

Draaiboek Opzet Noloc Kwaliteitskring

door

Frits Verhoeve & Ellen Woudenberg



"Kwaliteit is geen toneel. Het is een gewoonte."

Aristoteles

Najaar 2011

Inhoudsopgave	<i>pagina</i>
PROLOOG	3
DOELSTELLING EN INHOUD	4
ORGANISATIE EN VOORWAARDEN	6
FASEN IN DE ONTWIKKELING	9
- aanloopfase	9
- startfase	11
- continueringfase	12
DE 10 GULDEN REGELS VOOR SUCCES	14
EPILOOG	15
BIJLAGEN - voorbeeld van intervisiemethode	16
- voorbeeld van een jaarverslag	17



PROLOOG

*"Je kunt alleen kwaliteit leveren, als je jouw kwaliteiten inzet!"
Peter Gerrickens*

Veel beroepsverenigingen en bedrijven kennen het fenomeen "kwaliteitskringen" of kwaliteitscirkels: een kleine, vaste groep collega's uit een bepaalde regio of stad (gemiddeld telt een kring twaalf leden) komt circa zes keer per jaar bijeen om elkaar te informeren over de ontwikkelingen op het vakgebied. De tijd voor administratieve of procedurele zaken wordt tot een minimum beperkt, het gaat om werken aan inhoud van je vak. Al in de jaren '90 bestond er een VBA-kwaliteitskring in het zuiden van Nederland, de kring van de Vereniging van Beroepskeuze Adviseurs, een beroepsvereniging die in 2004 is gefuseerd met Noloc. Het enthousiasme en de inspirerende verhalen over de werkwijze, inhoud en doelstelling van deze kring van actieve vakgenoten, leidde ertoe, dat ondergetekenden in 2002 de tweede Noloc kwaliteitskring in Haarlem oprichtten. Spoedig volgden Noordoost Nederland, Amsterdam en Leiden. Inmiddels zijn er verspreid over Nederland zo'n 35 actieve kwaliteitskringen en wordt de groei gestimuleerd. Het Noloc bestuur faciliteert de kringen, ondermeer door op introductiebijeenkomsten voor nieuwe leden aandacht voor de kringen te vragen en de verstrekking van een jaarlijkse financiële bijdrage, o.a. ten behoeve van locatiekosten. Zie voor het actuele aantal en de regionale indeling het 'Overzicht kwaliteitskringen' op de Noloc website.

In dit draaiboek hopen wij Noloc-leden in den lande te inspireren tot het oprichten van een eigen locale kwaliteitskring, zodat steeds meer vakgenoten elkaar ontmoeten en elkaar vakmatig inspireren, kennis delen en zich ontwikkelen in de vorm van deelname aan een kwaliteitskring.

Om de kwaliteit van de kwaliteitskringen te waarborgen en te bevorderen, organiseren de drie regiocoördinatoren, in overleg met een Noloc bestuurslid, twee maal per jaar een regiobijeenkomst voor de kringcoördinatoren om ervaringen uit te wisselen en knelpunten te bespreken. Bij de samenstelling van dit draaiboek is gebruik gemaakt van de vele ervaringen die in de afgelopen 10 jaar in en met kwaliteitskringen zijn opgedaan. De bedoeling is dat nieuw op te richten kwaliteitskringen hiervan de vruchten kunnen plukken. We gaan in op de organisatie van een kring, de ontwikkelingsfasen en belangrijke voorwaarden voor succes!

Frits Verhoeve

Ellen Woudenberg



DOELSTELLING EN INHOUD

"Als er een manier is om beter te worden, vind die dan!"

Thomas Edison

Doelstelling van de Noloc kwaliteitskring is het bevorderen van de professionele kwaliteit van de deelnemers door te reflecteren op eigen beroepsmatig handelen en ervaringen uit te wisselen met vakgenoten. Een Noloc kwaliteitskring moet gezien worden als een 'Werkplaats voor loopbaan-professionals'.

Professionalisering voor Noloc-leden in kleiner verband wordt mogelijk gemaakt door systematische reflectie en uitwisselen van ontwikkelingen in het vakgebied, alsmede door het bewaken van de kwaliteit van deze vorm van professionalisering. Dit vindt plaats in de vorm van kwaliteitskringen. De formule '*halen en brengen*' zorgt ervoor dat leden in gezamenlijke verantwoordelijkheid elkaars vakbekwaamheid vergroten en hierdoor de kwaliteit van de dienstverlening vergroten. Hierdoor wordt voorkomen dat een kring 'leunt' op één initiatiefnemer of dat een kringlid meelift op kennis van anderen: elk lid *brengt* jaarlijks kennis en ervaring met zich mee – in welke vorm dan ook – en kan vanzelfsprekend veel *halen* uit de expertise van anderen. De vorm varieert van praktische activiteiten, workshops en thema-avonden tot intervisie en casuïstiek, maar kenmerkt zich vooral door het uitwisselen en delen van vakkennis en vakliteratuur, in een informele sfeer.

