

# Kwaliteitsverklaring NVAO

10 april 2006

## Inhoud

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Missie</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Visie</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>Interne kwaliteitszorg</b>	<b>6</b>
4.1	EFQM-model	6
4.2	Plan-Do-Check-Act-cyclus	6
4.3	Instrumenten	7
4.4	Internationale vergelijkbaarheid	7
4.5	Open dialoog met de stakeholders	8

## 1 Inleiding

In deze kwaliteitsverklaring van de NVAO zijn de missie, de visie en de opzet van de interne kwaliteitszorg opgenomen.

Als organisatie die de kwaliteit van anderen toetst, hecht de NVAO veel waarde aan haar eigen kwaliteit en wil zij zich ook verantwoorden over haar eigen kwaliteit. Het bestuur van de NVAO wil met een kwaliteitsverklaring richting geven aan de verdere uitwerking van het kwaliteitsbeleid en de kwaliteitsbewaking van de processen binnen de organisatie.

De NVAO is zich ervan bewust dat het begrip 'kwaliteit' verschillende definities kent en verschillende dimensies heeft. Over het algemeen geldt echter dat kwaliteit gerelateerd is aan expliciete en impliciete verwachtingen van de organisatie zelf en van haar omgeving. Een verklaring over kwaliteit kan dan ook alleen maar opgesteld worden na een reflectie op die verwachtingen.

Een door de NVAO vastgestelde kwaliteitsverklaring moet worden gedragen door haar medewerkers en worden herkend door haar externe stakeholders. Hiertoe is gediscussieerd in intern en extern overleg. De kwaliteitsverklaring is op < 10 april 2006 > vastgesteld door het bestuur van de NVAO.

## 2 Missie

De NVAO heeft de volgende missie gedefinieerd:

*De Nederlands-Vlaamse Accreditatieorganisatie (NVAO) borgt op onafhankelijke wijze de kwaliteit van het hoger onderwijs in Nederland en Vlaanderen door middel van het beoordelen van opleidingen en het verlenen van een keurmerk en draagt bij aan de bevordering van deze kwaliteit. Daarnaast levert de NVAO een bijdrage aan de vergroting van het kwaliteitsbewustzijn binnen het hoger onderwijs en bevordert zij de positionering van het hoger onderwijs in nationaal en internationaal perspectief.*

Deze missie wordt gezien als de 'raison d'être' van de NVAO. Zij is sterk bepaald door de wettelijke en decretale opdrachten van de NVAO. Toch is het ook een eigen statement waarin de NVAO een nadere indicatie geeft van het veld waarin zij zich beweegt. Omdat de NVAO een wettelijke / decretale taak heeft, heeft de missie dezelfde houdbaarheidsdatum als die van de betreffende wetten en decreten.

### 3 Visie

De visie van de NVAO bestaat uit twee elementen. Ten eerste richt zij zich op het belang van accreditatie als internationaal positioneringsinstrument. Ten tweede gaat zij uit van een evenwichtige combinatie van kwaliteitsborging en -verbetering.

#### *Accreditatie als internationaal positioneringsinstrument*

In Nederland en Vlaanderen bestaat jarenlange ervaring met het beoordelen van de kwaliteit van het hoger onderwijs door externe deskundigen. Beide gemeenschappen behoorden tot de kopgroep in Europa bij de ontwikkeling van deze visitatiestelsels, die internationaal veel aandacht en waardering hebben gekregen. Sinds 2000 heeft het hoger onderwijs in Nederland en Vlaanderen echter twee belangrijke veranderingen ondergaan door de invoering van het bachelor-master systeem en het invoeren van accreditatie als sluitstuk op de bestaande visitatiestelsels. Aan deze veranderingen liggen drie ontwikkelingen ten grondslag.

