

Standaarden en richtlijnen voor kwaliteitszorg in de Europese Hogeronderwijsruimte (ESG)

Bekrachtigd door de Bologna Follow-Up Group in september 2014

In afwachting van goedkeuring door de Ministeriële Conferentie in mei 2015

door

European Association for Quality Assurance in Higher Education

European Students' Union

European University Association

European Association of Institutions in Higher Education

Education International

BUSINESSEUROPE

European Quality Assurance Register for Higher Education

September 2014

**Vertaling uit het Engels in opdracht van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap
6 mei 2015**

The English version of the ESG is the only official version. The translating parties bear the responsibility of any inaccuracies.

De Engelstalige versie van de ESG is de enige officiële versie. De vertaler draagt verantwoordelijkheid voor onjuistheden.

Standaarden en richtlijnen voor kwaliteitszorg in de Europese Hogeronderwijsruimte (ESG)

CONCEPT

Bekrachtigd door de Bologna Follow-Up Group op 19 september 2014

In afwachting van goedkeuring door de Ministeriële Conferentie in Yerevan, 14-15 mei 2015

Inhoud

Voorwoord	3
I. Context, reikwijdte, doeleinden en uitgangspunten.....	4
Context vaststellen	4
Reikwijdte en begrippen	5
ESG: doeleinden en uitgangspunten	6
II. Europese standaarden en richtlijnen voor kwaliteitszorg in het hoger onderwijs	8
Deel 1: Standaarden en richtlijnen voor interne kwaliteitszorg	9
Deel 2: Standaarden en richtlijnen voor externe kwaliteitszorg.....	17
Deel 3: Standaarden en richtlijnen voor kwaliteitszorgorganisaties.....	21
III. Bijlage: overzicht van standaarden	25

Voorwoord

De Standards and guidelines for quality assurance in the European Higher Education Area (ESG) [Standaarden en richtlijnen voor kwaliteitszorg in de Europese Hogeronderwijsruimte] zijn in 2005 goedgekeurd door de ministers verantwoordelijk voor het hoger onderwijs naar aanleiding van een voorstel opgesteld door de European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA) in samenwerking met de European Students' Union (ESU)¹, de European Association of Institutions in Higher Education (EURASHE) en de European University Association (EUA).

Sinds 2005 is er aanzienlijke vooruitgang geboekt op het gebied van kwaliteitszorg, maar ook met andere actielijnen uit het Bologna-proces zoals kwalificatieraamwerken, erkenning en de bevordering van het gebruik van leerresultaten. Dat alles draagt bij tot een paradigmaverschuiving naar studentgericht leren en onderwijzen.

Gezien deze veranderende context heeft het Ministeriële Communiqué in 2012 de E4 Group (ENQA, ESU, EUA, EURASHE) verzocht om in samenwerking met Education International (EI), BUSINESSEUROPE en het European Quality Assurance Register for Higher Education (EQAR) een eerste voorstel op te stellen voor herziening van de ESG 'teneinde de helderheid, toepasbaarheid en bruikbaarheid te verbeteren, met inbegrip van de reikwijdte'.

De herziening omvatte diverse overlegondes met zowel de belangrijkste stakeholderorganisaties als de ministeries. De vele opmerkingen, voorstellen en adviezen die ontvangen werden, zijn zorgvuldig geanalyseerd en zeer serieus genomen door de Steering Group (SG). Ze zijn verwerkt in het resulterende voorstel aan de Bologna Follow-up Group. Voorts weerspiegelt het voorstel ook een consensus onder alle betrokken organisaties over de aanpak van kwaliteitszorg in de Europese Hogeronderwijsruimte en als zodanig vormt het een solide basis voor een geslaagde implementatie.

In het vertrouwen dat de herziene versie van de ESG nuttig en inspirerend zal zijn verzoeken we de ministers het voorstel te aanvaarden.

European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA)
European Students' Union (ESU)
European University Association (EUA)
European Association of Institutions in Higher Education (EURASHE)
In samenwerking met:
Education International (EI)
BUSINESSEUROPE
European Quality Assurance Register for Higher Education (EQAR)

¹ De ESU stond voorheen bekend als ESIB – de Nationale Bonden van Studenten in Europa.

I. Context, reikwijdte, doeleinden en uitgangspunten

Context vaststellen

Hoger onderwijs, wetenschappelijk onderzoek en innovatie zijn van cruciaal belang voor de ondersteuning van maatschappelijke samenhang, economische groei en een wereldwijd concurrentievermogen. Gezien de wens van Europese samenlevingen om zich steeds verder te ontplooiën als kennismaatschappij is hoger onderwijs een essentieel onderdeel van de sociaaleconomische en culturele ontwikkeling. Tegelijkertijd is het hoger onderwijs genoodzaakt op nieuwe manieren in te spelen op de toenemende vraag naar vaardigheden en competenties.

Het verruimen van de toegang tot hoger onderwijs biedt hogeronderwijsinstellingen de gelegenheid om gebruik te maken van steeds diversere individuele ervaringen. Inspelen op diversiteit en de toenemende verwachtingen van hoger onderwijs vereist een fundamentele verschuiving in het aanbod. Het vraagt om een meer studentgerichte benadering van het onderwijsleerproces, met flexibele leertrajecten en erkenning van competenties verworven buiten de officiële studieprogramma's. Hogeronderwijsinstellingen worden zelf ook diverser in hun missies, verzorging van het onderwijsaanbod en samenwerking, met inbegrip van een toenemende internationalisatie, digitaal leren en nieuwe vormen van overdracht.² Kwaliteitszorg speelt een cruciale rol bij het ondersteunen van hogeronderwijsstelsels en –instellingen om in te spelen op deze veranderingen en zeker te stellen dat de kwalificaties verworven door studenten en hun beleving van het hoger onderwijs centraal blijven staan in de instellingsmissies.

Een van de voornaamste doelen van de Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG) is bijdragen aan een gezamenlijke visie op kwaliteitszorg ten behoeve van leren en onderwijzen over de grenzen heen en onder alle stakeholders. De standaarden en richtlijnen hebben een belangrijke rol gespeeld en blijven een belangrijke rol spelen in de ontwikkeling van kwaliteitszorgsystemen op nationaal en instellingsniveau in de gehele Europese Hogeronderwijsruimte (European Higher Education Area, EHEA) en grensoverschrijdende samenwerking. Betrokkenheid bij kwaliteitszorgprocessen, met name de externe, stelt Europese hogeronderwijsstelsels in staat hun kwaliteit aan te tonen en de transparantie te vergroten, wat bijdraagt tot het versterken van wederzijds vertrouwen en een betere erkenning van elkaars kwalificaties, opleidingen en ander aanbod.

De ESG-normen worden door instellingen en kwaliteitszorgorganisaties gebruikt als referentiedocument voor interne en externe kwaliteitszorgsystemen in het hoger onderwijs. Tevens worden ze gebruikt door het European Quality Assurance Register (EQAR), dat verantwoordelijk is voor het registreren van kwaliteitszorgorganisaties die voldoen aan de ESG.

