

Kwaliteit van maatschappelijke stages

auteur: Hanneke Mateman, MOVISIE (2011)

Introductie

Omdat er veel verschillende opvattingen zijn over kwaliteit gaan we het begrip eerst verkennen en we doen dat aan de hand van een concreet product en vigerende opvattingen over kwaliteit.

Vervolgens gaan we kijken wat voor kwaliteitscriteria voor maatschappelijke stage we hanteren binnen je eigen organisatie.

Wat is kwaliteit?

Iedereen heeft wel een idee over wat kwaliteit is of moet zijn. Maar wanneer is kwaliteit nu echt kwaliteit? Wat bepaalt dat iets kwaliteit is of heeft? Waaraan meet je kwaliteit af?

Opvattingen over kwaliteit

Wat kwaliteit is wordt mede bepaald door de opvatting die een persoon of organisatie over kwaliteit heeft. Er zijn vijf veel voorkomende opvattingen die je ook in combinatie met elkaar tegen komt.

Kwaliteit is:

1. *Alleen het allerbeste of allermooiste is goed genoeg:* Rolls Royce, SieMatic-keuken etc.
2. *Waar voor je geld krijgen:* in een drie sterren restaurant verwacht je iets anders dan bij de snackbar om de hoek
3. *De juiste manier van werken:* volgens vastgelegde protocollen en procedures
4. *Alles wat de klant wil:* als de klant maar tevreden is
5. *Als het voldoet aan bepaalde criteria:* tandpasta die lekker smaakt en tandbederf voorkomt.

Definitie van kwaliteit

Er zijn allerlei definities in omloop in relatie tot de genoemde opvattingen over kwaliteit, maar een definitie die veel gebruikt wordt luidt:



Kwaliteit is de mate waarin het geheel van eigenschappen (het gerealiseerde) van een product, proces of dienst voldoet aan de eraan gestelde eisen (norm of verwachtingen), die voortvloeien uit een gebruikersdoel.

tingen van
en rol

Kwaliteit van maatschappelijke stages

Waarom nadenken over kwaliteit van MaS?

In de praktijk van MaS worden door alle betrokkenen (vaak impliciet) bepaalde verwachtingen gekoppeld aan de MaS. Problemen in samenwerking of teleurstellingen bij leerlingen ontstaan vaak als deze verwachtingen niet op elkaar aansluiten. Dat levert een afbreukrisico op voor samenwerking tussen scholen en stagebieders, voor het contact tussen leerlingen en stagebieders. Nadenken over kwaliteit van MaS en het bespreekbaar maken is dus in het belang van duurzaamheid van de MaS.

Kwaliteit van MaS

De discussie over kwaliteit van MaS is geen eenvoudige. Een maatschappelijke stage is namelijk niet zomaar een simpel product of dienst.

Het begint er al mee dat betrokken partijen verschillende ideeën hebben over wat een MaS is of zou moeten zijn en verschillende verwachtingen hebben over elkaars rollen en verantwoordelijkheden.

Kenmerkend voor de maatschappelijke stages is bovendien dat de kwaliteit van een MaS niet afhankelijk is van 1 persoon of organisatie, maar dat er meerdere partijen bij betrokken zijn die samen en/of afzonderlijk de kwaliteit bepalen.

Bij de discussie over de kwaliteit van maatschappelijke stages hebben we dus te maken met:

- Verschillende opvattingen over wat kwaliteit is en wanneer een MaS goed (genoeg) is
- Verschillende kwaliteitskenmerken t.a.v. inhoud en vormgeving van de maatschappelijke stages
- De dynamiek van de samenwerkingspartners rond MaS

A. Kwaliteitsnormen en verwachtingen van betrokkenen

Wat verschillende betrokkenen verwachten van MaS heeft alles te maken met de doelen die zij aan MaS verbinden. De algemene definitie van MaS biedt veel ruimte om daar een eigen invulling aan te geven en dat leidt soms tot conflicten en frustraties in de uitvoeringspraktijk wanneer deze verwachtingen niet expliciet gemaakt zijn.