De meeste kwaliteitskringen hebben minimaal 6 keer per jaar een bijeenkomst ingepland volgens een jaarplanning die per kalenderjaar gemaakt wordt zodat aan het eind van het jaar een jaarverslag kan worden gemaakt. Soms is er behoefte aan verdieping en wordt in plaats van een dagdeel een hele dag georganiseerd. Ook kunnen twee kringen in overleg voor een gezamenlijke activiteit kiezen.

Het brede werkterrein van de loopbaanprofessional omvat zowel de fluctuerende arbeidsmarkt, het onderwijs, psychologie, de sociale en maatschappelijke zorg, als ook nieuwe regelgeving en kaders waarbinnen je als loopbaanadviseur moet handelen (denk bijvoorbeeld aan re-integratietrajecten). De ontwikkelingen volgen elkaar zeer snel op.

Kringleden halen bij de kwaliteitskring kennis, actuele informatie, tips over vakliteratuur en (bij)scholing, maar ook steun en inspiratie. Zij vinden in de kwaliteitskring een lokaal/regionaal netwerk met mogelijkheden voor deskundigheidsbevordering. In een kring is volop werkmateriaal aanwezig door de diversiteit aan achtergronden van de leden. De presentaties door en voor leden geven verdieping en het is een verrijking om te kunnen leren van elkaar, nieuwe loopbaaninstrumenten samen uit te testen en/of te bespreken en persoonlijke dilemma's door inzet van intervisie met vakgenoten te kunnen bespreken. Intervisie kenmerkt zich door het uitproberen van nieuwe methodieken en vormen (zie bijgevoegd voorbeeld basismodel intervisie).

Jaarlijks wordt de invulling van de bijeenkomsten in onderling overleg bepaald; het voorzitterschap rouleert. Er wordt gewerkt binnen de richtlijnen zoals door de Commissie Kwaliteitskringen is vastgesteld. Deze commissie heeft een werkkader opgesteld voor de kringcoördinatoren en is te raadplegen op de NOLOC site.

De kwaliteitskring-jaarverslagen geven een goed beeld van de competenties en interesses van de leden en de thema's die in elke kring aan de orde geweest zijn. De jaarverslagen zijn te vinden in de rubriek "bibliotheek" op de Noloc website.



ORGANISATIE EN VOORWAARDEN

"Hoe meer ik iets echt wil doen, hoe minder ik het werk vind"

Richard Bach

Kringleden dienen lid te zijn van Noloc en registratie in het Noloc beroepsregister c.q. CMI-certificering na te streven.

Het aantal leden per kwaliteitskring varieert, maar heeft een minimum van 8 leden, en per kring bestaat er een wisselend maximum aantal leden, gemiddeld wordt een aantal van 12 aangehouden. Intervisie maakt vaak deel uit van de inhoud van de bijeenkomsten, en in het geval van grotere groepen kan de groep gesplitst worden, maar dit vergt eveneens een grotere ruimte om optimaal te kunnen werken. De praktijk wijst uit dat niet iedereen bij elke bijeenkomst aanwezig kan zijn, maar als een lid zonder dringende reden meer dan twee (opeenvolgende) bijeenkomsten verzuimt, is overleg hieromtrent met de kringcoördinator en overige leden gewenst.

Een te klein aantal aanwezigen doet afbreuk aan inhoud en doelstelling. De frequentie van het bij elkaar komen van een kwaliteitskring is minimaal 6 keer per jaar (zo ongeveer om de 6 weken). De continuïteit wordt het beste gewaarborgd als dit op een vaste avond gebeurt, bijvoorbeeld altijd op een donderdag.

Veel kringen komen bij elkaar van 19.15 uur tot 22.15 uur (inclusief inloop, pauze en even napraten), maar er zijn ook kringen die overdag de bijeenkomst plannen.

Voor de continuïteit van de kwaliteitskring en de betrokkenheid van de leden is het gewenst om de taken over verschillende leden te verdelen. Hieronder staat een voorbeeld van een rolverdeling, die gebaseerd is op reeds langer draaiende kringen. Uiteraard kan elke kring hiermee variëren en de rollen naar eigen wensen invullen.