² Mededeling van de Europese Commissie: Naar een opener onderwijs: innovatief onderwijzen en leren voor iedereen met nieuwe technologie en open leermiddelen, COM(2013) 654 final, <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/PDF/?uri=CELEX:52013DC0654&from=EN>

Reikwijdte en begrippen

De ESG-normen zijn standaarden en richtlijnen voor interne en externe kwaliteitszorg in het hoger onderwijs. Het zijn geen kwaliteitsnormen en ze schrijven evenmin voor hoe de kwaliteitszorgprocessen in de praktijk gebracht dienen te worden, maar geven een leidraad met betrekking tot de terreinen die essentieel zijn voor het leveren van goede kwaliteit en het zorgen voor een goede leeromgeving in het hoger onderwijs. De ESG-normen dienen beschouwd te worden in een bredere context die tevens kwalificatieraamwerken, het studiepuntensysteem ECTS en het diplomasupplement omvat, welke eveneens bijdragen tot het bevorderen van de transparantie en het wederzijds vertrouwen in het hoger onderwijs in de Europese Hogeronderwijsruimte.

In de ESG ligt de focus op kwaliteitszorg met betrekking tot leren en onderwijzen in het hoger onderwijs, met inbegrip van de leeromgeving en relevante koppelingen met wetenschappelijk onderzoek en innovatie. Daarnaast beschikken instellingen over beleidslijnen en processen die de kwaliteit van hun andere activiteiten, zoals wetenschappelijk onderzoek en governance, borgen en verbeteren.

De ESG-normen zijn van toepassing op al het hoger onderwijs dat aangeboden wordt in de Europese Hogeronderwijsruimte, ongeacht de opleidingsvariant en de studielocatie. De ESG-normen gelden derhalve voor alle opleidingen in het hoger onderwijs met inbegrip van het transnationale en grensoverschrijdende aanbod. In dit document verwijst de term 'opleiding' naar hoger onderwijs in de breedste zin van het woord, met inbegrip van dat wat geen deel uitmaakt van een opleiding die tot een officiële graad leidt.

Hoger onderwijs dient meerdere doeleinden, waaronder het voorbereiden van studenten op een actieve rol in de maatschappij en op hun toekomstige loopbaan (bijvoorbeeld bijdragen aan hun kansen op de arbeidsmarkt), het ondersteunen van hun persoonlijke ontwikkeling, het creëren van een brede, geavanceerde kennisbasis en het stimuleren van wetenschappelijk onderzoek en innovatie.³ Stakeholders kunnen andere prioriteiten hanteren in hun doelstellingen en derhalve een andere visie hebben op hoger onderwijs. Kwaliteitszorg dient rekening te houden met deze verschillende perspectieven. Kwaliteit, hoewel niet makkelijk te definiëren, vloeit voornamelijk voort uit de interactie tussen docenten, studenten en de leeromgeving van de instelling. Kwaliteitszorg dient gericht te zijn op een leeromgeving waarin de inhoud van opleidingen, studiemogelijkheden en voorzieningen geschikt zijn voor het doel.

De kern van alle kwaliteitszorgactiviteiten wordt gevormd door het tweeledige doel van aansprakelijkheid en versterking. Tezamen scheppen deze vertrouwen in de prestaties van de hogeronderwijsinstelling. Een kwaliteitszorgsysteem dat op de juiste wijze ten uitvoer gebracht wordt, geeft informatie die de hogeronderwijsinstelling en het publiek verzekert van de kwaliteit van de activiteiten die de instelling ontplooit (aansprakelijkheid) en geeft tevens adviezen en aanbevelingen over hoe de activiteiten verbeterd kunnen worden (versterking). Kwaliteitszorg en kwaliteitsversterking zijn derhalve onderling verbonden. Ze kunnen bijdragen tot het ontstaan van

³ Aanbeveling Rec (2007)6 van het Comité van Ministers van de Raad van Europa inzake de publieke verantwoordelijkheid voor hoger onderwijs en onderzoek,
http://www.coe.int/t/dg4/highereducation/News/pub_res_EN.pdf

een kwaliteitscultuur waar allen achter staan: van de studenten en het wetenschappelijk personeel tot de directie en het bestuur van de instelling.

De term 'kwaliteitszorg' heeft in dit document betrekking op alle activiteiten binnen de cyclus van voortdurende verbetering (d.w.z. activiteiten in het kader van borging en versterking).

Tenzij anders aangegeven worden in dit document onder *stakeholders* alle actoren binnen een instelling verstaan, met inbegrip van studenten en personeel, evenals externe stakeholders zoals werkgevers en externe partners van een instelling.

Het woord *instelling* in de standaarden en richtlijnen verwijst naar instellingen voor hoger onderwijs. Afhankelijk van de benadering die de instelling hanteert voor wat betreft kwaliteitszorg kan *instelling* echter verwijzen naar de instelling als geheel dan wel een of meer actoren binnen de instelling.

ESG: doeleinden en uitgangspunten

De doeleinden van de ESG zijn:

- **Ze vormen een gemeenschappelijk kader** voor kwaliteitszorgsystemen voor leren en onderwijzen op Europees, nationaal en instellingsniveau;
- **Ze faciliteren de borging en verbetering van de kwaliteit** van het hoger onderwijs in de Europese Hogeronderwijsruimte;
- **Ze dragen bij tot wederzijds vertrouwen**, wat de erkenning en mobiliteit binnen en buiten de landsgrenzen bevordert;
- **Ze verschaffen informatie over kwaliteitszorg** in de Europese Hogeronderwijsruimte.

Deze doeleinden vormen een kader waarbinnen verschillende instellingen, organisaties en landen de ESG op verschillende manieren kunnen interpreteren en implementeren. De Europese Hogeronderwijsruimte kenmerkt zich door een diversiteit aan politieke stelsels, hogeronderwijsstelsels, sociaal-culturele en onderwijskundige tradities, talen, ambities en verwachtingen. Eén enkele monolithische benadering van kwaliteit en kwaliteitszorg in het hoger onderwijs is dan ook niet aan de orde. Een brede aanvaarding van alle standaarden is een randvoorwaarde voor een gemeenschappelijke visie op kwaliteitszorg in Europa. Om die redenen dient het niveau van de ESG redelijk algemeen te zijn, teneinde zeker te stellen dat ze toepasbaar zijn op alle vormen van onderwijsaanbod.

De ESG-normen leveren op Europees niveau de criteria voor de beoordeling van kwaliteitszorgorganisaties en hun activiteiten.⁴ Dit zorgt ervoor dat de kwaliteitszorgorganisaties in de Europese Hogeronderwijsruimte zich houden aan dezelfde uitgangspunten en dat de processen en procedures afgestemd zijn op de doeleinden en eisen van hun context.

⁴ Organisaties die zich aanmelden voor opname in het European Quality Assurance Register (EQAR) ondergaan een externe visitatie op basis van de criteria vervat in de ESG. De European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA) hanteert het navolgen van de ESG als voorwaarde voor het toekennen van een volwaardig lidmaatschap aan kwaliteitszorgorganisaties.

De ESG-normen zijn gebaseerd op de onderstaande vier uitgangspunten voor kwaliteitszorg in de Europese Hogeronderwijsruimte:

- Instellingen voor hoger onderwijs dragen de primaire verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van hun aanbod en de borging daarvan;
- Kwaliteitszorg speelt in op de diversiteit in hogeronderwijsstelsels, instellingen, opleidingen en studenten;
- Kwaliteitszorg schraagt de ontwikkeling van een kwaliteitscultuur;
- Kwaliteitszorg houdt rekening met de behoeften en verwachtingen van studenten, alle andere stakeholders en de maatschappij.

