

Een paard in de bek kijken

Onderzoek naar de vorm en inhoud van een kwaliteitskeurmerk voor opleidingen in de hippische sector.

Aly van der Meulen
Bedrijfskunde en Agribusiness
Major Hippische bedrijfskunde
Dronten, 13 januari 2017
Afstudeerdocent: Dhr. W. Oosterhoff
Opdrachtgever: Aeres Hogeschool, Dronten

‘Een paard in de bek kijken’

Onderzoek naar de vorm en inhoud van een kwaliteitskeurmerk voor opleidingen in de hippische sector.

DISCLAIMER

Dit rapport is gemaakt door een student van Aeres Hogeschool als onderdeel van zijn/haar opleiding. Het is géén officiële publicatie van Aeres Hogeschool. Dit rapport geeft niet de visie of mening van Aeres Hogeschool weer. Aeres Hogeschool aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor enige schade voortvloeiend uit het gebruik van de inhoud van dit rapport.

Aly van der Meulen

Bedrijfskunde en Agribusiness

Major Hippische bedrijfskunde

Dronten, 13 januari 2017

Afstudeerdocent: Dhr. W. Oosterhoff

Opdrachtgever: Aeres Hogeschool, Dronten

Voorwoord

Voor u ligt het afstudeeronderzoek 'Een paard in de bek kijken' naar de vorm en inhoud van een kwaliteitskeurmerk voor de hippische sector. De scriptie is geschreven in het kader van het afstuderen aan de opleiding 'Hippische bedrijfskunde' aan de Aeres Hogeschool, Dronten en de afstudeerstage bij de Koninklijke Nederlandse Hippische Sportfederatie (KNHS). Van september 2016 tot en met januari 2017 ben ik bezig geweest met het onderzoek en het schrijven van dit document.

Bij dezen wil ik mijn afstudeerbegeleider, Wiggele Oosterhoff, en mijn stagebegeleider, Xander Noë, bedanken voor de fijne begeleiding en ondersteuning tijdens het afstudeerproces. Daarnaast wil ik alle docenten, ondernemers en andere betrokkenen uit de hippische sector bedanken voor hun medewerking aan het onderzoek. Zonder hun input had ik dit onderzoek niet kunnen voltooien.

Aan de hand van de feedback op het vooronderzoek, zijn hoofdstuk 1 en 2 aangepast. Hierbij wil ik de beoordelaars dan ook verzoeken om deze hoofdstukken opnieuw te beoordelen.

Ik wens u veel leesplezier toe.

Aly van der Meulen

Dronten, 13 januari 2017

Inhoud

Voorwoord	2
Samenvatting.....	6
Summary	7
1. Inleiding	8
1.1 Achtergrond.....	8
1.2 Theoretisch kader.....	8
1.3 Hoofd- en deelvragen.....	9
1.4 Doelstelling.....	10
2. Aanpak.....	11
2.1 Wat onderscheidt de hippische sector van andere sectoren?.....	11
2.2 Wat zijn de kenmerken van kwaliteitskeurmerken in andere sectoren?	11
2.3 Wat wordt verstaan onder praktijkgerichtheid en hoe kan dit beoordeeld worden?.....	12
2.4 Wat wordt verstaan onder klanttevredenheid en hoe kan dit beoordeeld worden?	12
2.5 Wat wordt verstaan onder sectortevredenheid en hoe kan dit beoordeeld worden?	13
3. Resultaten.....	14
3.1 Wat onderscheidt de hippische sector van andere sectoren?.....	14
3.1.1 Bedrijfscultuur	14
3.1.2 Kenmerken van de sector	15
3.2 Wat zijn de kenmerken van kwaliteitskeurmerken in andere sectoren?	17
3.2.1 Kenmerken van kwaliteitskeurmerken	17
3.2.2 NHG-accreditatie	17
3.2.3 UTZ Certified keurmerk	18
3.2.4 NVAO keurmerk.....	19
3.2.5 Analyse	20
3.2.6 Waarde voor het kwaliteitskeurmerk hippisch onderwijs	21
3.3 Wat wordt verstaan onder praktijkgerichtheid en hoe kan dit beoordeeld worden?.....	22
3.3.1 Praktijkgerichtheid in het hippisch onderwijs	22
3.3.2 Het meester-gezel principe	23
3.3.3 Advies expertgroep	24
3.3.4 Criteria Praktijkgerichtheid.....	26
3.4 Wat wordt verstaan onder klanttevredenheid en hoe kan dit beoordeeld worden?	27
3.4.1 Tevredenheidsonderzoek.....	27
3.4.2 Wensen van de klant	27