Voorbeelden Taken leden

- 1 Minimaal eenmaal per twee jaar een bijeenkomst inhoudelijk organiseren of een thema presenteren
- 2 Tenminste enige keren een bijeenkomst voorzitten (agenda, openen, sluiten, pauze, voorbereiding volgende bijeenkomst)
- 3 Actieve inbreng op alle bijeenkomsten (halen en brengen!)
- 4 Eventuele contributie voldoen
- 5 Presentielijst bijhouden ten behoeve van registratie/certificatie

Voorbeelden Taken kringcoördinator

- 1 Algemene informatieverstrekking betreffende de kwaliteitskring
- 2 Bewaken van planning voorzitterschap en inhoudelijke invulling bijeenkomsten
- 3 Contact met nieuwe leden, beoordeling cv en eventueel doorsturen van de motivatie en cv van de kandidaat aan overige leden; nieuwe aanmelders afwijzen, doorverwijzen en/of welkom heten, of op wachtlijst plaatsen
- 4 Overleg met bestuur Noloc en andere kwaliteitskringen: deelname aan regionale 2-jaarlijkse bijeenkomsten en bij afwezigheid voor vervanging zorgen.
- 5 Inhoudelijk jaarverslag tijdig (laten) maken en voor versturing zorg dragen
- 6 Indien noodzakelijk leden aanspreken op commitment en voorwaarden deelname
- 7 Beheer Kwaliteitskringwerkmap (hierin de notulen en inhoudelijke bijdragen van de leden, en de cv's van de leden)
- 8 Bijhouden adressenbestand leden
- 9 Samen met anderen (bijvoorbeeld de penningmeester) zorgen voor betaling van de ruimte, of in het geval van het wijzigen van de ruimte informeren naar alternatieve mogelijkheden, inclusief de koffie- en theevoorziening
- 10 Beheer jaarplanning- en registratielijst t.b.v. Registratie en CMI (re)-certificatie
Een voorbeeld exemplaar is te vinden op de Noloc website, rubriek kwaliteitskringen.

N.B. Het is gewenst dat het voorzitterschap voor de avonden van de bijeenkomsten rouleert of door iemand anders gedaan wordt dan de kringcoördinator. Ervaring leert dat bij een dubbelrol de kringleden te veel gaan leunen op deze persoon en zich minder betrokken/verantwoordelijk voelen voor de opzet en invulling van de avonden zelf.

Voorbeelden Taken voorzitter

- 1 Samen met leden jaarplanning met globale invulling opstellen
- 2 Per mail uitnodiging en agenda van de bijeenkomst rondsturen
- 3 Zorgen voor notulist en verspreiding van notulen
- 4 Kwaliteitskring werkmap met inhoudelijke bijdragen bijhouden
- 5 Mogelijke nieuwe deelnemers verwelkomen
- 6 Bijeenkomst voorzitten, tijd bewaken.

Voorbeelden Taken penningmeester

- 1 Jaarlijkse contributie innen & registreren (incl. aanmaningen)
- 2 Jaarlijkse bijdrage bij Noloc-bestuur aanvragen en beheren
- 3 Reserveren zaal & bestelling koffie/thee/water en zaalhuur betalen
- 4 Bespreken aanschaf benodigde middelen (flip-over, kopieën)
- 5 Attentie eventuele gastspreker verzorgen + onkosten vergoeden
- 6 Eventueel bijdrage nieuwe deelnemer innen
- 7 Eventueel beheren kringrekening (pasje)
- 8 Financieel jaarverslag en begroting maken

Landelijk overleg/regionale uitwisseling

Vanaf het moment dat er landelijk ongeveer vijf kringen operationeel waren, is door de initiatiefnemers van de kwaliteitskring Haarlem, ook het landelijk overleg kwaliteitskringen in het leven geroepen. Door de toename in het aantal kwaliteitskringen is het landelijk overleg in 2010 gewijzigd in regionale overleggen, waarbij Nederland in drie regio's is ingedeeld: Amsterdam/Rotterdam, Gelderland/Noord/Oost en Utrecht/Zuid. Zie ook Noloc-website, onder 'Overzicht kwaliteitskringen'. De regio-indeling is flexibel. Wanneer je in een grensgebied zit, kun je, in overleg met de desbetreffende regio-coördinatoren, kiezen onder welke regio en regiocoördinator je wilt vallen. Zie voor meer specifieke informatie over doel, samenstelling, aantal bijeenkomsten en deelnemende kaderleden het 'Werkkader commissie kwaliteitskringen' op de Noloc-website. Doel van de regionale bijeenkomsten van kringcoördinatoren is het uitwisselen en delen van ervaringen per kring met elkaar.

Speerpunten:

- Waarborgen uniformiteit en kwaliteit
- Helpen oplossen van mogelijke knelpunten
- Elkaar inspireren en tips geven
- Nieuwe kringen ondersteunen en stimuleren
- Communiceren van en naar bestuur van meningen en behoeften



FASEN IN DE ONTWIKKELING

"Kwaliteit is nooit een toevalligheid, het is altijd het resultaat van intelligente vasthoudendheid."
John Ruskin

Vanzelfsprekend maakt elke kring vanaf de start een geheel eigen ontwikkeling door. Elke kring kent zo zijn eigen, vaak boeiende historie van oprichting en verdere groei. De jaarverslagen van de (beginnende) kringen laten dat ook zien. De instandhouding van een kring is een dynamisch proces; het is en blijft 'work in progress'.

