

Evaluatieve gesprekken in
Vlaanderen:
thematische samenvatting van
de bevindingen en
overwegingen van de NVAO

oktober 2011

Inhoud

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | Inleiding | 3 |
| 2 | Rol en positie van de NVAO | 3 |
| 3 | De wijze van besluitvorming | 6 |
| 4 | Consistentie in de uitvoering van de procedures | 8 |
| 5 | Communicatie | 10 |
| 6 | Praktische zaken | 12 |
| 7 | Het Nieuwe Accreditatie Stelsel | 13 |
| | Bijlage A. Gesprekspartners | 15 |

1 Inleiding

Tussen januari en april 2011 heeft de NVAO in het kader van haar interne kwaliteitszorgbeleid evaluatiegesprekken gevoerd met een aantal instellingen (gesprekspartners in bijlage a). De NVAO wil de geïnterviewden hartelijk danken voor hun bijdrage. De openheid tijdens de gesprekken werd zeer gewaardeerd.

Tijdens de gesprekken zijn verschillende thema's systematisch aan bod gekomen: algemene indruk van de NVAO, helderheid en efficiëntie van de procedures, timing en zorgvuldigheid in de behandeling van de aanvragen, administratieve lasten, communicatie tijdens het behandelproces, informatiewaarde van de besluiten, verwachtingen van de NVAO en verbeteracties voor de NVAO. Van elk gesprek is een verslag gemaakt en bezorgd aan de gesprekspartners.

De NVAO heeft alle geanonimiseerde bevindingen uit de gesprekken over de diverse thema's heen geanalyseerd en stelt op een aantal gebieden belangrijke aandachtspunten vast: de rol en positie van de NVAO, de wijze van besluitvorming, de consistentie in de uitvoering van de procedures en de communicatie. Daarnaast zijn allerlei praktische zaken in verband met de werking van de NVAO naar voren gekomen tijdens de gesprekken. Het nieuwe accreditatiestelsel was geen onderdeel van de evaluatie, maar is wel in alle gesprekken aan bod gekomen.

De NVAO beschouwt de vaststellingen op de genoemde gebieden als mogelijke werkpunten. In de punten 2 tot 7 reflecteert de NVAO op de uitkomsten uit de gesprekken. Die overwegingen vormen een basis voor verbeteracties.

2 Rol en positie van de NVAO

De NVAO stelt vast dat de gesprekspartners op hoofdlijnen behoorlijk overeenstemmen in de opvatting over de rol van de NVAO en de positie van de NVAO in de externe kwaliteitszorg. Ze accepteren de positie en rol van de NVAO als formeel accreditatieorgaan. Eén gesprekspartner verwoordt het als volgt: 'de NVAO zorgt voor de *checks-and-balances* in het systeem van externe kwaliteitszorg'. Andere gesprekspartners benadrukken de objectiviteit en onafhankelijkheid van de NVAO. De binationale samenwerking en de vestigingsplaats in Den Haag dragen daartoe bij.

De binationale samenwerking wordt enerzijds gewaardeerd. Het draagt bij aan internationale erkenning van het stelsel en bevordert wederzijds leren. Anderzijds leeft toch het beeld dat het nodig is om de Vlaamse context voldoende aandacht te geven binnen de binationale samenwerking. Mede door de vestigingsplaats in Den Haag, de grote zichtbaarheid van de Nederlanders in de organisatie en het vooruitlopen van Nederland in de ontwikkeling van het nieuwe stelsel, ontstaat het beeld dat de NVAO op enige afstand staat van Vlaanderen.

De meerwaarde van de NVAO voor de internationale erkenning van opleidingen staat niet ter discussie. De gesprekspartners verwachten dat de NVAO zich in toenemende mate inzet voor de wederzijdse equivalentieverklaringen van accreditatiebesluiten.

Wat betreft de verwachtingen over de invulling van de rol, merken we twee percepties bij de gesprekspartners. Enerzijds onderstrepen enkele gesprekspartners dat ze de rol van de NVAO beperkt zien tot het valideren van de oordelen van de commissies. Vanuit dat standpunt vinden zij bijvoorbeeld dat de NVAO bij twijfel over de motivering van oordelen enkel vragen kan richten aan de commissie. Andere gesprekspartners, in het algemeen bij de hogescholen, verwachten van de NVAO een meer actieve rol van toezichthouder op de externe kwaliteitszorg in onder andere de bewaking van de kwaliteit van de visitatierapporten, de doorlooptijden in het visitatieproces en de consistentie van de oordelen tussen de visitatiecommissies.

Die verschillende standpunten komen terug als het gaat om de meerwaarde die de NVAO kan bieden door meta-evaluatieve, thematische analyses op te stellen. Zij die een validerende, gedistantieerde invulling van de rol verwachten, wensen ook terughoudendheid van de NVAO op dit vlak. Terwijl anderen veel mogelijkheden noemen om best practices te delen en wederzijds te leren uit de ontwikkelingen die zich in de Vlaamse en Nederlandse onderwijscontexten beleidsmatig voordoen.

Ook over de weg die de NVAO inslaat met het ontwikkelen van bijzondere kwaliteitskenmerken zijn de meningen verdeeld. Volgens meerdere gesprekspartners en met name bij de universiteiten, bieden het open accreditatiekader en de gedifferentieerde oordelen op facetniveau voldoende ruimte voor profilering. Het valt inderdaad op dat instellingen beperkt gebruik maken van de mogelijkheid om een bijzonder kwaliteitskenmerk aan te vragen. Gesprekspartners brengen naar voren dat in de voorbereiding op de visitaties de vraag wel gesteld wordt of de opleiding zich kan profileren. Uiteindelijk blijken de opleidingen terughoudend om een kwaliteitskenmerk aan te vragen. Als voornaamste redenen worden tijdens de gesprekken aangevoerd: de bescheiden opstelling van opleidingen, de moeilijkheid om een bijzonder kwaliteitskenmerk hard aan te tonen aan de hand van een benchmark, de bijkomende inspanningen en administratieve lasten alsook de onzekere uitkomst. Enkel bij een grote kans op succes vraagt een opleiding een bijzonder kwaliteitskenmerk aan. Of het label verder een impact heeft buiten de opleiding is voor de gesprekspartners onduidelijk. Tegenover deze terughoudendheid staan de gesprekspartners die duidelijk belang hechten aan profilering op kwaliteitskenmerken. In een enkel geval is dit onderdeel van de strategie van de instelling en worden opleidingen door het instellingsbestuur uitgedaagd om zich te profileren.