Daarom is het van belang om zicht te krijgen op de belangen en perspectieven van alle partners in MaS. Daarbij gaat het er niet om wie gelijk heeft, maar om te komen tot keuzes die zoveel mogelijk recht doen aan de belangen en verwachtingen van alle betrokkenen en tegelijkertijd realistisch en uitvoerbaar zijn.

Er kunnen veel verschillende belangen en perspectieven onderscheiden worden, maar we proberen in deze notitie de belangrijkste te benoemen voor de leerlingen, scholen, stagebieders en gemeenten.

Vanuit het leerlingenperspectief bekeken kan MaS worden gezien als:

- een *kans of uitdaging* om kennis te maken met een sector, groep mensen, soort werk dat je nog niet kent, maar waar je nieuwsgierig naar bent en/of waar je mogelijkheden ziet om je talenten te ontplooiën (ontwikkelingsperspectief). Voor deze leerlingen zal het belangrijk zijn dat de stage aansluit bij zijn/haar wensen en voldoende zelfstandigheid biedt;
- een *zinvolle activiteit* die past bij de eigen overtuiging dat het goed is om iets voor een ander te doen (ideëel perspectief). De leerling zal de stage waarschijnlijk beter beoordelen naarmate hij/zij meer effect ziet van de eigen inzet of waardering krijgt van de doelgroep;
- een *verplichte schoolactiviteit* die je het liefst met zo min mogelijk inspanning wilt afronden (obligatoir perspectief). Deze groep vraagt om een MaS die weinig eigen initiatief vraagt en de leerling niet voor grote uitdagingen stelt.

Vanuit het perspectief van de scholen spelen andere verwachtingen en doelen een rol:

- voor sommige scholen is de MaS een vorm van *buitenschools leren* die naadloos aansluit bij hun eigen onderwijsvisie (didactisch perspectief). Het rendement voor de leerling (toepassing van leerinhoud en/of ontwikkelen van vaardigheden) staat dan centraal bij MaS;
- andere scholen gaan daar nog verder in en zien de MaS als een vorm om handen en voeten te geven aan wat zij als hun *pedagogische opdracht* beschouwen, nl. leerlingen te vormen tot verantwoordelijke burgers (pedagogisch perspectief);
- tevens zijn er scholen die MaS zien als een onderdeel van hun *maatschappelijke betrokkenheid* (social responsibility perspectief). Zij zien MaS als middel om uiting te geven aan het feit dat school en samenleving niet los van elkaar staan en hun steentje bij te dragen aan de samenleving;
- tenslotte zijn er ook enkele scholen die MaS alleen zien als *verplichting* (obligatoir perspectief). MaS moet zo vooral zo efficiënt mogelijk georganiseerd worden.

Ook bij de stagebieders zien we verschillende perspectieven:

- veel stagebieders zien MaS als een uiting van hun *maatschappelijke verantwoordelijkheid* (social responsibility perspectief). Als maatschappelijke organisatie hoort het er nu eenmaal bij dat je jongeren via stages laat kennismaken met het vrijwilligerswerk;



- anderen hebben een groter eigenbelang bij MaS; ze verwachten uitbreiding en/of vernieuwing van hun *vrijwilligersbestand* (of soms werknemersbestand) te realiseren als gevolg van MaS (wervingsperspectief);
- of organisaties nemen deel aan MaS omdat ze verwachten dat de komst van leerlingen een positief effect zal hebben op het *imago* van de organisatie (omgevingsperspectief);
- stagebieders zien MaS als kans om *extra of nieuwe activiteiten* te ondernemen en zo hun dienstverlening uit te breiden of te verbeteren (klantperspectief).