In het onderstaande onderscheiden we drie fasen die bij de groei van vrijwel elke kring kunnen worden herkend, te weten:

1. Aanlooffase: van oprichtingsinitiatief tot en met kennismakingsbijeenkomst
2. Startfase: startbijeenkomst en het eerste jaar
3. Continueringfase: het tweede jaar en verdere ontwikkeling

Hieronder bij elk van de drie onderscheiden fasen een korte beschrijving van inhoud, eventuele knelpunten en mogelijke oplossingen in hun onderlinge samenhang.

1. De aanlooffase: van oprichtingsinitiatief tot en met kennismakingsbijeenkomst.

In de aanlooffase wordt het initiatief tot oprichting genomen en wordt de kennismakingsbijeenkomst met potentiële deelnemers voorbereid en georganiseerd. De initiatiefnemer heeft hierbij met name een wervende, coördinerende en administratieve taak. Het is raadzaam om het voorbereidende werk samen met een van de aanmelders te doen, of eerst een tweede geïnteresseerde op te zoeken. Het aldus koppelen van beider netwerk kan nuttig zijn, zowel bij aanvullende werving als bij de voorbereiding van de eerste bijeenkomst en/of oplossing van knelpunten. De kans op stilvallen van het initiatief wordt zo verkleind.

De werving vindt in eerste instantie plaats binnen de eigen regio. Om leden op het initiatief en de gegevens van de initiatiefnemer attent te maken, kan gebruik worden gemaakt van een aantal bestaande kanalen, te weten:

- vermelding van het initiatief tot oprichting in de Noloc-nieuwsbrief met oproep
- opname in het landelijk Overzicht Kwaliteitskringen (als kwaliteitskring i.o.)
- aandacht laten vragen voor het initiatief door de coördinator van de regiobijeenkomsten tijdens een regiobijeenkomst
- verzoeken om tijdens introductiedagen de oprichting onder de aandacht van nieuwe leden te brengen.
- kringcoördinatoren van in dezelfde regio gelegen kringen informeren. Leden die bij bestaande kringen op de wachtlijst staan, en die daar prijs op stellen, kunnen op deze

wijze naar de kring in oprichting worden bemiddeld.

- mond-tot-mond reclame toepassen en gebruik maken van de bekende sociale media
- assistentie inroepen van het secretariaat voor gegevens regionale leden

Het is tenslotte van belang om ook de regiocoördinator van de regio waaronder de kring komt te vallen op de hoogte te brengen over de plannen van de nieuw op te richten kwaliteitskring. Deze is graag bereid om mee te denken en kan in voorkomende gevallen adviseren. Daarnaast kan de regiocoördinator de initiatiefnemer tijdig van relevante informatie voorzien.

Is de oprichting eenmaal via diverse kanalen onder de aandacht van de leden gebracht, dan houdt de initiatiefnemer een zo volledig mogelijk administratief overzicht bij van de aanmelders. Vragen worden telefonisch of per mail beantwoord en geadministreerd. Bij aanmelding wordt het lid volledigheidshalve gewezen op het Werkkader Kwaliteitskringen zoals vermeld op de Noloc website. Bij voldoende aanmeldingen (8 tot 12) organiseert de initiatiefnemer in onderling overleg een kennismakingsbijeenkomst. Bij minder dan 8 aantal aanmeldingen doet men een beroep op de aanmelders om zelf wervend op te treden. Bij een te groot aantal aanmelders (13 of meer) wordt aanbevolen om na 12 aanmeldingen een wachtlijst te creëren. Groeit de wachtlijst snel aan, dan kunnen deze leden hun eigen kring vormen. Blijft de wachtlijst beperkt, dan is toelating soms alsnog mogelijk. Ervaring leert dat een te groot aantal deelnemers per kring vaak ten koste gaat van de vereiste actieve betrokkenheid (halen en brengen) en absentie in de hand werkt.

Bij de planning van de kennismakingsbijeenkomst kan eventueel gebruik worden gemaakt van datumprikker.nl. De keuze van een geschikte locatie vormt doorgaans geen probleem. De initiatiefnemer verstuurt tijdig een agenda, voorzien van een presentielijst en routebeschrijving. Het is raadzaam om een inlooptijd van een half uur aan te houden alvorens de bijeenkomst te starten. De leden kunnen dan zodoende al wat informeel met elkaar kennis maken en verwachtingen delen. Desgewenst kunnen stickers dienen als naamkaartjes. Tijdens de kennismakingsbijeenkomst wordt het Werkkader kwaliteitskringen besproken, maken de leden nader kennis en wisselen hun gegevens (curriculum vitae) uit. Men kan naar elkaar uitspreken wat men komt halen en brengen. Er kan met behulp van het draaiboek een begin worden gemaakt met het scheppen van een uniek eigen kader waaraan men zich committeert. Aan het eind van de kennismakingsavond kan men definitief besluiten al dan niet aan de kring deel te nemen. De startbijeenkomst wordt vastgesteld en locatie, tijdstip, voorzitter en notulist worden gekozen. Hierna kan de initiatiefnemer eventueel terugtreden. Notulist verstuurt korte notulen naar de leden. Kringwerkmap (ordner of digitale werkmap) wordt gemaakt waarin alle readers en notulen opgeborgen kunnen worden.