3.4.3 Vorm van het onderzoek	28
3.4.4 Aandachtspunten Cedeo	29
3.4.5 Criteria Klanttevredenheid	30
3.5 Wat wordt verstaan onder sectortevredenheid en hoe kan dit beoordeeld worden?	31
3.5.1 Wat wil de sector?	31
3.5.2 Sectortevredenheidsonderzoek opzetten.....	32
3.5.3 Criteria Sectortevredenheid	33
4. Discussie	35
4.1 Doelstelling.....	35
4.2 Resultaten.....	35
4.2.1 Wat onderscheidt de hippische sector van andere sectoren?.....	35
4.2.2 Wat zijn de kenmerken van kwaliteitskeurmerken in andere sectoren?.....	35
4.2.3 Wat wordt verstaan onder praktijkgerichtheid en hoe kan dit beoordeeld worden?.....	35
4.2.4 Wat wordt verstaan onder klanttevredenheid en hoe kan dit beoordeeld worden?	36
4.2.5 Wat wordt verstaan onder sectortevredenheid en hoe kan dit beoordeeld worden?	36
4.3 Reflectie onderzoeksmethode	36
4.4 Interpretatie van de resultaten	37
5. Conclusie	38
5.1 Wat onderscheidt de hippische sector van andere sectoren?.....	38
5.2 Wat zijn de kenmerken van kwaliteitskeurmerken in andere sectoren?	38
5.3 Wat wordt verstaan onder praktijkgerichtheid en hoe kan dit beoordeeld worden?.....	38
5.4 Wat wordt verstaan onder klanttevredenheid en hoe kan dit beoordeeld worden?	39
5.5 Wat wordt verstaan onder sectortevredenheid en hoe kan dit beoordeeld worden?	39
5.6 Hoe kan een kwaliteitsinstrument voor hippische opleidingen inhoudelijk ingevuld en geïmplementeerd worden?.....	39
6. Aanbevelingen	40
6.1 Inhoud	40
6.2 Vorm	40
Bibliografie	42
Bijlagen	46
Bijlage I Notulen Bijeenkomst Onderwijs en Ondernemers 12 oktober	46
Bijlage II Samenvatting bijeenkomst onderwijzers en ondernemers.....	49
Bijlage III Samenvatting brainstormsessie onderwijzers en ondernemers	50
Bijlage IV Notulen eerste 'Expert Bijeenkomst' 2 november	51

Bijlage V Samenvatting eerste ‘Expert Bijeenkomst’ 2 november 2016	53
Bijlage VI Notulen tweede ‘Expert Bijeenkomst’ 22 november	55
Bijlage VII Samenvatting tweede ‘Expert Bijeenkomst’ 22 november 2016	59
Bijlage VIII Notulen derde ‘Expert Bijeenkomst’ 7 december	61
Bijlage IX Samenvatting derde ‘Expert Bijeenkomst’ 7 december 2016	64
Bijlage X Beoordelingen mbo- en hbo-opleidingen.....	65
Bijlage XI Verslag gesprek Cedeo 14 oktober	68
Bijlage XII Kwaliteitskeurmerk hippisch onderwijs.....	70

Samenvatting

Uit onderzoek van de Sectorraad Paard (SRP) in 2014 is gebleken dat het hippisch onderwijs in Nederland onvoldoende aansluit bij de behoeftes van het werkveld. De sector vraagt om een kwaliteitsverbetering van het onderwijs maar ondanks diverse pogingen is er in de opleidingspraktijk nog weinig veranderd. De doelstelling van het onderzoek was daarom het opstellen van een advies voor de Sectorraad Paard met betrekking tot de vorm en inhoud van een kwaliteitskeurmerk voor hippische opleidingen. Hiertoe zijn drie onderwerpen die uit eerder onderzoek naar voren zijn gekomen uitgewerkt, namelijk praktijkgerichtheid, klanttevredenheid en sectortevredenheid.

Door middel van literatuuronderzoek en discussies met een expertgroep van betrokkenen uit de hippische sector en het onderwijs, is getracht antwoord te geven op de vraag: 'Hoe kan een kwaliteitsinstrument voor hippische opleidingen vormgegeven en inhoudelijk ingevuld worden?' Hierbij is aandacht besteed aan wat er 'typisch' is aan de hippische sector: hoe onderscheidt deze zich van andere sectoren? Daarnaast zijn kwaliteitskeurmerken uit het onderwijs, de zorg en de voedingsindustrie bestudeerd en zijn de begrippen praktijkgerichtheid, klanttevredenheid en sectortevredenheid uitgewerkt.

