

COVID-19

Hobéon • januari 2021, versie 2.0



Tips & tricks bij het (online)visiteren van opleidingen

SCENARIO'S

In de huidige omstandigheden (covid-19) is online visiteren of een hybride vorm (online visiteren gecombineerd met fysiek) een adequate oplossing voor het beoordelen van een opleiding. In deze notitie gaan we in op een aantal punten waar je op moet letten bij online auditen. Ook geven we een aantal tips voor andere auditvormen. Op basis van onze ervaringen en die van auditpanels en andere evaluatiebureaus passen we dit document, wanneer nodig, aan.

We zien tegenwoordig verschillende scenario's ontstaan, als het gaat om het visiteren van een opleiding.

* Fysieke audit	Scenario I	<i>op één dag waarbij alle betrokkenen op de auditlocatie zijn</i>	<i>1 dag</i>
* Online audit	Scenario II A	<i>op één dag waarbij alle betrokkenen op hun eigen locatie zijn</i>	<i>1 dag</i>
	Scenario II B	<i>verdeeld over meerdere (kortere) dagen waarbij alle betrokkenen op hun eigen locatie zijn¹</i>	<i>meerdere dagdelen</i>
* Hybride audit	Scenario III A	<i>op één dag met fysieke aanwezigheid van het panel en auditees op de locatie van de opleiding en auditees die niet aanwezig kunnen zijn via een online verbinding kunnen participeren</i>	<i>1 dag</i>
	Scenario III B	<i>één dagdeel met fysieke aanwezigheid van het panel en auditees, gecombineerd met een of meerdere dagdelen online. Het online gedeelte kan bestaan uit gesprekken met auditees waarbij alle betrokkenen op eigen locatie zijn en/ of een online presentaties, een online rondleiding, een online tour bij bijv. een stageplaats etc.</i>	<i>meerdere dagdelen</i>

¹ Een optie is dat het panel zich verzamelt bij Hobéon op het Lange Voorhout en de grote vergaderzaal als auditruimte gebruikt. Er is een groot scherm aanwezig waarop de online audit kan worden uitgevoerd. Het panel kan dus alle auditees zien. Een voordeel is dat de intern overlegmomenten van het panel makkelijk georganiseerd kunnen worden. De RIVM-richtlijnen kunnen gehandhaafd worden bij Hobéon.

Het blijkt dat de (deels) fysieke audit nog steeds de voorkeur geniet. Je kunt onder meer de sfeer die er op de locatie en in het gebouw aanwezig is, beter proeven en non-verbale communicatie tussen auditees – maar ook tussen panelleden – is beter waar te nemen. Toch zijn er ook voordelen bij online visiteren. Denk aan: geen reistijd voor alle betrokkenen en daardoor een grotere beschikbaarheid van auditees (bijv. als het gaat om deeltijdstudenten, studenten op stage in het buitenland, alumni of drukke (internationale) werkveldvertegenwoordigers).

Een fysieke audit kan plaatsvinden onder voorwaarde dat:

1. dit ten tijde van de audit is toegestaan door het RIVM;
2. de opleiding dan ook de RIVM-richtlijnen kan handhaven (zie verderop ook 'aandachtspunten fysieke audit');
3. er voor de deelnemers geen reis- en contactbeperkingen gelden (denk aan auditoren die uit het buitenland moeten komen en nu niet mogen reizen).

Bij de keuze voor een fysieke audit is het handig om tevens een draaiboek voor een hybride audit op te stellen, zodat auditees en/of panelleden die onverwachts niet aanwezig kunnen zijn, alsnog kunnen deelnemen.

De secretaris zoekt tijdig contact met de opleiding over welke auditvorm zij verkiest en maakt daarover duidelijke afspraken. Als de opleiding een fysieke audit wenst, checkt de secretaris tijdig of alle panelleden aanwezig kunnen/willen zijn. De opleiding doet hetzelfde bij de beoogde auditees. Mochten er belemmeringen zijn bij panelleden en/of auditees, dan overleggen opleiding en secretaris of de audit online of in een hybride vorm doorgang kan vinden of dat de audit uitgesteld wordt naar een later tijdstip. De secretaris checkt bij een fysieke audit ook bij de opleiding of de faciliteiten voldoen aan de eisen. Niet alleen bij een online audit, maar ook bij een fysieke audit gaat de secretaris na of alle panelleden zich prettig voelen bij deze vorm van auditen. Het verdient de voorkeur om ruim van tevoren de keuze te maken over de auditvorm!

Van tevoren is er afstemming tussen het panel – i.c. de secretaris – en de opleiding over onder meer de inrichting van het online-programma, het draaiboek voor de dag en de wijze van communiceren. Ook is het essentieel om van tevoren een aantal zaken te checken/controleren.