2. Startfase: startbijeenkomst en het 1^e jaar.

Tijdens de startbijeenkomst geven de leden vorm aan de verdere invulling van inhoud en taken. Een gezamenlijk gebouwd kwalitatief fundament is een goede garantie voor een succesvolle en inspirerende uitbouw gedurende de rest van het jaar. Het verdient aanbeveling om tijdens deze bijeenkomst in elk geval tot concrete afspraken te komen waar het de data, de locatie(s), het coördinatorschap, het voorzitterschap per avond en de notulering betreft. De taken en verantwoordelijkheden van alle betrokkenen zijn hiervoor reeds vermeld.

Verder kunnen er afspraken worden gemaakt omtrent de onderlinge communicatie en beheer van kosten (penningmeester). Zo kan er worden besloten tot het aanmaken van een gezamenlijke LinkedIn groep of een Google account.

Ook kan de inhoudelijke verzorging van de avonden worden gepland, rekening houdend met kwaliteiten en voorkeuren van de leden. Wensen en verwachtingen, kennis- en belangstellingsgebieden van de individuele leden worden geïnventariseerd.

Afspraken omtrent inhoud en vorm kunnen worden vastgelegd; afgesproken wordt met welke onderwerpen en thema's men zich in de komende bijeenkomsten wil bezighouden en op welke wijze dat zal geschieden. Uit de jaarverslagen van bestaande kringen kan eventueel inspiratie worden geput. Te denken valt aan een invulling die er als volgt uitziet. Na een inloop van een half uur met koffie en thee, start de voorzitter met agendapunt Welkom en mededelingen. Vervolgens worden de notulen besproken en goedgekeurd, waarna bijvoorbeeld een rondje Vakliteratuur, vakontwikkelingen en gevolgde scholing aan de orde komt, met ruimte voor overige inbreng van de leden. Dan staat het gekozen thema centraal, bijvoorbeeld een methodiek of instrument, voorbereid en gepresenteerd door 1 of 2 kringleden. Na een korte pauze kan vervolgens intervisie of intercollegiaal overleg plaatsvinden, afhankelijk van de inbreng van de leden. De wensen en verwachtingen van de leden vormen een serieus aandachtspunt. Deze kunnen namelijk erg uiteen lopen. De enquête ledenraadpleging die in het najaar van de 2008 onder de leden van Noloc is afgenomen, toont dit duidelijk aan. Het is dus van groot belang om tot een goede consensus te komen en dat elk lid zich aan de uitkomsten van het overleg blijvend committeert.

De gemaakte afspraken op bovenstaande punten kunnen eventueel worden vastgelegd in het format '*voorbeeld jaarplanning en registratielijst kwaliteitskring*'. Dit is te vinden bij de stukken in de bibliotheek van de Noloc site.

Een compleet jaaroverzicht kan voor individuele leden in de toekomst wellicht een hulpmiddel zijn bij de aanvraag van een Noloc-registratie of de CMI-(re)certificering. Het toont aan dat men actief betrokken is geweest bij deskundigheidsbevordering op het vakgebied.

Samen met de notulen kan m.b.v. dit jaaroverzicht het jaarverslag worden geschreven. Het is van belang dat dit tijdig – eind december / begin januari– bij de administratie van Noloc wordt aangeleverd met kopie naar de regiocoördinator.

In het eerste jaar kunnen leden afvallen. Om te veel personele wisselingen in korte tijd tegen te gaan, en veelvuldige voorstelrondjes te voorkomen, is het wenselijk om nieuwe leden slechts één of twee maal per jaar toe te laten; dit gebeurt doorgaans op basis van door de kring geformuleerde aannamecriteria, toegezonden cv door potentiële kandidaat met motivatie en een kennismakingsgesprek tussen coördinator en betrokkene.

Reeds tijdens de startfase blijkt het van belang om een vinger aan de pols te houden waar het de presentie van leden betreft. Een kwaliteitskring staat of valt met de inzet én de aanwezigheid van alle leden. Te veelvuldige absentie werkt irritatie en afhaken in de hand. Om dit te voorkomen kan de coördinator, of een der leden, hiervan desgewenst een agendapunt maken. Een tussentijdse evaluatie op dit punt – en eventueel op andere punten - is soms noodzakelijk om tot hernieuwde afspraken te komen. Een individueel lid dat veelvuldig verzuimt kan individueel aangesproken worden.

