

Training Waarderend en inspirerend auditten

De interne audit is een waardevol instrument om zichtbaar te krijgen wat er goed gaat in de organisatie en waar eventuele verbetermogelijkheden liggen. In de praktijk blijkt echter dat de auditbevindingen vaak als kritiek worden ervaren en het auditgesprek soms nog als een soort beoordelingsgesprek wordt gezien. Kan dat niet anders? Kunnen we er niet voor zorgen dat het auditten juist inspirerend en motiverend werkt? Dat auditees als het ware staan te trappelen om geaudit te worden?

Achtergrond van de training

Nu nagenoeg iedere zorgorganisatie over een certificaat beschikt, is het tijd om kwaliteit echt tot leven te brengen. Een op de juiste wijze uitgevoerde interne audit kan hier een belangrijke bijdrage leveren. Dat betekent dat het tijd wordt voor interne audits die als waarderend en inspirerend worden ervaren en niet als veroordelend en die uitgaan van vertrouwen in plaats van controle. Kortom: audits die energie geven in plaats van energie te vragen!

Inhoud van de training

Tijdens de audittraining staan we stil bij:

- Het verschil tussen conformiteitsaudits, effectiviteitsaudits en waarderend auditten.
- Het organiseren en voorbereiden van een waarderend en inspirerend auditgesprek.
- Het stellen van opbouwende, waarderende en energie gevende auditvragen .
- De auditdialoog en de positieve effecten daarvan op de beleving en emoties van de auditee.
- Het opstellen van een goede auditrapportage.

Doelstelling van de training

Na de training is de deelnemer in staat om:

- Kwaliteit 'zichtbaar' te maken voor de auditee en de auditee bewust te maken van diens bijdrage aan kwaliteit en klanttevredenheid.
- Motiverende en waarderende auditvragen te stellen om zo tot een zinvolle dialoog te komen.
- Coachende vragen te stellen om bewustwording en 'beweging' bij de auditee te creëren.
- Het eigen oordeel uit te stellen en waardevrij en objectief te auditten met oog voor successen en kwaliteiten.
- Genuanceerd te rapporten waarbij zowel aandacht is voor de kracht van de afdeling/ organisatie als voor de verbetermogelijkheden.

Naast beknopte theoretische inleidingen wordt met behulp van oefeningen en oefengesprekken de benodigde auditvaardigheden getraind. Zowel plenair als in kleine groepen wordt intensief geoefend met het geleerde en ontvangen de deelnemers individuele feedback van elkaar en van de trainer. We maken daarbij gebruik van het materiaal van uw organisatie.

Doelgroep

De training is bestemd voor auditoren die over (enige) auditervaring beschikken en toe zijn aan verdieping van hun aanpak en vaardigheden en die graag een bijdrage willen leveren aan het beter zichtbaar krijgen van de aanwezige kwaliteiten in de organisatie.

Programma

De training duurt één dag en wordt bij voorkeur gehouden binnen uw eigen organisatie, zodat we optimaal aansluiten bij uw eigen kwaliteitmanagement systeem.

Ons kernteam

Ons kernteam bestaat uit senior adviseurs/ trainers met een bedrijfskundige en/of gedragskundige achtergrond. Klantgerichtheid, resultaatgerichtheid, betrokkenheid, nuchterheid en respect, zien wij en onze klanten als onze belangrijkste competenties en deze worden geborgd door zowel evaluaties met klanten als met collega's.

Onze trainers beschikken over ruime praktijkervaring in het werken met en certificeren van kwaliteitsmanagement systemen. Daarnaast voeren zij ook zelf regelmatig (waarderende) audits uit.

Geïnteresseerd?

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met ons kantoor op telefoonnummer **085- 87 80 640** of neem een kijkje op onze website www.walviscg.nl.