- of nonprofit organisaties.

Onderzoek bij CEO's van multinationals laat zien dat winst niet meer als enige en belangrijkste reden van bestaan wordt geduid. Leaders sturen niet alleen op winstgevendheid, maar hebben oog voor de maatschappelijke impact van hun organisatie. Dat vind ik een mooie vertaling van het woord duurzaamheid: oog hebben voor de maatschappelijke impact, voor het grotere geheel, onze wereld.

Dit idee brengt verantwoordelijkheid met zich mee voor leiders. Leiderschap is voor mij geen exclusief privilege van CEO's, managers of schoolleiders. Ieder mens geeft in een bepaalde vorm leiding aan zijn of haar gedrag. We leren kinderen om verantwoordelijkheid te nemen voor hun gedrag, voor hun eigen vierkante meter.

Hoe mooi is het om in het onderwijs dichtbij de nieuwe leiders te mogen zijn, de kinderen. Kwaliteit van onderwijs gaat in onze ogen over de toegevoegde waarde van organisaties aan de wereld. Het credo 'het kind centraal' dat regelmatig klinkt in organisaties, zien wij graag aangevuld met 'ten dienste van een mooiere wereld'.

SamenWijzer vat deze kern van kwaliteit graag samen in ons leidmotief: *Wat voeg jij toe aan het leven van een kind?*

Deel 2 in de serie Reflecties op kwaliteit zal gaan over het thema:

Kwaliteit objectiveren, is dat mogelijk?



Over de schrijver

Martijn Schoonaard, mede eigenaar van SamenWijzer is sinds 1995 werkzaam in het basisonderwijs, waarvan 20 jaar als schoolleider.

Hij heeft in verschillende onderwijskeukens gewerkt als schoolleider, lead auditor, trainer en interim directeur. Ontwikkelde samen met Synaxion uit Eindhoven zowel MijnRapportfolio als Schooldashboard. De rode draad in zijn werk is onder andere het creëren van samenhang en het vereenvoudigen van complexe containerbegrippen en systemen met aandacht voor de mens. Martijn is in staat om snel te analyseren en deze analyse te vertalen naar acties en prioriteiten.

Daarnaast is hij Insights Discovery practitioner, ondernemer, stafmedewerker kwaliteit en schoolleider bij KIEM Onderwijs in Uden.

Samen met Peter Kerkhof heeft hij in 2019 SamenWijzer opgericht.