

## Handleiding In Dialoog met studenten aan de hand van uitkomst JOB-monitor:

### Inhoud document

Hulpmiddel (draaiboek) om een bijeenkomst te organiseren waarin de uitkomsten van de JOB-monitor (of ander onderzoek naar studenttevredenheid) worden besproken en waar een actieplan gemaakt wordt op de resultaten.

### Doel

Doel van deze handleiding is om scholen en onderwijsteams een handzaam format te geven om in dialoog te gaan met studenten, docenten en kwaliteitszorgmedewerkers over de resultaten van de JOB-monitor (of ander onderzoek naar studenttevredenheid). Het NCP EQAVET zet zich in voor kwaliteitsborging en een kwaliteitscultuur in het mbo. Een van de onderdelen van een kwaliteitscultuur is het gebruiken van gegevens en onderzoeken als de JOB-monitor om het onderwijs te verbeteren.

Aan het eind van de bijeenkomst hebben jullie:

- De resultaten van de JOB-monitor bekeken en besproken.
- Het gesprek gevoerd over de verhalen achter de cijfers van de JOB-monitor.
- De student gehoord door actief vragen te stellen aan de student over hoe hij de onderwerpen uit de JOB-monitor op school ervaart.
- Gezamenlijk per opleiding een actieplan ter verbetering van de gezamenlijk als belangrijkste gewaardeerde indicatoren te verbeteren.

### Benodigde tijd

- Tijd: 2,5 uur – 3 uur (exclusief voorbereiding).

### Gekoppeld aan onderdeel

Sluit aan bij de JOB-monitor of ander onderzoek naar studenttevredenheid en geldt als middel ter dialoog en ter voorbereiding op een verbetertraject.

### Concrete resultaten/opbrengsten

Een dialoog waarbij de student goed gehoord wordt en een ingevuld actieplan ter verbetering van zaken die gezamenlijk als belangrijkste gewaardeerd zijn.

### Voorwaarden voor deelname

- *Deelnemers:* Van een deelnemende opleiding moeten ten minste een *docent*, een *student* en de *betrokken kwaliteitszorgmedewerker* deelnemen. Er nemen (bij voorkeur) verschillende opleidingen deel aan de bijeenkomst, van alle opleidingen is het dan van belang dat er een student, docent en kwaliteitszorgmedewerker aanwezig is (ten minste drie personen per opleiding). Voor een goede dynamiek van de dialoog raden we aan te werken met drie tot vijf opleidingen van tenminste drie personen per opleiding.

- *Resultaten JOB-monitor:* De kwaliteitszorgmedewerker neemt de resultaten van de JOB-monitor (of ander onderzoek naar studenttevredenheid) mee naar de bijeenkomst. Ter voorbereiding hierop is het zaak de resultaten per opleiding per thema uiteen te zetten, zoals in [het JOB-monitor resultatenoverzicht](#). We raden hierbij aan resultaten op eenzelfde manier te presenteren, zodat vergelijking van de resultaten met landelijke cijfers mogelijk is. Indien gewenst kunt u de resultaten ook presenteren in een geprinte factsheet (A3).
- *Facilitering:* Studenten die deelnemen aan de bijeenkomst worden gefaciliteerd in tijd en worden niet afwezig gemeld voor lessen als zij deelnemen aan de bijeenkomst.

### **Aanpak**

Ter voorbereiding op de bijeenkomst maakt de begeleider/initiatiefnemer van de bijeenkomst een presentatie (bijvoorbeeld PowerPoint) met daarin de doelen, het stappenplan, de werkwijze, uitleg over de waarde van data en over de JOB-monitor (of ander onderzoek naar studenttevredenheid). Er is een PowerPoint beschikbaar, waar je uit kunt putten. Daarnaast worden deelnemers uitgenodigd, tijd beschikbaar gesteld en de onderzoeksresultaten voorbereid, zodat de gegevens van een opleiding te vergelijken zijn met de instelling als geheel en met het landelijke beeld. Ter voorbereiding kunt u alvast nadenken of momenten in plannen om het actieplan dat in de bijeenkomst gemaakt wordt, uit te voeren of samen te bespreken.