II. Europese standaarden en richtlijnen voor kwaliteitszorg in het hoger onderwijs

De standaarden voor kwaliteitszorg bestaan uit drie onderdelen:

- Interne kwaliteitszorg
- Externe kwaliteitszorg
- Kwaliteitszorgorganisaties

Daarbij dient echter voor ogen te worden gehouden dat de drie onderdelen onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn en tezamen de grondslag vormen voor een Europees kader op het gebied van kwaliteitszorg. In de externe kwaliteitszorg die aan de orde komt in Deel 2 wordt voortgebouwd op de standaarden voor interne kwaliteitszorg in Deel 1. Zodoende wordt zeker gesteld dat de interne activiteiten die de instellingen ontplooiën rechtstreeks aansluiten bij de eventuele externe kwaliteitszorg die ze ondergaan. Zo grijpt Deel 3 ook weer terug op Deel 2. Deze drie delen vullen elkaar dus aan binnen de hogeronderwijsinstellingen, maar ook binnen de organisaties. Een uitgangspunt is dat andere stakeholders bijdragen aan het kader. De drie delen dienen dan ook als één geheel gelezen te worden.

De *standaarden* weerspiegelen de afgesproken en geaccepteerde praktijk voor kwaliteitszorg in het hoger onderwijs in de Europese Hogeronderwijsruimte. Ze dienen dan ook in aanmerking te worden genomen en nagevolgd te worden door de betrokkenen in alle vormen van hoger onderwijs. De bijlage bevat een overzichtelijke lijst van standaarden met betrekking tot kwaliteitszorg

De *richtlijnen* lichten het belang van de standaard toe en zetten uiteen aan hoe de standaarden in de praktijk gebracht kunnen worden. Ze geven voorbeelden van good practices op het desbetreffende terrein, die de actoren betrokken bij kwaliteitszorg in overweging kunnen nemen. De context is bepalend voor de wijze waarop e.e.a. ten uitvoer wordt gebracht.

Deel 1: Standaarden en richtlijnen voor interne kwaliteitszorg

1.1 Beleid inzake kwaliteitszorg

Standaard:

Instellingen dienen te beschikken over een beleid inzake kwaliteitszorg dat openbaar wordt gemaakt en deel uitmaakt van hun strategisch management. Interne stakeholders dienen dit beleid uit te werken en uit te voeren door middel van passende structuren en processen. De externe stakeholders dienen daarbij betrokken te worden.

Richtlijnen:

Beleidslijnen en processen vormen de hoekstenen van een samenhangend kwaliteitszorgsysteem op instellingsniveau dat tot voortdurende verbetering leidt en bijdraagt tot de aansprakelijkheid van de instelling. Dit systeem bevordert de ontwikkeling van een kwaliteitscultuur waarin alle interne stakeholders verantwoordelijkheid nemen voor kwaliteit en zich bezighouden met kwaliteitszorg op alle niveaus van de instelling. Om dit mogelijk te maken heeft het beleid een formele status en is het openbaar.

Beleidslijnen met betrekking tot kwaliteitszorg zijn het doeltreffendst wanneer de relatie tussen onderzoek en het onderwijsleerproces erin tot uiting komt en wanneer ze afgestemd zijn op zowel de nationale context waarbinnen de instelling werkzaam is als de instellingscontext en de strategische aanpak van de instelling. Een dergelijk beleid

- ondersteunt de inrichting van het kwaliteitszorgsysteem;
- zet afdelingen, scholen, faculteiten en andere organisatorische eenheden, evenals de directie van de instelling, individuele personeelsleden en studenten ertoe aan om hun verantwoordelijkheden te nemen op het gebied van kwaliteitszorg;
- bevordert de academische integriteit en vrijheid en is alert op academische fraude;
- behoedt voor intolerantie in welke vorm dan ook alsmede discriminatie van studenten of personeel;
- bevordert de betrokkenheid van externe stakeholders bij kwaliteitszorg.

Het beleid wordt in de praktijk gebracht door middel van allerlei interne kwaliteitszorgprocessen die mogelijkheden bieden voor medezeggenschap in alle gelederen van de instelling. Het is aan de instelling om te bepalen hoe het beleid wordt uitgevoerd, gehandhaafd en herzien.

Het beleid inzake kwaliteitszorg strekt zich ook uit tot eventuele onderdelen van de activiteiten van een instelling die worden uitbesteed aan of uitgevoerd door derden.

1.2 Vormgeving en goedkeuring van opleidingen

Standaard:

Instellingen dienen te beschikken over processen voor de vormgeving en goedkeuring van hun opleidingen. De vormgeving van de opleidingen dient zodanig te zijn dat ze voldoen aan de gestelde doelen, met inbegrip van de beoogde eindkwalificaties. De kwalificatie die behaald wordt met een opleiding dient duidelijk gespecificeerd en bekendgemaakt te worden. De kwalificatie dient te verwijzen naar het juiste niveau van het nationale kwalificatieraamwerk voor hoger onderwijs en daarmee naar het Framework for Qualifications of the European Higher Education Area.

Richtlijnen:

De opleidingen vormen de kern van de onderwijsmissie van instellingen voor hoger onderwijs. Ze verschaffen studenten zowel academische kennis als vaardigheden, waaronder overdraagbare, die van invloed kunnen zijn op hun persoonlijke ontwikkeling en toegepast kunnen worden in hun toekomstige loopbaan.

Opleidingen

- krijgen vorm met overkoepelende opleidingsdoelen die aansluiten bij de strategie van de instelling en gekoppeld zijn aan expliciete beoogde eindkwalificaties;
- krijgen vorm door studenten en andere stakeholders te betrekken bij het werk;
- profiteren van externe deskundigheid en referentiepunten;
- weerspiegelen de vier doeleinden van hoger onderwijs die de Raad van Europa hanteert (zie Reikwijdte en begrippen);
- zijn zo opgezet dat de studenten ze zonder haperen kunnen doorlopen;
- geven de verwachte studielast aan, bijvoorbeeld in ECTS-punten;
- omvatten goed gestructureerde stagemogelijkheden, waar van toepassing;⁵
- worden onderworpen aan een officieel goedkeuringsproces op instellingsniveau.

⁵ Stages omvatten alle perioden van de opleiding die niet worden doorgebracht bij de instelling maar de student de gelegenheid geven ervaring op te doen op een gebied dat verband houdt met zijn studie.

1.3 Studentgericht leren, onderwijzen en toetsen

Standaard:

Instellingen dienen ervoor te zorgen dat de opleidingen zodanig opgezet zijn dat de studenten gestimuleerd worden een actieve rol te spelen in de totstandkoming van het leerproces en dat deze benadering tot uiting komt in de toetsing van studenten.

Richtlijnen:

Studentgericht leren en onderwijzen speelt een belangrijke rol bij het stimuleren van de motivatie van studenten, hun zelfreflectie en hun betrokkenheid bij het leerproces. Er dient dan ook zorgvuldige aandacht besteed te worden aan de vormgeving en uitvoering van opleidingen en aan het toetsen van de resultaten.

