

Reconfirm – slotevenement dinsdag 18 november 2014

Workshop 3 – Kwaliteit van stages

Sprekers: Patricia Burssens, Universiteit Gent patricia.burssens@ugent.be
Dominique Van Den Hove, VOKA Oost-Vlaanderen dominique.vandenhove@voka.be

Notulisten: Jill Aerts, Universiteit Antwerpen
Magalie Soenen, departement Onderwijs & Vorming

Beschrijving workshop

Wanneer een student een stage aanvangt (tijdens de studie of kort na het afstuderen), is een kwaliteitsvolle begeleiding en omkadering noodzakelijk. Een en ander mag echter niet leiden tot betutteling en/of overorganisatie. De (hoger)onderwijsinstellingen hebben hier een belangrijke verantwoordelijkheid.

Maar er is meer – Wat verwachten de bedrijven en ondernemingen? Zijn de verantwoordelijken binnen de ondernemingen en de HR-managers bereid om een actieve begeleiding op te nemen in de context van het leerproces van de student? Wat verwacht de student van de omkadering en begeleiding? Is er voldoende informatie beschikbaar of ziet men door het bos de bomen niet meer?

Tijdens deze workshop zal worden onderzocht op welke manier de omkadering en de begeleiding het best wordt georganiseerd: in samenspraak met alle betrokkenen en in functie van de meerwaarde die voor deze betrokkenen door een stage wordt gecreëerd.

1. Inleiding

Deze workshop gaat voornamelijk over internationale stages, hoewel heel wat elementen gelijklopen met binnenlandse stages.

Reden van de workshop is aandacht voor het belang van kwaliteit van stages, vanuit het oogpunt om de geïnvesteerde middelen zoveel mogelijk te laten renderen en het effect en toegevoegde waarde van de stage te optimaliseren. Vragen die centraal staan zijn: Hoe de stage zo optimaal mogelijk laten verlopen? Welke facetten hebben een impact op de kwaliteit? Wat is kwaliteit?

Als we het over de '**kwaliteit van stage**' hebben wordt er al snel in de richting van bedrijven gekeken als zijnde hun verantwoordelijkheid. Ideeën als een 'tripadvisor voor stages' suggereert dit eveneens. Als we het over **kwaliteit van de stagebegeleiding** hebben, impliceert dit al meer dat dit een zaak is van de hoger onderwijsinstelling / zendende organisatie én het stagebedrijf. Bij verruiming naar '**kwaliteit van de stagebeleving**'; impliceert dit dat er drie actoren zijn (hoger onderwijsinstelling, bedrijf en stagiair zelf) en dat de kwaliteit van de stage samenhangt met een gedeelde verantwoordelijkheid tussen deze drie actoren. Kwaliteit als begrip proberen definiëren is zich steeds een beetje op glad ijs begeven; kwaliteit is iets wat bij de som van de onderdelen en vlotte samenhang en samenspel tussen de onderdelen pas tot uiting komt.

2. Q-placements project (onderzoek VOKA)

Niet enkel hoger onderwijsinstellingen zijn begaan met de kwaliteit van stages. Als illustratie volgt een voorstelling van het Q-placement project voorgesteld door VOKA Oost-Vlaanderen.

Website: <http://www.q-placements.eu/>

Het Q-Placements project zet een internationaal netwerk op om internationale stages te promoten en te ondersteunen, met de link tussen onderwijs-arbeidsmarkt. Op die manier wil Q-Placements kwaliteitsvolle stages verzekeren en een kwaliteitslabel ontwikkelen voor stageplaatsen.

Het Q-Placements netwerk bestaat uit Kamers van Koophandel, onderzoekscentra en beroepsopleidingsorganisaties. Ze brengen scholen en gastbedrijven uit verschillende landen in contact met elkaar, werken met intermediaire organisaties per land, maar verhogen ook het bewustzijn van alle betrokken partijen om zo internationale stages te vergemakkelijken en de kwaliteit en follow-up ervan te waarborgen. Ze startten een database op met bedrijven die stageplaatsen aanbieden.

De Q-Placements partners (13 partners in 10 landen) staan eveneens in voor het coördineren van het vertrek en de komst van buitenlandse studenten. Over 2 jaar plaatste VOKA Oost-Vlaanderen 16 stagiairs bij Oost-Vlaamse bedrijven en zond 3 studenten uit.

