

Interviewleidraad leren van fouten

Introductie

Welkom bij dit interview in het kader van het onderzoek naar leren van fouten. Fijn dat je bereid bent geïnterviewd te worden. Ik ben (naam) en werk bij en dit is (naam), werkzaam bij Voor we gaan beginnen met het interview geven wij nog even een korte toelichting op het onderzoek.

We hebben het over leren van fouten. Met *fouten* bedoelen we dingen die **onbedoeld, dus per ongeluk** misgaan. Dit kan van alles zijn. Bijvoorbeeld per ongeluk vertrouwelijke informatie verspreiden, klanten of relaties verkeerde informatie verstrekken, een onvolledige analyse opleveren, een verkeerde berekening maken, een gesprek of meeting niet goed voorbereiden, of (N.B. aanvullen met eigen voorbeelden) Situaties waarvan je achteraf denkt: 'dit is niet gelopen zoals ik had gewild'. Wij scheiden de fout van het gevolg van de fout (en spreken dus niet van grote of kleine fouten). Dezelfde fout kan de ene keer geen gevolgen hebben en een andere keer juist enorme impact hebben.

We willen het graag hebben over hoe er binnen jouw afdeling wordt omgegaan met fouten, de ruimte om zaken aan te kaarten en de mogelijkheid om aan verbetering te werken. Daarvoor helpt het vaak om te spreken over *concrete voorbeelden* die jij hebt meegemaakt. Het gaat ons vooral om de rode draden in de voorbeelden te ontdekken en niet om te beoordelen of er bij jouw voorbeeld goed of niet goed is gehandeld. En we zijn geïnteresseerd in wat je belemmert en wat je stimuleert om dingen die misgaan in het werk aan te kaarten en te melden en wat je bij collega's ziet gebeuren.

Wat kan je vandaag verwachten? We willen je graag vragen om zo eerlijk mogelijk antwoord te geven op onze vragen. Op die manier help je niet alleen ons, maar ook(naam organisatie). Met dit onderzoek verzamelen we best practices, die we dan verspreiden binnen de (naam organisatie). Het is goed om te weten dat je niet de enige bent die wordt geïnterviewd; we hebben random medewerkers geselecteerd die we interviewen. Op geen enkele manier zullen jouw antwoorden herleidbaar zijn tot jou of tot iemand anders die geïnterviewd wordt. Alles wat je zegt wordt *strikt vertrouwelijk* behandeld.

Zijn er nog vragen over het onderzoek, of over dit interview?

Algemeen en omgang met fouten in de praktijk

- Hoe heb je je voorbereid op dit interview? Wat dacht je toen je de uitnodiging zag?
- Heb je de online survey ingevuld? (bedankt!). Wat vond je hiervan?
- Hoe wordt er binnen deze organisatie aangekeken tegen fouten maken naar jouw idee? (als het gesprek niet op gang komt, geef voorbeelden als 'het wordt omarmd', 'tuurlijk waar gehakt wordt vallen spaanders', 'wordt een fout juist als een zwakte gezien?')
- Vertellen mensen hier vaak aan elkaar wat er is misgegaan?
- Denk je dat jouw collega's het durven toe te geven als ze een fout gemaakt hebben? Wanneer wel, wanneer niet?
- Wanneer wordt iets dat fout gaat iemand persoonlijk aangerekend?
- Heeft het voordelen om fouten voor je te houden?
- Ervaar jij de ruimte om aan te geven wat er beter kan? Neem je die ruimte ook, waarom wel/niet? (doorvragen).
- Wordt het gewaardeerd als je anderen aanspreekt op iets dat is fout gegaan?

N.B. Deze vragen geven veel informatie over het construct 'Omgang met fouten in de praktijk'.

Concrete casus

Kan je een voorbeeld geven van een fout die jij recentelijk hebt gemaakt? Dus iets wat onbedoeld, per ongeluk, misging of zaken die anders zijn gelopen dan je had gewenst? De scissor methodiek is hier zeer geschikt voor om als interviewer te gebruiken.