De invulling van studentgericht leren en onderwijzen

- houdt rekening met en heeft oog voor de diversiteit van de studenten en hun behoeften, door het mogelijk maken van flexibele leertrajecten;
- overweegt en maakt gebruik van verschillende studievarianten, waar van toepassing;
- maakt flexibel gebruik van een verscheidenheid aan pedagogische methoden;
- evalueert de studievarianten en pedagogische methoden regelmatig en stelt ze regelmatig bij;
- stimuleert een gevoel van zelfstandigheid bij de studenten, maar zorgt tegelijkertijd voor voldoende begeleiding en ondersteuning van de docenten;
- bevordert wederzijds respect binnen de relatie tussen student en docent;
- voorziet in passende procedures voor het afhandelen van klachten van studenten.
- Gezien het belang van toetsing voor de vorderingen en toekomstige loopbaan van de studenten wordt het volgende in aanmerking genomen in de kwaliteitszorgprocessen die betrekking hebben op toetsing:
 - Beoordelaars zijn bekend met bestaande toets- en examenmethoden en worden ondersteund bij het ontwikkelen van hun eigen vaardigheden op dit gebied;
 - De criteria voor de toetsing, de toetsmethode en de criteria voor het toekennen van cijfers worden vooraf bekend gemaakt;
 - De toetsing stelt de studenten in staat te laten zien in welke mate ze de beoogde leerresultaten behaald hebben. De studenten krijgen feedback, die indien nodig gekoppeld is aan advies over het leerproces;
 - Waar mogelijk wordt de toetsing uitgevoerd door meerdere examinatoren;
 - In de toetsbepalingen wordt rekening gehouden met eventuele verzachtende omstandigheden;
 - De toetsing is consequent, wordt rechtvaardig toegepast op alle studenten en wordt uitgevoerd in overeenstemming met de vastgelegde procedures;
 - Er is een officiële bezwaarprocedure voor de studenten.

1.4 Toelating, studievoortgang, erkenning en diplomering van studenten

Standaard:

Instellingen dienen zich consequent te houden aan vooraf opgestelde en bekendgemaakte voorschriften die alle fasen van de 'levenscyclus' van een student omvatten, zoals de toelating, studievoortgang, erkenning en diplomering.

Richtlijnen:

Het zorgen voor de voorwaarden en begeleiding die studenten nodig hebben om vorderingen te boeken in hun academische loopbaan is in het belang van de studenten zelf, de opleidingen, de instellingen en de stelsels. Het is essentieel om te beschikken over doeltreffende toelatings-, erkennings- en afrondingsprocedures, met name wanneer studenten mobiel zijn binnen en tussen hogeronderwijsstelsels.

Het is belangrijk dat toegangsregels, toelatingsprocessen en –criteria consequent en op transparante wijze uitgevoerd worden. Er is voorzien in een kennismaking met de instelling en de opleiding.

De instellingen dienen te zorgen voor zowel processen als instrumenten voor het verzamelen van, bewaken van en actie nemen op informatie over de studievoortgang van studenten.

De rechtvaardige erkenning van eerder verworven kwalificaties en studieperioden in het hoger onderwijs, met inbegrip van de erkenning van niet-formele en informele competenties, is een essentiële factor voor het waarborgen van studievoortgang en bevordert de mobiliteit van studenten. Uitgangspunten voor geschikte erkenningsprocedures zijn:

- de gang van zaken voor wat betreft erkenning bij de instelling sluit aan bij de uitgangspunten van de Lissabon Erkenningsconventie;
- samenwerking met andere instellingen, kwaliteitszorgorganisaties en het nationale ENIC/NARIC centrum met het oog op landelijke samenhang voor wat betreft erkenning.

Het afstuderen vormt de bekroning van de studieperiode. De studenten dienen documentatie te krijgen met een toelichting op de behaalde kwalificatie, met inbegrip van behaalde eindkwalificaties en de context, het niveau, de inhoud en de status van de gevolgde en met succes afgeronde studie.

1.5 Onderwijzend personeel

Standaard:

Instellingen dienen zich ervan te verzekeren dat hun docenten competent zijn. Ze dienen rechtvaardige en transparante processen te hanteren voor de werving en professionalisering van de staf.

Richtlijnen:

De docenten spelen een essentiële rol bij de totstandkoming van een hoogwaardige beleving voor de studenten en het scheppen van mogelijkheden voor het verwerven van kennis, competenties en vaardigheden. De steeds meer diverse studentenpopulatie en de sterkere focus op leerresultaten vragen om studentgericht leren en onderwijzen. Derhalve verandert de rol van de docent ook (zie ook Standaard 1.3).

Instellingen voor hoger onderwijs dragen de primaire verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van hun personeel en voor het zorgen voor een ondersteunende omgeving die hen in staat stelt hun werk doeltreffend uit te voeren. Een dergelijke omgeving

- ontwikkelt en hanteert duidelijke, transparante en rechtvaardige processen voor de werving van personeel en arbeidsvoorwaarden die recht doen aan het belang van onderwijsgeven;
- biedt mogelijkheden voor en stimuleert de professionalisering van onderwijzend personeel;
- stimuleert wetenschappelijke activiteiten om de relatie tussen onderwijs en onderzoek te versterken;
- stimuleert innovatie in onderwijsmethoden en de inzet van nieuwe technologieën.

1.6 Leermiddelen en ondersteuning van studenten

Standaard:

Instellingen dienen te beschikken over toereikende financiering voor leer- en onderwijsactiviteiten en zeker te stellen dat er toereikende en makkelijk toegankelijke leermiddelen alsmede ondersteuning voor studenten voorhanden zijn.

Richtlijnen:

Ten behoeve van een goede beleving van het hoger onderwijs zorgen de instellingen voor allerlei middelen die de studenten kunnen helpen in hun leerproces. Deze variëren van fysieke middelen als bibliotheken, studievoorzieningen en ICT-infrastructuur tot menselijke ondersteuning in de vorm van tutoren, studiebegeleiders en andere adviseurs. Ondersteunende diensten spelen een bijzonder belangrijke rol bij het faciliteren van de mobiliteit van studenten binnen en tussen hogeronderwijsstelsels.

Bij het toewijzen, plannen en verstrekken van de leermiddelen en ondersteuning wordt rekening gehouden met de behoeften van een uiteenlopende studentenpopulatie (zoals oudere studenten,

deeltijdstudenten, werkstudenten, buitenlandse studenten en studenten met een beperking), maar ook met de verschuiving naar studentgericht leren en flexibele leer- en lesvormen.

Ondersteunende activiteiten en voorzieningen kunnen op allerlei manieren georganiseerd worden, al naar gelang de situatie van de instelling. Via de interne kwaliteitszorg wordt zeker gesteld dat alle middelen geschikt zijn voor het doel, dat ze toegankelijk zijn en dat de studenten op de hoogte gesteld worden van de voorzieningen die voor hen beschikbaar zijn.

Bij ondersteunende diensten speelt ondersteunend en administratief personeel een essentiële rol. Dit personeel dient dan ook gekwalificeerd te zijn en mogelijkheden te krijgen om hun competenties te ontwikkelen.

1.7 Informatiebeheer

Standaard:

Instellingen dienen informatie te verzamelen, analyseren en gebruiken die relevant is voor een doeltreffend beheer van hun opleidingen en andere activiteiten.