De gesprekspartners melden dat in enkele domeinen opleidingen belang hechten aan het verwerven van gezaghebbende internationale keurmerken, in het bijzonder keurmerken van gevestigde, domeinspecifieke of beroepsspecifieke organisaties met een internationale erkenning (bijvoorbeeld ABET, EQUIS, AACSB en CTI). Zij die er ervaring mee hebben, zijn te spreken over de vlotte wijze waarop de NVAO de beoordelingen van deze instanties kan overnemen op grond van een bilaterale overeenkomst. Daarnaast stellen we vast dat de belangstelling voor joint programma's en joint degrees toeneemt, maar dat de concretisering van die programma's soms lastig is vanwege de complexe (inter)nationale regelgeving. Een aantal gesprekspartners wenst meer ondersteuning en proactiviteit van de NVAO vanuit haar kennis van de internationale regelgeving en haar contacten met buitenlandse accreditatieorganisaties.

Overwegingen, standpunten en acties

De NVAO heeft kennis genomen van de verschillende zienswijzen over haar rol en besluit hieruit dat zij de invulling die ze aan haar decretale rol geeft duidelijker moet uitdragen. Dit

heeft onder andere geresulteerd in het herformuleren van de missie. Deze missie en visie worden op het NVAO-congres op 16 november 2011 gepresenteerd.

De NVAO is voorstander van een zo groot mogelijke afstemming van de nieuwe accreditatiestelsels in Vlaanderen en Nederland, met voldoende ruimte voor de eigenheid van ieder van deze stelsels. Doordat het accreditatiestelsel in Vlaanderen later van start zal gaan, kan Vlaanderen leren uit de Nederlandse ervaringen bij de ontwikkeling van het nieuwe stelsel. De specificiteit van de Vlaamse context kan leiden tot eigen, andere bepalingen in het stelsel. De NVAO zal in de uitwerking van haar decretaal opgedragen taken in het nieuwe stelsel de Nederlandse ervaringen meenemen. Op die manier wil zij haar binationale karakter en de internationale vergelijkbaarheid behouden. De NVAO ontwikkelt een actieplan om de introductie van het nieuwe stelsel in Vlaanderen te begeleiden wanneer de decretale besluitvorming heeft plaatsgevonden. In Vlaanderen zullen workshops en/of voorlichtingsbijeenkomsten georganiseerd worden om het nieuwe stelsel te introduceren. Tevens voorziet de NVAO een toets in de uitwerking van het Accreditatiekader.

Een van de taken van de NVAO is het zichtbaar maken van de kwaliteit. Een instrument dat de NVAO daarvoor in de nabije toekomst meer wil inzetten zijn de zogenaamde systeembrede analyses waarin aspecten van kwaliteit of domeinen op het niveau van een sector worden beschreven. De NVAO heeft als een expliciete doelstelling opgenomen dat de systeembrede analyse operationeel wordt. Daarmee wordt een intern project gedefinieerd waarin vanuit eerdere ervaringen een meer structurele lijn naar de toekomst wordt uitgezet.

De NVAO ziet het als haar taak naast het waarborgen van de kwaliteit van het hoger onderwijs die kwaliteit ook mee te helpen bevorderen. Dit tweeluik van kwaliteitsborging en kwaliteitsverbetering wordt in de nieuwe missie geëxpliciteerd. De NVAO beschouwt het als een belangrijk kenmerk van de externe kwaliteitszorg dat er mogelijkheden zijn om excellentie en bijzondere kwaliteit te onderkennen en te erkennen. Het nieuwe stelsel zal daartoe meer mogelijkheden bieden dan vroeger.

De NVAO wil de mogelijkheid tot het verkrijgen van een Bijzonder Kwaliteitskenmerk behouden, zij het via een aangescherpte en bijgestelde procedure. Momenteel wordt op verzoek van de overheid een pilot opgestart voor een bijzonder kwaliteitskenmerk 'ondernemendheid' waaraan zowel Nederlandse als Vlaamse opleidingen kunnen deelnemen.

De internationale dimensie van het hoger onderwijs en de kwaliteitszorg, en de internationale werking van de NVAO blijven geëxpliciteerd in de vernieuwde missie en strategie. De wederzijdse erkenning van graden, de internationale positionering en activiteiten zijn speerpunten van de NVAO. De NVAO blijft zich inzetten voor de wederzijdse erkenning van graden. Dat zijn processen die minder snel verlopen dan soms gewenst. Ook wil de NVAO door middel van haar internationale expertise en contacten graag bijdragen aan de ontwikkeling van de internationalisering van de instellingen en opleidingen. Steeds bestaat voor instellingen en opleidingen de mogelijkheid om met de NVAO te overleggen over aanvragen waarbij internationale partners betrokken zijn. De NVAO beschouwt het als een van haar kerntaken om de positie van de Nederlandse en Vlaamse hoger onderwijssectoren (instellingen, opleidingen) door middel van internationale samenwerking (instellingen, opleidingen) zichtbaar te maken en te versterken.

Tevens blijft de NVAO het belangrijk vinden dat ze op het vlak van de externe kwaliteitszorg zich internationaal profileert, zowel omwille van het stelsel als omwille van het internationaal vertrouwen in de kwaliteit van de opleidingen en instellingen.