Tijdens de interactieve bijeenkomst zoomt u in op de resultaten uit de JOB-monitor (of ander onderzoek naar studenttevredenheid), bespreekt u met verschillende studenten, docenten en kwaliteitszorgmedewerkers wat goed gaat en wat beter kan, wat daarvan oorzaken kunnen zijn, wat gezamenlijk als belangrijkste actiepunten gewaardeerd wordt en stelt u gezamenlijk een actieplan op voor verbeteracties.

Hieronder vindt u het draaiboek van deze bijeenkomst.

Programma (150 minuten, 2,5 uur)			
Tijd	Onderdeel en invulling	Werkvorm	Materialen
10 min	<p>Welkom aan aanwezigen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vertel over het doel van de bijeenkomst.</li> <li>• Vraag naar eventuele aanvullende doelen van de deelnemers.</li> <li>• Indien gewenst korte voorstelronde: van welke opleiding kom je, wat is daar je rol, heb je al iets gehoord over de JOB-monitor (of ander onderzoek naar studenttevredenheid) bij jouw opleiding?</li> </ul>	Begeleider (plenair)	Presentatie (bv. PowerPoint)
20 min	<p>Presentatie van de begeleider (of verdeel dit met een van de kwaliteitszorgmedewerkers of docenten).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Leg uit wat de JOB-monitor (of ander onderzoek naar studenttevredenheid is), en waarom de instelling het belangrijk vindt om deze af te nemen. Sta hierbij stil dat dergelijk onderzoek niet alleen bedoeld is om docenten en kwaliteitszorgmedewerkers te voeden met informatie, maar ook om het gesprek te kunnen voeren over het verhaal van studenten achter de cijfers.</li> <li>• Wat zijn de landelijke resultaten of trends? Ga hiervoor naar <a href="http://www.jobmonitorresultaten.nl">www.jobmonitorresultaten.nl</a> en benoem enkele opvallende resultaten.</li> <li>• Geef aan wat het belang is van het gebruik van data/gegevens in kwaliteitsborging: <ul style="list-style-type: none"> <li>- het geeft een beeld van hoe tevreden studenten zijn.</li> <li>- het geeft een beeld van hoe dit per opleiding verschilt en of het afwijkt van het landelijk gemiddelde.</li> <li>- het kan gevoelens of vermoedens bevestigen of juist de ogen openen op plekken of aspecten die eerder niet goed in beeld waren.</li> </ul> </li> </ul>	Begeleider (plenair)	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- het kan een manier zijn om de dialoog aan te gaan over gezamenlijke ambities (voor de hand ligt om onvoldoende resultaten naar een voldoende te brengen, maar misschien leeft juist de gezamenlijke ambitie om op een bepaald vlak te excelleren en van een 9 een 10 te maken).</li> <li>- het kan bij herhaaldelijk meten bevestigen of een aanpak effect heeft of dat er zaken in ontwikkeling zijn die u gezamenlijk een halt toe wilt roepen of waar u juist met het elkaar het succes over wilt benoemen en vieren.</li> </ul>		
20 min	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Subgroepen worden gemaakt per opleiding (dus een student, docent en kwaliteitszorgmedewerkers zijn samen een subgroep). In deze subgroepen kijken de deelnemers eerst in stilte naar de resultaten van de JOB-monitor (of ander onderzoek naar studenttevredenheid) van de betreffende opleiding. Iedereen bekijkt de resultaten en stelt de vragen: Wat valt me op? Wat gaat er goed? Welke scores zijn laag? Iedereen schrijft dit voor zichzelf op.</li> <li>2. In de subgroepen gaat men elkaar interviewen. De interviews duren per persoon vijf minuten: eerst wordt de student geïnterviewd, dan de docent en dan de kwaliteitszorgmedewerker. Raadzaam is hierbij aan te geven dat veiligheid belangrijk is en dat geen enkel antwoord fout is. Alles mag gezegd worden; denk aan het doel de student goed te horen! De interviewvragen staan op de sheet: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wat is het eerste wat in je opkomt als je dit ziet?</li> <li>• Wat gaat er goed? Waarom?</li> <li>• Wat gaat er minder? Waarom?</li> <li>• Is dit altijd het geval?</li> <li>• Wat gebeurt er als het niet verandert?</li> <li>• Wie zijn er betrokken bij dit verbeterpunt</li> <li>• Waar ligt het dat dit nog niet zo goed gaat?</li> </ul> </li> <li>3. De student kiest in overleg met de docent en de kwaliteitszorgmedewerker het aandachtspunt dat men gezamenlijk het meest van belang vindt: waarop willen jullie je focussen?</li> </ol>	In groepen per opleiding	<p>Pen en papier voor de deelnemers</p> <p>Geprinte interviewvragen voor elke groep</p> <p>Overzicht onderzoeksresultaten (digitaal of factsheet)</p>

