

# Workshop Kwaliteitszorg

## Basistraject Kwalificatie Onderwijs

26 november 2013

Leo Wagemans

Open Universiteit

[www.ou.nl](http://www.ou.nl)



# Programma

- Opening en kennismaking
- Terugblik op zelfstudieopdrachten
- Het interne kwaliteitszorgsysteem van mijn faculteit
- Pauze
- Groepsopdracht: sterkte-zwakte analyse
- Discussie: betekenis voor mij als docent
- Afronding en evaluatie



# Terugblik op zelfstudieopdrachten

1. Kwaliteit definitiekwestie
2. Modellen voor kwaliteitszorg
3. Externe kwaliteitszorg in het onderwijs
4. Interne kwaliteitszorg, kwaliteitszorg bij de OU



# Kwaliteit definitiekwestie

- Kwaliteit is geen eenduidig begrip
- Veel verschillende definities
  - Fitness for use (geschiktheid voor gebruik) - Joseph Juran
  - Conformance to requirements (voldoen aan specificaties) - Phil Crosby
  - Kwaliteit is producten leveren die niet terugkomen aan klanten die wel terugkomen – Online Kwaliteitskring



# Kwaliteit definitiekwestie

Garvin: klassen van definities

- *Productgebaseerde definities*: kwaliteit is meetbaar door het vaststellen van de kwantiteit waarmee bepaalde eigenschappen of kenmerken in het product voorkomen.
- *Klantgerichte definities*: de behoeften van de consument staan centraal. Het gaat hier om de mate waarin die behoeften bevredigd worden.
- *Productiegerichte definities*: deze benadering gaat uit van het gezichtspunt van de producent. Het gaat om de mate waarin een product voldoet aan de specificaties.
- *Waardegerichte definities*: in deze benadering wordt gekeken naar de prijs/prestatie verhouding: komt de waarde van het product overeen met de prijs?

Open Universiteit

[www.ou.nl](http://www.ou.nl)




# Klantgerichte kwaliteit

- Voldoen aan de verwachtingen van de klant
- Voldoen aan de verwachtingen van de interne en de externe klant
- Voldoen aan de uitgesproken en vanzelfsprekende verwachtingen van de interne en de externe klant
- Net iets meer dan voldoen aan de steeds toenemende uitgesproken en vanzelfsprekende verwachtingen van de interne en de externe klant




# Kwaliteit van onderwijs

Stakeholders van onderwijs	Kwaliteitseisen
<p>Studenten (Diploma, Bijscholing, Interesse)</p> <p>Alumni</p> <p>Ouders</p> <p>Medewerkers</p> <p>Bedrijfsleven</p> <p>Wetenschap</p> <p>Non-profit sector</p> <p>Overheid</p> <p>Maatschappij</p> <p>Vervolgonderwijs</p> <p>Vooropleidingen</p> <p>Beroepsverenigingen</p>	 <p data-bbox="1251 1199 1671 1249"><b>Open Universiteit</b></p> <p data-bbox="1497 1253 1671 1282"><a href="http://www.ou.nl">www.ou.nl</a></p>

# Kwaliteit van onderwijs

Stakeholders van onderwijs	Kwaliteitseisen
Studenten	Sfeer Aanbod Toekomstperspectief Aansluiten bij voorkennis
Alumni	Reputatie Netwerk Bruikbaarheid
Bedrijfsleven	Up to date Direct toepasbaar Certificering

**Open Universiteit**  
[www.ou.nl](http://www.ou.nl)





# Modellen voor kwaliteitszorg

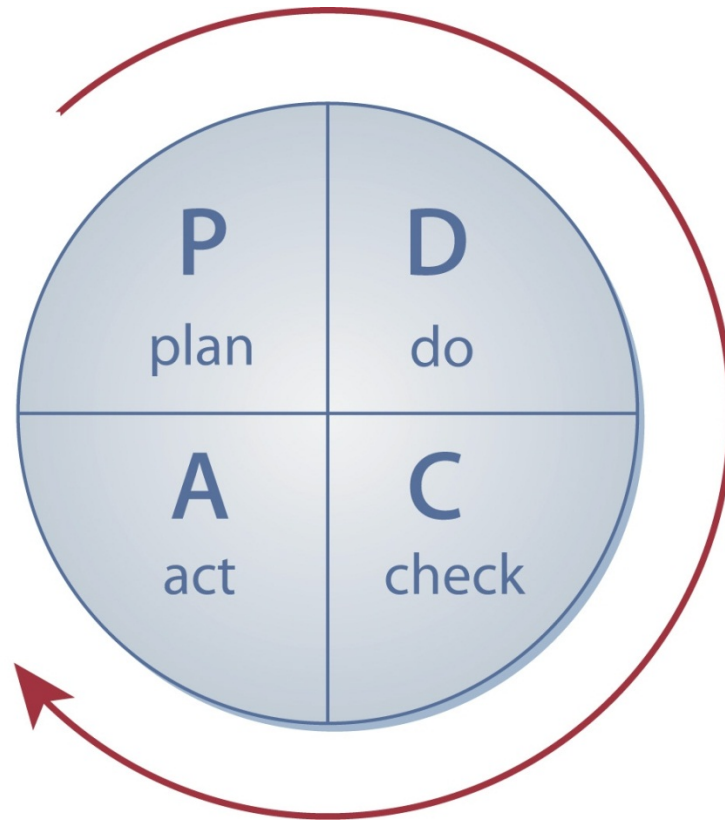
- Deming-circle
- Balanced Score Cards
- INK-managementmodel