De hippische sector is een relatief hecht maar complex netwerk waar hard gewerkt wordt vanuit een passie voor het vak. Er lijkt geen specifiek kenmerk te zijn dat de hippische sector onderscheidt van andere sectoren. Bij het vormgeven van een kwaliteitskeurmerk kan gebruik gemaakt worden van kwaliteitskeurmerken uit andere sectoren. Er zijn geen vaststaande eisen aan kwaliteitskeurmerken gesteld. Veelvoorkomende kenmerken van keurmerken zijn de beoordeling door een onafhankelijke commissie en een periodieke hercontrole.

Praktijkgerichtheid in het onderwijs bestaat uit stages, praktijklessen, lessen door zogenaamde 'meesters', het werken op schoolbedrijven en projecten uitgevoerd op praktijkbedrijven. Om de praktijkgerichtheid te beoordelen is een lijst met criteria opgesteld die de opleider in een persoonlijk gesprek aan de beoordelingscommissie kan toelichten. Daarnaast is ook de mening van de klant, in dit geval studenten en ondernemers, belangrijk. De klanttevredenheid is het verschil tussen verwachting en ervaring. Studenten hebben bepaalde verwachtingen op het gebied van toepasbaarheid van kennis, kwaliteit van docenten, kwaliteit van de stage(begeleiding), verbinding met de sector, niveau van de lessen, de accommodatie, informatievoorziening, communicatie en het lesmateriaal. Ondernemers hebben vooral behoefte aan werknemers die op de hoogte zijn van ontwikkelingen en innovaties in de sector, over de juiste beroepshouding beschikken (geen 9 tot 5 mentaliteit, flexibel), kennis hebben van de sector op internationaal niveau, over bedrijfskundige kennis beschikken en een hippisch netwerk hebben opgebouwd. De ervaringen van de klant kunnen bepaald worden door middel van een online enquête die wordt gehouden onder (oud)studenten en ondernemers die gediplomeerden van de opleiding in dienst hebben.

Het advies aan de SRP is om het kwaliteitsonderzoek officieel te erkennen en uit te laten voeren door een organisatie als de Nederlandse Paarden Academie. De accreditatie moet door een afhankelijke commissie beoordeeld worden en periodieke hercontrole wordt aanbevolen. Met betrekking tot het tevredenheidsonderzoek wordt een gemiddelde beoordeling van 3,5 van 5 aangeraden. Om te bepalen of het kwaliteitsinstrument op hbo-opleidingen van toepassing is wordt aanvullend onderzoek aanbevolen.

Summary

Research by the Dutch Horse Council in 2014 shows that the requirements equine companies have for their employees, do not correspond with the curriculum in equine studies. The horse industry demands a quality improvement that, despite different attempts, the colleges have not yet been able to implement. The goal of this research has been to design a quality label for equine education and advise the Council on how to implement it. Previous research has indicated that three aspects play a part in improving the quality of equine education: practical training, customer satisfaction and industry satisfaction.

Literature study and discussions with a group of experts have been used to answer the research question 'How to design and implement a quality label for equine education?' The research deals with the question of what distinguishes the equine industry from other industries, the characteristics of quality control instruments in other industries and studies the three aspects described above.

The equine industry in the Netherlands is a relatively small industry with complex relationships between the parties involved. People involved in the industry work hard and are passionate about their profession. There is no specific characteristic that distinguishes the equine industry from other industries. A study into quality labels in other industries shows that there are no fixed regulations concerning the content of quality labels. Common features of quality labels in other industries are an independent quality control committee and a periodic re-audit.

Practical training in equine education consists of internships, lessons given by a specialist, working on school companies and projects carried out on a company in the industry. A list of criteria has been made, to assess the practical training. The educational institution will be given the opportunity to clarify their score in a discussion with the committee. As mentioned before, the customer and industry satisfaction also play a role in quality control management. Satisfaction is a measure of how services meet customer expectation.

Students have expectations concerning the practical applicability of courses, proficiency of teachers, course level, accommodations, quality of the internship and internship advice, information and communication and the course material. The industry expects employees to know what the recent developments and innovations in the sector are, possess the proper attitude (flexible, no 9 to 5 mentality), have knowledge of the international horse industry, have knowledge of business administration and have a professional network in the industry. Satisfaction can be measured through an online survey among (former) students and entrepreneurs where graduates work.

