

N I E U W S F L I T S

Workshop

Hoe voer je een auditgesprek?

Op donderdag 18 oktober vond in de Clinge in Zeegse de workshop: 'Hoe voer je een auditgesprek' plaats. Trainer van deze workshop was Gosse Korte en er hadden zich negen deelnemers verzameld



op de mooie locatie.

Nadat iedereen koffie of thee met cake had ingeschonken, werd de middag begonnen met een voorstelronde. Elke deelnemer vertelde waarom hij of zij hier was en wat er van de middag verwacht werd. Hieruit bleek dat de deelnemers voor het grootste deel aanwezig waren om de kennis eens op te frissen.

Na de voorstelronde werd er besproken wat je zoal kunt auditten en ook dat het er hierbij vooral om gaat wat het verschil is tussen hoe het proces op papier staat en hoe het in de praktijk gebeurt.

Daarna werd de groep deelnemers in drieën gedeeld. Elk groepje kreeg een papier mee waarop een proces van klachtenbehandeling stond. De groepjes moesten vragen bedenken die gesteld zouden moeten worden bij de audit van dit proces. Wat bij deze opdracht erg opviel was dat iedereen toch erg verschillend tegen het auditten aankijkt.

Na de bespreking van de uitkomst van deze oefening werd de groep weer verdeeld. De drie groepjes gingen nu verschillende auditgesprekken oefenen. Er waren drie cases en bij elke case moest één persoon de auditor zijn, één moest de auditee spelen en de derde persoon was de observator. Het werd de auditor tijdens deze gesprekken niet makkelijk gemaakt, want in sommige gevallen bood de auditee flink weerstand tegen het gesprek. De observator maakte tijdens de gesprekken een beoordeling die meteen na het auditgesprek werd besproken in het groepje.

Nadat ook deze oefening gezamenlijk was besproken werd de middag rond 5 uur afgesloten. Het was een erg gezellige en leerzame middag. Het doel van een groot deel van de deelnemers om een frisse blik op het auditgesprek te krijgen is denk ik ruimschoots behaald