Onderwerp / thema	Toelichting
<i>Draaiboek incl. rolverdeling</i>	• Maak met de opleiding afspraken over wie wat doet. In principe is de opleiding de 'host': zij zorgt ervoor dat de praktische zaken geregeld zijn. Denk aan: * een digitale agenda uitnodiging; * een link naar de online meeting(s); * het toelaten van de deelnemers; * het organiseren of voorzien van benodigde IT-support. • Iemand van de opleiding kan ook fungeren als 'timekeeper' door bijv. in de chat een seintje te geven, als de vooropgestelde tijd (bijna) voorbij is. • Spreek met de opleiding af welke digitale omgeving zij wil gebruiken voor de gesprekken. Veelal is dit MS Teams. • Je kunt in dit draaiboek ook reeds een aantal spel- en/of gedragsregels vastleggen (gebruik van de diverse functies in Teams, zoals 'handje opsteken' en chatfunctie, zie ook later).
<i>Aandachtspunten online programma</i>	• Zorg dat de gespreksgroepen niet te groot zijn (maximaal 6 auditees). • Niet alles wat je normaal fysiek organiseert, kan ook online. Denk goed na hoe je bijv. een informatiemarkt online kan vormgeven. • Zorg voor voldoende ruimere pauzes. Online visiteren vergt meer focus. Ontspanning en af en toe kunnen bewegen is essentieel. Ook worden de pauzes nu niet alleen gebruikt voor intern overleg, maar ook voor het bellen met de opleiding én het regelen van de eigen catering. Een langer auditprogramma met meer (en langere) rustpauzes komt de dag ten goede. Maar wees ook flexibel: denk ook aan het verdelen van de dag over meerdere niet aaneengesloten dagdelen. • De secretaris zorgt voor een 'eigen MS Teams groep'. • Zorg in het bijzonder dat etenstijd (lunch en, indien van toepassing, diner) langer is dan normaal. Zoals hierboven gezegd moeten panelleden in principe hun eigen catering regelen en zelf koffie/thee zetten kost nu eenmaal meer tijd. Vooral voor een secretaris kan hier de tijd krap worden, wanneer hij of zij ook nog met de opleiding communiceert in de pauzes en apart met de voorzitter/panelleden. • Plan voldoende tijd in voor het opstellen van de terugkoppeling.
<i>Vooraf digitaal voorstellen</i>	Namen en functies van gesprekspartners moeten vooraf bekend zijn. Dit kan bijvoorbeeld via een zogeheten 'smoelenboek'. Denk ook aan de mogelijkheid om de panelleden zich van tevoren digitaal voor te laten stellen aan de opleiding, zodat auditees een beter beeld hebben door wie de opleiding nu precies wordt beoordeeld.
<i>Communicatie panel-opleiding tijdens de audit</i>	• Maak duidelijke afspraken met de opleiding over de onderlinge communicatie tijdens de audit. Hoe communiceer je met elkaar over hoe de audit verloopt en hoe de gesprekken worden ervaren (chat, app, mail, telefoon) en met wie doe je dat (wie is aanspreekpunt van het panel)? • Denk met de opleiding ook na over een evaluatie van de dag en eventueel een nazit. Kan er waar nodig/gewenst nog even nagepraat worden of verbreekt iedereen de verbinding en is de audit daarmee (abrupt) afgelopen?

Onderwerp / thema	Toelichting
Communicatie panel-onderling tijdens de audit	Maak ook als panel zelf duidelijke afspraken over de onderlinge communicatie tijdens de interne overlegmomenten op de auditdag (chat, app, mail, telefoon, Teams). Wanneer de interne overlegmomenten via Teams gaan, zorg dan voor een eigen online omgeving voor het panel. Dit is niet van toepassing, als het panel in zijn geheel bij elkaar komt op het Lange Voorhout of een andere locatie.
Vooraf digitaal voorstellen	Namen en functies van gesprekspartners moeten vooraf bekend zijn. Dit kan bijvoorbeeld via een zogeheten 'smoelenboek'. Denk ook aan de mogelijkheid om de panelleden zich van tevoren digitaal voor te laten stellen aan de opleiding, zodat auditees een beter beeld hebben door wie de opleiding nu precies wordt beoordeeld.
Opnemen auditgesprekken	Maak met de opleiding duidelijke afspraken over het (niet) opnemen van de auditgesprekken in verband met de AVG en mogelijk ongewenste neveneffecten als gesprekken terug te luisteren zijn. Richtlijn: • Alles tot de terugkoppeling niet opnemen (i.v.m. AVG). • De opleiding vraagt het panel om toestemming voor de opname van de terugkoppeling. • Het panel beslist (zorg hierbij voor consensus binnen het panel). • Vertel de opleiding dat de opname niet voor externe publiciteit bedoeld is. • Vertel dat aan de terugkoppeling geen rechten ontleend kunnen worden. (disclaimer) • Maak de terugkoppeling niet te gedetailleerd. • Vraag om een kopie van de opname.
Documentatie	Vraag de opleiding of het mogelijk is om de documenten die normaal ter inzage liggen op de auditdag, van tevoren te kunnen inzien (denk aan toetsen, verslagen). Is voortijdige inzage niet mogelijk, zorg dan voor voldoende tijd in het programma hiervoor.
Overig	Vraag auditees hun camera aan te zetten bij de terugkoppeling.