3 De wijze van besluitvorming

De gesprekspartners zijn over het algemeen tevreden over de termijnen waarbinnen de NVAO tot besluitvorming komt. Alle gesprekspartners beschouwen het accreditatiebesluit als een administratief product, een formele, juridische afsluiting van de externe evaluatie. De inhoudelijke beoordeling situeren zij eerder in het visitatieproces, beginnend bij het zelfevaluatie-rapport, de gesprekken met de visitatiecommissie en het visitatierapport. Alle gesprekspartners wijzen er op dat de bemerkingen en aanbevelingen van de visitatiecommissie door de opleiding reeds worden opgepakt voordat de formele accreditatieprocedure start. In veel gevallen wordt de accreditatieaanvraag dan ook op centraal niveau afgehandeld en worden de opleidingen hier zo min mogelijk mee belast.

Het formele karakter wordt geïllustreerd door de verwachtingen ten opzichte van het accreditatiebesluit van de NVAO. Op inhoudelijk vlak verwachten de gesprekspartners ten opzichte van het visitatierapport geen nieuwe punten aan te treffen in dat accreditatiebesluit. De besluiten worden ook op die manier gelezen en behandeld. Zo is het de meesten bijvoorbeeld niet opgevallen dat de NVAO in de besluiten aanbevelingen van de commissie kan benadrukken. Het accreditatiebesluit wordt gezien als een belangrijk formeel document dat wordt gearchiveerd. Alle gesprekspartners controleren de accreditatiebesluiten op administratieve fouten. Zij merken op dat door het samenvatten van de teksten uit het visitatierapport soms foutjes in de accreditatiebesluiten sluipen. Soms vinden ze het storend dat passages uit kwalitatief mindere visitatierapporten zonder meer worden overgenomen. De meeste gesprekspartners zijn van mening dat de NVAO minder werk mag steken in het samenvatten van bestaande teksten en zich zou mogen beperken tot de grote lijnen.

Enkele gesprekspartners brengen ook een aspect naar voren dat wat onderbelicht lijkt in de accreditatiebesluiten. Het gaat dan om de beoordeling van de NVAO van het procedurele verloop van de visitatie. Dat aspect wordt in nagenoeg ieder besluit in volstrekt gelijklopende standaardteksten afgedaan. Daar zou de NVAO vaker haar bevindingen aan kunnen toevoegen. Volgens sommigen behoren daar ook de eventuele opmerkingen van de NVAO toe over bijvoorbeeld de onafhankelijkheid van de commissies, het functioneren van de commissies, de kwaliteit van de visitatierapporten, de doorlooptermijnen in het visitatieproces, etc.

De gesprekspartners appreciëren over het algemeen de doortastendheid van de commissies in de toets nieuwe opleiding-procedures (tno's) en de professionaliteit van de procescoördinatoren. De onderbouwingen in de adviesrapporten zijn adequaat. Hier en daar is vraag naar meer inspraak in de samenstelling van de commissies. Daarnaast spelen soms issues die voortkomen uit verschillen tussen de Nederlandse en Vlaamse context (bijvoorbeeld de autonomie van de opleidingen, de personeelsstatuten, de status van de jaarrekening, etc.). Voorts stellen een aantal gesprekspartners de eisen aan de uitwerking van de nieuwe opleiding ter discussie. Enkele geïnterviewden wijzen er op dat het niet realistisch is om te verwachten dat een instelling al vergaand heeft geïnvesteerd in de nieuwe opleiding omdat de start daarvan nog onzeker is. Men merkt op dat tijdens de procedure toets nieuwe opleiding de lat hoog ligt.

De gesprekspartners zijn zeer goed geïnformeerd over het accreditatiestelsel. Toch stellen velen zich vragen bij de wijze waarop de NVAO tot accreditatiebesluiten komt. Dat blijkt niet alleen uit de vragen die tijdens het gesprek worden gesteld over de werkwijze van de NVAO maar ook uit observaties die de geïnterviewden naar voren brengen. Daaruit blijkt dat de verwachtingen niet altijd overeenstemmen met wat zij aantreffen in de besluiten van de NVAO of met het handelen van de NVAO. Zo komt in enkele gevallen ter sprake dat inconsistenties in de beoordeling door visitatiecommissies (in gelijke situaties komen verschillende commissies tot een ander oordeel) niet door de NVAO worden gesignaleerd en gerepareerd. Het stoort sommige geïnterviewden ook dat visitatierapporten van matige kwaliteit niet steeds tot opmerkingen van de NVAO leiden. Een gevoelig punt blijkt de perceptie dat de NVAO op grond van aanbevelingen door de commissie kan gaan twijfelen aan de basiskwaliteit van de opleiding. Algemeen worden de aanbevelingen gezien als een belangrijke meerwaarde in het streven naar een permanente verbetering van de kwaliteit. Wanneer de NVAO bij een positief oordeel van de commissie in de aanbevelingen aanleiding vindt om toch te twijfelen aan de basiskwaliteit, kunnen commissies meer terughoudend worden bij het doen van aanbevelingen. De verwachting is in die gevallen dat de NVAO het uiteindelijk positieve oordeel van de commissie volgt. Meer algemeen vraagt men zich af hoe de NVAO tot een eigenstandig oordeel kan komen nadat de realiteit reeds tweemaal gefilterd is (zelfevaluatierapport en visitatierapport).

Kortom, tijdens de gesprekken zijn vragen voorgelegd over hoe de NVAO tot een besluit komt en welke maatstaven de NVAO hanteert. Hoe gaat de beoordeling in zijn werk en waar legt de NVAO de lat bij de beoordeling van de visitatierapporten van bestaande opleidingen, van bijzondere kwaliteitskenmerken of bij de beoordeling van nieuwe opleidingen?

Overwegingen, standpunten en acties

De NVAO heeft mede naar aanleiding van de evaluatiegesprekken de opzet en inrichting van de accreditatiebesluiten aangepast. Deze bevatten nu nadrukkelijk de elementen in de onderbouwing van de commissie die hebben geleid tot het besluit van de NVAO. Uiteraard kan de NVAO daarin niet afwijken van de feiten en overwegingen die de commissie aandraagt, maar ze kan wel duidelijk maken wat voor haar doorslaggevend in haar eigenstandige overweging is geweest. Daarbij is afgestapt van het geven van een samenvatting van het visitatierapport.

