

SAMEN WERKEN AAN KWALITEIT

12 spannende vragen
Handleiding



EEN NIEUW INSTRUMENT

Deze 12 kaarten vormen samen de opbrengst van het onderzoek "Samen werken aan kwaliteit".

De kernvragen van het onderzoek waren:

- Hoe werken leden aan interne kwaliteitsverbetering en hoe hebben PSO en het kwaliteitsfonds hier aan bijgedragen?
- Hoe definiëren PSO en haar leden kwaliteit?
- Welke instrumenten kunnen PSO en haar leden ondersteunen bij het werken aan kwaliteitsverbetering?

De opbrengst is een set van 12 vragen: kwesties waar leden mee zitten als het gaat om kwaliteitsverbetering. Het zijn geen vragen waar een eenduidig antwoord op past. In plaats van antwoorden te geven, zetten we de vraagstukken scherp neer en bieden we invalshoeken om er slim mee om te gaan.

Deze onderzoekskaarten zijn bedoeld als instrument om een gesprek aan te gaan over interne kwaliteit en kwaliteitsverbetering. We hebben de twaalf spannende vragen verdeeld in drie categorieën:

WAT WIL IK TOT STAND BRENGEN EN WAAR IN DE KETEN?

WIE ZOEK IK OP OM DAT MEE TE GAAN DOEN?

HOE GA IK DAT AANPAKKEN?

HOE WERKEN DE KAARTEN?

MOET DE CASCADE ALTIJD STROMEN?

WAT?



Een zichtbare cascade van hoe de activiteiten bij de leden doorwerken naar het Zuiden.

Kwaliteitsverbetering bij de leden is niet altijd iets waarbij je partners moet betrekken.

REFLECTIEVRAGEN:

1. **Kiezen van een kaart:** Welke kaart springt er op dit moment voor jou uit?
2. **Onderzoeken van de keuze:** Waarom heb je deze kaart gekozen? Welk thema komt hierin voor jou naar voren?
3. **Ontwerpen volgende stap:** Wat zou ik hiermee willen doen? Wat zou je, gericht op dit thema, willen bereiken? Kunnen we er slimmer of anders mee omgaan dan nu?
4. **In actie komen:** Wie (of wat) heb je daarbij nodig? Wat ga je dan nu doen?

De vraag

Overkoepelende vraag die leeft bij de leden. De 12 vragen zijn onderverdeeld in drie thema's, herkenbaar aan de kleur balk: WAT=groen, WIE=geel, HOE=oranje

De tegenstelling

Het perspectief dat naar voren is gekomen tijdens het onderzoek tegenover een ander perspectief.

De reflectievragen

Als je met de kaarten werkt, kun je vier stappen doorlopen. Bij elk van de stappen zijn verschillende vragen aan de orde.

De citaten

Citaten van leden die het perspectief op de voorzijde ondersteunen.

Conclusie in kader

Deze tekst reflecteert op de onderzoeksopbrengst. We geven weer wat ons is opgevallen tijdens de interviews. Het gaat dan steeds om: 1. Wat hebben wij gezien? 2. Welk effect had dat? 3. Welke suggestie of vraag hebben we hierbij?

Deze kadertekst helpt je om de vraag en de perspectieven productief te maken voor je eigen kwaliteitsdoel.

PSO capaciteitsopbouw in ontwikkelingslanden

Dit PME-systeem leverde voor de partnerorganisaties in het Zuiden het volgende op:
"De kwaliteit van het geleverde werk neemt toe, omdat iedereen werk verricht dat past bij zijn/haar kwaliteiten of opleiding."
"Er wordt nu eerder gezocht naar lokale krachten. Zo werkt men tegelijk aan capaciteitsopbouw en spaart men middelen."
"Informatie uit het systeem is zuiver en geeft specifiek inzicht in een project. Dit geeft het lid en de lidorganisatie direct handvatten om wijzigingen aan te brengen in de aanpak. Zo kunnen projecten continue beter aangepakt worden."