The Dutch Horse Council is advised to officially recognize the quality label and have an organization like the Dutch Equine Academy execute it. The assessment should be carried out by an independent committee and should be re-assessed periodically. The Council is advised to require an average of 3.5 out of 5 for the customer and industry satisfaction survey when awarding the quality label. The council is advised to carry out additional research to determine whether the quality label can be used for equine education at Universities of Applied Sciences.

1. Inleiding

In de inleiding wordt het onderwerp van het afstudeerwerkstuk toegelicht. De aanleiding voor het onderzoek wordt besproken, evenals de relevantie en de recente ontwikkelingen. Daarnaast wordt het theoretisch kader besproken en worden de hoofd- en deelvragen en de doelstelling van het onderzoek beschreven.

1.1 Achtergrond

Uit onderzoek van de Sectorraad Paard (SRP) is naar voren gekomen dat hippische opleidingen onvoldoende aansluiten bij de verwachtingen die ondernemers hebben van hun medewerkers (Scheer, van Bommel, Hofsommer, Horst, van Loo & Timmerman, 2014, p. 6). De vaardigheden die ondernemers wensen van werknemers worden onvoldoende aangeleerd tijdens de opleiding en de leerlingen zouden een onrealistisch beeld hebben van de sector (Vossen, 2013). Vooral in de opleiding tot medewerker paardenhouderij en -sport op mbo-niveau, blijken de competenties van de leerlingen niet overeen te komen met de vereisten van de praktijk (Scheer, et al., 2014, p. 5).

Hippisch onderwijs wordt in Nederland door 19 publieke instellingen aangeboden, 27 opleidingen worden gegeven op 13 verschillende mbo-instellingen en 10 opleidingen worden door 6 hogescholen verzorgd. Daarnaast zijn er talloze private instellingen die onderwijs in de paardensector aanbieden (Roest & Wielen, 2012, p. 32). Het exact aantal leerlingen dat afstudeert aan hippische opleidingen is onbekend. Het is duidelijk dat de kans dat de mbo-afgestudeerden ook daadwerkelijk een baan in de sector vinden, in het grootste deel van Nederland, matig is (Stomps-Wenneke, 2014).

Binnen de Koninklijke Nederlandse Hippische Sportbond (KNHS) speelt al een aantal jaren de wens om het opleidingsaanbod in de hippische sector inzichtelijk te maken. De KNHS heeft daarom in samenwerking met de Aeres onderwijsgroep, de Federatie van Nederlandse Ruitersportcentra (FNRS) en het Koninklijk Warmbloed Paardenstamboek Nederland (KWPN) de 'Nederlandse Paarden Academie' (NPA) ontwikkeld: een online portaal waar aanbieders van zowel publieke als private opleidingen, trainingen, cursussen en workshops hun aanbod kunnen plaatsen (van der Meulen, 2016). Naast het bijeenbrengen van het aanbod willen de partijen achter de NPA een kwaliteitskeurmerk ontwikkelen om opleidingen in de hippische sector te kunnen beoordelen en daarmee de kwaliteit van het onderwijs te verbeteren (van der Meulen, 2016). Er is meer onderzoek nodig naar de vorm en inhoud van een kwaliteitslabel voor de hippische sector.

1.2 Theoretisch kader

De hippische sector in Nederland in de huidige vorm bestaat pas sinds begin 2007 toen de overheid de Sectorraad Paard (SRP) formeel erkende als vertegenwoordiger van de sector. Daarvoor kreeg de overheid informatie over de sector van verschillende partijen maar was er geen centraal aanspreekpunt (Crossman, 2010, p. 150). De overheid speelt een rol in de sector op het gebied van diergezondheid en welzijn, identificatie en registratie maar is ook via het onderwijs betrokken bij de sector (Crossman, 2010, p. 152). De paardensector in Nederland is relatief klein vergeleken met landen als Engeland en Zweden en wordt gekenmerkt door een hecht netwerk. Het grootste deel van de financiering in de sector komt van partijen uit de sector zelf, er wordt relatief weinig gefinancierd met subsidies van de overheid. Daarmee onderscheidt de Nederlandse sector zich van andere landen (Crossman, 2010, p. 251). Het gebrek aan financiering vanuit de overheid betekent dat de overheid, buiten wetgeving op het gebied van welzijn, registratie en onderwijs om, weinig invloed kan

uitoefenen op de sector. De SRP is daarom het orgaan dat sturend is voor de sector (Crossman, 2010, p. 227).

