



AUDITOR IN BEELD

Robert De Abreu
Inspectie van het Onderwijs

In onze rubriek 'Auditor in Beeld' gaan we met professionals in gesprek over het vakgebied kwaliteitsmanagement. Robert De Abreu vertelt over zijn functie als kwaliteitsmanager, de dynamiek in zijn vakgebied en over zijn ervaring met interne audits anders vormgeven.

Wie ben je en wat doe je?

Mijn naam is Robert De Abreu en ik ben al zeven jaar werkzaam bij de Inspectie van het Onderwijs als kwaliteitsmanager. De inspectie houdt toezicht op scholen en besturen met als doel de kwaliteit van het onderwijs te verbeteren. De missie van de Inspectie luidt dan ook: "Effectief toezicht voor beter onderwijs".

Hoe ben je in het vakgebied kwaliteitsmanagement terechtgekomen?

Dat is min of meer toevallig! Ik was in een andere functie al werkzaam bij de inspectie. Daarbij werd ik betrokken bij het uitwerken van het proces rondom toezicht op de scholen.

Na een paar jaar ben ik geswitcht van het primair onderwijs naar het MBO, wat mijn interne netwerk vergrootte. Daar kwam ik in aanraking met een collega die mij vroeg of ik wilde meewerken aan het opzetten van ons kwaliteitssysteem conform ISO en INK. Sindsdien ben ik er min of meer ingerold en vervul ik sinds 2014 de functie van kwaliteitsmanager. Daarbij word ik ondersteund door een audit-team van een aantal collega's.

Kwaliteitsmanagement een leuk vak?

Een van de leukere dingen vind ik de brede blik die je meekrijgt. Interne audits zijn een belangrijk instrument voor kwaliteitsmanagement. Door audits uit te voeren en deze op te volgen krijg je een kijkje in de keuken bij andere onderdelen van onze organisatie. Ik ben iemand die graag de rode draad volgt, ontdekt en ziet. Audits dragen hier goed aan bij. In mijn werk heb ik heb altijd de positieve bril op; Hoe kan het makkelijker? Hoe kan het beter? Hoe kan het sneller/efficiënter?

Wat is minder leuk aan dit vakgebied?

Mensen kijken gekleurd naar het onderwerp kwaliteitsmanagement of ISO. Het stoffige imago wat kwaliteitsmanagement soms heeft vind ik minder leuk. Als je de normering echt vanuit de kern bekijkt dan gaat de norm eigenlijk over continu verbeteren. Natuurlijk moet je ook aan wetten en regeltjes voldoen.

Het voldoen aan een norm brengt immers ook verplichtingen met zich mee. Dat laatste hoeft niet de overhand te krijgen. In mijn ogen bepaal je als organisatie grotendeels zelf wat je uit een ISO certificering aan waarde haalt. Vanuit dat perspectief probeer ik de verplichte zaken zo praktisch mogelijk te organiseren. Waar dat lukt, het liefst zo dicht mogelijk bij de werkvloer. De Brown Paper Audit is daar in mijn ogen een mooie vorm van.

” **Op deze manier maken we kwaliteitsmanagement praktisch en komen we dicht bij de werkvloer**

Hoe hebben jullie de interne audits vormgegeven in jullie organisatie?

Ik maak jaarlijks een auditplan. Dat start met een gesprek met ons interne auditteam, bestaande uit ongeveer 10 collega's. We kijken samen terug op de afgelopen auditronde en vooruit naar de komende auditronde.

In het auditplan maak ik keuzes: wat we gaan auditen, met wie, wanneer en met welke auditvorm. Dit stem ik af met onze Inspecteur-generaal van het Onderwijs. De ingrediënten van het auditplan geven houvast voor het auditteam, voor mijzelf, maar ook voor de betrokken afdelingen die in het audit-programma staan. Het auditplan is wat mij betreft de basis.

Mijn rol is het auditteam vooral te faciliteren met de instrumenten die zij nodig hebben om hun audit goed te kunnen voorbereiden en uitvoeren. Zodra het auditplan is vastgesteld organiseren we een startbijeenkomst. Samen met alle interne auditoren schetsen we tijdens deze bijeenkomst de verdere kaders voor onze auditronde.

Ik maak de combinatie om tijdens deze startbijeenkomst een trainingscomponent te organiseren. Ik schakel daar graag een externe trainer voor in. Het helpt ons auditteam om de audits en de vaardigheden een onafhankelijker karakter mee te geven.

Tijdens de audit is mijn rol meestal die van toehoorder. Soms heb ik een meer coachende rol, dit is afhankelijk van de ervaring van onze interne auditoren. Tijdens de uitwerking lees ik de concept-rapportages altijd nog even na en daar geef ik vaak feedback op, soms inhoudelijk en soms tekstueel.