Een goede balans tussen halen en brengen van alle kringleden verdient, als eerder opgemerkt, zorgvuldige aandacht om passiviteit bij één of meer leden uit te sluiten.

Wanneer een nieuwe kring halverwege het jaar start, kan een financiële vergoeding bij de vereniging aangevraagd worden naar rato van het aantal bijeenkomsten in dat jaar plaatsgevonden en wanneer aan de overige voorwaarden (minimaal 8 deelnemers en op tijd aanleveren van het jaarverslag) wordt voldaan.

Om het nuttige met het aangename te verenigen kan worden besloten om de onderlinge band en de bereikte resultaten aan het einde van het jaar in de vorm van een gezamenlijk uitje te vieren, of een keer een hele themadag in te plannen met lunch of diner.

3. Continueringfase (het tweede jaar en verdere ontwikkelingen)

In de continueringfase is het van belang dat elk lid zich in de gemaakte afspraken en werkwijze van de kring blijft herkennen. Elk lid maakt in de loop der jaren zijn eigen (professionele) ontwikkeling door; individuele drijfveren en behoeften kunnen veranderen. Ook een verandering van werkkring of het volgen van een studie kunnen gevolgen hebben m.b.t. belangstelling en inzet. Het is goed om hiervan in de kring tijdig gewag te maken. Werkwijze en inhoud van de avonden kunnen dan eventueel in onderling overleg worden aangepast.

Vaak ziet men in een tweede of derde jaar een verschuiving van methodiekbespreking naar intervisie. De omstandigheid dat men elkaar in de startfase beter heeft leren kennen en vertrouwen, bevordert deze omslag. Een dergelijke wending vraagt om extra aandacht. Wordt een dergelijke wending door elk lid gedragen ?

Het inbouwen van een vast evaluatiemoment aan het begin of einde van het jaar kan fricties en de uittreding van leden voorkomen.

Punten die hierboven bij de startfase zijn beschreven (goede verdeling van taken, evenwicht tussen halen en brengen, commitment tonen in de vorm van aanwezigheid, goede begeleiding van junior-leden) kunnen ook in deze fase periodiek om aandacht vragen. Men dient zich bewust te blijven van een gezamenlijke verantwoordelijkheid in dezen.

Hoewel de kringen bestaan uit zeer professionele leden met veel vakkennis, kan er toch een moment komen dat men inhoudelijk wat uitgeput raakt. In dat geval zou men voor het opdoen van nieuwe inspiratie een beroep kunnen doen op de kennis en ervaring die in nabijgelegen kringen aanwezig is (zie de jaarverslagen). Het 'uitwisselen' van workshops of presentaties kan tot een zinvolle kruisbestuiving en nieuwe contacten leiden. Ook de aanname van nieuwe leden kan zorgen voor een inhoudelijke verrijking.



DE 10 GULDEN REGELS VOOR SUCCES

"Het geluk van het leven hangt af van de kwaliteit van je gedachten."

Marcus Aurelius

Gestoeld op een inmiddels 10-jarige ervaring met deelname aan kwaliteitskringen, het stimuleren en het opzetten van kwaliteitskringen en het initiëren van landelijke en regionale uitwisseling van ervaringen, willen wij besluiten met het benadrukken van de volgende factoren voor succes.

1. wijk niet af van het principe van Halen en Brengen door alle aanwezigen
2. een kringbijeenkomst is het Uitwisselen en vooral Delen van kennis en ervaring op het vakgebied van de loopbaanprofessional
3. biedt elke avond voor elk wat wils, en probeer te vermijden dat de avonden alleen uit intervisie of intercollegiale consultatie bestaan
4. stimuleer het bespreken van vakliteratuur en methodieken en gevolgde scholing
5. verlang commitment m.b.t. de aanwezigheid (80%): een tijdige jaarplanning en vaste avonden helpen hierbij
6. zorg voor representatie bij het regionale overleg door kringcoördinator of diens vervanger
7. draag een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor continuïteit, inhoud en variëteit (bijvoorbeeld afwisseling in intervisiemethodieken)
8. verdeel de taken en rouleer ze
9. zorg tijdig voor vernieuwing in aanpak en inhoud
10. wees congruent en open in de onderlinge communicatie.



EPILOOG

" Als jij één appel hebt en ik heb er één, en we ruilen met elkaar, dan hebben we nog steeds allebei één appel. Maar als jij een idee hebt en ik heb er één en die ruilen we met elkaar, dan hebben we allebei twee ideeën." *George Bernard Shaw*

De samenstellers hopen dat dit draaiboek zal voldoen aan de wensen en verwachtingen van de gebruikers en zal bijdragen aan een voorspoedige en kwalitatieve groei van de kwaliteitskringen.

Wij danken Noloc-bestuurslid Dirk van Leeuwen voor zijn inbreng.

Bij het schrijven hebben wij ons doelbewust tot inhoudelijke en organisatorische hoofdzaken beperkt.