De NVAO voert in beginsel een toetsing achteraf uit van de gevolgde werkwijze bij visitatie. Instellingen hebben ook een eigen verantwoordelijkheid in het bewaken van de kwaliteit van het visitatieproces. Er is immers voorzien in hoor- en wederhoor en in beroepsprocedures binnen het visitatieproces. De procedurele toetsing van de NVAO is een marginale toetsing op een aantal procedurele aspecten binnen een beperkt formeel kader. Die toetsing kan in een standaardtekst worden verwoord. Daaraan ligt wel een eigenstandige analyse door de NVAO ten grondslag.

De beoordelingswijze van de NVAO is intern duidelijk vorm gegeven. Het uitgangspunt bij de inhoudelijke analyse is steeds in hoeverre de motivering van de commissie bij de beoordeling toereikend is. Om overtuigend te zijn, dient de motivering van de commissie in de eerste plaats met kwalitatieve uitspraken onderbouwd te zijn. Niet in alle rapporten is er een duidelijk onderscheid tussen of opbouw met bevindingen of vaststellingen, overwegingen of motivatie, beoordeling en verbeteringsuggesties. Voor de beoordeling van

nieuwe opleidingen zijn een handreiking en sjablonen opgesteld waarin ondermeer de eisen voor uitwerking van het programma zijn bepaald.

De NVAO heeft in haar interne kwaliteitszorg concrete doelen en acties geformuleerd om een consistente behandeling te bevorderen. Zo worden de aanvragen in een inhoudelijk cluster zoveel mogelijk in samenhang behandeld, vindt er inhoudelijk overleg plaats tussen de beleidsmedewerkers en worden de behandeling en de beslissing geclusterd.

De NVAO heeft zich daarnaast tot doel gesteld om meer feedback te geven aan de evaluatieorganen. Er zijn daartoe verschillende vormen voorhanden. In de eerste plaats de klankbordgroep, de NVAO zal een intervisie organiseren tussen NVAO en medewerkers van de evaluatieorganen en de NVAO maakt werk van het signaleren van tekortkomingen in visitatierapporten. Tevens is een NVAO-opleiding voor Vlaamse secretarissen afgesproken.

De NVAO zal de huidige werkwijze bij de toets nieuwe opleiding tegen het licht houden met name om te verhelderen over welke informatie een commissie moet beschikken en welk stadium van uitwerking van het programma nodig is om tot een besluit te kunnen komen. Daarbij zal ook aandacht besteed worden aan de samenstelling van het informatiedossier. Dat wordt aanleiding om een workshop te organiseren waarin de procedure nader wordt toegelicht.

Het behoud van aanbevelingen in de visitatierapporten vindt de NVAO belangrijk. Zij beaamt dat die aanbevelingen een fundament leggen voor de verbeterfunctie van het stelsel. In de beginperiode zijn die verbeter suggesties en de status daarvan een onderwerp van discussie geweest, bijvoorbeeld tijdens overleg met de klankbordgroep of met secretarissen bij Vliir en Vlhora, dat heeft geresulteerd in overeenstemming. De NVAO betreft het volledige beeld van de kwaliteit dat in het visitatierapport naar voren komt in haar overwegingen. Bij hoorzittingen vraagt zij altijd de zienswijze van de commissie en de opleiding om te toetsen of zij een juist beeld heeft gekregen uit het visitatierapport. Een goed visitatierapport kenmerkt zich juist door een substantiële invulling van de verbeterfunctie van het visitatiestelsel.

4 Consistentie in de uitvoering van de procedures

Bij veel van de gesprekspartners zijn alle of vrijwel alle accreditatieaanvragen zonder problemen verlopen. Zij hebben dan nauwelijks andere ervaringen met de NVAO dan het indienen van een aanvraag en het ontvangen van een besluit. De gesprekspartners die wel in aanraking kwamen met aanvullende vragen, hoorzittingen, aanvullende visitatiehandelingen en tno's brengen naar voren dat zij in sommige gevallen aanlopen tegen verschillen in de behandeling. De voorbeelden die ze noemen gaan onder andere over het verloop van de procedure, de communicatie vanuit de NVAO, scherpe contrasten tussen mondelinge en informele communicatie en formele brieven, verslagen en processen verbaal, de termijnen, aanvullende vragen en de status van de hoorzittingen. Verder merken ze op dat wanneer een reguliere accreditatie- of toets nieuwe opleidingprocedure om één of andere reden een verlenging nodig heeft, de procedure niet meer duidelijk is uitgetekend of éénduidig verloopt. Dat geldt voor de hoorzittingsprocedure en de bezwaar- en beroepsprocedure. Ook over de termijnen bestaat in die gevallen onduidelijkheid.

De gesprekspartners hebben niet altijd een duidelijk beeld van de beweegredenen van de NVAO om nadere vragen te stellen of een hoorzitting te organiseren. Ook bestaat er onduidelijkheid over wat aan de orde is tijdens de hoorzittingen. Beperkt de hoorzitting zich tot de *foto* van de situatie zoals die bestond ten tijde van de visitatie of is ook de *film* van de ontwikkeling van de opleiding sinds de visitatie aan de orde?

Over het algemeen zijn de gesprekspartners er overigens wel tevreden over dat de NVAO de mogelijkheid heeft om een aanvullende procedure in te zetten. Bij elke visitatie kan iets verkeerd lopen en dat kan worden rechtgezet in een aanvullende procedure, ook al duurt dat soms langer. Het is daarbij positief dat zowel de opleiding als de visitatiecommissie worden gehoord tijdens een hoorzitting. Een aantal gesprekspartners is wel van oordeel dat bij aanvullende vragen en tijdens hoorzittingen NVAO in de eerste plaats de commissie aan zet laat. Twijfel bij de NVAO komt volgens hen immers meestal voort uit een gebrekkige onderbouwing in de visitatierapporten. Dat staat in contrast met de opleidingen die zich zeer intensief hadden voorbereid op een inhoudelijke toelichting tijdens de hoorzitting op de twijfels van de NVAO. Voor deze opleidingen was het moeilijk te begrijpen dat de hoorzittingcommissie zich niet ontvankelijk toonde voor hun inhoudelijke argumenten. De inhoudelijke toetsing moest dan weer plaatsvinden door een visitatiecommissie in aanvullende visitatiehandelingen.