Ten eerste vormde voor een aantal Europese landen en regio's, waaronder Nederland en Vlaanderen, de Bologna-verklaring de aanleiding om een accreditatiestelsel te introduceren. De Bologna-verklaring (juni 1999) bewerkstelligt dat de studieprogramma's in de Europese landen worden gesplitst in een 'undergraduate' deel (de bacheloropleiding) en een 'graduate' deel (de masteropleiding). Daarnaast wordt in de Bologna-verklaring aandacht besteed aan het belang van kwaliteit van het hoger onderwijs. Een tweede relevante internationale ontwikkeling is de ondertekening van de Lissabon-verklaring (maart 2000). Hierin neemt Europa zich voor om in 2010 de meest dynamische en concurrerende kenniseconomie ter wereld te zijn, met een duurzame economische groei en meer en betere werkgelegenheid (economische dimensie en een hechtere sociale samenhang (sociale dimensie). Beide dimensies samen leiden tot het bevorderen van 'kennissamenlevingen'. Zowel in Nederland als Vlaanderen is de kwaliteit van het hoger onderwijs gerelateerd aan de ontwikkeling van de hier beoogde kennissamenlevingen. Een derde relevante ontwikkeling is dat studentenmobiliteit een van de beleidsspeerpunten is van de overheden en de onderwijsinstellingen in Nederland en Vlaanderen. Voor Nederland en Vlaanderen is het van het grootste belang dat de eisen die aan de kwaliteit van het hoger onderwijs worden gesteld, internationaal worden geaccepteerd en gewaardeerd. Worden de eisen immers te laag gelegd, dan wordt het voor de studenten moeilijk om aansluiting te vinden bij de door hen gewenste (vervolg)opleidingen en banen in het buitenland en is er voor buitenlandse studenten weinig reden om in Nederland en Vlaanderen te komen studeren.

Accreditatie sluit naadloos aan op de ontwikkeling van de visitatiestelsels en kan worden beschreven als 'het onafhankelijke keurmerk dat weergeeft dat aan bepaalde vooraf genormeerde kwaliteitseisen wordt voldaan'. Het accreditatiestelsel wil een belangrijke bijdrage leveren aan de internationale herkenbaarheid van het hoger onderwijs. Het wil tevens voor studenten de mogelijkheden bevorderen voor uitwisseling en voorbereiding op de internationale arbeidsmarkt.

De NVAO heeft van de Nederlandse en Vlaamse overheden de taak gekregen zich actief op te stellen in de internationale afstemming van het accreditatiestelsel. De NVAO zal zich dan ook met volle overtuiging aansluiten bij internationale ontwikkelingen op het terrein van accreditatie en kwaliteitszorg. Dit betekent de NVAO dat een voortrekkersrol zal blijven

vervullen in het mede door haar opgerichte consortium van Europese accreditatie-organisaties ECA. De NVAO zal bovendien op actieve wijze deelnemen aan de activiteiten van de Europese kwaliteitszorgorganisatie ENQA en van de wereldorganisatie INQAAHE. Door deze opstelling van de NVAO blijven Nederland en Vlaanderen in de voorhoede van de internationale bewegingen. Daarbij is het van groot gewicht de instellingen en opleidingen te blijven betrekken, zodat de sterke internationale positie beklijft.

#### *Kwaliteitsborging en kwaliteitsverbetering*

Vanuit (inter)nationaal perspectief is het van belang ervoor te zorgen dat de kwaliteit van het hoger onderwijs in Nederland en Vlaanderen een internationaal aanvaardbaar niveau behaalt. Hiervoor is er aandacht nodig voor de borging en de continue verbetering van de kwaliteit van het hoger onderwijs. Deze beide doelstellingen verdienen de volledige aandacht van de beleids- en bestuursverantwoordelijken.