Moge het de nodige inspiratie bieden bij de waarborging van het begrip kwaliteit in de loopbaanprofessie.

Bijlagen: - voorbeeld van een intervisiemethode
- voorbeeld van een kwaliteitskring jaarverslag

Bijlage 1. Voorbeeld van intervisiemethode



BASISMODEL INTERVISIE

Fase 1: Introductie op de bijeenkomst

- Iedereen "afhalen". Hoe zit iedereen erbij na de vorige keer? Wat is er gebeurd met de adviezen voor het toen ingebrachte werkprobleem? Kunnen we starten?
- Nadenken over het werkprobleem dat ieder wil inbrengen.
- Hierna worden de problemen geïnterpreteerd (varianten: opschrijven, uittekenen, profielbeschrijving).

Fase 2: Uitkiezen van een werkprobleem

Kies een werkprobleem uit op grond van de volgende criteria:

- Urgentie en/of emotie
- Een algemeen aansprekend probleem dat voor iedereen speelt
- Om de beurt een probleem inbrengen.

Fase 3: Analyseren van het persoonlijke werkprobleem

- De inbrenger vertelt uitgebreid over zijn/haar probleem.
- De groep stelt informatieve vragen.
- Doorvragen; niet interpreteren, oordelen of suggereren.

Fase 4: Bewustwording

- Herformuleer het persoonlijke werkprobleem.
- Rond de analysefase af met:
 - een adviesronde
 - bespreken van inzichten (reflectie).
- Maak een actieplan.

Fase 5: Bespreken van het groepsthema

- Bepaal welke persoonlijke betrokkenheid ieder heeft op het ingebrachte probleem.
- Formuleer op grond hiervan het groepsthema.
- Bespreek inzichten die ontstaan zijn (bewustwording; reflectie).
- Leg de relatie van hier en nu naar daar en dan.

Fase 6: Evaluatie en vervolgspraken

- Hoe heb je de bijeenkomst ervaren?
- Welke persoonlijke leeropbrengst is er?
- Hoe beviel de werkwijze/de gebruikte methode

BIJLAGE 2 : voorbeeld Kwaliteitskring jaarverslag



Jaarverslag 2009 NOLOC Kwaliteitskring 1 Haarlem

Algemeen

Op 18 april 2002 is de kwaliteitskring Haarlem opgericht door leden afkomstig uit de regio Haarlem en Amsterdam. Kwaliteitskring Haarlem 1 bestaat in 2009 uit 10 leden; 7 ZZP-ers en 3 loopbaanadviseurs in loondienst. In het afgelopen jaar zijn wij 7 keer bij elkaar gekomen (6 bijeenkomsten en een feestelijke afsluiting) om elkaar te versterken, voeden en inspireren.

Locatie

Het afgelopen jaar zijn wij op verschillende locaties bijeengekomen. De eerste bijeenkomsten waren in de werkruimte van twee van de medekringleden. Op bijeenkomst vier hebben we een nieuwe locatie in gebruik genomen: het Posthuis in Haarlem. Deze ruimte bleek later niet meer beschikbaar wij zijn wederom op zoek gegaan naar geschikte vergaderruimte. Momenteel houden wij onze kringbijeenkomsten in de bedrijfsruimte van een van onze leden.

De bijeenkomsten

De bijeenkomsten verlopen vrij gestructureerd. Jaarlijks worden de data geprikt en het programma wordt zoveel mogelijk van tevoren vastgelegd. De agenda kent een vast stramien en er wordt aan intervisie gedaan. Het voorzitterschap rouleert en van elke bijeenkomst worden notulen gemaakt. Op alle bijeenkomsten komen praktische zaken, verslag mededelingen, nieuws, literatuur en gevolgde seminars/trainingen aan de orde. Hieronder volgen de specifieke onderwerpen per bijeenkomst.

- 1.** 26 februari stond in het teken van inventariseren, taken verdelen, afspraken maken en een planning voor het jaar. Er vond een uitwisseling plaats over bezigheden van de leden en ervaren knelpunten. Twee nieuwe leden zijn geïntroduceerd. Tenslotte hebben we nog tijd besteed aan een (korte) intervisieronde die volgens de Balintmethode is behandeld.
- 2.** Op 9 april hebben wij tijd besteed aan intervisie volgens de themagecentreerde interactie. Tevens hebben we de intervisie van de afgelopen keer geëvalueerd. Het te plannen gezamenlijk weekend is besproken. Tevens is de vraag vanuit de NOLOC kringcoördinatoren commissie om ieders bijdrage te monitoren is besproken. Wij hebben besloten dit niet toe te passen aangezien het erg goed loopt in onze kring.
- 3.** 14 mei: Locatie het Posthuis. Het onderwerp voor deze avond wordt: "het verlies aan energie tijdens de laatste bijeenkomst". Hierover wordt uitgebreid gesproken en de conclusie is dat het belangrijk is dat er een voorzitter is die strak de hand houdt en goed is voorbereid. De intervisie bestaat uit de clinic en roddel methode en wordt erg goed ontvangen. De voorzitter heeft een strakke hand en iedereen ervaart de avond als energievul.
- 4.** 25 juni Tijdens het mededelingen en nieuwsrondje kwamen diverse onderwerpen aan de orde: EVC, NOLOC congres, Workshop Testwijzer die is gegeven door ons kringlid Ellen Woudenberg, motiverende gespreksvoering, timemanagement, familieopstellingen en inkoopkader 2010. Het te plannen weekend is doorgenomen en het idee is om naar Schoorl te gaan. Het intervisieonderwerp: "bij afronding van een traject is het resultaat naar tevredenheid en is de klant tevreden, maar zelf ben ik niet tevreden over de aanpak." De toegepaste methode is het Inzichtspel. En inderdaad leverde het spel dat

