



HU Teaching & Learning Network Audit HKK 8 april 2021

Terugkoppeling door Hobéon-auditoren Willem van Raaijen en Inge Gies-Broesterhuizen

Bij de Terugkoppeling waren 32 mensen aanwezig, inclusief de twee auditoren. Het is een terugkoppeling op hoofdlijnen, verdere duiding volgt in de rapportage.

Het was volgens de auditoren een boeiende, rijke, inhoudelijke dag waarin zeer veel informatie is gewisseld, met veel goede voorbeelden en concretisering van de dagelijkse praktijk. Direct is gezegd: ten aanzien van her-certificering hoeven jullie je geen zorgen te maken. Een aandachtspunt heeft met kwaliteitszorg te maken, borging van de kwaliteit, maar overall ziet het er prima uit. Dus het eindoordeel is zonder meer *Voldaan*, en dat betekent ook dat iedereen met een voldaan gevoel naar huis gaat.

Na een zinvolle inleiding via een [presentatie TLN](#) zijn er vijf gesprekken gevoerd en hebben de auditoren het gezelschap van TLN-collega's en de HU-deelnemers ervaren als energiek en innovatiegericht; dit spatte ervan af en was heel prettig om te merken.

Doelstellingen t.a.v. professionalisering

TLN werkt met en voor alle instituten van de HU. Er is een aantal instituten die 'groot leverancier' zijn van collega's die bij TLN werken, er zijn ook instituten waarbij dat minder het geval is; belangrijk om hier aandacht voor te blijven houden in de sturing; TLN heeft als uitgangspunt 'intrinsieke motivatie is voorwaardelijk voor kennisdeling' maar krijgt het advies mee om in het kader van dit sturingsmechanisme goed oog te blijven houden voor de faseverschillen, mede gelet op centrale doelstellingen van HU.

De meerwaarde van TLN is goed zichtbaar geworden in de professionalisering van het individu, van teams en van TLN zelf. TLN kan zich nog verder etaleren ('vermarkten') en daarmee instituten sneller bereiken die TLN nu nog minder op het netvlies hebben.

De leertrajecten en assessments

Auditoren zien een zekere spanning tussen een TLN- sterkte van beantwoording van elke klantvraag (en, en, en) en de capaciteit waar grenzen aan zitten. In dit kader complimenten voor juist de kracht van TLN in dit afgelopen krankzinnige jaar.

Integrale trajecten beoordelen de auditoren als waardevol met name door de sterke uitwisseling bij deze trajecten; zij zien de meerwaarde om toets-vraagstukken meer te integreren met onderwijsvraagstukken en zien integraliteit duidelijk als ontwerpmechanisme voor verdere versterking van TLN.

Er is een mooie mix van assessoren wat een uitwisseling tussen de instituten oplevert. Overall is de kwaliteit van de assessmentdossiers op orde. Criteria voor theoretisch(e) kader(s) kunnen verder worden ontwikkeld. Als aanbeveling krijgt TLN mee om bij de beoordeling nog duidelijker - in tekst - zichtbaar te maken wat de weging van de verschillende onderdelen in de dossiers is. Verantwoording met betrekking tot de criteria voor omvang van dossiers is wenselijk, zeker in combinatie met gevoerde assessmentgesprekken. Maak nog meer zichtbaar hoe tot een beoordeling gekomen is en neem dit ook mee in kalibratiesessies. Mooi om de kalibratiesessies te gaan uitbreiden over de grenzen van de leertrajecten heen.

Auditoren zien veel en goede feedback bij kandidaten met veel ontwikkelingspotentieel. Tegelijkertijd dreigt onderwaardering van goede kandidaten: op basis van ontwikkelingsgerichte feedback zou aan deze kandidaten perspectief geboden kunnen worden, bijvoorbeeld om zich verder te ontwikkelen tot expert.

Auditoren hebben ook mooie voorbeelden gezien van het stimuleren en faciliteren van verdere professionalisering zoals de 'parelsessies', waarin 'verse' SKE-ers laten zien welke ontwikkelingen op het gebied van toetsen en beoordelen ze op hun opleiding of instituut in hun rol als SKE'er ondersteunen, begeleiden of initiëren.

Volgens de auditoren is het werk van TLN een uitdaging tot de derde macht: er zijn stevige doelstellingen vanuit het College van Bestuur, vanuit de HU zelf en er is de uitdaging van netwerkvorming in corona-tijd. Volgens de auditoren heeft het werk van TLN echt resultaat: er is tevredenheid over de leertrajecten en assessments én er is een olievlekwerking zichtbaar: mensen die trajecten hebben gevolgd, worden ambassadeurs van TLN. We zien dat dit leidt tot een meer continue leercyclus. Door na te denken over meer structuur in het ambassadeurschap kan aan de activiteiten van TLN wellicht nog meer bekendheid worden gegeven. Cultuurverandering begint vorm te krijgen, complimenten daarvoor.

Personeel & voorzieningen.

Auditoren hebben veel verschillende mensen gesproken: HU-collega's die hebben deelgenomen aan leertrajecten en assessments, begeleiders, certificeringscommissie, instituutsdirecteuren, ondersteuners, managers; allen zijn gedreven om te leren en samen op te trekken. Als ontwikkelpunt krijgt TLN mee om het scholingsplan voor de TLN-teamleden te actualiseren en ook dat sturingsmechanisme te gebruiken om doelstellingen te bereiken. Voorzieningen zijn op hoofdlijnen keurig op orde. Complimenten voor het hele administratieve proces. En ook voor het benutten van de technische mogelijkheden tijdens de coronaperiode.

Kwaliteitszorg

Hoewel de auditoren in de praktijk werkende kwaliteitsmechanismen hebben gezien, adviseren zij om de koppeling van de aanwezige monitor- en evaluatiegegevens aan de jaarcyclus verder te expliciteren. Door deze gegevens bij elkaar te laten komen op een metaniveau is er nog meer inzicht in (verbetering van) kwaliteit. Qua borging is TLN in control: compliment aan de certificeringscommissie en professionele verslaglegging, met relaties naar relevante gremia.

Tot slot

TLN is ontmoeten, verbinden, ook over grenzen heen. Dat is voor de auditoren duidelijk zichtbaar geworden. Advies: rol dat verder uit, over expertisegebieden heen. Het is logisch dat je expertises aanvankelijk bij elkaar zet, maar nu is de mogelijkheid om expertisegebieden te gaan verbinden; en laat dat parallel lopen met de steeds bredere klantvraag. Met de huidige ontwikkelingsgerichte manier van werken genereer je complexere vragen en die kan je alleen beantwoorden als je óver expertises gaat acteren. Met het capaciteitsvraagstuk erbij blijft dat een uitdaging.

Maar gelet op de drive en alle expertise, denken de auditoren dat TLN nog een prachtige slag kan maken en een mooie toekomst heeft. Mooie professionele club, dank voor de boeiende dag en veel succes met de next steps!

Utrecht, 12 april 2021

Het auditpanel: Willem van Raaijen (voorzitter), Inge Gies Broesterhuizen (secretaris)

Het TLN-team

namens deze de collega's van de TLN-portefeuille kwaliteit(scultuur): Aart van Bruggen, Marijke Hezemans, Henny van der Neut, Karin Vogelaar, Ilya Zitter