Gemeenten hebben op het oog een minder direct belang bij MaS omdat zij meestal niet rechtstreeks bij de uitvoering betrokken zijn. Toch zijn zij een belangrijke speler in het geheel niet in laatste plaats omdat de ondersteuning van stagebieders en de maatschappelijk makelaarsfunctie meestal door de gemeente bekostigd wordt.

Hun belangen rond MaS liggen eveneens op diverse terreinen:

- MaS kan worden gezien als een middel om de actieve deelname van jongeren in de *lokale samenleving* te bevorderen en een beroep te doen op hun verantwoordelijkheidsgevoel voor de eigen leefomgeving/buurt/gemeente (participatieperspectief)
- MaS kan ook gezien worden als kans om de *vitaliteit* van het vrijwilligerswerk te vergroten door de instroom van jongeren in vergrijzende organisaties (vitaliteitsperspectief).
- tenslotte kunnen gemeenten er ook zelf belang bij hebben om als *stagebieder* op te treden en dan zijn de daar genoemde perspectieven ook op hen van toepassing.

De verschillende perspectieven leiden tot verschillende opvattingen over wanneer een MaS goed (genoeg) is en voldoet aan de eigen kwaliteitseisen.

B. Mogelijke kwaliteitsskenmerken

Vaak worden kwaliteitseisen aan MaS door verschillende betrokkenen niet uitgesproken, omdat men er vanuit gaat dat men het er allemaal wel over eens is. Pas als zich een incident voordoet of samenwerking moeizaam verloopt, komt het gesprek over verwachtingen en eisen op gang.

Nu de praktijk van MaS op steeds meer plaatsen gemeengoed is geworden, zien we steeds vaker dat de initiële gesprekken die vooral gingen over organisatorische en praktische samenwerkingsafspraken, nu gevolgd worden door uitwisseling van visies en verwachtingen. De aandacht verschuift van kwantiteit naar kwaliteit. Soms gaat men er zelfs toe over om gedeelde kwaliteitseisen aan MaS vast te leggen.

In de praktijk zijn er dus al verschillende kwaliteitsskenmerken die gebruikt worden (deels ontwikkeld in het buitenland, deels ook in de Nederlandse praktijk). Deze kunnen als volgt worden samengevat:

1. Zinnvolle dienstverlening



2. Verbinding met het curriculum
3. Reflectie
4. Diversiteit
5. Jongerenparticipatie
6. Partnerschappen
7. Monitoring van de voortgang
8. Duur en intensiteit

Hieronder worden deze kenmerken toegelicht en worden een aantal mogelijke indicatoren opgesomd aan de hand waarvan gemeten kan worden in welke mate een MaS aan genoemd kenmerk voldoet.

1. Zinnvolle dienstverlening

MaS betreft de deelnemers actief bij zinnvolle en persoonlijke relevante vrijwilligersactiviteiten.

Indicatoren:

- De activiteiten in de MaS sluiten aan bij de leeftijd en mogelijkheden van de leerlingen
- MaS sluit aan bij thema's die persoonlijk relevant zijn voor de leerlingen
- MaS biedt leerlingen interessante activiteiten die vragen om actieve inzet
- MaS stimuleert de leerlingen om hun eigen stage-ervaringen te verbinden met onderliggende sociale kwesties
- MaS streeft naar haalbare en zichtbare resultaten die gewaardeerd worden door betrokkenen

2. Verbinding met het curriculum

Mas wordt bewust gebruikt als een leeractiviteit om bepaalde leerdoelen of inhoudelijke waarden te bereiken.

Indicatoren:

- MaS heeft duidelijk omschreven leerdoelen



- MaS is ingebed in het curriculum
- MaS helpt de leerling om kennis en vaardigheden uit verschillende leersituaties toe te passen
- MaS is opgenomen in het schoolplan en maakt onderdeel uit van de beoordeling

3. Reflectie

MaS bevat meerdere uitdagende reflectieve activiteiten die uitnodigen tot nadenken en analyse over jezelf en je relatie tot de samenleving.