NIET ELK LID VINDT DE CASCADE ALTIJD VAN BELANG:
"WIJ ZIEN DE PROJECTDATABASE ALS INTERNE TOOL. DEZE TOOL HELPT ONZE EIGEN BEDRIJFSVOERING GESTROOMLINDER VORM TE GEVEN. HIJ DRAAGT INDIRECT BIJ AAN DE LANDEN IN HET ZUIDEN. DAT IS ECHTER NIET DE DOELSTELLING".

In gesprek met de leden lukte het goed om samen helder te krijgen hoe kwaliteitsverbetering in de eigen organisatie doorwerkt naar het Zuiden. Een systematische reflectie hierop maakt nog geen onderdeel uit van het dagelijkse werk. Als je echter wel systematisch reflecteert op interne kwaliteitsverbetering en de doorwerking daarvan naar het Zuiden, zul je die beter kunnen beïnvloeden. Daarom is het interessant om te kijken hoe je deze vorm van reflectie kunt bevorderen. En; het water in de cascade kan natuurlijk ook de andere kant op stromen: in hoeverre leren leden van datgene waar hun partnerorganisaties goed in zijn? En in hoeverre leert PSO van datgene waar haar leden goed in zijn?

OVERZICHT VAN DE 12 SPANNENDE VRAGEN:

WAT WIL IK TOT STAND BRENGEN EN WAAR IN DE KETEN?

1. Moet de cascade altijd stromen?
2. Hoe ziet een product van verandering er uit?

WIE zoek ik op om dat mee te gaan doen?

3. Hoe haal ik het beste uit mijn externe consultant?
4. Wil ik dit of moet ik dit?
5. Waarvoor kan ik bij PSO terecht?
6. Kan sparren met PSO tijd besparen?

HOE GA IK DAT AANPAKKEN?

7. Wiens kompas bepaalt de route?
8. Zijn je talenten nog verder te benutten?
9. Een druppel op een gloeiende plaat of de druppel die de emmer doet overlopen?
10. Wanneer stap je erin?
11. Hoe verankeren we de verandering in het werk?
12. Samen werken aan samenwerken?

WANNEER GEBRUIK JE DE KAARTEN?

Dit instrument is bedoeld om jou te ondersteunen bij het werken aan interne kwaliteitsverbetering.

Je kunt de kaarten op verschillende manieren gebruiken. Hieronder vind je enkele voorbeelden:

Werkvorm	Doel
Persoonlijk gesprek	Verkennen en uitwisselen van beelden over interne kwaliteitsverbetering. Dit kan bijvoorbeeld helpen als je bezig bent met de aanvraag voor het kwaliteitsfonds.
Rondetafel	Uitwisselen van beelden over kwaliteitsverbetering en daarmee het ontwikkelen van een visie hierop.
Workshop of werkatelier	Actief ontwerpen van activiteiten die helpen bij het verbeteren van de interne kwaliteit.
Vergadering	In vergaderingen op een vernieuwende manier het gesprek rond interne kwaliteitsverbetering stimuleren en inspireren.
Intervisie	Werken met concrete casussen in projecten voor interne kwaliteitsverbetering. Denk bijvoorbeeld aan het opzetten van een monitoringsysteem, het organiseren van een kennismarkt, etc.



PSO CAPACITEITSOPBOUW IN ONTWIKKELINGSLANDEN

PSO Capaciteitsopbouw in Ontwikkelingslanden is een vereniging van Nederlandse ontwikkelingsorganisaties. Deze organisaties werken samen met maatschappelijke organisaties in ontwikkelingslanden aan duurzame armoedebestrijding. PSO steunt met haar leden de capaciteitsversterking van deze zuidelijke organisaties, zodat zij zelf een krachtig maatschappelijk middenveld gaan vormen.

De belangrijkste activiteiten van PSO zijn kennisuitwisseling, kwaliteitsverbetering en innovatie. PSO ontwikkelt samen met haar leden leertrajecten en financiert programma's. Ook verleent PSO diensten voor de uitzending van experts naar ontwikkelingslanden.

Kijk voor meer informatie over PSO op www.pso.nl

*Tekst: PSO en Kessels & Smit
Ontwerp: Kokshoorn|Riemens, Dordrecht
Coördinatie: PSO, afdeling communicatie*