In Nederland beoordeelt de Nederlands-Vlaamse Accreditatieorganisatie (NVAO), gestuurd door het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OC&W) de kwaliteit van opleidingen op universitair en hogeschool niveau. Op mbo-niveau wordt een erkenning afgegeven door de Inspectie van Onderwijs op advies van de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) (DUO, z.d.). De publieke hippische mbo- en hbo-opleidingen in Nederland worden eveneens door deze organisaties geaccrediteerd. De geaccrediteerde opleidingen zijn goed, ze voldoen immers aan de eisen van de overheid, maar ze doen niet de goede dingen volgens de sector. Het doel van het keurmerk hippisch onderwijs was dan ook niet het herhalen van de accreditatie door de overheid maar het vormt een aanvulling op deze accreditatie gebaseerd op de verwachtingen van de sector. Het is een kwalificatie door de sector die aangeeft dat goed onderwijs (geaccrediteerd) ook de zaken onderwijst die gevraagd worden door het werkveld.

Er kwamen twee problemen naar voren: hoe moet een kwaliteitskeurmerk er inhoudelijk uitzien en in welke vorm kan deze geïmplementeerd worden in de sector? Het onderzoek was dus tweeledig: enerzijds de inhoud, anderzijds de vorm. Voor beide aspecten geldt dat draagvlak vanuit de sector noodzakelijk is. Om tot gedragen criteria te komen zijn onderwijzers en hippische ondernemers bij de ontwikkeling betrokken. De criteria moesten aansluiten bij de verwachtingen van de sector, implementatie is pas mogelijk als de gebruikers achter de criteria staan en deze ook willen toepassen. Hiervoor was inzicht nodig in de 'cultuur' van de paardensector.

Zoals eerder genoemd hebben de KNHS en de Aeres groep, in samenwerking met de FNRS en het KWPN, de Nederlandse Paarden Academie opgericht. Voorafgaand aan de lancering van dit initiatief is er onderzoek gedaan naar de relevantie van het opleidingsvraagstuk en de behoefte van de sector. Aan de hand van dit vooronderzoek zijn drie belangrijke thema's opgesteld die verder uitgewerkt zijn in de vorm van kwaliteitscriteria: praktijkgerichtheid, klanttevredenheid en sectortevredenheid (Oosterhoff, 2016, p. 26). Deze drie thema's zijn afkomstig uit het onderzoek van de SRP (Scheer, et al., 2014, p. 17) en zijn opgesteld op basis van gesprekken met ondernemers over hun verwachtingen van het hippisch onderwijs.

Het onderzoek naar de vorm en inhoud van een kwaliteitskeurmerk was gericht op hippische mbo- en hbo-opleidingen. Opleidingen waarbij paard specifieke vakken minder dan 20% van het curriculum vormen (zoals de opleiding 'Dierv verzorging'), werden buiten beschouwing gelaten. Naar private opleidingen is geen uitvoerig onderzoek gedaan maar het kwaliteitskeurmerk dat is ontwikkeld kan ook op private opleidingen toegepast worden.

1.3 Hoofd- en deelvragen

Zoals eerder beschreven, waren er twee elementen die in dit onderzoek naar voren kwamen: welke criteria zou het kwaliteitskeurmerk moeten bevatten en in welke vorm kan het keurmerk worden geïmplementeerd? Uit vooronderzoek is gebleken dat er drie belangrijke speerpunten zijn bij het kwaliteitsonderzoek naar hippisch onderwijs (Oosterhoff, 2016, p. 20): praktijkgerichtheid, klanttevredenheid en sectortevredenheid. Wat er echter precies met deze begrippen bedoeld wordt en hoe deze ingevuld kunnen worden was niet duidelijk. Dit heeft er dan ook toe geleid dat de hoofdvraag van dit onderzoek luidt: 'Hoe kan een kwaliteitsinstrument voor hippische opleidingen

inhoudelijk ingevuld en geïmplementeerd worden?’ Om deze vraag te kunnen beantwoorden zijn vijf deelvragen beantwoord:

- Wat onderscheidt de hippische sector van andere sectoren?
- Wat zijn de kenmerken van kwaliteitskeurmerken in andere sectoren?
- Wat wordt verstaan onder praktijkgerichtheid en hoe kan dit beoordeeld worden?
- Wat wordt verstaan onder klanttevredenheid en hoe kan dit beoordeeld worden?
- Wat wordt verstaan onder sectortevredenheid en hoe kan dit beoordeeld worden?