VOORAF CHECKEN

- Alle partijen moeten beschikken over een stabiele internetverbinding en voldoende bandbreedte.
- Alle partijen moeten op de hoogte zijn van de functionaliteit van de digitale conferentie software. Tevens checken of men voldoende vaardig is in het soepel heen en weer gaan tussen de verschillende online-omgevingen om geen onnodige tijd te verliezen (o.a. uiteengaan van panelleden in verschillende breakoutrooms of online (markt)presentaties, ronde tafels en demonstraties van de opleiding tijdens de audit).
- Zorg ervoor dat iedereen voordat de audit begint de techniek en technologie op orde heeft (juiste programma's downloaden, link testen, audit en video controleren etc.) Hou desgewenst een proefsessie met de panelleden en check bij de opleiding of zij dat, waar nodig, ook doet met auditees (denk aan werkveld, alumni die wellicht niet (dagelijks) werken met deze software). Beschikbaar stellen van een korte handleiding is ook mogelijk. NB. Opleidingen vinden het vaak prettig om één of twee dagen van tevoren te checken of alles goed functioneert.



TIJDENS DE AUDITDAG CHECKEN

- IT: laat de opleiding zorgen voor iemand stand-by met IT-kennis om te zorgen dat alles soepel verloopt.
- Start als voorzitter eventueel met een 'check-in': denk aan mededelingen/meldingen en het kort uitleggen van spelregels (voor zover dat laatste nog niet vooraf is gecommuniceerd).
- Wees als voorzitter helder over het gebruik van de chatfunctie door auditees en over het 'handje opsteken'. De chatfunctie kan bijv. gebruikt worden door auditees om een korte vraag te stellen of om concrete voorbeelden van collega's aan te vullen, denk aan een antwoord op de vraag welke professionaliseringsactiviteiten docenten hebben gevolgd. NB. Deze spelregels kunnen dus ook vooraf al gecommuniceerd worden met de opleiding/auditees.
- Auditees volgen de digitale etiquette:
 - * Wees op tijd.
 - * Zet jezelf op 'mute' als je niet spreekt, om onnodige achtergrondgeluiden te vermijden.
 - * Onderbreek een ander niet, tenzij het een meerwaarde is voor het gesprek.
 - * Zorg dat je gezicht zichtbaar is.
- Zorg er bij gesprekken met gemengde groepen voor dat helder is wie vanuit welke rol het antwoord geeft (de student, de docent, de werkvelddeskundige...).
- De voorzitter moet explicieter beurten geven.
- De panelleden moeten explicieter laten merken dat het gegeven antwoord helder is en de auditees bedanken (omdat instemmend knikken niet/minder zichtbaar is).
- Vergeet niet (als secretaris) om gedurende de dag bij de opleiding te peilen of alles goed gaat.

ONLINE VISITEREN TIPS AND TRICKS

Aanvullende aandachtspunten voor audits waar een deel van de betrokkenen online aanwezig is en een deel op locatie:

- Zorg bij een mix van online en fysiek aanwezigen, dat de fysiek aanwezigen goed te zien zijn voor de auditees die online verbonden zijn. Zorg bijvoorbeeld voor een groot scherm in de zaal waarop alle panelleden en auditees goed zichtbaar zijn. Vergeet als panel niet de auditees die online deelnemen, expliciet te betrekken in het gesprek. De opleiding kan ook alle betrokkenen bij dit gesprek uitnodigen voor een online sessie, waarbij de fysiek aanwezigen via het inloggen op de eigen laptop het gesprek kunnen voeren.
- Maak per gespreksronde een overzicht van wie er fysiek en wie er online aanwezig zullen zijn.
- Zorg voor goede wifi op de locatie, ook voor deelnemers zonder Eduroam account.
- Zorg ervoor dat er voldoende verlengsnoeren aanwezig zijn zodat de laptops en tablets van alle aanwezigen van stroom voorzien kunnen worden.
- Het verdient aanbeveling om iemand beschikbaar te hebben voor technische ondersteuning.



Aanvullende aandachtspunten fysieke audits i.v.m. covid en RIVM-richtlijnen:

- Schud geen handen.
- Let op de opstelling van de stoelen. Hou de 1,5 meter in acht, maar kijk tegelijkertijd naar een opstelling waarbij de panelleden en auditees elkaar goed aan kunnen kijken.
- Denk aan de ventilatie van de ruimte. Bij voorkeur open ramen of deuren. Aircó is mogelijk juist een verspreider.
- Denk aan het schoonmaken van de tafels van de auditees bij het wisselen van de gespreksrondes.
- Desinfectiemiddel en handgel aanwezig, ook bij de ingang van het lokaal.
- Wellicht (niet medische) mondkapjes neerleggen.
- Catering: nadenken over wie wat aanraakt. Iedereen bijvoorbeeld een lunchpakketje geven of zelf zijn lunch laten meenemen, als dat voor de hogeschool praktischer is.
- Bij rondleiding, markt, ronde tafels checken bij de opleiding of de mogelijkheid de 1,5 meter afstand te bewaren geborgd is.