Ten slotte wijzen een aantal gesprekspartners op de ambigue status van de *side letter*. Het vertrouwelijk karakter ervan betekent in principe dat de *side letters* in volgende accreditaties of bij (toekomstige) instellingsaudits niet worden meegenomen. Terwijl de visitatiecommissies best wel op de hoogte zijn van de informatie die ze bevatten. In dit verband merken enkele gesprekspartners op dat de instelling ook zonder *side letters* voldoende verantwoordelijkheidsbesef heeft om de aanbevelingen van de visitatiecommissie op te pakken.

Overwegingen, standpunten en acties

Concreet scherpert de NVAO mede naar aanleiding van de evaluatiegesprekken de procedures (draaiboeken) en richtlijnen aan ter bevordering van een consistente behandeling van aanvragen. Eén en ander wordt ondersteund door de ontwikkeling van een nieuw 'workflow-systeem', dat naar verwachting eind dit jaar wordt ingevoerd. Dit moet resulteren in een meer consequente uitvoering van de procesgang, bewaking van de termijnen en de mogelijkheid om instellingen beter te informeren over het verloop van het proces.

De NVAO heeft, zoals eerder toegelicht, in haar interne kwaliteitszorg een aantal doelen en acties geformuleerd die moeten bijdragen tot een meer consequente behandeling van de aanvragen en het verhelderen van een aantal onduidelijkheden.

Zo zijn ook concrete doelen geformuleerd met betrekking tot de doorlooptijd van de aanvraagprocessen en de systematische communicatie daarover. Een voorbeeld daarvan is de doorlooptijd bij de Toets Nieuwe Opleiding, die een aanvang neemt tijdens de zomerperiode.

Daarnaast is consistente behandeling van de aanvragen een verbeterdoel. Concrete verbeteracties zijn het behandelen van gelijksoortige aanvragen in één cluster en meer inhoudelijk overleg tussen de medewerkers over de aanvragen. Deze twee verbeteracties zijn inmiddels gerealiseerd. Daarnaast zijn de inhoudelijke betrokkenheid van de bestuurders bij de dossiers en toetsing door de jurist waarborgen voor een meer consistente

besluitvorming. In gevallen waar twijfel is over de visitatieoordelen laat het bestuur een consistentie analyse uitvoeren of wordt gewerkt volgens het vier ogen principe.

De NVAO stelt, mede naar aanleiding van de evaluatiegesprekken, heldere procedures vast voor het verloop en de termijnen van hoorzittingen en bezwaar en beroep. Zo werd een nieuw, intern reglement inzake bezwaar onlangs goedgekeurd.

De NVAO onderkent dat het formele kader waarin zij moet opereren soms spanningen veroorzaakt in de verwachtingen van verschillende partijen bij aanvullende vragen, hoorzittingen of bezwaar- en beroepprocedures. Voor alle partijen zou centraal moeten staan dat een goed beeld ontstaat van de kwaliteit van de opleiding. De NVAO streeft er naar om dat beeld te verkrijgen. Zij analyseert de visitatierapporten en komt daarbij tot een eigenstandig oordeel. Daarbij gaat zij na of de motivering en de afwegingen van de commissie voldoende overtuigend zijn om tot de conclusie te komen dat er voldoende generieke kwaliteitswaarborgen aanwezig zijn bij de opleiding. Wanneer het visitatierapport daarover naar het oordeel van de NVAO niet voldoende duidelijkheid verschaft kan zij nadere informatie vragen bij de commissie en/of de opleiding. Bij twijfel aan de onderbouwing van het oordeel van de commissie organiseert de NVAO een hoorzitting. De NVAO zoekt naar de grootst mogelijke zekerheid dat er voldoende kwaliteitswaarborgen aanwezig zijn. De hoorzittingen kunnen daarin helderheid verschaffen. De administratieve last die de hoorzittingen met zich meebrengen leidt er soms toe dat de NVAO de voorkeur geeft aan schriftelijke procedures (aanvullende vragen).

In principe gaat het tijdens een hoorzitting om de toestand van de kwaliteit tijdens de visitatie. Soms baseert een visitatiecommissie haar oordeel op een vertrouwen in een verbeterplan of voornemens. Op die manier verbreedt de commissie zelf de foto van het moment van de visitatie tot een "breedhoekfoto". In dit geval kan een actualisering van de implementatie van het verbeterplan het vertrouwen bevestigen. Indien het om nieuwe realisaties gaat, kan en moet de NVAO niets anders dan besluiten tot aanvullende beoordeling.

De NVAO heeft de wens om in de toekomst (nieuwe stelsel) gemakkelijker met de commissie en de opleidingen van gedachten te kunnen wisselen over het visitatierapport en het verloop van de visitatie om zich een beter beeld te kunnen vormen van het verloop van het visitatieproces, de feiten en de overwegingen van de commissie.

De NVAO heeft de *side letter*, mede naar aanleiding van de evaluatiegesprekken afgeschaft. Kanttekeningen of aanbevelingen van de visitatiecommissie die de NVAO wil benadrukken krijgen nu een plaats in het NVAO-besluit.

5 Communicatie

De gesprekspartners vinden de NVAO in haar telefonische en e-mailcommunicatie vlot, vriendelijk en dienstvaardig. De communicatie wordt voldoende opgevolgd. De gesprekspartners krijgen meestal binnen een acceptabele termijn een antwoord op hun vragen. De schriftelijke communicatie verloopt trager en opvallend formeler. Het wordt gewaardeerd dat de communicatie zowel per formele brief als per email aan een aantal contactpersonen verloopt. De dubbele communicatie (mail en brief) in het kader van aanvragen is veelal gewenst, zeker voor een aantal belangrijke documenten zoals de brieven in verband met bijzondere procedures en de accreditatiebesluiten. Een

aandachtspunt bij de communicatie per mail en per brief is dat alle door de instelling vermelde contactpersonen ook een kopie ontvangen. Het interne proces binnen een instelling verloopt sneller wanneer bepaalde personen de communicatie rechtstreeks ontvangen.

