

ROC voldoet op eigen-wijze aan wettelijke eisen

In het voorjaar 2003 besluit het College van Bestuur van het ROC Midden-Brabant om een jaarlijks terugkerende cyclus van interne audits te laten uitvoeren. Belangrijkste achterliggend doel was om een objectief beeld te krijgen van de onderwijskwaliteit en de kansen voor verbetering. Tevens wilde het ROC een goede basis leggen voor de zelfevaluatie conform de vereisten van de WOT. Het waarderingskader BVE van de Onderwijsinspectie geldt voor het ROC als het belangrijke referentiekader op het gebied van kwaliteitszorg. Het College vond het essentieel om kwaliteitszorg vanuit de organisatie zelf op te bouwen. Ze koos daarom voor haar eerste audit onderwerpen die direct gerelateerd waren aan de kerntaken van de instelling zelf. Het toetsingskader bij de eerste audit was dan ook divers. De standaarden van het KCE en eigen beleidsstukken waren de input voor het toetsingskader bij het onderwerp Examinering. Bij de andere twee onderwerpen werd het toetsingskader samengesteld uit eigen beleidsdocumenten en de WEB als achtergrond.

Aan Stevens Consultancy werd gevraagd om de auditmethodiek te verduidelijken, en om voor het eerst interne auditoren op te leiden. Stevens Consultancy gebruikte hiervoor een speciaal ontwikkeld opleidings- en trainingsprogramma. Elk onderwerp werd tweemaal geaudit door een intern auditteam van drie personen. In totaal werden audits uitgevoerd bij drie opleidingen binnen elk van de vier colleges. Geen van de auditoren bezocht daarbij zijn of haar eigen college.

Eerst kennismaken met auditen als proces..

De uitkomsten van de eerste interne audits lieten veel concrete verbeterpunten zien in de dagelijkse onderwijspraktijk. De meeste verbeterpunten gingen over het onderling afstemmen en uitwisselen van processen en 'best practices', en over mogelijkheden om de communicatie en efficiency tussen opleidingen te verbeteren. De eerste ronde interne audits was voor de colleges en opleidingen van het ROC Midden-Brabant vooral een kennismaking met elkaar, en een introductie op auditen als nieuwe manier om te werken aan verbeteringen in het eigen werk. In februari 2004 werd de tweede ronde interne audits gehouden. In deze tweede ronde werd getracht om het proces van auditen te versterken. De onderwerpen in de audit werden daartoe voorzien van indicatoren. De indicatoren werden gekoppeld aan normen om ze beter te kunnen toetsen volgens beslisregels. Ook nu werden weer audits uitgevoerd bij drie opleidingen binnen vier colleges.

.. om zelf verbanden te leggen met externe vereisten..

De onderwerpen van de audit werden vastgesteld op grond van de wettelijke taak van elk college, aangevuld met eigen beleid. Daarmee werd de focus van de audit meer afgestemd op de onderwerpen die aan bod komen in het waarderingskader BVE 2003 en het periodiek kwaliteitsonderzoek (PKO), een van de belangrijkste externe normen waaraan het ROC Midden-Brabant (als elk ROC) moet voldoen. Opbrengsten, een van de onderwerpen tijdens de interne audit, was zelfs gelijk aan een van de drie deelvragen van het PKO. Van de andere twee onderzochte onderwerpen was *leren binnen de school* ook nauw verwant aan de tweede deelvraag van het PKO: kwaliteit van 'onderwijs en leren'. Door deze nauwere band met het kwaliteitsonderzoek PKO kon de eigen kwaliteitsbeoordeling van het ROC uitgangspunt zijn voor het jaarlijks onderzoek van de Onderwijsinspectie. Elk van de vier colleges leverde een team van inmiddels opgeleide auditoren. Stevens Consultancy trad meer naar de achtergrond bij deze tweede ronde audits. We gaven adviezen en boden ondersteuning, hierbij geholpen door medewerkers kwaliteitszorg die inmiddels bij elk van de colleges waren aangesteld.

