



Blog

Een eigen manier van werken

15 juli 2021

Wim van 't Ende

(Publicatiedatum: 15 juli 2021)

Een nieuwe collega gaat naar de IT-auditopleiding en wil ook zo snel mogelijk aan de slag. 'Mag ik een keer met je mee met een interview?', vraagt hij en dat is natuurlijk prima. Hij bereidt zich zorgvuldig voor en dat resulteert in een vragenlijst met ongeveer dertig vragen. We spreken de lijst door en dat leidt tot een mooie basis voor het gesprek. 'Wil je het interview doen?', stel ik voor, maar dat is nog te vroeg.

Tijdens het interview ga ik een open gesprek aan met de auditee en laat ik de vragenlijst daarmee voor wat deze is. De inhoud ervan zit voldoende in mijn hoofd, zodat ik het gesprek langs de belangrijkste onderwerpen kan leiden en daarmee voldoende informatie krijg. Tijdens het gesprek kijk ik een aantal keren uit mijn ooghoeken naar de lijst om te kijken of ik nog iets mis.

Ondertussen wordt mijn nieuwe collega steeds onrustiger. Tussen het maken van de aantekeningen voor het verslag, schuift hij af en toe de vragenlijst wat meer in mijn richting. Het is duidelijk dat hij vindt dat ik meer expliciet de verschillende vragen moet stellen. Maar ik kies bewust voor een andere weg, daar kom ik later wel op terug.

Op de terugweg naar onze werkplek evalueren we het interview. Al gauw komt de vraag: 'Waarom heb je de vragen niet gebruikt?' Ik snap zijn teleurstelling en geef hem aan dat het goede vragen waren, maar dat ik het interview op een andere manier wilde doen. Ik stelde daarom een tegenvraag: 'Welke vragen zijn niet beantwoord?' Uiteraard zijn de meeste wel beantwoord, maar hij had er ook een aantal, die niet beantwoord waren. Dat roept de tweede vraag op, 'Maar had ik die vragen ook aan deze auditee moeten stellen?'. Voor de meeste geldt van niet. Eén vraag (van de dertig) had ik inderdaad niet gesteld, die voor de betrokkene wel van belang was. Dat deed ik samen met het toesturen van het concept van het gespreksverslag.

Ik had nog een derde vraag voor mijn nieuwe collega. Een vraag die er de oorzaak van is

dat ik vaak voor een dergelijke werkwijze kies. ‘Welke antwoorden hebben we tijdens het gesprek gekregen waar we geen vraag voor hadden?’ Dat bleken er ook nog een aantal te zijn, die bovendien interessante informatie opleverde voor het onderzoek. Op die manier was ik in mijn doel geslaagd om een andere manier van werken te laten zien. Uiteraard gaf ik erbij aan dat hij zelf zijn eigen stijl moest zien te vinden en dat het werken met vragenlijsten ook best kan werken. Wat ik wil voorkomen is dat mijn werkwijze als een kunstje wordt gekopieerd, dan werkt het niet.

Deze manier van werken is bij mij ontstaan, nadat ik tijdens mijn begintijd als auditor ontdekte dat veel vragen vaak kort beantwoord werden. Vaak moest ik doorvragen, na een eerste antwoord. Ik besloot na enige tijd geen vragenlijst meer af te vuren op de auditee, maar de auditee zelf een verhaal te laten vertellen over het onderwerp en kwam erachter dat veel vragen dan sowieso wel worden beantwoord. Uiteraard moet je regelmatig een beetje bijsturen door het gesprek te verleggen naar een ander aspect van het onderzoek. De gesprekken lijken een beetje op het oude spel blaasvoetbal, waarmee je uiteindelijk via een rietje de pingpongbal in het doel krijgt. Veel auditees vinden het bovendien prettig om over hun vak te spreken.

Voor mijn collega was het de kennismaking met de kracht van deze manier van gespreksvoering (het halfopen interview): Je zoekt antwoord op vragen, maar je vragenlijst vormt geen dwangbuis, waardoor je veel rijkere antwoorden krijgt.



W.J. (Wim) van 't Einde RE EMIA RO
| Adviseur Informatiemanagement bij
*Belastingdienst, Centrum voor Facilitaire
Dienstverlening*

Wim houdt zich als adviseur Informatiemanagement bezig met inkoop en facilitaire aangelegenheden. Eerder werkte hij in verschillende IT-functies, onder meer als manager en auditor. Zijn specialiteiten zijn: auditing, COBIT, governance, IT, kwaliteitsmanagement en risicomanagement. Wim is voorzitter van de NOREA-regio Apeldoorn