Indicatoren:

- MaS reflectie omvat een variëteit aan verbale, schriftelijke, artistieke en non-verbale activiteiten die de veranderingen laten zien in de kennis, vaardigheden en houding van leerlingen
- MaS reflectie vindt plaats voorafgaand aan, tijdens en na de vrijwillige inzet.
- MaS reflectie doet een beroep op leerlingen om na te denken over complexe maatschappelijke problemen en alternatieve oplossingen
- MaS reflectie daagt leerlingen uit om hun eigen vooroordelen en veronderstellingen kritisch te bekijken teneinde hun rol en verantwoordelijkheid in de samenleving te verkennen en begrijpen
- MaS reflectie stimuleert leerlingen om door middel van vrijwillige inzet kennis te maken met verschillende maatschappelijke thema's in relatie tot politieke en burgerparticipatie

4. Diversiteit

MaS bevordert het begrip voor de diversiteit van en wederzijds respect tussen alle betrokkenen.

Indicatoren:

- MaS brengt leerlingen daadwerkelijk in contact met de onbekende ander
- MaS helpt leerlingen om verschillende meningen te herkennen en kritisch te bekijken om zo begrip te krijgen voor verschillende perspectieven
- MaS helpt leerlingen om persoonlijke vaardigheden te ontwikkelen op het gebied van conflicthantering en gezamenlijke besluitvorming



- MaS helpt de leerlingen om actief te begrijpen en waarderen de verschillende achtergronden en perspectieven van vrijwilligers en doelgroepen van het vrijwilligerswerk
- MaS stimuleert leerlingen om stereotypen te herkennen en te doorbreken
- MaS vindt plaats buiten de vertrouwde schoolomgeving

5. Jongerenparticipatie

Mas impliceert een grote mate van invloed van de jongeren op de vorm, inhoud en evaluatie onder begeleiding van volwassenen.

Indicatoren:

- MaS daagt leerlingen uit om zelf met ideeën te komen tijdens de planning, uitvoering en evaluatie van de stages
- MaS betreft de leerlingen bij besluitvorming tijdens de stages
- MaS betreft leerlingen en volwassenen bij het creëren van een omgeving die vertrouwen en openheid om ideeën uit te spreken
- MaS bevordert het verwerven van kennis en vaardigheden bij leerlingen op het gebied van bestuur en beleid
- MaS betreft leerlingen bij de evaluatie van de kwaliteit en effectiviteit van de stages

6. Partnerschappen

MaS partnerschappen worden gekenmerkt door samenwerking, wederzijds nut en voorzien in een antwoord op maatschappelijke vraagstukken.

Indicatoren:

- De MaS kent een veelheid aan betrokkenen, waaronder leerlingen, docenten, opvoeders, individuele burgers, maatschappelijke organisaties en maatschappelijk betrokken ondernemingen
- De samenwerking wordt gekenmerkt door frequente communicatie zodat alle betrokkenen op de hoogte blijven van de activiteiten en voortgang
- De betrokken partners formuleren een gedeelde visie en gemeenschappelijke doelen die aansluiten bij samenlevingsvraagstukken



- De betrokken partners ontwikkelen en implementeren in overleg plannen om de geformuleerde doelen te bereiken
- De betrokken partijen delen hun kennis en ervaring van onderwijs- en samenlevingskwaliteiten en – behoeften en waarderen elkaars expertise en inbreng.

7. Monitoring van de voortgang

MaS monitort voortdurend de kwaliteit van de uitvoering en voortgang in het bereiken van gestelde doelen en gebruikt de monitorresultaten voor verbetering en verduurzaming.

Indicatoren:

- Er worden gegevens verzameld afkomstig uit verschillende bronnen over voortgang, uitvoering en resultaten
- De verzamelde gegevens worden gebruikt voor verbetering van de MaS
- De verzamelde kennis wordt gedeeld

8. Duur en intensiteit

MaS is qua duur en intensiteit voldoende om een werkelijke bijdrage te leveren aan maatschappelijke vragen en om bepaalde doelen te bereiken.