Richtlijnen:

Betrouwbare gegevens zijn cruciaal voor een verantwoorde besluitvorming en om te weten wat goed werkt en wat aandacht behoeft. Doeltreffende processen voor het verzamelen en analyseren van informatie over opleidingen en andere activiteiten leveren de input voor het interne kwaliteitszorgsysteem.

De verzamelde informatie hangt tot op zekere hoogte af van het type instelling en de missie van de instelling. Het volgende is van belang:

- Belangrijke prestatie-indicatoren;
- Profiel van de studentenpopulatie;
- Studievoortgang, rendement en uitvalspercentages;
- Tevredenheid van de studenten over hun opleiding;
- Beschikbare leermiddelen en studiebegeleiding;
- Loopbaantrajecten van afgestudeerden.

Er kunnen verschillende methoden gebruikt worden voor het verzamelen van informatie. Het is belangrijk dat studenten en personeel betrokken worden bij het verstrekken en analyseren van informatie en het plannen van vervolgvormen.

1.8 Openbare informatie

Standaard:

Instellingen dienen informatie te publiceren over hun activiteiten, met inbegrip van opleidingen, die duidelijk, nauwkeurig, objectief, actueel en makkelijk toegankelijk is.

Richtlijnen:

Informatie over de activiteiten van een instelling is nuttig voor potentiële en huidige studenten, maar ook voor afgestudeerden, andere stakeholders en het publiek.

Daarom verstrekken instellingen informatie over hun activiteiten, waaronder de opleidingen die ze bieden en de selectiecriteria die ze daarvoor hanteren, de beoogde eindkwalificaties van de opleidingen, de kwalificaties die ze verlenen, de gehanteerde procedures voor onderwijs, leren en toetsen, de slagingspercentages en de leermogelijkheden voor de studenten, evenals informatie over de werkgelegenheid voor afgestudeerden.

1.9 Voortdurend toezicht op en periodieke visitatie van opleidingen

Standaard:

Instellingen dienen voortdurend toezicht te houden op hun opleidingen en periodiek visitaties uit te voeren teneinde zeker te stellen dat ze de gestelde doelen behalen en voldoen aan de behoeften van de studenten en de maatschappij. Deze visitaties dienen te leiden tot een voortdurende verbetering van de opleiding. Als er naar aanleiding daarvan maatregelen gepland of genomen worden, dienen alle betrokkenen daarvan op de hoogte gesteld te worden.

Richtlijnen:

Het regelmatig toezicht houden op, visiteren en reviseren van opleidingen is bedoeld om zeker te stellen dat het aanbod passend blijft en dat er een ondersteunende, effectieve leeromgeving ontstaat voor de studenten.

Dit houdt onder meer een evaluatie in van:

- De inhoud van de opleiding in het licht van het meest recente onderzoek binnen het desbetreffende vakgebied, om zo zeker te stellen dat de opleiding actueel is;
- De veranderende behoeften van de maatschappij;
- De studielast, studievoortgang en afronding door de studenten;
- De doelmatigheid van procedures voor het toetsen van de studenten;
- De verwachtingen, behoeften en tevredenheid van de studenten voor wat betreft de opleiding;
- De leeromgeving, de ondersteunende voorzieningen en hun geschiktheid voor het doel van de opleiding.

De opleidingen worden regelmatig gevisiteerd en herzien, waarbij studenten en andere stakeholders betrokken worden. De verzamelde informatie wordt geanalyseerd en de opleiding wordt aangepast om de actualiteit te waarborgen.

De herziene opleidingsspecificaties worden gepubliceerd.

1.10 Periodieke externe kwaliteitszorg

Standaard:

Instellingen dienen periodiek externe kwaliteitszorg te ondergaan, in overeenstemming met de ESG.

Richtlijnen:

De diverse vormen van externe kwaliteitszorg kunnen de doelmatigheid van de interne kwaliteitszorg van een instelling verifiëren, fungeren als katalysator voor verbetering en de instelling nieuwe perspectieven bieden. Ook levert externe kwaliteitszorg informatie die de instelling en het publiek verzekert van de kwaliteit van de activiteiten die de instelling ontplooit.

Instellingen nemen deel aan periodieke externe kwaliteitszorg die, waar van toepassing, rekening houdt met de eisen van het wettelijk kader waarbinnen ze opereren. Afhankelijk van het kader kan deze externe kwaliteitszorg dan ook verschillende vormen aannemen en het accent leggen op verschillende organisatorische niveaus (zoals opleiding, faculteit of instelling).

Kwaliteitszorg is een continuproces dat niet eindigt met de externe feedback of rapportage dan wel het vervolproces binnen de instelling. De instellingen zien er dan ook op toe dat de vorderingen die geboekt zijn sinds de laatste activiteit op het gebied van externe kwaliteitszorg in aanmerking worden genomen bij het voorbereiden op de volgende.

Deel 2: Standaarden en richtlijnen voor externe kwaliteitszorg

2.1 Aandacht voor interne kwaliteitszorg

Standaard:

Externe kwaliteitszorg dient aandacht te besteden aan de doeltreffendheid van de interne kwaliteitszorgprocessen beschreven in Deel 1 van de ESG.

Richtlijnen:

Kwaliteitszorg in het hoger onderwijs is gebaseerd op de verantwoordelijkheid van de instellingen voor de kwaliteit van hun opleidingen en ander aanbod; derhalve is het belangrijk dat externe kwaliteitszorg de instellingsverantwoordelijkheid voor kwaliteitszorg erkent en ondersteunt. Om de koppeling tussen interne en externe kwaliteitszorg te waarborgen wordt bij externe kwaliteitszorg aandacht besteed aan de standaarden uit Deel 1. Deze kunnen op een andere manier aan de orde komen, afhankelijk van de vorm die de externe kwaliteitszorg heeft.

2.2 Uitwerken van doelmatige methoden

Standaard:

Externe kwaliteitszorg dient omschreven en uitgewerkt te worden op een wijze die garandeert dat de gestelde doelen en doelstellingen bereikt kunnen worden, met inachtneming van de relevante voorschriften. De stakeholders dienen betrokken te worden bij de uitwerking en voortdurende verbetering ervan.

Richtlijnen:

Teneinde doelmatigheid en objectiviteit te waarborgen is het essentieel dat de stakeholders duidelijke doelstellingen afspreken voor externe kwaliteitszorg.

De doelstellingen en tenuitvoerlegging van de processen

- houden rekening met de belasting die ze met zich meebrengen voor de instellingen in termen van werk en kosten;
- houden rekening met de noodzaak om instellingen te ondersteunen bij het verbeteren van de kwaliteit;
- geven instellingen de gelegenheid deze verbetering aan te tonen;
- leveren duidelijke informatie op over de resultaten en het vervolgtraject.

Het systeem voor externe kwaliteitszorg zou flexibeler kunnen functioneren indien instellingen in staat zijn de doelmatigheid van hun eigen interne kwaliteitszorg aan te tonen.

2.3 Uitvoeringsprocessen

Standaard:

Externe kwaliteitszorgprocessen dienen betrouwbaar en nuttig te zijn, vooraf vastgesteld, consequent uitgevoerd en gepubliceerd te worden. Ze omvatten

- een zelfevaluatie of iets dergelijks;
- een visitatie met normaal gesproken een locatiebezoek;
- een rapport naar aanleiding van de visitatie;
- een consequent vervolgproces.