Open Universiteit

[www.ou.nl](http://www.ou.nl)



# Deming circle

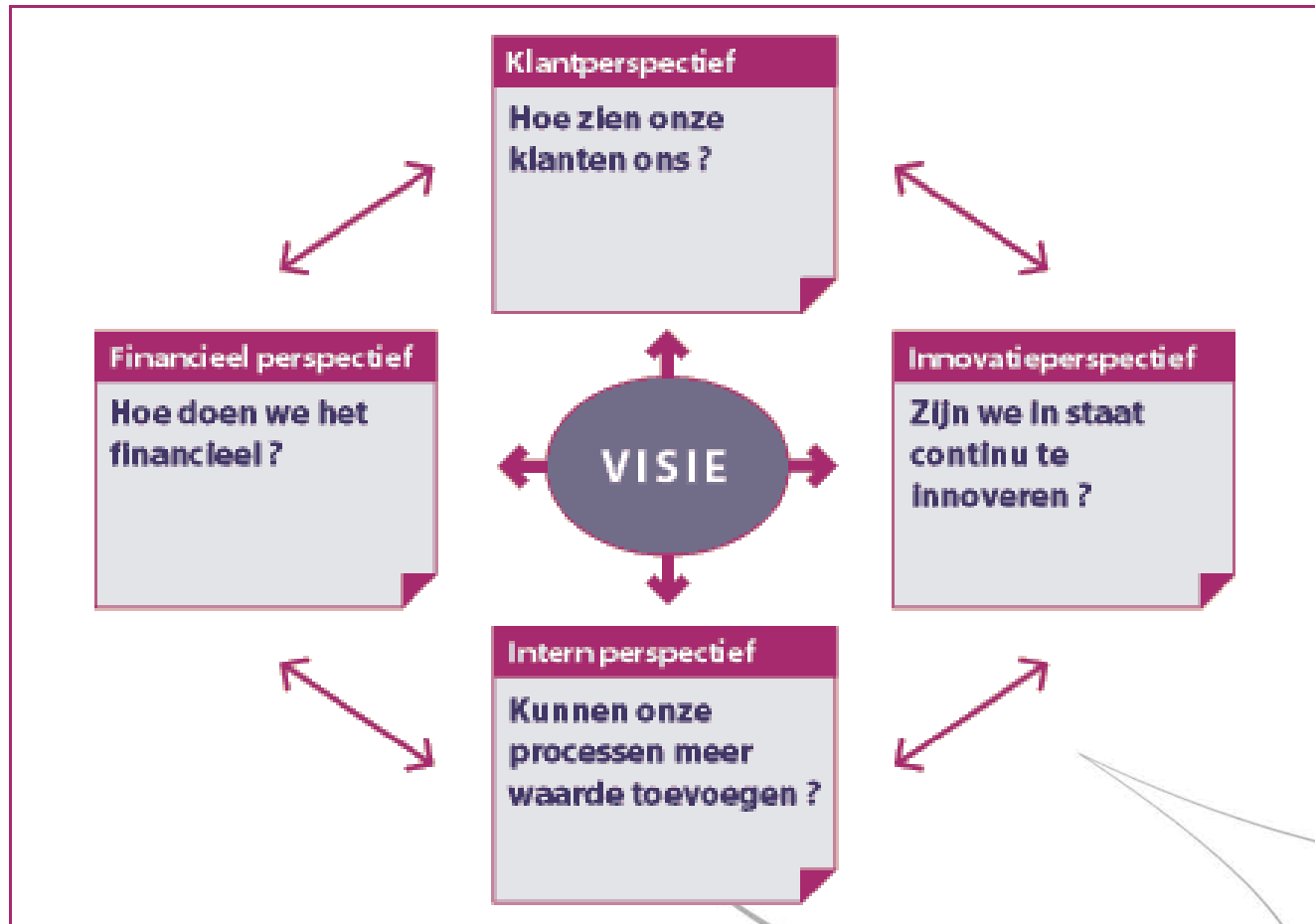