In hoofdstuk 2 wordt besproken welke methoden zijn gebruikt om de deelvragen te beantwoorden. De resultaten van de deelvragen zijn in hoofdstuk 3 per deelvraag beschreven. In de discussie in hoofdstuk 4 worden de resultaten vergeleken met relevante literatuur, normen en verwachtingen. In hoofdstuk 5 wordt per deelvraag de conclusie besproken en wordt de hoofdvraag beantwoord. Hoofdstuk 6 bestaat uit aanbevelingen voor de inhoud en vorm van een kwaliteitskeurmerk voor hippisch onderwijs voor de SRP.

1.4 Doelstelling

Het afstudeeronderzoek heeft geleidt tot een advies voor de Nederlandse Paarden Academie en de Sectorraad Paard met betrekking tot de inhoud en vorm van een kwaliteitsonderzoek voor hippische opleidingen. De drie aspecten praktijkgerichtheid, klanttevredenheid en sectortevredenheid zijn toegelicht, waarna per aspect criteria zijn opgesteld waar de opleiding aan moet voldoen. De criteria zijn gedefinieerd aan de hand van de verwachtingen van de sector en zijn meetbaar. Daarnaast was het van belang dat het kwaliteitskeurmerk onderscheidend is van bestaande keurmerken, zoals de accreditatiesystemen van de overheid. De kwalificatie door de sector vormt een aanvulling op de accreditatie om aan te geven dat in goed onderwijs ook de goede dingen worden gedaan. De studenten krijgen al goed onderwijs, maar leren ze ook de goede dingen voor de sector? Soms is het nodig om een gegeven paard in de bek te kijken.

De kenmerken van de hippische sector zijn in kaart gebracht, evenals de kenmerken van keurmerken in andere sectoren. Dit heeft geleidt tot een advies met betrekking tot de vorm en inhoud van een kwaliteitskeurmerk voor hippische opleidingen. Het kwaliteitskeurmerk voor hippisch onderwijs stimuleert opleiders om opleidingen te verbeteren en daarmee beter aan te sluiten bij de behoeftes van het werkveld. Daarnaast zou het keurmerk moeten leiden tot meer duidelijkheid voor de student op het gebied van de kwaliteit van hippische opleidingen. Het label maakt inzichtelijk wat een medewerker in de hippische sector moet kunnen en in welke mate een opleider daarin voorziet. Op basis daarvan kan de student een weloverwogen keuze maken voor een opleiding.

2. Aanpak

In dit hoofdstuk wordt besproken welke methoden zijn gebruikt om de onderzoeksvraag te beantwoorden. Zoals eerder beschreven was het onderzoek verdeeld in vijf deelvragen, per deelvraag wordt de aanpak toegelicht.

2.1 Wat onderscheidt de hippische sector van andere sectoren?

Publieke opleidingen in Nederland worden beoordeeld door de overheid en moeten dus voldoen aan door de overheid gestelde eisen. Toch geven ondernemers aan dat het hippische onderwijs onvoldoende aansluit bij de praktijk. De onderwijsaccreditatie omvat blijkbaar niet alle aspecten die voor de hippische sector van belang zijn. In andere sectoren is het probleem tussen de aansluiting van onderwijs en praktijk niet of in mindere mate aanwezig. Waarin verschilt de hippische sector van andere sectoren? Wat is er typisch aan de hippische sector? Om deze deelvraag te beantwoorden is getracht een beeld te schetsen van de belangrijkste kenmerken van de hippische sector aan de hand van het begrip ‘bedrijfscultuur’.

Er was een bijeenkomst georganiseerd op 14 oktober met twaalf opleiders en acht ondernemers, evenals twee vertegenwoordigers van de SRP. Hierbij is getracht een antwoord te krijgen op de vraag ‘wat kenmerkt de sector?’. Het theoretisch kader dat met behulp van literatuuronderzoek is vormgegeven, is verder ingevuld met behulp van de input uit deze bijeenkomst. De gegevens die tijdens de onderwijzers-ondernemers bijeenkomst werden verzameld, zijn verwerkt in de vorm van notulen (zie bijlage I). Deze notulen zijn geanalyseerd waarbij getracht werd de kenmerken van de sector te duiden (bijlage II). Het ging om een kwalitatieve survey waarbij de analyse plaats kan vinden door codering (Lucassen & Hartman, 2007, p. 36). Hierbij kregen antwoorden die werden gegeven een ‘code’ en zijn antwoorden met eenzelfde ‘code’ bij elkaar geplaatst (Lucassen & Hartman, 2007, p. 36). Zo is getracht kenmerken van de sector te isoleren en de frequentie van deze kenmerken in het gesprek te bepalen.

