

Handreiking voor het inhoudsrijke gesprek

Beschrijving

opdrachtgever	College van Bestuur
opdrachtnemer	LIC, Team Kwaliteit
auteur	<i>Sjoerd-Jeroen Moenandar, Lianne Huijssoon</i>
documenttype	<i>instrument</i>
beleidscyclus	<i>Implementatie</i>
thema (sub-thema)	<i>Kwaliteitszorg</i>
actualiteit	<i>Groen = Actueel</i>
status	<i>definitief</i>
Link met andere documenten	<i>Kwaliteit in Beweging + Notitie: het inhoudsrijke gesprek in vijf vragen</i>
Korte samenvatting	<i>Dit instrument is een concreet hulpmiddel bij de eigen vormgeving van het inhoudsrijke gesprek.</i>
geldend voor	<i>Avansbreed</i>
looptijd	<i>Onbeperkt</i>
datum	<i>April 2018</i>
vaststelling	<i>n.v.t.</i>

Handreiking voor het inhoudsrijke gesprek

1 Inleiding

Kwaliteit is er niet vanzelf, kwaliteit máák je samen. Om dat samen maken van kwaliteit in goede banen te leiden, heeft Avans een kwaliteitszorgsysteem: Kwaliteit in Beweging. Een belangrijk onderdeel van dit kwaliteitszorgsysteem is het inhoudsrijke gesprek. Het inhoudsrijke gesprek wordt gevoerd door mensen die een belang hebben bij kwaliteit, die er verantwoordelijk voor zijn of er op een andere manier bij betrokken zijn.

Tijdens het inhoudsrijke gesprek gaan zij om de tafel zitten (of staan, of een wandeling maken, of...) om te kijken of de doelen die aan het begin van de periode gesteld zijn bereikt zijn, of het nog steeds de juiste doelen zijn, en of ze misschien ook anders, beter bereikt (hadden) kunnen worden. Er wordt gekeken naar wat er de afgelopen periode goed is gegaan en geleerd is en hoe dat voor de toekomst vastgehouden kan worden.

2 Doel inhoudsrijk gesprek

We voeren het inhoudsrijke gesprek met onze stakeholders om samen concrete afspraken voor de komende periode te maken. Tijdens het inhoudsrijke gesprek bepalen we samen hoe goed het gaat met de kwaliteit binnen onze organisatie. Het gesprek is ook een middel om verschillen in ervaring en perspectief helder te krijgen: komen onze stakeholders tot hetzelfde oordeel als wij? Delen verschillende collega's dezelfde ervaring, of zijn daar verschillen in? Daarbij wordt de focus van het inhoudsrijke gesprek bepaald door de jaaragenda (te vinden in het kwaliteitsplan van de academie of dienst) en de daarvan afgeleide kwaliteitscycli.

3 Handreiking inhoudsrijk gesprek

Dit stuk is een handreiking bij organiseren van inhoudsrijke gesprekken binnen de academies en diensten van Avans. Nadrukkelijk is er niet gekozen voor een format. Het inhoudsrijk gesprek is geen invuloefening. Diensten en academies worden uitgedaagd om te gaan kijken welke vorm past bij hun organisatiecultuur. Werk je in het soort organisatie waar je zoiets doet via een pubquiz of kies je juist liever voor een vergadersetting? Het een is niet beter dan het ander: het hangt maar net van de sfeer binnen jouw organisatie af. Je organiseert het inhoudsrijke gesprek in de eerste plaats voor de eigen studenten, medewerkers en andere stakeholders. Zij moeten zich dus op hun gemak voelen bij de vorm waar je voor kiest.

Het inhoudsrijke gesprek is voor veel organisatieonderdelen in deze opzet nieuw. We gaan er de komende tijd mee aan de slag en zo bouwen we als organisatie ervaring op. Die ervaring wordt binnen Team Kwaliteit van het LIC verzameld en bewaard. Via de kwaliteitsadviseur die iedere academie heeft kun je toegang krijgen tot deze ervaring, om ideeën en inspiratie op te doen. Daarnaast werken er bij Team Kwaliteit een aantal collega's die vanuit hun expertise jouw dienst of academie kunnen helpen een goede vorm te vinden voor het inhoudsrijke gesprek. Die kun je via je kwaliteitsadviseur benaderen. Daarnaast zal in het *netwerk kwaliteit* aandacht besteed worden aan inhoudsrijke gesprekken en zullen goede ervaringen gedeeld worden.