Richtlijnen:

Een professionele, consequente en transparante uitvoering waarborgt de acceptatie en impact van externe kwaliteitszorg.

Afhankelijk van de opzet van het externe kwaliteitszorgsysteem levert de instelling de basis voor de externe kwaliteitszorg door middel van een zelfevaluatie of door ander materiaal te verzamelen, waaronder ondersteunend bewijs. De schriftelijke documentatie wordt doorgaans aangevuld met gesprekken die tijdens het locatiebezoek zijn gehouden met stakeholders. De bevindingen van de visitatie worden samengevat in een rapport (zie ook Standaard 2.5) opgesteld door een commissie van externe deskundigen (zie ook Standaard 2.4).

Externe kwaliteitszorg eindigt niet met het rapport van de deskundigen. Het rapport levert duidelijke richtlijnen voor maatregelen te nemen door de instelling. De organisaties beschikken over een consequent vervolgproces voor de beschouwing van de maatregelen die de instelling genomen heeft. De aard van het vervolg hangt af van de opzet van de externe kwaliteitszorg.

2.4 Peer review door deskundigen

Standaard:

Externe kwaliteitszorg dient te worden uitgevoerd door een commissie van externe deskundigen, waarin tenminste één student zitting heeft.

Richtlijnen:

De kern van externe kwaliteitszorg wordt gevormd door het scala aan expertise van deskundigen uit het vakgebied, die bijdragen aan het werk van de organisatie door input te leveren vanuit diverse gezichtshoeken, waaronder die van instellingen, de academische wereld, studenten en werkgevers / beroepsbeoefenaars.

Teneinde de waarde en consistentie van het werk van de deskundigen zeker te stellen

- worden de deskundigen zorgvuldig geselecteerd;
- beschikken de deskundigen over relevante vaardigheden en zijn ze bevoegd tot het uitvoeren van hun opdracht;
- krijgen de deskundigen relevante training en/of briefing.

De organisatie verzekert zich van de onafhankelijkheid van de deskundigen door een mechanisme te hanteren dat belangenverstrengeling uitsluit.

Het betrekken van internationale deskundigen bij de externe kwaliteitszorg, bijvoorbeeld als lid van een commissie van vakgenoten, is wenselijk aangezien dit de uitwerking en uitvoering van de processen een extra dimensie geeft.

2.5 Criteria voor resultaten

Standaard:

Alle resultaten of oordelen die voortvloeien uit de externe kwaliteitszorg dienen gebaseerd te zijn op expliciete en bekendgemaakte criteria die consequent worden toegepast, ongeacht of het proces al dan niet leidt tot een officiële beslissing.

Richtlijnen:

Externe kwaliteitszorg, met name de resultaten daarvan, heeft een aanzienlijke impact op de geëvalueerde en beoordeelde instellingen en opleidingen.

Om onpartijdigheid en betrouwbaarheid te waarborgen worden de resultaten van externe kwaliteitszorg gebaseerd op vooraf vastgestelde en gepubliceerde criteria, die consequent geïnterpreteerd worden en gestaafd worden met bewijzen.

Afhankelijk van het systeem voor externe kwaliteitszorg kunnen de resultaten diverse vormen aannemen, zoals adviezen, oordelen of officiële beslissingen.

2.6 Rapportage

Standaard:

De volledige rapporten van de deskundigen dienen gepubliceerd te worden zodat ze duidelijk en toegankelijk zijn voor de academische gemeenschap, externe partners en andere geïnteresseerden. Indien de organisatie een officiële beslissing neemt op basis van de rapporten, dient de beslissing samen met het rapport gepubliceerd te worden.

Richtlijnen:

Het rapport van de deskundigen vormt de basis voor de maatregelen die de instelling treft naar aanleiding van de externe evaluatie en verschaft de maatschappij informatie over de activiteiten van

een instelling. Om te kunnen dienen als basis voor te nemen maatregelen dient het rapport helder en beknopt te zijn qua opzet en verwoording. Het dient het volgende te bevatten:

- omschrijving van de inhoud (om de instelling voor hoger onderwijs in de specifieke context te plaatsen);
- beschrijving van de gevolgde procedure, met inbegrip van de deskundigen die hebben meegewerkt;
- bewijzen, analyse en bevindingen;
- conclusies;
- voorbeelden van good practices die de instelling laat zien;
- adviezen voor te nemen maatregelen.

Het opstellen van een samenvattend rapport kan nuttig zijn.

Als de instelling de gelegenheid krijgt om te wijzen op feitelijke onjuistheden voordat het rapport definitief vastgesteld wordt, bevordert dat de feitelijke nauwkeurigheid van het rapport.

2.7 Klachten en bezwaar

Standaard:

Klachten- en bezwaarprocedures dienen duidelijk gespecificeerd te worden als onderdeel van de externe kwaliteitszorgprocessen en de instellingen dienen van deze procedures op de hoogte gesteld te worden.

Richtlijnen:

Om de rechten van de instellingen te waarborgen en zeker te zijn van een rechtvaardige besluitvorming, vindt de externe kwaliteitszorg plaats op een open wijze waarbij rekenschap kan worden gevraagd. Desalniettemin kunnen er misverstanden optreden of kan er sprake zijn van ontevredenheid over het proces dan wel de formele resultaten.

De instellingen dienen toegang te hebben tot processen die hen in staat stellen punten van zorg aan te kaarten bij de organisatie. De organisaties dienen dergelijke kwesties op professionele wijze af te handelen via een duidelijk omschreven proces dat consequent wordt toegepast.

Een klachtenprocedure geeft een instelling de mogelijkheid om haar ontevredenheid over het verloop van het proces dan wel de uitvoerders ervan kenbaar te maken.

In een bezwaarprocedure trekt de instelling de formele resultaten van het proces in twijfel, wanneer de instelling kan aantonen dat het resultaat niet gebaseerd is op deugdelijk bewijs, dat de criteria niet correct zijn toegepast of dat de processen niet consequent zijn uitgevoerd.

Deel 3: Standaarden en richtlijnen voor kwaliteitszorgorganisaties

3.1 Werkzaamheden, beleid en processen met betrekking tot kwaliteitszorg

Standaard:

De organisaties dienen op regelmatige basis werkzaamheden te verrichten in het kader van externe kwaliteitszorg zoals gedefinieerd in Deel 2 van de ESG. Ze dienen duidelijke en expliciete doelen en doelstellingen te hebben die deel uitmaken van hun openbare missieverklaring. De doelen en doelstellingen dienen terug te komen in de dagelijkse werkzaamheden van de organisatie. De organisaties dienen stakeholders te betrekken bij hun bestuur en werkzaamheden.

Richtlijnen:

Om de zin van externe kwaliteitszorg zeker te stellen is het belangrijk dat de instellingen en het publiek vertrouwen hebben in de organisaties.

Derhalve worden de doelen en doelstellingen van de werkzaamheden in het kader van kwaliteitszorg beschreven en gepubliceerd, samen met de aard van de interactie tussen de organisaties en de relevante stakeholders in het hoger onderwijs, met name de instellingen voor hoger onderwijs, en de reikwijdte van het werk van de organisaties. De expertise binnen de organisatie kan worden uitgebreid door buitenlandse leden zitting te laten nemen in de commissies van de organisatie.