Er wordt door VOKA veel aandacht besteed aan de voorbereiding en begeleiding. De rollen en verantwoordelijkheden worden duidelijk kenbaar gemaakt:

- ❖ Goede begeleiding door zendende organisatie en ontvangende organisatie
- ❖ Duidelijk protocol voor zendende organisatie, ontvangende organisatie en stagiair (wat gebeurt wanneer en door wie? Wat verwachten de actoren van elkaar?)
- ❖ Goede communicatie (via telefoon, skype en mail wordt de stageovereenkomst onderhandeld, om misverstanden te vermijden.
- ❖ De bedrijfsmentor staat hier centraal (intake+follow-up)
- ❖ Evaluatie van bedrijf en stagiair

Een duidelijke definiëring van wat iedere deelnemer van de stage kan verwachten en wat van hen wordt verwacht, is essentieel voor het onderling afstemmen van de verwachtingen van alle deelnemers.

Het Q placements project liep af in September 2014 maar Voka Oost-Vlaanderen blijft beschikbaar om verder studenten in België te plaatsen bij Oost-Vlaamse bedrijven. Het is de bedoeling hun lidbedrijven blijvend te sensibiliseren omtrent dit thema en hen in contact te brengen met buitenlandse stagiairs.

3. Bespreking studie Hobbes + matrix

Wat bedoelt men met 'kwaliteit' als men het over kwaliteitsvolle begeleiding van stages heeft? Deze vraag wordt beantwoord aan de hand van een onderzoek van Hendrik Jan Hobbes (Nuffic-2009) over kwaliteit van internationale stages a.h.v. vragenlijsten bij een aantal hogeronderwijsinstellingen in Nederland. We kunnen stellen dat '**kwaliteit van de stagebeleving**' inderdaad wellicht een correctere benadering is. Kwaliteit kan in deze evt. gedefinieerd worden als de *meerwaarde van de som van de schakels en elementen die deel uitmaken van de stage als proces*. Deze krijgen echter al vorm in de aanloopfase naar de stage t.e.m. de fase erna. M.a.w. de optimalisatie van alle elementen is van belang; een proces dat ook voor en na de eigenlijke stage terug te vinden moet zijn.

Tijdscyclus van een stage bestaat uit:

- de voorbereidende fase
- de stageperiode zelf
- na de stage

Verder is 'kwalitatieve stagebeleving' een samenspel van uiteenlopende elementen, gedeelde verantwoordelijkheden en verschillende actoren met uiteenlopende rollen. De studie kan je terugvinden op www.nuffic.nl/bibliotheek/kwaliteit-internationale-stages.pdf.

Aan de hand van bevindingen en aanbevelingen uit dit onderzoek stelde Patricia Bursens een matrix op, met enerzijds de verschillende stagefasen en anderzijds de actoren en hun respectievelijke rollen; Hierdoor wordt een helikopterzicht verkregen met een overzicht van wat essentieel is als men wil sleutelen aan de onderdelen. De matrix werd ingevuld met bevindingen en aanbevelingen uit het rapport van Hobbes (zie bijlage). Hierbij valt op dat Hobbes uitgaat van een zeer wenselijke situatie. De werkgroep wordt uitgenodigd om de haalbaarheid en belang van bepaalde onderdelen te bediscussiëren. De matrix wordt als bijlage bij dit verslag gevoegd.

We overlopen de matrix en bespreken een aantal stellingen:

Hobbes stelt dat kwaliteitsbewaking van internationale stages primair een zorg is van HO-instellingen. Klop dit of vormt de kwaliteit van de stagebeleving een gedeelde verantwoordelijkheid?

Indien het om een in het curriculum verplichte stage gaat is dit vooral een zorg voor de HOI. Zo niet, dan is dit een gedeelde verantwoordelijkheid.

Hobbes pleit voor het actief onderhouden van stagenetwerken. 'langdurige samenwerking vormt garantie voor kwaliteit van de stageplaats.'

Er bestaan lijsten met stageplaatsen maar de student kan desgevallend ook zelf een stageplaats voorstellen. Bij een langdurige samenwerking zijn de verwachtingen kenbaar (verwachtingsmanagement!), verloopt de communicatie vlotter, zijn de contacten duurzamer. Eén van de uitdagingen is om netwerken uit te bouwen met andere consortia (Reconfirm). Het is zeker een goede zaak om hierin te investeren. Er bestaat reeds veel praktische informatie, elke instelling is op zich bezig en bouwt dit uit. Het is aangewezen deze informatie zoveel mogelijk te delen op Europees vlak (stagedatabanken ontwikkelen, connecties maken,...). Er wordt opgemerkt dat de Europese Commissie op dit vlak meer initiatieven zou kunnen nemen.

