

Onderwerp

Management samenvatting IKZ 2019-2020

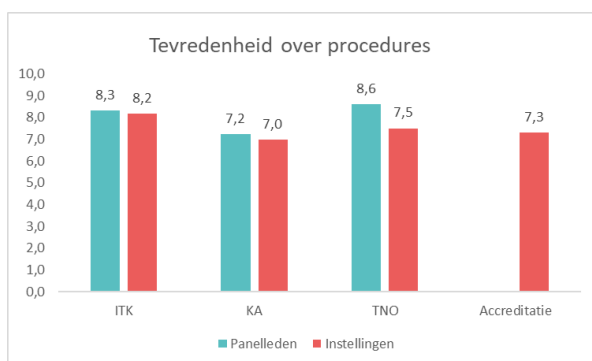
In 2019 en 2020 heeft de NVAO een aantal wijzigingen aangebracht in haar systeem van interne kwaliteitszorg. Het doel hiervan was om meer zicht krijgen op de mate waarin de NVAO haar waarden en strategische doelen realiseert, naast het bevragen van stakeholders over hun tevredenheid over de manier de NVAO haar procedures uitvoert. Voor deze nieuwe doelstelling zijn passende online-evaluaties ontwikkeld en gaat de NVAO nog meer in gesprek met stakeholders.

In 2020 zijn de nieuwe instrumenten voor het eerst ingezet om feedback te verzamelen over de Instellingstoets, de Kwaliteitsafspraken, de Toets nieuwe opleidingen en het afhandelen van aanvragen om accreditatie en aanverwante procedures. Naast online-enquêtes zijn er focusgesprekken geweest met verschillende betrokkenen. De respons op de evaluaties was goed en de NVAO is dankbaar voor de medewerking van panelleden, secretarissen en contactpersonen in instellingen. Het geheel heeft geresulteerd in een eerste Rapport IKZ volgens een nieuwe opzet. Daarin worden de beelden per procedure weergegeven en de algemene conclusies en verbeterpunten.

Uitkomsten

Het beeld dat uit de evaluaties en focusgesprekken van procedures waarbij de NVAO een beoordeling met een panel uitvoert, is over het algemeen positief. Stakeholders hebben een positieve indruk van de NVAO. Zij waarderen wel de professionaliteit en deskundigheid van de NVAO iets hoger dan de mate van transparantie en openheid. De waardering van panelleden is daarbij iets hoger dan die van instellingen. Dit beeld verschilt iets per procedures maar de trend is in alle uitkomsten waar te nemen. Een vergelijkbaar beeld komt naar voren voor de afhandeling van accreditaties door de NVAO. Bij dit proces zijn alleen de instellingen bevroegd.

Het positieve beeld wordt bevestigd in de scores op strategische thema's die de NVAO nastreeft: over het algemeen zijn de scores positief maar vertrouwen, autonomie en consistentie scoren beter dan transparantie. Uit de opmerkingen in de evaluaties valt op te maken dat instellingen en panelleden tevreden zijn met wat de NVAO doet en waardering hebben voor de wijze waarop NVAO-medewerkers hun taak vervullen. Beide groepen hebben hun eigen perspectief, dat ook blijkt uit de scores. Gevraagd naar een rapportcijfer voor het geheel van de procedures, waarderen de stakeholders de NVAO als volgt:



Verbeterpunten

Uit de opmerkingen in de enquêtes komt naar voren dat de NVAO een aantal verbeterpunten heeft ten aanzien van de communicatie over procedures, de samenstelling van beoordelingspanels, haar interne besluitvorming of de voortgang van de behandeling van aanvragen. Veel respondenten merken op dat zij verschillen zijn in de werkwijze tussen procescoördinatoren of behandelaars van een aanvraag. Er zijn geen aanwijzingen dat dit tot verschillen in de besluitvorming leidt. Daarnaast wijzen meerdere respondenten erop dat er in de behandeling van accreditatieaanvragen wel eens foutjes in documenten rechtgezet moeten worden.

Conclusies

De NVAO concludeert uit de eerste ronde kwaliteitszorg met een nieuw systeem dat er zij gewaardeerd wordt in het veld, vooral waar het professionaliteit en deskundigheid betreft. Zij maakt haar eigen strategische waarden voor het merendeel goed waar in de praktijk. Verbeterpunten zijn er ook: de communicatie gedurende de procedures kan worden verbeterd. Kalibratie en overleg over de werkwijze van procescoördinatoren blijft nodig, net als het voorkomen van fouten in documenten. De NVAO gaat daaraan werken. Daarnaast is het zaak de positieve waardering van de stakeholders te behouden.

De NVAO zal in het komende jaar opnieuw enquêtes uitzetten voor de kernprocedures zoals de afhandeling van accreditaties en de toets nieuwe opleiding. Over de online-werkwijze die de NVAO de afgelopen tijd heeft gehanteerd worden ook ervaringen verzameld. Daarnaast evalueert de NVAO de afhandeling van de goedkeuring van panelsamenstellingen. De NVAO zal ook weer in gesprek gaan met stakeholders om de beelden uit de evaluaties meer diepgang te geven.