Leerverhaal

Concrete feedback waarmee de organisatie kan groeien

Wat als evalueren geen 'moetje' meer is, maar een kans om echt te leren? Wat als je na een project niet direct doorgaat, maar eerst even stilstaat en vraagt: wat ging er goed? Dat is precies de beweging die op gang komt binnen onder andere Veiligheidsregio Utrecht. En het begint klein — maar het potentieel is groot.

"En dat maakt verschil. Want waar je met een traditionele evaluatie vaak uitkomt op een lijstje 'gehaald/niet gehaald', opent een waarderend onderzoek de deur naar dieper inzicht. Door ruimte te geven aan verhalen, beleving en verbinding ontstaat niet alleen scherpte, maar ook beweging." Aan het woord is Rita Hollander, waarderend onderzoeker binnen de VRU en medeoprichtster van een pool waarderend onderzoekers.

Het waarderend onderzoek binnen de VRU begon met twee grote casussen. De eerste was een waarderende evaluatie na een heftig incident waarbij collega's ook letsel hebben opgelopen. De tweede betrof een langdurig en complex project met al een geschiedenis van mislukte pogingen en met emotie bij betrokkenen.

> *"Waarderend onderzoek opent de deur naar een dieper inzicht.*

Wat ging goed, wat kan beter?

Op initiatief van Jaap Donker (algemeen directeur van de VRU) is over dat project een groot waarderend onderzoek uitgevoerd. "Niet om te oordelen, maar om terug te kijken: wat ging goed, wat kan beter, en wat kunnen we hiervan leren voor toekomstige trajecten? Wat ons vooral opviel, was hoe anders de gesprekken verlopen als je waarderend onderzoekt. Mensen delen meer, voelen zich gehoord, en er komt waardevolle 'bijvangst' uit gesprekken. Dat heeft ons aan het denken gezet: dit zouden we breder willen inzetten. Niet alleen bij incidenten of ingewikkelde trajecten, maar als standaard manier van kijken en reflecteren binnen de organisatie."

> *"In waarderende gesprekken delen mensen meer,*
>
> *voelen zich gehoord en er komt waardevolle 'bijvangst' uit.*

De klussenbank als vliegwiel

Na deze positieve ervaringen was er de behoefte om het waarderend onderzoek uit te breiden. Via de interne klussenbank zijn inmiddels interne onderzoekers geworven en opgeleid. Mensen uit alle hoeken van de organisatie, die dit 'erbij' doen omdat ze geloven in de kracht van het verhaal. De eerste kleine onderzoeken zijn gestart: kort, krachtig, en precies goed om iets in beweging te zetten.

Reflectie als nieuwe vorm

De droom? “Dat het normaal wordt om na een project te vragen: wat ging er goed? Dat reflectie geen uitzondering meer is, maar een gewoonte. Dat het gesprek over ‘hoe we het gedaan hebben’ net zo belangrijk wordt als het plan dat eraan voorafging. Geen dikke rapporten, maar concrete feedback waarmee de organisatie kan groeien. En ja, dat vraagt oefening. Het vraagt lef. Maar het levert zoveel op: vertrouwen, inzicht, verbinding. En een organisatiecultuur waarin fouten maken mag, zolang we er maar van leren.”