Sommige deelnemers zijn voorstander om te werken met een intermediaire organisatie ter plaatse. Dit ankerpunt kan bemiddelen indien er zich problemen voordoen. Het is niet evident om dit per land/regio op te zetten. De werkbaarheid voor grote groepen en de eventuele kostprijs worden hierbij in vraag gesteld.

Hobbes benadrukt het belang van een goede voorbereiding op de stage.

HO-instellingen geven een leidraad en een aantal tools mee. Voor grote groepen is het niet evident om persoonlijke op maat gemaakte begeleiding te verzorgen.

Er bestaat een **spanningsveld** tussen wat **administratief moet gebeuren en de inhoudelijke coaching**. Zoveel mogelijk standaardiseren zodat er tijd genoeg overblijft voor inhoudelijke begeleiding (dagelijkse realiteit zet dit laatste onder druk). Pre-departure training is helaas één van de eerste dingen die sneuvelen... Binnen een opleiding is dit makkelijker in te plannen. Bij afgestudeerden liggen de vertrekdata soms te ver uiteen om zo'n

dag te kunnen inplannen. Het is belangrijk om stagiairs te wijzen op goede voorbereiding; belang van interculturele voorbereiding.

Een voorbereidingsdag voor het verblijf in het Zuiden blijkt ook interessant voor alle studenten en stagiairs die naar het buitenland gaan (ook binnen Europa).

Daarnaast is veel nuttige informatie te vinden bij studenten die al zijn geweest, een suggestie is ook om bij de evaluatie tips te vragen voor toekomstige studenten. Deze ervaringen ontsluiten, doorgeven tussen studenten, maar ook naar stagecoördinatoren is waardevol. Idealiter wordt deze informatie systematisch ter beschikking gesteld via intranet waar dan bijvoorbeeld stagefiches per stageplek worden aangemaakt. De **stagefiches** kunnen dan objectieve gegevens bevatten, maar ook impressies van studenten, (bv. geen evaluatie van de stagementor) en contactgegevens van alumni die hier eerder een stage doorliepen. Instelling zelf fungeert dan als filter.

Cruciaal is afstemming van verwachtingen bij selectie van de stagiair; wederzijds goed aftoetsen van verwachtingen door zowel bedrijf als stagiair. Als die goed afgestemd zijn is de impact op kwaliteit en verder verloop stage zeer positief. Het is belangrijk om in deze voorbereidende fase al(persoonlijk) contact te hebben tussen het bedrijf en stagiair om violen gelijk te stemmen.

Hobbes stelt dat het begeleiden van een stagiair door de zendende organisatie van op afstand veel moeilijker blijkt dan bij 'binnenlandse stages'. Hij noemt dit een van de belangrijkste obstakels.

In dit digitale tijdperk anno 2014 lijkt dit voor de deelnemers van de workshop geen probleem.

Hoe problemen tijdens de stage aanpakken? Analyseren of het een structureel probleem of het persoonlijk probleem betreft via skype, email of bedrijfsbezoek. Dit laatste niet haalbaar voor internationale stage. Voorkeur voor skype wegens meer zicht op non-verbale communicatie. Soms divergentie tussen HR binnen bedrijf en de persoon die de stage effectief begeleidt. Aandacht voor probleemdetectie in eerste fase stage wordt cruciaal geacht.

Welke ervaringen met contacten/opvolging met ontvangende instantie?

Alle studenten die vertrekken zijn gelinkt met een interne Vlaamse promotor, naast een externe begeleider. Inhoudelijk wordt het opgevolgd door de mentor (student-mentor-relatie). Sommige zendende organisaties werken met een intermediaire organisatie ter plaatse.

Opvolging: volgens Hobbes is er ideaal gezien minsten een maandelijks contact met stagiair vanuit de zendende organisatie. Wordt beaamd althans wat langere stages betreft; voor korte stages is ander tijdsbestek wellicht aangewezen.

Sommigen sturen om de 3 weken een mail naar de student en het bedrijf, eerder informele contacten. Sommigen sturen een checklist die de student bijvoorbeeld elke paar weken kan online invullen met graduele schaal. Een idee dat geopperd wordt: indien bepaalde quoterings onder 5 komt, dan wordt er melding gegeven aan begeleider dat er bij die student een probleem is. Anderen werken o.b.v. logboeken die de stagiair geregeld moet invullen. Opvolging niet evident bij grote groepen en soms vragen bij betrouwbaarheid informatie. Persoonlijk contact krijgt voorkeur om situatie beter in te schatten.