Indicatoren:

- MaS omvat oriëntatie, voorbereiding, actie, reflectie en waardering
- MaS wordt uitgevoerd over een periode van meerdere weken of maanden
- De duur is zodanig dat een daadwerkelijke bijdrage geleverd kan worden

C. Dynamiek van samenwerking rond MaS

Het aantal betrokkenen bij MaS is groot. Van de vier partijen zoals eerder in deze notitie benoemd zijn er drie bij de dagelijkse uitvoering van MaS betrokken en kan de vierde als medefinancier op de achtergrond een niet onbelangrijke rol spelen.

Bovendien is er bij elk van de betrokken partijen sprake van diverse geledingen in de organisatie (bestuur, management, werkvloer) en onderlinge diversiteit (onderwijstypen, sectoren van maatschappelijke organisaties, e.d.).



Deze dynamiek betekent dat kwaliteit van MaS onderhevig is aan vele invloeden en niet altijd gecontroleerd en gegarandeerd kan worden op een zodanige wijze dat alle betrokkenen tevreden gesteld worden. Bovendien is de meetbaarheid van een aantal kwaliteitsindicatoren vrij ingewikkeld.

Van belang is in alle gevallen dat de kwaliteit van MaS onderwerp is (en blijft) van gesprek. Scholen en stagebieders kunnen voor zichzelf in ieder geval een aantal criteria formuleren waar de MaS aan moet voldoen, wil zij passen in het eigen beleid en visie. Maar in het belang van duurzame samenwerking is ook de onderlinge uitwisseling hierop van groot belang.

In gesprek over kwaliteit

Een ieder die betrokken is bij MaS kan het gesprek over kwaliteit initiëren. Soms komt het vanzelf op gang omdat scholen of stagebieders in de startfase al met een pakket van eisen op tafel komen, maar in de meeste gevallen komt het onderwerp pas ter sprake als zich een incident heeft voorgedaan.

Het verdient aanbeveling om incidenten voor te zijn en het gesprek over kwaliteit eerder aan te gaan. De maatschappelijk makelaar (die door zijn functie al in contact komt met de verschillende perspectieven) is bij uitstek de organisatie die dat gesprek kan initiëren, maar ook de gemeente kan deze rol op zich nemen.

Bij dat gesprek gelden een aantal randvoorwaarden:

- zorg voor een gespreksleider die geen eigen (financieel, beleidsmatig, organisatorisch) belang heeft bij de lokale MaS
- soms is het (gezien de diversiteit) beter om eerst bijvoorbeeld scholen of stagebieders onderling over dit onderwerp te laten praten voordat je het gesprek met “de andere partij” aangaat
- ga het gesprek open in en stel niet als doel dat er consensus bereikt moet worden; het gaat in eerste instantie om uitwisseling en begrip krijgen voor elkaars belangen
- er is geen goed of fout; elke betrokkene heeft recht op zijn/haar eigen visie
- zorg dat het gesprek niet alleen gaat over de kwaliteitseisen, maar vooral over vanuit welke achterliggende visie of belang partijen participeren in MaS en zoek daarin naar de gemeenschappelijkheid
- als er sprake is van (ogenschijnlijk) grote verschillen ga dan met elkaar na een prioritering aanbrengen in kwaliteitseisen; welke eisen zijn absoluut niet onderhandelbaar en over welke valt te praten. Als je er niet uitkomt probeer dan niet snel tot eindconclusies te komen of een gezamenlijke set kwaliteitseisen te formuleren (dat is niet perse noodzakelijk); dit soort discussies moet altijd even bezinken, dus neem de tijd en kom er later nog eens op terug.
- houdt er rekening mee dat partijen die al MaS ervaring hebben anders in deze discussie zitten, dan partijen die nog moeten starten met MaS. Denk na over de juiste timing en samenstelling van de deelnemersgroep.

