



## Een relevante richtlijn: de ISO 9001:2000 voor opleidingsinstellingen

Als ik over deze richtlijn nadenk, dan denk ik aan China. Daar ontstaat een enorme opleidingsmarkt. Miljoenen maal miljoenen scholieren, cursisten, deelnemers. In een poging om het kaf van het koren te scheiden is daar een grote en terechte behoefte aan een norm voor de erkenning van opleidingen. Om niet vast te lopen in een intern Chinees debat, gaat de voorkeur daarbij uit naar een internationale norm die goed te vertalen is naar de eigen situatie. Deze richtlijn past in deze behoefte.

Wat hebben wij met deze Chinese behoefte te maken? In eerste instantie niet veel. Binnen de Nederlandse situatie beschikken we over een weelde van erkenningrichtlijnen en kwaliteitsbenaderingen voor opleidingen en de instituten er achter. CEDEO en Certiket vormen in feite al een interpretaties van de ISO 9000 norm. Daarnaast hebben we de aanpak van de onderwijsinspectie en natuurlijk – zeer relevant – het nieuwe accreditatiestelsel. Mocht dat niet volstaan, dan is er altijd nog het INK-model of de ISO 9001 zelf. Na zo'n opsomming lijkt sanering eerder aan de orde dan nog een benadering erbij.

Toch zijn er twee redenen om de interpretatierichtlijn niet direct bij het vuil te zetten. De eerste reden is heel simpel: nieuwsgierigheid. Laat nooit een kans lopen om het denken over kwaliteitszorg in het onderwijsveld te versterken. Graag nodig ik opleidingsinstelling uit om deze 'guidelines' toe te passen en de ervaringen te delen met de collega's. Neem dan wel het commentaar van collega De Vries ter harte en sta stevig stil bij het klantbegrip.

De tweede reden is meer fundamenteel en dan kom ik weer bij China uit. We beseffen namelijk nog onvoldoende hoe internationaal de opleidingsmarkt aan het worden is. De Angelsaksische landen beseffen dat een stuk beter dan wij. Amerika is veruit de grootste 'exporteur' van opleidingsproducten ter wereld, maar voor bijvoorbeeld een land als Australië is het zelfs een van de allergrootste exportsectoren. Het Aziatische achterland vormde al een enorme afzetmarkt, maar met de opkomst van China erbij is er werkelijk sprake van een reusachtige afzetmarkt. Een markt waarin de erkenningsregeling en de achterliggende kwaliteitsnorm een sleutelrol vervult, net als overigens in Zuid-Amerika. Achter de IWA2 interpretatierichtlijn schuilt de inspanning van een aantal partijen en individuen die dit goed beseffen. Vertaal dat echter niet meteen commercieel. Er schuilt iets arrogants in de manier waarop De Vries opgeeft over onze Westerse voorsprong in pedagogie en afgeeft op de 'leerfabrieken' in bijvoorbeeld Zuid-Amerika. Een blinde toepassing van 9001 in 'leergemeenschappen' zal inderdaad meer kwaad dan goed doen. Dit geldt echter vrij universeel voor deze norm, in een leeromgeving of daarbuiten. Daar tegenover staat een grote behoefte aan een herkenbaar kader voor de ontwikkeling van opleidingsinstellingen in een wereld waarin je soms zou wensen dat er meer (goede) leerfabrieken zouden zijn. Daarmee hangt de relevantie van ISO 9001:2000 voor opleidingsinstellingen in zekere zin af van de ambities die de instellingen hebben. Weinig ambitie, weinig relevantie. Veel ambitie, veel ..

Nog een punt tot slot. Deze richtlijn is niet zonder slag of stoot tot stand gekomen. De status van deze interpretatie van 9001 is daarbij meer een punt geweest dan de interpretatie zelf. Nederland kiest daarbij doorgaans voor een strikte lijn; er moeten niet teveel verschillende interpretaties in omloop komen. Als kennispartner van het INK herken ik deze houding ook bij het Instituut Nederlandse Kwaliteit. Ik ben het daar maar voor een deel mee eens. Het is goed een gezamenlijk referentiepunt te hebben. De groei in het denken komt echter vooral van vertalingen en interpretaties van bestaande normen. In die zin verwelkom ik deze interpretatie.