



UvA-DARE (Digital Academic Repository)

Certificering: Een kwestie van kwaliteitszorg

van Vianen, A.

Publication date

2008

Document Version

Author accepted manuscript

Published in

Loopbaan, Tijdschrift voor Loopbaanadviseurs en -Begeleiders

[Link to publication](#)

Citation for published version (APA):

van Vianen, A. (2008). Certificering: Een kwestie van kwaliteitszorg. *Loopbaan, Tijdschrift voor Loopbaanadviseurs en -Begeleiders*, 13(7), 28-29.

General rights

It is not permitted to download or to forward/distribute the text or part of it without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), other than for strictly personal, individual use, unless the work is under an open content license (like Creative Commons).

Disclaimer/Complaints regulations

If you believe that digital publication of certain material infringes any of your rights or (privacy) interests, please let the Library know, stating your reasons. In case of a legitimate complaint, the Library will make the material inaccessible and/or remove it from the website. Please Ask the Library: <https://uba.uva.nl/en/contact>, or a letter to: Library of the University of Amsterdam, Secretariat, Singel 425, 1012 WP Amsterdam, The Netherlands. You will be contacted as soon as possible.

Certificering: een kwestie van kwaliteitszorg.

Stel, uw vriend heeft een ernstig traumatische gebeurtenis meegemaakt waardoor hij niet meer goed kan functioneren. Er is dringend hulp gewenst. U wilt uw vriend verwijzen naar een goede psycholoog. Er zijn twee opties. Om de hoek bij u woont een psycholoog die aan traumabehandeling doet. Deze psycholoog zou uw vriend wel kunnen helpen. U weet echter van het bestaan van een trauma instituut. De aldaar werkzame psychologen hebben een stevige opleiding in traumabehandeling, zijn getoetst op hun kennis en vaardigheden en volgen de ontwikkelingen in hun vakgebied op de voet. Naar wie zou u uw vriend verwijzen? Ik zou opteren voor het laatste. Mogelijk dat mijn buurtbewoner de goede hulp kan verlenen, maar van een gecertificeerd psycholoog kan dat met meer zekerheid worden verwacht.

Het hoeft geen betoog dat een cliënt recht heeft op de best mogelijke kwaliteit van dienstverlening. Evenzo willen professionals die goede kwaliteit graag leveren en willen ze bijvoorbeeld weten of hun dienstverlening het beoogde resultaat heeft opgeleverd. Dergelijke kennis heeft voor de echte vakman of vrouw een intrinsieke waarde. Zo is een arts verheugd als blijkt dat haar medische ingreep is geslaagd en voelt de onderwijzer zich tevreden als zijn leerlingen een voldoende niveau hebben behaald. Het resultaat van een professionele inspanning is echter niet altijd even makkelijk te meten. In dat geval moeten professionals de kwaliteit van hun dienstverlening op andere wijze waarborgen.

Mensen worden in hun leven vele malen op hun kwaliteiten getoetst, van jongs af aan op school tot ver in het beroepsleven. Voor die toetsing bestaan soms harde maatstaven, maar soms ook niet. Zoals gezegd, of een professional aan bepaalde kwaliteiten voldoet is niet eenvoudig in een 'cijfer' te vangen. Toch willen we allemaal – professionals én cliënten - graag weten of iemand zijn vak naar behoren verstaat. Maar hoe kunnen we die kwaliteit vaststellen als er geen objectieve maatstaven zijn?

Voor deze vraag zien vele beoordelaars zich gesteld. Hoe onderscheiden we een kundig van een minder kundig arts, een briljant van een minder briljant musicus, een goed van een minder goed wetenschappelijk artikel? Door het tellen van het aantal genezen patiënten, haperende noten of slecht geformuleerde zinnen? Nee, zeker niet. Een objectieve beoordeling van professionele kwaliteit trachten we zo dicht mogelijk te benaderen door het oordeel van verschillende experts bij elkaar te nemen. Zo stellen we een jury samen van ervaren musici om de prestatie van een muzikant te beoordelen en we laten een wetenschappelijk artikel beoordelen door een groep van topwetenschappers. Op zo'n beoordelingssysteem is uiteraard altijd wat aan te merken, maar iets beters is er nu eenmaal niet. Een deskundige en onafhankelijke beoordelingscommissie, goede beoordelingscriteria en een gestructureerd beoordelingsproces bieden tezamen de best mogelijke garantie dat professionele kwaliteit op betrouwbare en valide wijze kan worden vastgesteld. Hoe zelfstandig opererende professionals in hun adviespraktijk functioneren kan niet op directe wijze worden getoetst. Dit kan wel indirect, namelijk door na te gaan of de professional over voldoende basiscompetenties beschikt om zijn of haar vak naar behoren uit te oefenen. Van een competente beroepsbeoefenaar kunnen we immers een kwalitatief beter resultaat verwachten dan van een niet-competent persoon.

Iedere zichzelf respecterende beroepsgroep doet aan kwaliteitszorg. Dat gold al voor de gilden in de middeleeuwen en dat is nog steeds het primaire doel van onze huidige beroepsorganisaties. Kwaliteitszorg omvat: het formuleren van een beroepsprofiel, deskundigheidsbevordering, ontwikkelen van richtlijnen en

beroepsethische standaarden, stimuleren van intercollegiaal contact, en toetsing en certificering¹. Beroepen zoals die van loopbaanadviseur of psycholoog zijn niet beschermd. Aan deze beroepen hoeft in principe geen enkele opleiding of kwalificatie ten grondslag te liggen. Voor cliënten is dit een buitengewoon ongewisse situatie: hebben ze te maken met een amateur of competente professional?

Het Nederlands Instituut van Psychologen (NIP) heeft voor zijn beroepsgroep deskundigheidsomschrijvingen ontwikkeld en basiskwalificaties geformuleerd voor registratie en verplichte periodieke herregistratie. Professionele psychologen kunnen zich nu onderscheiden van niet-gekwalficeerden. Cliënten kunnen weten wat van een professioneel psycholoog mag worden verwacht.

Het Career Management Institute (CMI) heeft eveneens standaarden ontwikkeld maar dan specifiek voor het onderscheid tussen een gekwalificeerde en een niet-gekwalficeerde loopbaanadviseur: wat is een loopbaanadviseur, wat moet hij of zij kunnen en hoe wordt kwaliteit in deze professie bewaakt en gegarandeerd? De toetsing en certificering van loopbaanadviseurs is een onmisbare onderdeel van kwaliteitszorg. CMI heeft deskundige en onafhankelijke beoordelingscommissies ingesteld en het toetsingsproces transparant gemaakt. Een betere garantie voor professionele kwaliteit is er niet.

Annelies van Vianen

Bijzonder hoogleraar loopbaancompetenties in arbeids- en leerloopbaan

Universiteit van Amsterdam

Voorzitter toetsingscommissie en lid van de Raad van Advies van het CMI

¹ Ontleend aan: Drunen van, P., Faas, E., Rijke de, S. (2002). Kwaliteit in kaart II. Verkenning van het kwaliteitsbeleid van de NIP-sectoren Jeugd, Arbeid en Organisatie, Intersector.