Open Universiteit

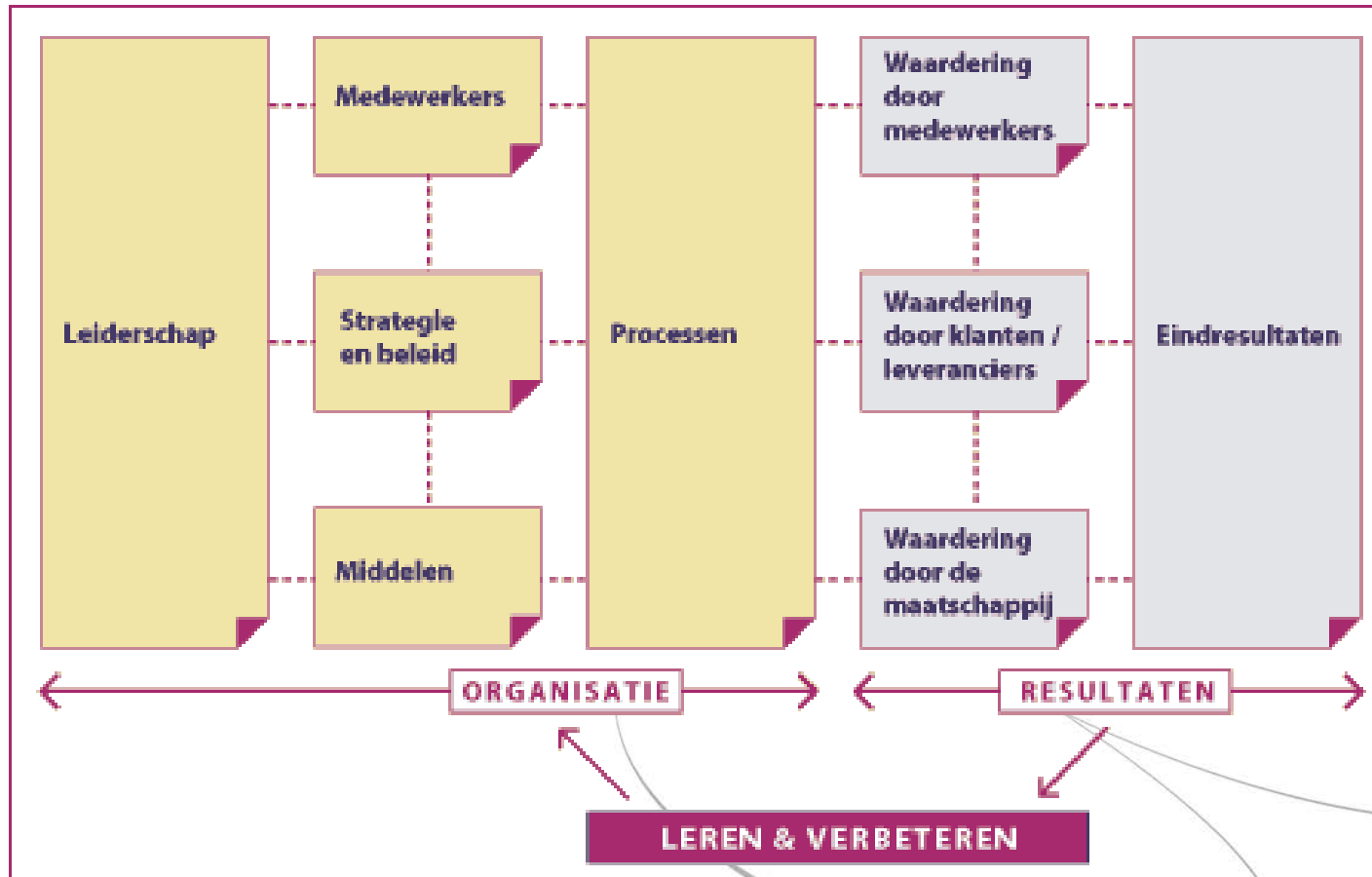
[www.ou.nl](http://www.ou.nl)