De NVAO heeft reeds een aantal instrumenten ontwikkeld waarmee de kwaliteitsborging wordt vorm gegeven (zoals de kaders voor accreditatie van bestaande opleidingen in Nederland en Vlaanderen). Kwaliteitsborging wordt daarnaast gegarandeerd door de accreditatiebesluiten en de besluiten over de kwaliteit van nieuwe opleidingen. Het is van belang dat deze besluiten consistent zijn. Daarnaast moeten zij publiek gemaakt worden, zodat verantwoording kan worden afgelegd aan de overheden en de andere externe stakeholders.

Kwaliteitsverbetering is primair de verantwoordelijkheid van de opleiding en kan worden vormgegeven door het ontwikkelen van een kwaliteitsbewustzijn bij docenten, studenten, arbeidsmarkt en management. De NVAO wil daarin op stelselniveau een stimulerende rol vervullen door het voeren van debatten, het geven van toelichting op haar handelen, het verspreiden van 'good practices' en het bezoeken van instellingen en opleidingen. Zij respecteert daarbij uiteraard de autonomie van de opleidingen en het meesterschap van de docenten. Zij schrijft niet voor hoe het onderwijs moet worden ingericht, maar volgt de ontwikkelingen en vernieuwingen in het onderwijs.

Kwaliteitsverbetering vraagt ook om het ontwikkelen van een kwaliteitscultuur binnen opleidingen en instellingen. De NVAO wil leidend zijn in het stimuleren van de kwaliteitscultuur en het kwaliteitsbewustzijn in het hoger onderwijs, waarbij accreditatie wordt omschreven als het beoordelen of een opleiding waarmaakt wat zij belooft, op een nationaal en internationaal aanvaardbaar niveau. Opleidingen worden zo uitgedaagd na te denken over hun ambities, doelstellingen, de wijze waarop zij deze willen realiseren en hoe zij kunnen laten zien dat deze doelstellingen worden gerealiseerd. Op die manier worden ook de diversiteit en profilering in het hoger onderwijs gestimuleerd en gerealiseerd.

## 4 Interne kwaliteitszorg

Voor het bevorderen van de kwaliteitscultuur in het hoger onderwijs is het van belang dat de NVAO ook intern een goed ontwikkeld kwaliteitsbewustzijn heeft. Hiervoor wil de NVAO een interne kwaliteitsbewaking ontwikkelen die:

- een integrale benadering van de organisatie en haar processen mogelijk maakt (door het hanteren van de negen aandachtsgebieden van het EFQM-model),
- regelmatig evalueren van resultaten en een planmatige verbetering toelaat (door het volgen van de Plan-Do-Check-Act-cyclus),
- overzichtelijk, eenvoudig en niet bureaucratisch is (door het ontwikkelen van een beperkt aantal instrumenten),
- de basis kan leggen voor de externe (internationale) evaluatie (door bij de vormgeving van de interne kwaliteitszorg internationale standaarden te hanteren),
- de betrokkenheid van alle medewerkers stimuleert en daarnaast
- de betrokkenheid van de externe stakeholders verzekert (door middel van een open dialoog met de stakeholders),

waarbij de NVAO zelf het tempo en de prioriteiten vastlegt binnen het kader van de internationale afspraken over kwaliteitsbewaking.

In de volgende paragrafen zullen de manieren waarop de NVAO haar uitgangspunten voor de interne kwaliteitszorg wil realiseren een voor een aan de orde komen.

### 4.1 EFQM-model

De NVAO heeft gekozen voor het EFQM-model voor de invulling van haar kwaliteitsbewaking aangezien dit een internationaal geaccepteerd kwaliteitszorgmodel is waarin alle processen binnen een organisatie worden meegenomen. Een ander belangrijk punt van dit model is dat er expliciet aandacht is voor de stakeholders. In de praktijk betekent dit dat de kwaliteitsbewaking van de NVAO wordt vormgegeven aan de hand van de negen aandachtsgebieden van EFQM.

### 4.2 Plan-Do-Check-Act-cyclus

De NVAO wil haar missie en visie op een kwaliteitsvolle wijze realiseren. Dit betekent dat kwaliteitszorg geen doel op zich mag zijn en niet mag uitmonden in een bureaucratische exercitie.