Situation	Wat was precies de fout waar jij mee te maken had?
Choices	Wat waren de keuzes die jij had? Wat dacht/voelde je hierbij?
Incompatibility	Op wat voor manier waren de keuzes niet/wel verenigbaar met elkaar?
Stakeholders	Wie was erbij betrokken? Collega's wel of niet? Leidinggevenden? Heb je ze erbij betrokken? Waarom niet/wel? Kon je in deze casus terugvallen op beleid/procedures, waarin stond wat te doen?
Selection	Welke keuze heb jij uiteindelijk gemaakt en hoe ben jij tot deze keuze gekomen?
Outcome	Wat was het effect van je keuze? Wat gebeurde er toen? Hoe is er toen met de fout omgegaan?
Reflection	Hoe kijk je terug op de situatie, je eigen handelen, wat zou je volgende keer anders willen doen en wat heb je hiervoor nodig?

- Hoe staat jouw leidinggevende tegenover het maken van fouten?
- Hoe heeft hij/zij bij deze specifieke casus gehandeld (voor zover niet al behandeld?)

- Als je een fout van jezelf aanklaagt bij je leidinggevende, heeft die dan de verwachting dat je het zelf moet oplossen? Ondersteunt hij/zij je daarbij? Op welke wijze?
- Deelt jouw leidinggevende wat er is geleerd van fouten? Hoe?
- Hoe belangrijk vindt jouw leidinggevende dat oorzaken worden achterhaald en dat herhaling wordt voorkomen? (doorvragen, laat het hem/haar zo concreet mogelijk maken).
- Wat zou jouw leidinggevende beter kunnen doen? Wat zouden jouw collega's beter kunnen doen, of jijzelf?

N.B. Deze vragen geven de reactie weer van de leidinggevende in een specifieke casus. Goed om te vragen in hoeverre dat een normale reactie is of juist niet. Deze antwoorden geven veel informatie over het construct 'Rol van de direct leidinggevende'.

- Hoe gaat staat het bestuur/de directie tegenover fouten naar jouw mening? (doorvragen, bijvoorbeeld: vind je dat oprecht?).
- Op welke wijze is het bestuur/de directie betrokken als er fouten worden gemaakt? Wat vind je hiervan?
- Wat zou het bestuur/de directie beter kunnen doen?

N.B. Deze vragen geven veel informatie over het construct 'Toon aan de top'.

Melden en leren van fouten

- Worden alle fouten die je in je omgeving ziet gebeuren of waar je van hoort ook gemeld?
- Wanneer gebeurt dat wel of niet?
- Heeft het volgens jou zin om fouten te melden?
- Worden gemiste kansen ook gemeld? Of processen die fout zouden kunnen gaan?
- Er wordt wel gesproken van leren van fouten, wat versta jij hieronder?
- Hoe wordt er binnen jouw team/afdeling geleerd van fouten? Kan je daar een voorbeeld van noemen? (goed doorvragen.... Heb je nog een voorbeeld? Heb je ook voorbeelden waarin er juist niet werd geleerd van fouten?).
- Wordt er voldoende tijd genomen om te leren van fouten?
- Is er voldoende openheid om te leren van fouten?
- Wordt er veel over fouten gecommuniceerd naar medewerkers toe? Wat wordt er dan gecommuniceerd; de fout, de oorzaken en/of de lessons learned?
- Wat vind je van die communicatie over fouten die zijn gemaakt?
- Welke verbeterkansen zie jij nog voor deze organisatie m.b.t. het leren van fouten?

Is er nog iets dat je met ons wilt delen? Wat hebben wij niet besproken wat wel belangrijk is voor ons begrip van omgaan met fouten bij jullie?

Hoe heb je dit interview ervaren?

Bedankt voor dit interview.