inzicht op! De huidige locatie moeten we verlaten, kringlid Milja moet haar bedrijfsruimte verlaten waar we altijd prachtig gebruik van hebben kunnen maken. We kiezen voor het Posthuis als nieuwe locatie.

5. 29 augustus: Ons weekend weg met de kringleden naar de het " doopsgezinde broederschapshuis" kreeg een bijzonder wending. Juist dat weekend was er een enorme brand in Schoorl en werd het verboden om Schoorl binnen te gaan. Die vrijdagavond zijn we daarom naar de bedrijfsruimte van een van onze kringleden gegaan en hebben we daar gezellig gegeten en gedronken. De volgende dag zijn we gaan wandelen in de duinen en het strand en hebben wandelend gecoacht. Voor de meesten een heerlijke ervaring om buiten te coachen en gebruik te maken van je omgeving. Na een heerlijke lunch in de duinen zijn we op het strand een labyrint gaan maken en lopen, ook een mooie ervaring. Helaas heeft onze Christine aangegeven te zullen stoppen met de kwaliteitskring. Ze wil graag meer aandacht gaan geven aan andere zaken. Eind van de middag zijn we moe maar voldaan naar huis gegaan.

6. 8 oktober: De locatie is een werkruimte van de echtgenoot van een kringlid. Wij verwelkomen een nieuw lid die zich uitgebreid voorstelt. Ine geeft aan een jaartje te willen stoppen vanwege haar coachingopleiding. Twee kringleden hebben een medisch moeilijke tijd en geven aan wellicht niet altijd aanwezig te kunnen zijn. Christine neemt officieel afscheid en overhandigt een ieder een mooi cadeau onder het genot van zelfgebakken cake. Ellen heeft de stukken van de landelijke Commissie Kwaliteitskringen verspreid en heeft als voorzitter op 7 oktober afscheid genomen. Ondanks alle mededelingen hebben we 5 casussen kunnen oppakken onder de uitmuntende leiding van Ine. Hier worden verschillende methodieken gebruikt waaronder de speedinterview en roddelmethode. Het was een zinvolle en inspirerende avond.

7. 19 november: Het gaat goed met de zaak van kringlid Walther en hij wil graag tot de zomer stoppen. Naar aanleiding van de huidige bezetting hebben we besloten dat aanvulling teveel onrust zou geven en we tot de zomer in de huidige samenstelling door gaan. Iris deelt haar kennis over een training van Peter Gerrickens gevolgd over Spellen in trainingen en teams. Milja is in Heemstede begonnen met een vierjarige opleiding Intuïtieve Ontwikkeling van Caroline Bont. We hebben drie casussen besproken en een uiterst leerzame interview genoten. Ook wordt er een afspraak gemaakt voor een kerstdiner bij Anouk thuis.

Plannen voor 2010

Anouk heeft aangeven iets te willen gaan doen met Oplossingsgericht Coachen. Mariska wil haar meehelpen om daar een avond over te verzorgen. Ook zijn er andere onderwerpen die we in korte workshops kunnen gaan behandelen, EVC, online coachen, dilemma coaching etc. Vooralsnog willen we geen nieuwe kringleden ook al zijn er een aantal tijdelijk gestopt. Een nieuwe locatie voor de bijeenkomsten is nodig aangezien we nu geen vaste locatie hebben in Haarlem.

Financiën

Alle leden van kwaliteitskring Haarlem I hebben in 2009 een financiële bijdrage geleverd van ongeveer €50,00. De bijdrage werd gebruikt voor de huur van het Posthuis, koffie/thee/koekje, weekend weg en een attentie voor uitgenodigde gastsprekers.

Tot slot

Kring Haarlem I kijkt weer met plezier en voldoening terug op het afgelopen jaar. Wij hebben een hechte groep, de sfeer is prima en de inbreng van leden is uitstekend. Na iedere bijeenkomst gaan wij met een goed gevoel en geïnspireerd naar huis.

Haarlem, 25 januari 2010