.. en zo een beeld te krijgen van het geheel

Op basis van de audituitkomsten kon volgens de auditoren conclusies worden getrokken die een beeld schetsen van de afzonderlijke colleges, en van het ROC Midden-Brabant als geheel. In hun management review constateerden de auditoren dat het ROC in het algemeen veel aandacht heeft voor haar deelnemers, zowel voor het individu als voor groepen. Het ROC is echter een opleidingsinstituut met vele gezichten. De uitvoering van het onderwijs, zowel binnen de school als tijdens de BPV / stage / werkervaringsplaats, wordt op uiteenlopende manieren vorm gegeven. Deze verschillen zijn niet alleen waarneembaar tussen colleges, maar ook binnen afdelingen. Hierdoor was van een instellingsbrede uitstraling nog geen sprake. Volgens de auditoren kan het College van Bestuur en het management van de colleges nadrukkelijker sturen op eenduidige onderwijskwaliteit. Het management moet dan instellingsbreed dezelfde normen met bijbehorende vrijheidsgraden voor onderwijsinrichting afspreken.

Scherpere omgevingsfoto door inbreng externe auditoren

In februari 2005 werd de jaarlijkse ronde interne audits voor de derde maal gehouden. De audits werden ondersteund door medewerkers kwaliteitszorg op de colleges, waarbij Stevens Consultancy ondersteunende adviezen gaf over het auditproces. Dat zou tot een nog onafhankelijker auditproces en tot nog beter betrouwbare uitkomsten moeten leiden. De auditteams werden versterkt met onafhankelijke externe deskundigen: zes opgeleide auditoren uit het regionale bedrijfsleven namen als externe auditor deel. Het auditteam bestond uit 20 inteme en zes exteme auditoren. De deskundigen hadden geen direct belang bij de auditresultaten. Binnen de gestelde opdracht werd aan de externen gevraagd hun aandacht speciaal te richten op het functioneren van kwaliteitszorg binnen de diverse lagen van de instelling. Deze manier van auditen werd ervaren als intensief, maar met veel focus op de onderwerpen.

Volgens het auditrapport zijn nu binnen alle benoemde aspecten van kwaliteitszorg ontwikkelingen waarneembaar. Vergeleken met vorige jaren zijn grote stappen in de juiste richting gemaakt. Verbeteringen zijn echter nog steeds noodzakelijk. Zo moeten de fasen 'control' en 'act' binnen PDCA-cyclus nu echt overal binnen de clusters en opleidingen worden geïmplementeerd. Doelen kunnen concreter (SMART) worden geformuleerd. Deelnemers worden aantoonbaar goed bediend als het gaat over de studeerbaarheid van het onderwijsprogramma. Toch kunnen de onderwijsprogramma's nog wat flexibeler worden. Het ROC Midden-Brabant kan dan meer aandacht geven aan de mogelijkheden en wensen van de individuele deelnemer. Een absoluut goede prestatie levert het ROC op het gebied van trajectbegeleiding. Bij de intake, plaatsing en begeleiding van deelnemers heeft dit ROC volgens de auditoren bijzonder veel en goede aandacht voor het borgen van de belangen van de deelnemer.

De externe auditoren spreken hun waardering uit voor de manier waarop het ROC onderwijs verzorgt. Veel over de vorm en uitvoering van de onderwijsprogramma's ligt nu goed gedocumenteerd vast. Weliswaar kan de ondersteuning aan dit primaire proces op veel plaatsen nog efficiënter worden geregeld, het onderwijs wordt doorgaans enthousiast en vakbekwaam gegeven. Opvallend is volgens de auditoren de hoeveelheid regelgeving en de ontwikkelingen waarmee de scholen te maken krijgen. Zaken die vaak ook onderling tegenstrijdig zijn. Dit maakt het ROC tot een organisatie met een grote complexiteit. Het zorgt er bovendien voor dat veranderingsprocessen binnen het ROC vaak grilliger verlopen dan in bedrijfsorganisaties van vergelijkbare omvang. Toch blijft dit ROC op haar eigen wijze werken aan verbetering van het onderwijs. Dat leidt tot aantoonbare verbeteringen. Bedrijven waarderen dat zij door hun expertise op besturing en kwaliteitszorg een bijdrage kunnen leveren aan het versterken van het onderwijs. Het versterkt de relatie en het vertrouwen in het ROC, zo concludeert het auditteam na de derde ronde interne audits. Het ROC mag trots zijn op de kwaliteitszorg die in ontwikkeling is, en op de manier waarop de colleges laten zien dat hun onderwijs veel intrinsieke kwaliteit bezit.