

<b>Inhoudsopgave</b>	<b>Pagina</b>
<i>Prelude</i>	6
Hoofdstuk 1	7
1.1.	8
1.2.	9
1.3.	13
1.3.1.	13
1.3.2.	14
1.4.	15
1.4.1.	16
1.4.2.	18
1.5.	22
Hoofdstuk 2	25
2.1.	26
2.1.1.	27
2.1.2.	28
2.1.3.	30
2.1.4.	30
2.1.5.	31
2.1.6.	31
2.1.7.	32
2.1.8.	32
2.2.	40
2.2.1.	41
2.2.2.	44
2.2.3.	45
2.2.4.	49
2.2.4.1.	51
2.2.4.2.	62
2.2.4.3.	64
2.2.5.	67
2.3.	68
2.3.1.	68
2.3.2.	74
2.4.	80
2.4.1.	80
2.4.2.	81
2.4.3.	84
2.4.4.	85
2.4.5.	85
2.5.	87

<i>Intermezzo: Frank Zappa</i>		89
Hoofdstuk 3		
3.1.	De resultaten van het empirisch onderzoek	97
	Explorerend onderzoek	98
3.1.1.	Test met de Dinamo	98
3.1.2.	Resultaten en analyse van Trap 1: de Dinamo-accreditatie	100
3.2.	Breed kwantitatief onderzoek	113
3.2.1.	Het verloop van Trap 2	115
3.2.2.	Resultaten en analyse van Trap 2: de online enquête	117
3.3.	Kwalitatief onderzoek	126
3.3.1.	De Delphi-bevraging en het verloop	126
3.3.2.	Resultaten en analyse van Trap 3: de Delphi-bevraging	128
Hoofdstuk 4		
4.1.	Conclusies	135
	Conclusies ten aanzien van de casus	136
4.1.1.	Het voorlopig theoretisch concept en redenen voor bereidheid	137
4.1.1.1.	Interne meerwaarde	137
4.1.1.2.	Externe meerwaarde	138
4.1.1.3.	Waarden (compatibility to values)	139
4.1.1.4.	Beheersing	140
4.1.1.5.	Loyaliteit en/of eigenbelang	142
4.1.2.	Het voorlopig theoretisch concept en belemmeringen	142
4.1.2.1.	Object	142
4.1.2.2.	Basisregels	143
4.1.2.3.	Procedure	144
4.1.2.4.	Subject (deskundige peers)	145
4.1.2.5.	Terug naar het voorlopig theoretisch concept	146
4.1.3.	Beperkingen	150
4.1.3.1.	Inhoud	150
4.1.3.2.	Methode	151
4.2.	Conclusies ten aanzien van de vraagstelling	155
4.2.1.	Verkenning drie sectoren	156
4.2.2.	Andere landen	160
4.3.	Theoretische implicaties	161
4.4.	Toepassingen	163
4.4.1.	Wijziging van een systeem	163
4.4.2.	Ontwerp van een systeem	164
4.5.	Nader onderzoek	164
<i>Finale</i>		166

Summary		167
Literatuurlijst		177
Dankwoord		192
Bijlagen		
	1.	Trap 1: De <u>D</u> inamo-accreditatie vragenlijst 194
	2.	Trap 2: De online vragenlijst 200
	3.	Trap 3: Kwalitatieve resultaten Delphi- bevraging bij de docenten 202
	4.	Toepassing: Evaluatie Conceptkader juni 2008 212
Onderwerpindex		217

## **Prelude**

*"Scientists say Hydrogen is the most plentiful element in the universe. I say it is stupidity. The stupidity of having a bureaucracy so large all it does is perpetuate itself and doesn't perform the functions it was created to do".*

*Frank Zappa in an interview by Rian Malan in 1979*

Natuurlijk is dwaze bureaucratie niet letterlijk méér aanwezig in ons universum dan waterstof. Maar zeker in de wereld van certificering wordt volop geklaagd over bureaucratie. ISO wordt – zonder onderscheid in norm of in versie - geassocieerd met papieren tijgers. Er is veel onderzoek naar de effecten van certificering, met name ISO-9000-certificering. Maar over de effecten van het certificeringsproces op professionals is veel minder bekend.

In de rol van kwaliteitsmanager op een hogeschool ben ik geconfronteerd met hogeschooldocenten die klaagden over de bureaucratie ten gevolge van visitaties. Bovendien hadden zij weerstand tegen externe beoordeling vanwege andere factoren, zoals het gebrek aan tijd en faciliteiten. Welke factoren zijn het die de bereidheid van hogeschooldocenten om mee te werken aan externe beoordeling stimuleren of belemmeren? Zouden dezelfde weerstanden die hogeschooldocenten ervaren, er ook zijn bij andere professionals in andere sectoren en bij andere externe audits, zoals die in het kader van ISO-9000-certificering? In de nieuwsgierigheid naar het antwoord op dit soort vragen ligt de bakermat van dit promotieonderzoek.

In dit boek wil ik niet alleen constateren dat er een probleem is ten aanzien van de acceptatie van certificering door professionals, maar tevens een bijdrage leveren aan de eventuele oplossing ervan. Daarvoor ga ik in op de vraag onder welke voorwaarden professionals wél willen meewerken aan certificering. De aanbevelingen daaruit zouden moeten leiden tot certificeringssystemen die meer rekening houden met (mogelijke) reacties van professionals die aan het proces van certificering geacht worden mee te werken.

Ik heb gekozen voor de casus van het Hoger Beroepsonderwijs dat ik van binnen uit goed ken. Het Nederlands/Vlaamse accreditatiestelsel is juist op dit moment in discussie en zo kunnen de resultaten van dit onderzoek ook bijdragen aan de totstandkoming van een nieuw stelsel in het Hoger onderwijs.

Mijn bevindingen zijn beschreven in dit proefschrift en bovendien in zes artikelen om een bredere verspreiding van het gedachtegoed te realiseren. Dat zijn drie Nederlandstalige, populair wetenschappelijke artikelen (in TH&MA, Sigma en Onderzoek van Onderwijs) en drie wetenschappelijke Engelstalige (een geplaatst in Quality in Higher Education en twee aangeboden aan respectievelijk TQM magazine en the International Journal for Quality and Reliability Management).

Als domheid - zoals Zappa zegt - wijd verbreid is in het universum, laat dit onderzoek dan een bijdrage leveren aan het opheffen ervan.

Nuinen/Hanoi/Damascus/Le Sauze du Lac  
Everard van Kemenade