Het valt de NVAO op dat vanuit Vlaanderen minder gemakkelijk contact met haar wordt opgenomen. In de gesprekken wordt die drempel enigszins bevestigd. De gesprekspartners geven aan dat ze eerst zelf grondig informatie opzoeken alvorens contact op te nemen. Voor aanvragen is het hen duidelijk dat ze de behandelende beleidsmedewerker kunnen contacteren. Voor vragen van een andere aard is niet duidelijk wie het aanspreekpunt is bij de NVAO. Enkele gesprekspartners hebben wel gehoord dat er 'account managers' per instelling zouden zijn aangeduid binnen de NVAO.

De reguliere procedures staan helder beschreven en zijn over het algemeen goed te vinden op de website, zo melden meerdere gesprekspartners. Er blijven nog wel enkele wensen over. Het Engelstalige materiaal zou moeten worden gecontroleerd op actualiteit en volledigheid. De gesprekspartners benadrukken ook dat zij telkens willen kunnen nagaan wat de laatste versie is en of en welke wijzigingen zijn doorgevoerd in de documenten. Een duidelijk versiebeheer kan daarbij helpen. Daarnaast merken enkele gesprekspartners op dat besluiten sneller op de website geplaatst zouden kunnen worden. Met betrekking tot de website wordt ook opgemerkt dat recente wijzigingen in de aanvraagprocedures tot enige verwarring hebben geleid. Wat andere procedures betreft (bijvoorbeeld inzake hoorzittingen of de pilot internationalisering) is de informatie op de website soms in tegenspraak met wat in begeleidende brieven staat vermeld of met wat in andere documenten op de website (bijvoorbeeld Engelstalige versie van documenten) of in de FAQ staat.

Overwegingen, standpunten en acties

De NVAO wil meer aandacht geven aan het open en transparant zijn, met name naar studenten en instellingen. Vanuit die waarden staat zij ook altijd open om een toelichting te geven of vragen te beantwoorden. Dat moet ook een uitnodiging zijn aan de instellingen om vragen te stellen en een toelichting te vragen. De NVAO respecteert daarnaast nadrukkelijk de autonomie van de instellingen.

De NVAO heeft in haar interne kwaliteitszorg als verbeterdoelen opgenomen: a) grotere visibiliteit van de NVAO in Vlaanderen en b) het vergroten van de contacten met Vlaamse instellingen /opleidingen en evaluatieorganen. Deze punten worden expliciet ingeschreven in het nieuw strategisch beleid. De acties zijn onder andere gesprekken zoals die in het kader van de 'Ronde van Vlaanderen' hebben plaatsgevonden, diverse bezoeken aan instellingen, regulier overleg met de VLUHR in de klankbordgroep en gesprekken met vertegenwoordigers van opleidingen en instellingen. Daarnaast wordt naar aanleiding van de voorbereidingen van een nieuw stelsel een jaarcongres in Vlaanderen georganiseerd.

De NVAO heeft een nieuwe website gelanceerd ten tijde van de gesprekken. Die website kan nog worden verbeterd. Onderdeel van dat proces zijn diverse lopende evaluaties onder gebruikers. Daarbij wordt aan de wensen van de gebruikers aandacht besteed.

De NVAO heeft alle vragen gebundeld die tijdens de gesprekken naar voren zijn gekomen. Een aantal daarvan worden verder uitgewerkt en opgenomen in de FAQ. Daarbij herbekijken we de FAQ.

De NVAO neemt zich voor om de (standaard)brieven in de accreditatieprocedures waar nodig te herformuleren met het oog op een grotere helderheid. Met name zal worden gekeken naar de communicatieve waarde in combinatie met formalistische en juridische formuleringen waartoe de procedures de NVAO nu eenmaal verplicht.

Er zijn geen account managers per instelling. Contact met de NVAO verloopt veelal via het algemene nummer of het info-mailadres. De NVAO wil intern afstemmen welke beleidsmedewerkers op welke gebieden vragen kunnen beantwoorden. Op die manier kunnen de telefonische contacten nog vlotter tot een antwoord leiden. Voorts onderzoekt de NVAO of zij op andere, directere manieren kan communiceren over bepaalde onderwerpen, zoals belangrijke wijzigingen in procedures. In het kader van de behandeling van aanvragen blijft de betrokken beleidsmedewerker het eerste aanspreekpunt.

Er zal tevens meer aandacht besteed worden aan de Vlaamse actualiteit op de website.

6 Praktische zaken

In de gesprekken komen eveneens enkele praktische zaken naar voren. De gesprekspartners ondervinden in het algemeen niet veel problemen bij het indienen van aanvragen. Ze volgen daarbij een eigen methode: in papieren vorm al dan niet aangetekend, per mail via het info-adres, via webaanvraag of naar een persoonlijke mailbox van directie of een medewerker. Enkele instellingen dienen hun aanvragen elektronisch in via het Hogeronderwijsregister (HOR). Sommige instellingen leveren alles zowel elektronisch als op papier in. De recente wijzigingen op de website hebben wel enige onzekerheid over de juiste aanvraagprocedure met zich mee gebracht. Een ander aandachtspunt is dat geen automatisch bericht van ontvangst volgt na het elektronisch aanmelden van een aanvraag.

De doorlooptijd van de aanvraagprocedure wordt naar het oordeel van de gesprekspartners behoorlijk gerespecteerd. Wanneer zich bijzonderheden voordoen zijn langere doorlooptijden een realiteit.