Inspectie van het Onderwijs
Ministerie van Onderwijs, Cultuur en
Wetenschap

Hoe kijken jouw collega's aan tegen interne audits?

Dat wisselt in onze organisatie. Wat ik merk tijdens de auditgesprekken is dat de collega's op de werkvloer graag over het werk willen vertellen. Dat is ook een doel van een audit. Soms geven de gesprekken ook nieuwe inzichten aan andere collega's. Ik vind het mooi om te zien dat audits als een echte eyeopener werken.

Kritisch bekeken merk ik wel dat het management wat sceptischer kijkt naar de klassiekere auditvormen. Zij hebben vaak het idee dat zij elke auditronde door hetzelfde hoepeltje moeten springen. Bij de externe audits gaat het dan vooral om de ISO-verplichte vragen. Ik heb geprobeerd om het enthousiasme wat meer terug te brengen. We kiezen ervoor om de klassieke auditgesprekken op te nemen in het sturingsmodel van onze organisatie. Daarmee komen onze PDCA-cyclus en de dagelijkse gang van zaken steeds meer samen. Het voelt dan voor het management niet als extra inspanning of verplichting, maar is onderdeel van onze vaste overlegstructuur.

Heb je nog wensen als kwaliteitsmanager?

Dat stoffige imago wordt vast een keer anders! Ik hoop dat de mensen binnen de organisatie inzien dat een goed kwaliteitsbeleid niet alleen draait om het

binnenhalen van een certificaat. Het draait vooral om de aandacht voor continu verbeteren. Dat is mede de reden dat ik gecharmeerd ben van de Brown Paper Audit.

In mijn ogen is dit een erg laagdrempelige auditvorm om het draagvlak in onze organisatie te vergroten. Als auditor ga je nog meer met collega's uit het proces aan de slag. Vanuit die betrokkenheid wordt de stap naar de realisatie van verbeterstappen makkelijker. In mijn ogen zit daar de toegevoegde waarde, waar ik als kwaliteitsmanager naar op zoek ben.

**” Deze auditvorm is laagdrempelig.
Het creëert veel meer betrokkenheid**

Wat heeft de Brown Paper Audit veranderd in jouw organisatie?

We zijn er pas mee begonnen, maar ik merk nu al een enorm enthousiasme bij de drie eenheden waar we de audit hebben uitgevoerd. Na afloop heb ik gevraagd wat deelnemers er van vonden. Veel positieve reacties; ze werden oprecht blijer van deze auditvorm. In mijn ogen zit de meerwaarde ook in het reflecteren en de tijd nemen voor het gesprek. Er wordt na een Brown Paper Audit eerder en vaker actief nagedacht over verbetervraagstukken. Voor onze organisatie is dat een positieve beweging.

Hoe heb je de begeleiding van onze trainers ervaren?

De trainers zijn er goed in geslaagd om in één dag tijd de essentie van de methodiek uit te leggen aan ons auditteam. Door de corona-crisis hebben we samen de keuze gemaakt om de Brown Paper Audits online uit te voeren. De training zelf kon gelukkig op ons kantoor plaatsvinden.

De begeleiding 'on-the-job' was erg prettig. Het heeft onze auditoren geholpen om de voorbereiding en uitvoering van de audits naar een goed niveau te brengen. Deelnemers kregen persoonlijk feedback tijdens het traject in hun rol als auditor en begeleider van een groep. Het oefenen met voorbeelden, sparren in de voorbereiding en de tips en tricks tijdens de online audit hebben er ook voor gezorgd dat we de audits corona-proof hebben kunnen doen.

Wat zou jij in 2021 nog willen bereiken?

Ik heb vorig jaar twee grote stappen gezet. De eerste was de introductie van de Brown Paper Audit als auditvorm. Hier wil ik absoluut mee doorgaan. De tweede stap wil ik in 2021 verder uitwerken. Dit is het borgen van onze PDCA-cyclus. Dit vraagt om continue aandacht. Ik ga zoeken naar een vorm die vooral goed aansluit bij onze manier van werken. Kwaliteitsmanagement is wat dat betreft ook maatwerk.

Wat is een Brown Paper Audit?

De Brown Paper Audit is een effectieve methode die eenvoudig toe te passen is binnen de bestaande auditcyclus. Door interactief processen met meerdere betrokkenen door te nemen helpt de Brown Paper Audit met het verbeteren van samenwerking, het voorkomen van risico's en het verhogen van kwaliteit.

Interne audit laten uitvoeren?

Wil je een interne audit laten uitvoeren op basis van de Brown Paper Audit? Wij bieden [auditbegeleiding](#) en trainingen voor auditteams aan. Meer informatie kun je teruglezen op onze website.

Ook als Auditor in Beeld?

Vind je het ook leuk om jouw vak als auditor eens onder de aandacht te brengen? Neem dan contact op via onderstaande knop.

Vragen en reacties?

info@brownpaperaudit.nl