Bij het beoordelen van de resultaten was het belangrijk dat er gebruik werd gemaakt van literatuur die actueel en relevant is. Voor de bijeenkomsten waren professionals uit de sector uitgenodigd. Het is belangrijk om op te merken dat de inzichten die zijn besproken een kleine groep mensen weerspiegelt. Deze visie is niet per definitie geldig voor iedere paardensporter.

2.2 Wat zijn de kenmerken van kwaliteitskeurmerken in andere sectoren?

Om een beter beeld te krijgen van de vorm en inhoud van kwaliteitskeurmerken, werden in deze deelvraag de kenmerken van kwaliteitskeurmerken in andere sectoren bestudeerd. Er wordt veel gebruik gemaakt van kwaliteitskeurmerken in het onderwijs, de voedingsindustrie en de zorg. Van elk van deze sectoren is een label besproken aan de hand van literatuur over het label. Na het bestuderen van de individuele keurmerken zijn de overeenkomsten en verschillen tussen de keurmerken besproken. Voor de zorgsector werd de Nederlands Huisartsen Genootschap (NHG)-accreditatie bestudeerd, voor de voedingsindustrie het UTZ Certified keurmerk en de NVAO accreditatie voor de onderwijssector.

De bevindingen uit het literatuuronderzoek zijn beschreven in het hoofdstuk. Bij het beoordelen van de resultaten was het belangrijk dat er gebruik werd gemaakt van literatuur die actueel en relevant is, vanwege de snelle ontwikkelingen in de verschillende sectoren.

2.3 Wat wordt verstaan onder praktijkgerichtheid en hoe kan dit beoordeeld worden?

Voor kwalitatief goed beroepsonderwijs is een nauwe relatie tussen praktijk en theorie erg belangrijk (Scheer, et al., 2014, p. 3). Kennis en ervaring uit de praktijk moeten optimaal worden aangewend. Maar wat wordt precies bedoeld met praktijkgerichtheid binnen het hippisch onderwijs? Is dat op het hbo en het mbo hetzelfde? Kan de praktijk alleen binnen een stage getraind worden of zijn er ook andere situaties die als 'praktijk' beschouwd kunnen worden? Binnen de Nederlandse paardensport wordt veel gebruik gemaakt van het zogenaamde meester-gezel-principe (Scheer, et al., 2014, p. 6). Goede ondernemers, succesvolle sporters en andere deskundigen begeleiden studenten met hun vakmanschap en bewezen deskundigheid zodat er geen kennis verloren gaat. Maar hoe wordt bepaald of iemand een meester is? Hoe bewijst iemand zijn of haar deskundigheid?

Er is literatuuronderzoek gedaan naar het praktijkonderwijs binnen onderwijsinstellingen en het meester-gezel principe in andere sectoren. Daarnaast werden drie gesprekken gevoerd met experts uit het hippische werkveld en het onderwijs waarin gediscussieerd is over wat bedoeld wordt met praktijkgerichtheid en welke aspecten daarvan terug moeten komen in de opleiding. Voor deze drie bijeenkomsten werd een vaste 'expertgroep' uitgenodigd, bestaande uit twee ondernemers (Minne Hovinga en Martin de Kroo), twee opleiders (Peter Slegers en Wim Back) en twee sporters (Arjen Heerema en Cindy Kremer). Daarnaast schoven Anton Binnenmars en Xander Noë aan (KNHS) evenals Gertwim de Haas en Ruth van der Beek (Aeres Groep). Aan de hand van deze discussies en de literatuur werden criteria rond het thema opgesteld.

De bijeenkomsten met de expertgroep zijn uitgewerkt in de vorm van notulen (bijlage IV, VI en VIII). Het ging om een kwalitatieve survey waarbij de analyse plaats kan vinden door codering (Lucassen & Hartman, 2007, p. 36). Hierbij kregen antwoorden die werden gegeven een 'code' en zijn antwoorden met eenzelfde 'code' bij elkaar geplaatst (Lucassen & Hartman, 2007, p. 36). Zo is getracht kernwaarden te isoleren en is een korte beschrijving gemaakt van het belang voor het kwaliteitsonderzoek (bijlage V, VII en IX).

De bevindingen uit het literatuuronderzoek zijn eveneens beschreven in het hoofdstuk. Bij het beoordelen van de resultaten was het belangrijk dat er gebruik werd gemaakt van literatuur die actueel en relevant is. De snelle ontwikkeling en veranderingen in de sector zorgen ervoor dat informatie al snel achterhaald kan zijn. Voor de bijeenkomsten waren professionals uit de sector uitgenodigd. Het is belangrijk om op te merken dat de inzichten die zijn besproken een kleine groep mensen weerspiegelt. Deze visie is niet per definitie geldig voor iedere paardensporter.