Diverse gesprekspartners opperen de mogelijkheid om de aanvragen via toegang tot een digitaal opvolgingssysteem te kunnen monitoren. Zo is ook duidelijk welke stappen het proces kent.

Aangaande het gebruik van het Hogeronderwijsregister melden vele respondenten diverse technische tekortkomingen (onvoldoende upload capaciteit, fouten in de zoekfunctie, verouderde gegevens, niet actuele accreditatiestatusen en onjuiste studiegebieden). De oplossing die momenteel voorligt en een sterke afslanking van het HOR beoogt, is volgens hen een positieve ontwikkeling. De meesten delen de mening dat dit instrument tot zijn administratieve basisfunctie (register van erkende opleidingen met een historiek) moet worden herleid. Het is naar hun mening niet geschikt als studiewijzer, voorlichtings- of wervingsinstrument.

De kosten voor de accreditatie zijn laag in verhouding tot die voor de visitatie. Een door NVAO geëiste aanvullende beoordeling brengt wel aanzienlijke extra kosten mee en doet het totale kostenplaatje verder oplopen.

Overwegingen, standpunten en acties

De eisen aan het aanvraagdossier zijn verhelderd op de website van de NVAO. Daarnaast blijft de NVAO soepel wat betreft de wijze waarop het aanvraagdossier wordt aangeleverd en communiceert ze zo goed mogelijk met de instellingen wanneer er wijzigingen plaatsgrijpen. Inmiddels wordt een email verzonden waarin de goede ontvangst wordt bevestigd. De NVAO onderzoekt of zij op andere, directere manieren kan communiceren over bepaalde onderwerpen, zoals belangrijke wijzigingen in procedures. De NVAO neemt zich voor ook over praktische en procedurele zaken thematische ontmoetingen in Vlaanderen te organiseren.

De behandeltermijnen van aanvragen worden zo goed mogelijk bewaakt. Het nieuwe informatiesysteem binnen de NVAO kan op termijn resulteren in een portaal voor instellingen waar meer informatie te vinden is over het verloop van de eigen aanvragen.

De administratieve last en de kosten van het visitiestelsel zijn een gedeelde zorg. Het is een aandachtspunt van de NVAO bij de ontwikkeling van een nieuw stelsel. Voor een belangrijk deel ligt het bepalen van de kosten evenwel buiten haar reikwijdte.

Over de ontwikkeling van het HOR zijn onlangs decretale beslissingen genomen die de NVAO uitvoert. Daarnaast zijn de technische onvolkomenheden weggenomen. Het blijft van belang dat de instellingen hierover duidelijke feedback geven aan de beheerder bij de NVAO.

7 Het Nieuwe Accreditatie Stelsel

Tijdens de gesprekken bestond nog veel onduidelijkheid over de contouren van het nieuwe stelsel en ging het vooral over de verwachtingen van de geïnterviewden. De gesprekspartners zijn betrokken in de discussie over de uitwerking van het nieuwe stelsel binnen de instellingen en de koepels. Voor hen is de start van het nieuwe stelsel daarom nabij. Om zich voor te bereiden op het nieuwe stelsel hebben zij intussen de Nederlandse kaders bestudeerd en/of zijn zij naar de informatiebijeenkomsten in Nederland komen luisteren. Op dit moment starten zij zelfevaluatieprocessen op bij opleidingen die als eerste volgens de nieuwe beperkte opleidingsbeoordeling zullen worden beoordeeld (voor zover de decretale basis er op dat moment zal zijn). In enkele gevallen zijn al zeer concrete zaken uitgevoerd door instellingen: het formuleren van streefcijfers, aanpassing van het strategisch beleid, herschrijven van interne sjablonen voor zelfstudies, opstellen van zelfevaluatie rapporten volgens het nieuwe format, dat nu door VLUHR ontwikkeld wordt.

De filosofie van het nieuwe stelsel, waarin de eigen missie en visie centraal staat, spreekt alle gesprekspartners aan. Cruciaal daartoe is de ruimte die de accreditatiekaders aan de instellingen bieden om vanuit de eigen doelstellingen kwaliteit aan te tonen. De gesprekspartners waarderen ook de focus op de inhoud bij de beperkte opleidingsbeoordeling. Zij hopen dat de uitwerking en uitvoering van het Vlaamse stelsel en de kaders zal verlopen in overeenstemming met die uitgangspunten. Meerdere gesprekspartners onderstrepen dat daarbij een eigen Vlaamse invulling gewenst is.

Over de haalbaarheid van de lastenverlaging bestaat grote ongerustheid. De indruk nu is dat de beperkte opleidingsbeoordeling zal uitdijen en dat een dubbele beoordeling zal plaatsvinden. Verschillende gesprekspartners verwijzen hiervoor naar het visitatieprotocol

van VLUHR in uitwerking en naar de verplichte bijlagen in het accreditatiekader (Nederland).

Nog een aantal bekommernissen worden genoemd. Een bezorgdheid is of het stelsel in voldoende mate rekening zal houden met de bestuurlijke structuren van Vlaamse instellingen. Zo ligt bijvoorbeeld het bestuurlijk/inhoudelijk zwaartepunt in de autonome hogescholen op het niveau van de departementsraad. Er zijn nog zaken in de Nederlandse kaders die lastiger liggen in Vlaanderen. Zo zijn kengetallen en streefcijfers in Vlaanderen nog niet erg ingeburgerd. Standaard twee lijkt een nivellerende werking te hebben. Hoe kan een opleiding 'goed' scoren op een standaard die zoveel diverse gebieden bestrijkt? Verder horen we meermaals de vraag hoe de verhouding tussen de instellings- en opleidingsbeoordeling wordt uitgewerkt en of de NVAO een link voorziet tussen beide processen waardoor elementen uit de instellingsreview een impact krijgen op de beperkte opleidingsbeoordelingen. Een andere bekommernis is het moment van invoering. Het zou niet gunstig zijn mocht dat samenvallen met de integratie van de academiserende opleidingen in de universiteiten of met belangrijke fusieoperaties. Ten slotte plaatsen meerdere gesprekspartners kanttekeningen bij de mogelijke ranking in het systeem.