4 De aanpak

Niet elk goed gesprek is een inhoudsrijk gesprek. Dat laatste is een formeel moment in de kwaliteitscyclus, is dus een vast onderdeel van de bedrijfsvoering en heeft een duidelijk, hierboven omschreven, doel. Binnen Avans is kwaliteitszorg vormgegeven in zogenoemde PDCA-cycli: van PLAN naar DO naar CHECK naar ACT – en weer terug. Het inhoudsrijke gesprek is een scharnierpunt: we sluiten er de CHECK-fase van een PDCA-cyclus mee af en geven een aanzet

voor de ACT-fase. In je kwaliteitsplan kun je een jaarplanner kwaliteit vinden waarin staat wie wanneer in welke kwaliteitscyclus het inhoudsrijk gesprek voert.

De eindverantwoordelijke van de betreffende PDCA-cyclus draagt er zorg voor dat het inhoudsrijke gesprek op het juiste moment, met de juiste mensen gevoerd wordt. In het kwaliteitsplan van je academie vindt je een stakeholdersmodel. Aan de hand hiervan is te bepalen wie voor het gesprek uitgenodigd kan worden.

Tijdens het gesprek zijn vier kwaliteitsvragen leidend:

- In welke mate bereiken we onze doelen?
- Hoe blijven we leren?
- In hoeverre houden we het geleerde vast?
- Welke kansen en bedreigingen signaleren we?

Aan de hand van deze vragen kunnen de deelnemers aan het inhoudsrijke gesprek verantwoordelijkheid nemen. Daarbij is het doel niet om mensen de 'schuld' te geven, maar wel om eigenaarschap tot stand te brengen. Zo krijgen het bedrijfsonderdeel en de mensen die er deel van uitmaken de kans te verbeteren in de ACT-fase van de PDCA-cyclus.

Voor een goed inhoudsrijk gesprek is input nodig. Via het AMIGO-dashboard zal in de toekomst veel relevante informatie te vinden zijn.¹ Voor de evaluatie van de bedrijfsvoering worden binnen Avans drie soorten bronnen gebruikt:

- Tevredenheidsinformatie (zoals NSE, werknemerstevredenheidsonderzoeken, blokevaluaties, etc.)
- Expertoordelen (zoals interne audits en de zesjaarlijkse visitatierapporten van de NQA)
- Managementinformatie

Om de informatie te kunnen duiden en adequaat in te kunnen zetten bij het inhoudsrijke gesprek, maken we deze voorafgaand aan het gesprek inzichtelijk. Bij voorkeur doen we dat in de vorm van een compacte visuele weergave. Zoals gezegd, bestaat het resultaat van een inhoudsrijk gesprek uit concrete afspraken voor ontwikkeling verbetering (Act). Maar wat van het inhoudsrijke gesprek in de ene PDCA-cyclus vastgelegd is, kan informatie zijn waar in een inhoudsrijk gesprek in een andere PDCA-cyclus over gesproken wordt.

5 Verslaglegging

Omdat de uitkomst van het ene inhoudsrijke gesprek, de te bespreken informatie in een ander inhoudsrijk gesprek kan zijn, is het vastleggen en delen van de inhoudsrijke gesprekken van belang. Bovendien is deze vastlegging een belangrijke bron om inzicht te krijgen in het functioneren van het kwaliteitssysteem. En vastleggen is vooral ook nodig omdat het inhoudsrijk gesprek een scharnierpunt is tussen Check en Act.