Op het gebied van externe kwaliteitszorg voeren de organisaties allerlei werkzaamheden uit met verschillende doelstellingen. Dat kan bijvoorbeeld gaan om evaluaties, visitaties, audits, beoordelingen, accreditaties of andere vergelijkbare werkzaamheden op instellingsniveau die soms op een andere manier uitgevoerd worden. Wanneer de organisaties ook andere werkzaamheden verrichten, dient er duidelijk onderscheid te worden gemaakt tussen externe kwaliteitszorg en de andere werkterreinen.

3.2 Officiële status

Standaard:

De organisaties dienen een gevestigde wettelijke basis te hebben en officieel erkend te zijn door de bevoegde overheden.

Richtlijnen:

Met name wanneer de externe kwaliteitszorg plaatsvindt om te voldoen aan wettelijke voorschriften dienen de instellingen de zekerheid te hebben dat de resultaten van dit proces geaccepteerd worden binnen hun hogeronderwijsstelsel, door de overheid, de stakeholders en het publiek.

3.3 Onafhankelijkheid

Standaard:

De organisaties dienen onafhankelijk te zijn en zelfstandig te functioneren. Ze dienen de volledige verantwoordelijkheid te dragen voor hun werkzaamheden en de resultaten van die werkzaamheden, zonder dat derden daar invloed op hebben.

Richtlijnen:

Voor zelfstandige instellingen zijn onafhankelijke organisaties nodig als tegenhanger.

Voor wat betreft de onafhankelijkheid van een organisatie is het volgende van belang:

- Organisatorische onafhankelijkheid, blijkend uit officiële documentatie (bijvoorbeeld overheidsinstrumenten, wettelijke verordeningen of statuten van de organisatie) waarin vastgelegd is dat de organisatie in haar werkzaamheden onafhankelijk is van derden, zoals instellingen voor hoger onderwijs, overheden en andere stakeholderorganisaties;
- Operationele onafhankelijkheid: het vastleggen en uitvoeren van de procedures en methoden van de organisatie alsmede de voordracht en benoeming van externe deskundigen geschiedt onafhankelijk van derden zoals instellingen voor hoger onderwijs, overheden en andere stakeholders;
- Onafhankelijkheid van officiële resultaten: ook al spelen deskundigen afkomstig uit kringen van relevante stakeholders, met name studenten, een rol in de kwaliteitszorgprocessen, de uiteindelijke resultaten van die kwaliteitszorgprocessen blijven de verantwoordelijkheid van de organisatie.

Iedereen die een bijdrage levert aan het werk van een organisatie op het gebied van externe kwaliteitszorg (bijvoorbeeld als deskundige) wordt ervan op de hoogte gesteld dat hij/zij weliswaar voorgedragen wordt door een derde, maar handelt op persoonlijke titel en niet als vertegenwoordiger van de constituerende instantie bij het verrichten van werkzaamheden voor de organisatie. Onafhankelijkheid is belangrijk om zeker te stellen dat alle procedures en beslissingen uitsluitend gebaseerd zijn op expertise.

3.4 Thematische analyse

Standaard:

De organisaties dienen regelmatig rapporten te publiceren met een omschrijving en analyse van de algemene bevindingen uit hun werkzaamheden op het gebied van externe kwaliteitszorg.

Richtlijnen:

Tijdens hun werk verwerven de organisaties informatie over opleidingen en instellingen die ook buiten de reikwijdte van een bepaald proces nuttig kan zijn en materiaal kan leveren voor gestructureerde analyses van het gehele hogeronderwijsstelsel. Deze bevindingen kunnen bijdragen

aan de reflectie over en de verbetering van kwaliteitszorgbeleid en -processen in de institutionele, nationale en internationale context.

Een grondige en zorgvuldige analyse van deze informatie geeft inzicht in ontwikkelingen, trends en aspecten waarop goed gepresteerd wordt dan wel hardnekkige problemen spelen.

3.5 Middelen

Standaard:

De organisaties dienen te beschikken over toereikende en passende personele en financiële middelen voor het uitvoeren van hun werkzaamheden.

Richtlijnen:

Het is in het algemeen belang dat de organisaties toereikend en passend gefinancierd worden, gezien de belangrijke impact die het hoger onderwijs heeft op de ontwikkeling van de maatschappij en individuele personen. De middelen waarover de organisaties beschikken, stellen hen in staat hun activiteiten op het gebied van externe kwaliteitszorg doeltreffend en efficiënt te organiseren en uit te voeren. Daarnaast stellen de middelen de organisaties in staat zich te verbeteren, te reflecteren op hun praktijk en het publiek te informeren over hun werkzaamheden.

3.6 Interne kwaliteitszorg en professioneel handelen

Standaard:

De organisaties dienen te beschikken over processen voor interne kwaliteitszorg die betrekking hebben op het definiëren, borgen en verbeteren van de kwaliteit en integriteit van hun activiteiten.

Richtlijnen:

De organisaties dienen rekenschap af te leggen aan hun stakeholders. Hoge professionele standaarden en integriteit in het werk van de organisatie zijn derhalve onmisbaar. De werkzaamheden worden voortdurend kritisch bekeken en verbeterd, teneinde zeker te zijn van een optimale dienstverlening aan de instellingen en de maatschappij.

De organisaties hanteren een beleid voor interne kwaliteitszorg dat in te zien is op hun website. Dit beleid

- stelt zeker dat alle bij de werkzaamheden betrokken personen competent zijn alsmede professioneel en ethisch te werk gaan;
- omvat mechanismes voor interne en externe feedback die leiden tot een voortdurende verbetering binnen de organisatie;
- behoedt voor intolerantie in welke vorm dan ook en discriminatie;

- zet de hoofdlijnen uit voor de communicatie met de relevante autoriteiten van de rechtsgebieden waarbinnen ze actief zijn;
- stelt zeker dat de door sub-contractanten uitgevoerde activiteiten en geproduceerde materialen in overeenstemming zijn met de ESG, indien enkele of alle elementen van de werkzaamheden op het gebied van kwaliteitszorg worden uitbesteed aan andere partijen;
- geeft de organisatie de mogelijkheid om de status vast te stellen van de instellingen waarvoor zij externe kwaliteitszorg verricht en na te gaan of de desbetreffende instellingen erkend zijn.

3.7 Periodieke externe visitatie van organisaties

Standaard:

De organisaties dienen tenminste elke vijf jaar een externe visitatie te ondergaan teneinde aan te tonen dat ze voldoen aan de ESG.

Richtlijnen:

Een periodieke externe visitatie helpt de organisatie bij het reflecteren op haar beleid en activiteiten. Het geeft de organisatie en haar stakeholders de zekerheid dat de organisatie zich nog steeds houdt aan de uitgangspunten vervat in de ESG.

III. Bijlage: overzicht van standaarden

Deel 1: Standaarden voor interne kwaliteitszorg

1.1 Beleid inzake kwaliteitszorg

Instellingen dienen te beschikken over een beleid inzake kwaliteitszorg dat openbaar wordt gemaakt en deel uitmaakt van hun strategisch management. Interne stakeholders dienen dit beleid uit te werken en uit te voeren door middel van passende structuren en processen. De externe stakeholders dienen daarbij betrokken te worden.⁶

1.2 Vormgeving en goedkeuring van opleidingen⁷

Instellingen dienen te beschikken over processen voor de vormgeving en goedkeuring van hun opleidingen. De vormgeving van de opleidingen dient zodanig te zijn dat ze voldoen aan de gestelde doelen, met inbegrip van de beoogde eindkwalificaties. De kwalificatie die behaald wordt met een opleiding dient duidelijk gespecificeerd en bekendgemaakt te worden. De kwalificatie dient te verwijzen naar het juiste niveau van het nationale kwalificatieraamwerk voor hoger onderwijs en daarmee naar het Framework for Qualifications of the European Higher Education Area.