Overwegingen, standpunten en acties

De NVAO zal het najaarscongres geheel wijden aan het nieuwe stelsel in Vlaanderen. Zodra de decretale contouren vastliggen, werkt de NVAO zo spoedig mogelijk het accreditatiekader uit. De discussie over het nieuwe Vlaamse stelsel zal in het voorjaar van 2012 moeten zijn afgerond en de NVAO zal de bijbehorende beoordelingskaders daarvoor in het najaar van 2011 opstellen.

De instellingen worden betrokken in de vormgeving van dit nieuwe stelsel via de VLUHR. In de vernieuwde missie en strategie van de NVAO wordt de erkenning van de eerste verantwoordelijkheid over kwaliteit bij de instellingen geëxpliciteerd. De NVAO zal blijven adviseren en zorg dragen voor een zo goed mogelijke afstemming tussen de partijen. In de uitwerking van haar decretale opdrachten binnen de ontwikkeling van het nieuw stelsel zal de NVAO alle betrokken partijen betrekken. Tevens is een toets in de genese van het nieuw Accreditatiekader voorzien. Eenmaal alles duidelijk en beslist zal zij voorstellen met alle betrokkenen voorlichtingsseminaries en workshops te organiseren.

Bijlage A. Gesprekspartners

Universiteit Antwerpen

Bianca Roseaux, Domeincoördinator onderwijs (internationalisering)

Ilse Verachert, Domeincoördinator kwaliteitszorg onderwijs

Artesis Hogeschool Antwerpen

An Kint, Kwaliteitszorgcoördinator

Mirjam Woutersen, Directeur onderwijs, onderzoek en maatschappelijke dienstverlening

Arteveldehogeschool

Guido Galle, Directeur Onderwijs en Studentenbeleid

Vera Pletincx, Diensthoofd IKZ

Erasmushogeschool Brussel

Ignace Van Dingenen, Dienst Strategische Planning, Integrale Kwaliteitszorg en Databeheer

Nora Laermans, Adviseur kwaliteitszorg

Groep T Leuven

Katleen Lodewyckx, Wetenschaps- en technologiecommunicator

Patrick De Ryck, Algemeen directeur

Sabine Vercruysse, Decaan

Hogeschool Gent

Kathleen Poma, Directeur Directie onderwijs

Marc D'Havé, Stafmedewerker kwaliteitszorg

Hogeschool Sint- Lukas Brussel

Marieke Janssen, Stafmedewerker Kwaliteit voor het Onderwijs

Peter Thiers, Stafmedewerker Kwaliteitszorg en Pedagogische Ondersteuning

Hogeschool Universiteit Brussel

Paul Garré, Directeur Onderwijs en Kwaliteit

Hogeschool West-Vlaanderen

Frederik D'Hulster, Directeur onderwijs, IKZ en internationalisering

Sofie Boone, Stafmedewerker IKZ

Karel de Grote-Hogeschool

Dirk Broos, Algemeen directeur

Lies Dalemans, Coördinator kwaliteitszorg

Katholieke Hogeschool Brugge Oostende

Michel Maricau, Coördinator kwaliteitszorg

Katholieke Hogeschool Kempen

Hilde Sels, Kwaliteitszorgcoördinator

Katholieke Hogeschool Leuven

Kim Waeytens, Coördinator kwaliteitszorg

Katholieke Hogeschool Limburg

Francis Loyens, Directeur Onderwijsbeleid

Zjef Beerten, Stafmedewerker kwaliteit

Katholieke Hogeschool Sint-Lieven

Luc Vanhooymissen, departementshoofd Industrieel Ingenieur

Mieke Vanhoorne, Kwaliteitscoördinator

Nina Van de Broecke, opleidingshoofd Voedings- en Dieetkunde

Katholieke Hogeschool Zuid-West-Vlaanderen

Karel Moestermans, coördinator kwaliteitszorg

Paul Crevits, directeur onderwijs en kwaliteit

Katholieke Universiteit Leuven

E. Servranckx, verantwoordelijke voor het HOR

L. Melis, vicerector onderwijsbeleid

P. Verhesschen, diensthoofd van de Dienst onderwijsbeleid

V. Hulpiau, verantwoordelijke voor visitaties en accreditaties

Lessius Mechelen

Gerd Van Den Eede, Directeur Onderwijs en Studentenbeleid

Gisèle Descheppere, Hogeschoolcoördinator kwaliteitszorg en studentenzaken,

studentencoach en studentenvertegenwoordiging

Riko Van Dijk (verontschuldigd), stafmedewerker

Plantijn Hogeschool

Herman Van De Mosselaer, diensthoofd onderwijs en onderzoek

Pascale Jappens, kwaliteitszorgcoördinator

Provinciale Hogeschool Limburg

Paul Himschoot, coördinator integrale kwaliteit

Rita Bleys, directeur onderwijs- en studentenbeleid

Veronique Janssen, coördinator onderwijskwaliteit

Universiteit Gent

Ellen Cardon, wetenschappelijk personeel onderwijsaangelegenheden

Joke Claeys, verantwoordelijk voor accreditatieaanvragen

Kristiaan Versluys, directeur onderwijsaangelegenheden

Luc Van de Poele, afdelingshoofd onderwijsaangelegenheden

Reintje Reynebeau, verantwoordelijke voor tno-aanvragen en hor

Universiteit Hasselt

Nicole Dekelver, Onderzoekskoördinatie

VLHORA

Klara de Wilde, coördinator kwaliteitszorg

Marc Vandewalle, secretaris-generaal

VLIR

Marleen Bronders, Senior stafmedewerker onderwijsbeleid

Rosette S'Jeger, Secretaris-generaal

Vrije Universiteit Brussel

Frank Gladines, Hoofd Dienst Kwaliteitszorg en Accreditatie

XIOS Hogeschool Limburg

Carla Nelissen, diensthoofd Dienst Onderwijs

Geert Vossen, kwaliteitszorg Dienst Onderwijs