Een kwaliteitsvolle werking betekent voor de NVAO dat de kwaliteitszorg aansluit bij de 'Plan-Do-Check-Act-cyclus' (PDCA-cyclus). In deze cyclus wordt het strategische plan van de NVAO via periodieke actieplannen ten uitvoer gebracht. Deze actieplannen worden vervolgens geëvalueerd. Naar aanleiding hiervan worden verbeterplannen opgesteld, die op hun beurt ook worden geëvalueerd. Hierbij wordt in het oog gehouden dat de kwaliteitszorg op maat is. Dit betekent dat altijd de vraag gesteld moet worden of afspraken (procedures, evaluaties etcetera) een meerwaarde hebben.

#### 4.3 Instrumenten

Het streven naar goed functioneren stelt elke organisatie voor de uitdaging om haar kwaliteit voortdurend te ontwikkelen en kritisch te bewaken. Naast kwaliteitsbewuste medewerkers zijn er instrumenten nodig om een en ander vast te leggen en te evalueren, op grond waarvan eventueel bijsturing kan plaatsvinden.

De NVAO heeft reeds een aantal instrumenten (procedures) ontwikkeld die de basis vormen voor de kwaliteitsbewaking: het interne organigram, de voor Nederland en Vlaanderen ontwikkelde kaders en reglementen voor de accreditatie van bestaande opleidingen en de toetsing van nieuwe opleidingen, het VBI-protocol, de erkenningsregeling voor evaluatieorganen, de lijst met VBI's en de draaiboeken voor accreditatie en toets nieuwe opleiding. In de komende periode zal de ontwikkeling van evaluatie-instrumenten prioritaire aandacht krijgen.

#### 4.4 Internationale vergelijkbaarheid

De NVAO wil zich internationaal kunnen vergelijken met ander kwaliteitszorgorganisaties en kwaliteitsagentschappen. Hiertoe wil zij de Standards and Guidelines<sup>1</sup> zoals goedgekeurd door de ministers verantwoordelijk voor het hoger onderwijs in Bergen 2005 en de standaarden van de ECA en de ENQA<sup>2</sup> hanteren bij het vormgeven van haar eigen interne kwaliteitsbewaking.

Overeenkomstig de eisen van ECA en ENQA zal de NVAO uitgaande van haar missie en visie doelstellingen formuleren die resulteren in een strategisch plan en vervolgens in periodieke actieplannen.

Ter illustratie volgen hier de doelstellingen in het kader van de internationale opdracht van de NVAO. De NVAO wil:

- op een actieve manier vormgeven aan het lidmaatschap van de overkoepelende netwerken van accreditatie- en kwaliteitszorgorganisaties (INQAAHE, ENQA, ECA);
- de Nederlandse en Vlaamse accreditatie- en hogeronderwijsstelsels internationaal positioneren ten behoeve van de versterking van de positie van Nederlandse en Vlaamse hogeronderwijsinstellingen in het buitenland;
- met andere accreditatie organisaties komen tot een wederzijdse erkenning van accreditatiebesluiten;
- een Europese erkenningsruimte bevorderen waarin de bevoegde autoriteiten diploma's van geaccrediteerde opleidingen en instellingen automatisch erkennen;
- internationale ontwikkelingen op het gebied van kwaliteitszorg en hoger onderwijs pro-actief opvolgen.

De NVAO wil reeds in 2007 de internationale toets (in de vorm van een peer review) ondergaan. Hiertoe zal zij een zelfevaluatie rapport opstellen op basis van een combinatie van ECA- en ENQA-standaarden.

---

<sup>1</sup> 'Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area', Bergen 2005.