Reconfirm: geautomatiseerde mail bij aanvang stage met vraag of alles naar wens verloopt samen met lijst met competenties die stagiair samen met de mentor moet overlopen na 2 weken = momentopname aan het begin; twee weken voor het einde van de stage moet zelfde lijst ingevuld worden => vergelijking. Doel: inzicht in eigen competentie(groei), (goede) communicatielijntussen stagiair en mentor verzekeren.

Rol bedrijfsmentor:

- bij binnenlandse stages één keer bezoek tijdens de stage, studenten moeten reflectieverslag schrijven
- bij buitenlandse stages: meer rekening houden met de mening van de stagementor (kijken soms wel vanuit eigen culturele bril naar leerprocessen, schaling van cijfers bij evaluatie)

Hobbes vindt dat **begeleiding** vanuit zendende organisatie voor vinden **accommodatie** in buitenland wenselijk is. Dit vanuit idee dat problemen met accommodatie een goede start zou hypothekeren.

Situatie nochtans niet veel verschillend voor student die voor studie naar het buitenland trekken; moeten ook op eigen houtje zoeken. Zendende organisatie kan evt. op weg helpen; stagiair kan zelf steun vragen aan stagebedrijf voor tips. Hier ook belang ontsluiting ervaringen eerdere stagiairs in dezelfde stad/hetzelfde bedrijf.

Hobbes poneert dat 'bedrijfsmentoren' niet steeds in staat zijn om een stage in al zijn facetten te beoordelen. Wordt dit vanuit de praktijk beaamd? In welke mate speelt de beoordeling van de bedrijfsmentor een rol in de eindevaluatie? Hobbes pleit voor een protocol op instellingsniveau.

Bedrijfsmentoren zijn in staat om een oordeel te vellen over alle aspecten van de stage of houden er een andere manier van beoordelen op na. Algemeen standaard protocol voor de beoordeling van stages op instellingsniveau wordt niet haalbaar; wel op opleidingsniveau. De beoordeling door de bedrijfsmentor kan verschillend worden benaderd. De ene instelling gebruikt dit als indicatie, de andere neemt dit volledig over en/of laat dit voor een percentage meetellen.

Hobbes poneert 4 kernwoorden inzake kwaliteitszorg van internationale stages: transparantie, standaardisatie, ondersteuning en voorlichting.

Welke 5^e, 6^e en eventueel 7^e kernwoord kunnen we hier aan toevoegen?

Sessie 1:

5^e kernwoord: verwachtingsmanagement

6^e kernwoord: selectie ('right man on the right place').

Sessie 2:

5^e kernwoord: engagement van alle actoren

6^e kernwoord: persoonlijke benadering (niet alles standaardiseren, louter administratieve standaardisatie, voor de rest is maatwerk nodig)

7^e kernwoord: communicatie

4. Conclusie

Kwalitatieve stagebegeleiding start reeds in **de fase vóór de eigenlijke stage plaatsvindt**. Een eerste kritische succesfactor blijkt afstemming van verwachtingen van de kandidaat vs. diens loopbaanambities, inzicht in eigen competentieontwikkeling; rol van de stage in het leerproces. Bij internationale stages mag het belang van interculturele en degelijke (reis)voorbereiding niet worden onderschat; ontsluiting van ervaring van peers is in deze aangewezen. De HOI / zendende organisatie heeft in de voorbereidingsfase een belangrijke informerende en dynamiserende rol.

De tweede kritische succesfactor blijkt **goede afstemming en match tussen stageplek en stagiair**. De verantwoordelijkheid voor de uiteindelijke match ligt zowel bij bedrijf als stagiair zelf; bespreking wederzijdse stageverwachting via persoonlijk (skype)gesprek heeft voor beide partijen positief impact op de stage.

De derde kritische succesfactor voor een succesvolle stagebeleving blijkt **structurele monitoring** vooral tijdens de opstartfase **van de eigenlijke stage**; belang van vroege detectie van problemen door gerichte opvolging vanuit HOI, via persoonlijk contact met stagiair en/of opvolging via stagelogboek e.d. Bij opduikende problemen is contact vanuit HOI met de bedrijfsmentor raadzaam i.k.v. bijsturing.

Een **duidelijke engagement en heldere communicatie** tussen betrokken actoren is essentieel. Duidelijke procedures, formalisering van essentiële afspraken (stagecontract) zijn elementen die hiertoe bijdragen. Aantal te begeleiden stagiairs heeft impact op de begeleidingsaanpak. Administratieve standaardisatie ruimt meer tijd voor inhoudelijke begeleiding en maatwerk waar nodig. Inzetten van diverse moderne communicatiemiddelen komen monitoring internationale stages ten goede.

Succesvolle stagebeleving draagt positief bij tot het in stand houden en uitbreiden van het stagenetwerk.