15 min	<p>Aandachtspunten uitdiepen en invullen van het actieplan waarbij elke groep ingaat op het doel, de rollen en de activiteiten.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Besteed tien minuten aan het bespreken van de volgende punten en vul dit in bij het Actieplan: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formuleren van het aandachtspunt (waar zou echt iets aan moeten worden veranderd?).</li> <li>- Formuleren van een SMART doel (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch, Tijdsgebonden).</li> <li>- Rolverdeling (welke rol is weggelegd voor student, docent en kwaliteitszorgmedewerker?) en hoe anderen te betrekken bij het plan.</li> <li>- Activiteiten: wat ga je uitvoeren om je doel te behalen? En met wie? Hoe houd je afspraken hierover bij?</li> <li>- Monitoren: hoe bepaal je of het geslaagd is? Waar zie je dat aan? Wat moet er veranderd zijn en wanneer en hoe ga je dat meten?</li> </ul> </li> <li>• Besteed vijf minuten aan het voorbereiden van een korte pitch van drie minuten om te delen met de andere groepen. Ieder groepslid heeft hier een rol in.</li> </ul>	In groepen per opleiding	Actieplan printen voor elke groep op A3
10 min	Pauze		
60 min	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pitch per groepje in drie minuten aan de andere groepjes. In de pitch behandel je: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het aandachtspunt van jullie opleiding: wat wil je aanpakken, wat is het verhaal achter de cijfers, waarom is het een probleem?</li> <li>• Aanpak: hoe ziet het actieplan eruit, wat is de eerste stap?</li> <li>• Opdracht aan de anderen: luister en bedenk of de situatie herkenbaar is, welke aanbevelingen of tips je hebt om dit aan te pakken.</li> </ul> </li> <li>2. Na de pitch:</li> </ol>	Plenair (1 en 2) en in groepen per opleiding (3 en 4)	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verzamel reacties van de anderen: ervaringen, tips? Raadzaam is hierbij om de studenten eerst te vragen om een reactie.</li> </ul> <p>3. Actieplan bijstellen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vul de tips van de anderen in op het formulier actieplan.</li> <li>• Vul eventueel rollen van anderen aan.</li> <li>• Ga opnieuw na of de geplande activiteiten en monitoring nog passen.</li> </ul> <p>4. Borging:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bespreek wat voor afspraken je binnen je opleiding kunt maken om het actieplan daadwerkelijk in gang te zetten en plan een vervolgmoment in om de voortgang te bespreken.</li> </ul>		
15 min	<p>Plenaire afsluiting met vragen aan de hele groep (wederom is het raadzaam studenten eerst te vragen):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoe heb je dit ervaren? Hoe was dit om samen te doen?</li> <li>• Wat ga je hier vanaf morgen mee doen?</li> <li>• Voel je je nu ook meer eigenaar van de aandachtspunten/het actieplan en ga je anderen vragen mee te doen?</li> <li>• Wat voor afspraken hebben jullie gemaakt voor de opvolging van vandaag?</li> </ul>	Begeleider (plenair)	