<sup>2</sup> ECA code en ENQA regulations zijn te downloaden van:

- [www.eaconsortium.net](http://www.eaconsortium.net)
- [www.enqa.net](http://www.enqa.net)

#### 4.5 Open dialoog met de stakeholders<sup>3</sup>

De NVAO acht de betrokkenheid van haar medewerkers en de externe stakeholders bij de uitwerking van de interne kwaliteitszorg van groot belang. De NVAO zoekt de combinatie van borgen en verbetering niet alleen binnen haar eigen organisatie, maar ook bij externe gremia.

Het accreditatieproces wordt door verschillende actoren gezamenlijk vormgegeven. Zo zijn het bijvoorbeeld de panels van de VBI's en evaluatieorganen die met behulp van visitaties de basiskwaliteit van de opleidingen beoordelen en profiteren studenten van de kwaliteitsgaranties die het accreditatiestelsel biedt. De NVAO heeft in het complexe veld van hoger onderwijs in Nederland en Vlaanderen te maken met een groot aantal verschillende stakeholders. Deze zijn onder te verdelen in vier groepen. Het gaat hier om drie groepen externe stakeholders die in verschillende schillen rondom de NVAO gesitueerd zijn en om een groep NVAO-interne stakeholders. Dit betreft:

##### *Eerste schil*

- de instellingen voor hoger onderwijs in Nederland en in Vlaanderen
- de koepelorganisaties in het hoger onderwijs in Nederland (VSNU, HBO-raad en Paepon) en Vlaanderen (VLIR en VLHORA)
- de VBI's (Nederland) en evaluatieorganen (Vlaanderen) en de (inter)nationale panelleden voor de NVAO
- de koepelorganisaties van studenten in het hoger onderwijs in Nederland (Lsvb en ISO) en Vlaanderen (VVS)
- de ministers verantwoordelijk voor het hoger onderwijs in Nederland en Vlaanderen en beide overheden

##### *Tweede schil*

- de werkgevers- en werknemersorganisaties in Nederland (VNO/NCW, MKB, FNV/CNV, die onder andere vertegenwoordigd zijn in de onderwijscommissies van de SER) en in Vlaanderen (BB, Unizo, VCSPO en Voka - Vlaams Economisch Verbond, ABVV, ACLVB, ACV, die vertegenwoordigd zijn in de SERV)
- de onderwijsraden in Nederland en Vlaanderen
- de buitenlandse accreditatieorganisaties en hun koepels

##### *Derde schil*

- de maatschappij, gevormd door de Nederlandse en Vlaamse samenleving (onder andere de pers)

##### *Intern*

- de medewerkers van de NVAO
- het bestuur van de NVAO
- de adviesraad van de NVAO.

---

<sup>3</sup> Van Dale (2005) definieert *stakeholder* als volgt: iemand die betrokken is bij een organisatie, als werknemer, aandeelhouder, leverancier, overheid en dergelijke, met als synoniem *belanghebbende*. De NVAO hanteert voorgaande definitie van stakeholder.

(Van Dale, Groot woordenboek van de Nederlandse taal, 14de herziene uitgave, Utrecht/Antwerpen, 2005)

De kwaliteitszorg van de NVAO dient zo ingericht te zijn dat elke stakeholder in meer of mindere mate betrokken wordt bij de borging van de kwaliteit van de werkzaamheden van de NVAO: via voorlichting, (regulier) overleg en/of evaluatie.

De NVAO zal zich inspannen om een open dialoog te houden met deze stakeholdergroepen en goed na te gaan wat deze verwachten van de NVAO. Hierbij zal het contact met de externe stakeholders in de eerste schil intensiever verlopen dan met de andere externe stakeholders. Daarnaast zal er, afhankelijk van het proces waarover van gedachten gewisseld wordt, frequentere betrokkenheid van een of meer stakeholdergroepen zijn. De NVAO realiseert zich dat zij hierin prioriteiten zal moeten stellen en uiteindelijk haar eigen keuzen zal moeten maken. De NVAO streeft ernaar deze keuzen helder te communiceren met de stakeholders, zodat deze weten wat zij van de NVAO kunnen verwachten.