Daarmee wordt niet bedoeld dat er notulen van het gesprek verspreid worden onder de deelnemers. Het is de taak van de eindverantwoordelijke van de PDCA-cyclus waarbinnen het gesprek plaatsvindt om na afloop van het inhoudsrijk gesprek een korte samenvatting te geven en aan te geven wat de actiepunten zijn die uit het gesprek voortvloeien. Het is raadzaam om dat klein te houden: drie, vier aandachtspunten zijn voor een nieuwe PDCA-cyclus voldoende. Die aandachtspunten kunnen vervolgens opgedeeld worden in meerdere, SMART geformuleerde acties.

De samenvatting, aandachtspunten en concrete acties worden door de eindverantwoordelijke verspreid onder de stakeholders. Dat kan op papier, maar als dat past bij je dienst of academie kun je ook nadenken over andere vormen: een podcast, filmpje of infographic heeft vaak meer impact dan een digitale of papieren verslaglegging.

¹ AMIGO wordt het nieuwe management-informatiesysteem van Avans. AMIGO zal per half maart 2018 opgestart worden met eerste indicaties. Daarna volgt een stapsgewijze opbouw met doorlooptijd van één tot anderhalf jaar.

6 Samenvatting en stappenplan voor het organiseren van het inhoudsrijk gesprek

1. Uitnodigingen voor het inhoudsrijk gesprek versturen	Eindverantwoordelijke voor de PDCA-cyclus bepaalt welke stakeholders uitgenodigd worden. Let op: niet alle stakeholders moeten bij alle gesprekken aanwezig zijn. Kijk wat relevant is.
2. Dataverzameling en –weergave	<p>Relevante data uit evaluaties wordt verzameld, gebruikmakend van drie soorten bronnen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tevredenheidsinformatie - Expertoordelen - Managementinformatie <p>Deze data wordt samengevat en op een aantrekkelijke manier weergegeven. Er kan voor gekozen worden de data pas tijdens het inhoudsrijk gesprek te presenteren, of deze juist van tevoren op te sturen aan de deelnemers.</p>
3. Voeren inhoudsrijk gesprek	Het inhoudsrijk gesprek wordt gevoerd op een manier die bij de organisatie past. De focus van het gesprek wordt bepaald door het moment in de jaaragenda waarop het gesprek plaatsvindt. Zie hiervoor de jaaragenda in het kwaliteitsplan van je academie of dienst.
4. Verslaglegging	De eindverantwoordelijke stelt een lijst van drie of vier aandachtspunten op en formuleert SMART acties hierbij. Samen met een samenvatting van het inhoudsrijke gesprek worden deze gedeeld met de stakeholders. De verslaglegging wordt, net als het gesprek zelf, vormgegeven op een manier die past bij de organisatie. In de nieuwe PDCA-cyclus wordt er zorggedragen voor de implementatie van deze acties, inclusief check van de mate waarin de acties succesvol zijn geweest en bespreking van deze check in het volgende inhoudsrijke gesprek.

7.Tot slot

Zoals gezegd kan de kwaliteitsadviseurs bij de academies helpen bij de (door-)ontwikkeling van het inhoudsrijke gesprek. Diensten kunnen contact opnemen met sj.moenandar@avans.nl.

Op iavans.nl is actuele- en naslaginformatie te vinden over Kwaliteit in Beweging, het kwaliteitszorgsysteem waarbinnen het inhoudsrijke gesprek tot stand komt.

Er is een korte video-animatie beschikbaar waarin op toegankelijke wijze uitgelegd wordt wat de bedoeling van het inhoudsrijke gesprek is. Bekijk de video hier: :

https://iavans.nl/web/avans/intranet/thematic.kwaliteit?p_p_id=intranet_WAR_avansproxyporlet&p_p_lifecycle=0&p_p_state=normal&p_p_mode=view&p_p_col_id=column-1&p_p_col_count=1&intranet_WAR_avansproxyporlet_id=OpG1O1400-1iQUzZ3

Deze video zou ook gebruikt kunnen worden bij bijvoorbeeld een kickoff-bijeenkomst wanneer je binnen jouw dienst of academie vorm wilt gaan geven aan het inhoudsrijke gesprek.