

## **Certificering, accreditatie en de professional (samenvatting)**

De mening van professionals over certificering is nog weinig onderzocht. In een promotie-onderzoek, van de Rotterdam School of Management van de Erasmus Universiteit Rotterdam, luidt de onderzoeksvraag: *Onder welke voorwaarden is de professional bereid mee te werken aan het certificeringsproces?* De onderzoeksvraag is onderzocht in een case study over hogescholen, waar hogeschooldocenten worden geconfronteerd met accreditatie.

De dataverzameling over case study bestaat uit drie opeenvolgende trappen. Voor de eerste trap is een gevalideerde vragenlijst in drie opleidingen binnen Fontys Hogescholen uitgezet tijdens het schrijven van de zelfevaluatie. In totaal zijn 63 kerndocenten uitgenodigd, de respons is 31 (bijna 50%). In de ogen van de docenten vergroot accreditatie de werkdruk en stress. Geconstateerd wordt, dat de opleiding hulp nodig heeft van kwaliteitszorgspecialisten. Aan de andere kant is de loyaliteit van de docenten tegenover de opleiding groot. Men is bereid om zich voor accreditatie in te zetten, daar tijd voor vrij te maken en voelt zich betrokken. Maar als de respondenten konden kiezen, zouden zij niet voor accreditatie kiezen.

De laatste vraag van deze vragenlijst betreft de mate waarin de docenten accreditatie vinden passen bij hun waarden. Accreditatie wordt sterk geassocieerd met het control paradigma (beheersing, efficiency, discipline en loyaliteit), terwijl de docenten de voorkeur geven aan het betrokkenheidsparadigma (teamwork, participatie, duurzaamheid, consensus).

Uit de resultaten van deze trap van het onderzoek zijn vervolgens voor de tweede trap zeven stellingen gedestilleerd, die zijn voorgelegd aan 1500 docenten, werkzaam op Nederlandse en Vlaamse hogescholen, daarvan hebben er 364 gereageerd. Om een algemeen beeld te krijgen van de waardering voor accreditatie is gekozen voor de vraag of men accreditatie zou kiezen, als men de keuze had. Daarop reageert de helft van de respondenten met ja, de helft met nee. Vervolgens is met behulp van Pearson's correlatiecoëfficiënt gezocht naar mogelijke belemmerende factoren die de negatieve keuze bepalen. Van de respondenten geeft 88,2 % aan, dat accreditatie een verhoging van de werkdruk betekent. Dat accreditatie de stress verhoogt wordt door 67,7 % van de respondenten bevestigd. Accreditatie is wel onderwerp van gesprek met collega's (89 %). En 68,5 % vindt dat accreditatie de vrijheid niet beknot. Van de respondenten geeft 80,3 % aan dat zij bij de accreditatie hulp nodig hebben van kwaliteitszorgspecialisten.

Aansluitend op dit onderzoek is in de derde trap een Delphi-onderzoek gehouden om meer zicht te krijgen op mogelijke verklaringen van deze onderzoeksresultaten in de ogen van experts: docenten die betrokken zijn (geweest) bij een accreditatie, managers, kwaliteitsdeskundigen en medewerkers van NVAO en VBI's. Uit de gesprekken met experts volgt, dat hogeschooldocenten zouden kiezen voor een eenvoudiger systeem met minder bureaucratie. De geconstateerde werkdruk – in de zin van extra werkzaamheden boven de bestaande taak - wordt bevestigd, maar speelt met name als de interne kwaliteitszorg onvoldoende op orde is. Men is bang zich kwetsbaar op te stellen vanwege de mogelijke consequenties van het systeem. Hogeschooldocenten willen het liefst met deskundige peers een dialoog voeren over de inhoud van de opleiding en over het leerproces van de studenten.

Docenten hebben het gevoel ze door de complexiteit van het accreditatiesysteem geen eigenaar meer zijn van de kwaliteit(szorg) en dat kwaliteitszorgmedewerkers een belangrijk deel van het werk hebben overgenomen.

### **Conclusie**

Het onderzoek geeft op drie terreinen factoren die de bereidheid van een professional om mee te werken aan het certificeringsproces: het certificeringssysteem, de aard van de professional de organisatie (zie figuur 1).

Professionals zijn bereid mee te werken aan een certificeringsproces, als het certificeringssysteem:

1. *interne meerwaarde* heeft.
2. *het object motiveert*. Professionals willen graag praten over hun vak. Zeker waar het gaat om dienstverlening ook over de kwaliteit van de interactie met de klant.
3. *eenvoudige basisregels kent* en niet tot bureaucratie leidt. Professionals hebben een hekel aan bureaucratie.
4. *de procedure motiveert*. Professionals preferen zelfsturing. Professionals prefereren de dialoog boven een vraaggesprek of interview.
5. het proces door *deskundige peers* wordt uitgevoerd. Professionals willen het liefst de dialoog aangaan met peers.
6. *control niet de dominante waarde* van het certificeringssysteem is. In feite is hier sprake van een paradox. Beheersing van de kwaliteit zal nu juist (een van) de functie(s) van certificering zijn. In dat geval is het van belang dat deze functie niet wordt vermengd met andere functies zoals continue verbetering. (We komen daar in de volgende paragraaf op terug).

Professionals zijn bereid mee te werken aan een certificeringsproces, als de professional:

1. *loyaal* is ten opzichte van de organisatie. Het is mogelijk, dat loyaliteit ten aanzien van de organisatie bij de professionals in de casus groter is dan bij andere professionals.
2. *eigen belang* ziet. Bij professionals, waarin sprake is van nog grotere autonomie, zoals universitaire docenten, specialisten in een ziekenhuis of advocaten kan deze factor zelfs van nog groter belang zijn.
3. *organisatiebetrokken* is. Loyaliteit of eigenbelang zorgen nog niet voor (echte) betrokkenheid bij de organisatie en organisatievraagstukken.

Professionals zijn bereid mee te werken aan het certificeringsproces, als de organisatie:

1. *de interne kwaliteitszorg op orde is*.
2. er voldoende *steun is van het management*.
3. het risico niet zo groot gevonden wordt en de procedure zo complex dat het werk wordt overgenomen door *kwaliteitsdeskundigen*. Management dat bang is voor de consequenties van de certificering kan kwaliteitsdeskundigen het werk willen laten doen, waardoor de professionals minder eigenaar van het proces zijn.

Het risico is dat er compliance optreedt, wanneer een of meer van bovenstaande belemmeringen aanwezig is.



Figuur 1: Conclusies ten aanzien van de vraagstelling