# Balanced Score Cards



# INK-managementmodel



# Voordelen kwaliteitszorgmodellen

- Vereenvoudigde weergave van de werkelijkheid
- Helpen processen meer gestructureerd te laten verlopen
- Overzicht bieden
- Makkelijker om te communiceren
- Meetbaarheid
- Objectiviteit
- Externe legitimiteit
- Start van een optimalisatieproces. O.b.v. 'voortschrijdend inzicht' kan het model worden uitgebouwd



# Nadelen kwaliteitszorgmodellen

- Verminderde flexibiliteit
- Standaardmodel niet exact van toepassing
- Dwingende karakter
- Versimpeling van de werkelijkheid
- Systeem kan van middel tot doel worden verheven
- Bureaucratisch
- Regeltjes leiden niet altijd direct tot verbetering
- Keuzes wat wel en wat niet in het model wordt opgenomen. Die keuze kan telkens anders zijn, maar ook 'foute' keuzen zijn niet uitgesloten.



# Externe kwaliteitszorg in het onderwijs

- **Onderwijsinspectie**

Taken onderwijsinspectie hoger onderwijs: ziet erop toe dat instellingen voor hoger onderwijs de wet naleven. Daarbij ligt de nadruk op de regels voor:

- het verzorgen van onderwijs
- de voorlichting daarover
- het toepassen van de vooropleidingseisen bij toelating van studenten
- het afnemen van examens en promoties
- het uitreiken van diploma's

- **Nederlands-Vlaams Accreditatie Organisatie (NVAO)**



# Accreditatie: nieuwe ontwikkelingen

- Oud (tot 2011):
  - opleidingsaccreditatie → arbeidsintensief
- Vanaf 2011:
  - instellingstoets (toetsing interne kwaliteitszorg van een instelling)
  - Instellingstoets: OK → verdiend vertrouwen
  - beperkte opleidingsaccreditatie (inhoudelijke kwaliteit)





# Overzicht van het nieuwe stelsel



# Doel Instellingstoets kwaliteitszorg

... vast te kunnen stellen of het **bestuur** van een instelling vanuit zijn **visie** op de **kwaliteit van het onderwijs** een doeltreffend **systeem** van **kwaliteitszorg** hanteert waarmee het de **kwaliteit** van de aangeboden **opleidingen** kan **garanderen**.

Is de instelling 'in control'?



# Instellingstoets kwaliteitszorg

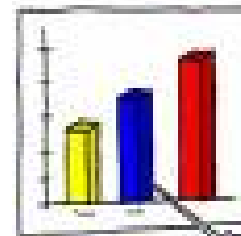
Het gaat om vijf samenhangende vragen:

1. Wat is de visie van de instelling op de kwaliteit van haar onderwijs?
2. Hoe wil de instelling deze visie realiseren?
3. Hoe meet de instelling in hoeverre de visie wordt gerealiseerd?
4. Hoe werkt de instelling aan verbetering?
5. Wie is waarvoor verantwoordelijk?



# Interne kwaliteitszorg bij de OU

- Presentaties: Het interne kwaliteitszorgsysteem van mijn faculteit
- Het woord is aan jullie!



**Open Universiteit**

[www.ou.nl](http://www.ou.nl)



# Pauze

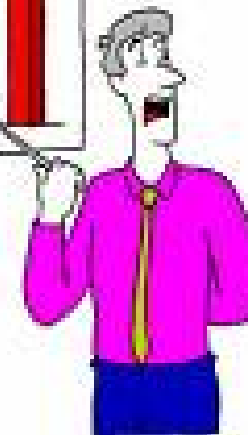
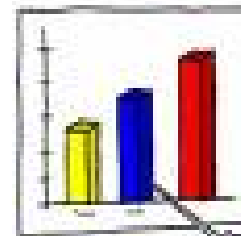
Open Universiteit

[www.ou.nl](http://www.ou.nl)



# Interne kwaliteitszorg bij de OU

- Presentaties: Het interne kwaliteitszorgsysteem van mijn faculteit
- Het woord is aan jullie!



Open Universiteit

[www.ou.nl](http://www.ou.nl)



# Groepsopdracht

- Kies een intern kwaliteitszorgsysteem van een faculteit
- Geef drie sterke punten
- Geef drie zwakke punten
- Formuleer drie suggesties voor verbetering van het kwaliteitszorgsysteem



# Afrondende discussie

- Wat betekent kwaliteitszorg voor mij als docent?
- Wat ervaar je in de praktijk van de kwaliteitszorg van je faculteit?
- Wat zou kwaliteitszorg voor mij als docent moeten betekenen?





# Afronding en evaluatie

Open Universiteit

[www.ou.nl](http://www.ou.nl)