1.3 Studentgericht leren, onderwijzen en toetsen

Instellingen dienen ervoor te zorgen dat de opleidingen zodanig opgezet zijn dat de studenten gestimuleerd worden een actieve rol te spelen in de totstandkoming van het leerproces en dat deze benadering tot uiting komt in de toetsing van studenten.

1.4 Toelating, studievoortgang, erkenning en diplomering van studenten

Instellingen dienen zich consequent te houden aan vooraf opgestelde en bekendgemaakte voorschriften die alle fasen van de 'levenscyclus' van een student omvatten, zoals de toelating, studievoortgang, erkenning en diplomering.

⁶ Tenzij anders aangegeven wordt in dit document onder 'stakeholders' verstaan: alle actoren binnen een instellingen, met inbegrip van studenten en personeel, alsmede externe stakeholders zoals werkgevers en externe partners van een instelling.

⁷ In dit document verwijst de term 'opleiding' naar hoger onderwijs in de breedste zin van het woord, met inbegrip van dat wat geen deel uitmaakt van een opleiding die tot een officiële graad leidt.

1.5 Onderwijzend personeel

Instellingen dienen zich ervan te verzekeren dat hun docenten competent zijn. Ze dienen rechtvaardige en transparante processen te hanteren voor de werving en professionalisering van de staf.

1.6 Leermiddelen en ondersteuning van studenten

Instellingen dienen te beschikken over toereikende financiering voor leer- en onderwijsactiviteiten en zeker te stellen dat er toereikende en makkelijk toegankelijke leermiddelen alsmede ondersteuning voor studenten voorhanden zijn.

1.7 Informatiebeheer

Instellingen dienen informatie te verzamelen, analyseren en gebruiken die relevant is voor een doeltreffend beheer van hun opleidingen en andere activiteiten.

1.8 Openbare informatie

Instellingen dienen informatie te publiceren over hun activiteiten, met inbegrip van opleidingen, die duidelijk, nauwkeurig, objectief, actueel en makkelijk toegankelijk is.

1.9 Voortdurend toezicht op en periodieke visitatie van opleidingen

Instellingen dienen voortdurend toezicht te houden op hun opleidingen en periodiek visitaties uit te voeren teneinde zeker te stellen dat ze de gestelde doelen behalen en voldoen aan de behoeften van de studenten en de maatschappij. Deze visitaties dienen te leiden tot een voortdurende verbetering van de opleiding. Als er naar aanleiding daarvan maatregelen gepland of genomen worden, dienen alle betrokkenen daarvan op de hoogte gesteld te worden.

1.10 Periodieke externe kwaliteitszorg

Instellingen dienen periodiek externe kwaliteitszorg te ondergaan, in overeenstemming met de ESG.

Deel 2: Standaarden voor externe kwaliteitszorg

2.1 Aandacht voor interne kwaliteitszorg

Externe kwaliteitszorg dient aandacht te besteden aan de doeltreffendheid van de interne kwaliteitszorgprocessen beschreven in Deel 1 van de ESG.

2.2 Uitwerken van doelmatige methoden

Externe kwaliteitszorg dient omschreven en uitgewerkt te worden op een wijze die garandeert dat de gestelde doelen en doelstellingen bereikt kunnen worden, met inachtneming van de relevante voorschriften. De stakeholders dienen betrokken te worden bij de uitwerking en voortdurende verbetering ervan.

2.3 Uitvoeringsprocessen

Externe kwaliteitszorgprocessen dienen betrouwbaar en nuttig te zijn, vooraf vastgesteld, consequent uitgevoerd en gepubliceerd te worden. Ze omvatten

- een zelfevaluatie of iets dergelijks;
- een visitatie met normaal gesproken een locatiebezoek;
- een rapport naar aanleiding van de visitatie;
- een consequent vervolgproces.

2.4 Peer review door deskundigen

Externe kwaliteitszorg dient te worden uitgevoerd door een commissie van externe deskundigen, waarin tenminste één student zitting heeft.

2.5 Criteria voor resultaten

Alle resultaten of oordelen die voortvloeien uit de externe kwaliteitszorg dienen gebaseerd te zijn op expliciete en bekendgemaakte criteria die consequent worden toegepast, ongeacht of het proces al dan niet leidt tot een officiële beslissing.

2.6 Rapportage

De volledige rapporten van de deskundigen dienen gepubliceerd te worden zodat ze duidelijk en toegankelijk zijn voor de academische gemeenschap, externe partners en andere geïnteresseerden. Indien de organisatie een officiële beslissing neemt op basis van de rapporten, dient de beslissing samen met het rapport gepubliceerd te worden.

2.7 Klachten en bezwaar

Klachten- en bezwaarprocedures dienen duidelijk gespecificeerd te worden als onderdeel van de externe kwaliteitszorgprocessen en de instellingen dienen van deze procedures op de hoogte gesteld te worden.

Deel 3: Standaarden voor kwaliteitszorgorganisaties

3.1 Werkzaamheden, beleid en processen met betrekking tot kwaliteitszorg

De organisaties dienen op regelmatige basis werkzaamheden te verrichten in het kader van externe kwaliteitszorg zoals gedefinieerd in Deel 2 van de ESG. Ze dienen duidelijke en expliciete doelen en doelstellingen te hebben die deel uitmaken van hun openbare missieverklaring. De doelen en doelstellingen dienen terug te komen in de dagelijkse werkzaamheden van de organisatie. De organisaties dienen stakeholders te betrekken bij hun bestuur en werkzaamheden.

3.2 Officiële status

De organisaties dienen een gevestigde wettelijke basis te hebben en officieel erkend te zijn als kwaliteitszorgorganisatie door de bevoegde overheden.

3.3 Onafhankelijkheid

De organisaties dienen onafhankelijk te zijn en zelfstandig te functioneren. Ze dienen de volledige verantwoordelijkheid te dragen voor hun werkzaamheden en de resultaten van die werkzaamheden, zonder dat derden daar invloed op hebben.

3.4 Thematische analyse

De organisaties dienen regelmatig rapporten te publiceren met een omschrijving en analyse van de algemene bevindingen uit hun werkzaamheden op het gebied van externe kwaliteitszorg.

3.5 Middelen

De organisaties dienen te beschikken over toereikende en passende personele en financiële middelen voor het uitvoeren van hun werkzaamheden.

3.6 Interne kwaliteitszorg en professioneel handelen

De organisaties dienen te beschikken over processen voor interne kwaliteitszorg die betrekking hebben op het definiëren, borgen en verbeteren van de kwaliteit en integriteit van hun activiteiten.

3.7 Periodieke externe visitatie van organisaties

De organisaties dienen tenminste elke vijf jaar een externe visitatie te ondergaan teneinde aan te tonen dat ze voldoen aan de ESG.