2.4 Wat wordt verstaan onder klanttevredenheid en hoe kan dit beoordeeld worden?

Er is voor gekozen om het kwaliteitsonderzoek naar hippische opleidingen niet puur te richten op de inhoud van de opleiding, maar ook op de resultaten die de opleiding oplevert. Met andere woorden: wat kunnen de klanten, in dit geval de studenten, met de inhoud? Wederom was het belangrijk om te definiëren wat klanttevredenheid precies is. Wanneer is iemand tevreden, kan daar een bepaald rapportcijfer aan gebonden worden? Beïnvloedt de tijd die verstreken is sinds de opleiding afgerond is de tevredenheid? Hoe kan tevredenheid het beste gemeten worden?

Om deze deelvraag te kunnen beantwoorden is gebruik gemaakt van literatuur met betrekking tot tevredenheidsonderzoek. Behalve literatuuronderzoek werd op 14 oktober een gesprek aangegaan met Cedeo, een instelling die accreditaties verzorgt en accreditatietrajecten begeleidt. Cedeo wordt gezien als de specialist op het gebied van onderzoeksmethoden, audits en kwaliteitsverbetering en wordt gesteund door het ministerie van Economische Zaken. Klanttevredenheid is een belangrijk aspect van het kwaliteitscriterium van Cedeo, zij streven naar een gemiddeld rapportcijfer van een acht voor klanttevredenheid (Cedeo, z.d.).

De gegevens die tijdens het gesprek met Cedeo werden verzameld zijn verwerkt in de vorm van notulen waar, bij de beantwoording van de deelvraag, naar terug verwezen wordt. De bevindingen uit het literatuuronderzoek zijn eveneens beschreven in het hoofdstuk. Bij het beoordelen van de resultaten was het belangrijk dat er gebruik werd gemaakt van literatuur die actueel en relevant is. De snelle ontwikkeling en veranderingen in de sector zorgen ervoor dat informatie al snel achterhaald kan zijn.

2.5 Wat wordt verstaan onder sectortevredenheid en hoe kan dit beoordeeld worden?

Niet alleen klanttevredenheid is een belangrijke methode om de kwaliteit van het hippisch onderwijs te waarborgen. Niet minder belangrijk zijn de meningen van ondernemers uit de sector om het huidige probleem (onvoldoende aansluiting tussen onderwijs en praktijk) te verhelpen. Ten eerste moest worden gedefinieerd wat er precies bedoeld wordt met sectortevredenheid. Wat verwacht de sector eigenlijk van gediplomeerden in het hippisch? En hoe kan sectortevredenheid gemeten worden?

Om de deelvraag te beantwoorden werd gebruik gemaakt van onderzoeken naar de wensen van hippisch ondernemers, evenals literatuur met betrekking tot tevredenheidsonderzoek. Daarnaast zijn gesprekken gevoerd met experts uit het werkveld waarin gediscussieerd is over wat bedoeld wordt met sectortevredenheid, wat de eisen van de sector zijn en welke aspecten daarvan terug moeten komen in de opleiding. Voor deze drie bijeenkomsten werd een vaste 'expertgroep' uitgenodigd, bestaande uit twee ondernemers (Minne Hovinga en Martin de Kroo), twee opleiders (Peter Slegers en Wim Back) en twee sporters (Arjen Heerema en Cindy Kremer). Daarnaast schoven Anton Binnenmars en Xander Noë aan (KNHS) evenals Gertwim de Haas en Ruth van der Beek (Aeres Groep). Aan de hand van deze discussie en de literatuur zijn criteria rond het thema opgesteld.

De bijeenkomsten met de expertgroep zijn uitgewerkt in de vorm van notulen (bijlage IV, VI en VIII). Het ging om een kwalitatieve survey waarbij de analyse plaats kan vinden door codering (Lucassen & Hartman, 2007, p. 36). Hierbij kregen antwoorden die werden gegeven een 'code' en zijn antwoorden met eenzelfde 'code' bij elkaar geplaatst (Lucassen & Hartman, 2007, p. 36). Zo is getracht kernwaarden te isoleren en is een korte beschrijving gemaakt van het belang voor het kwaliteitsonderzoek (bijlage V, VII en IX).

De bevindingen uit het literatuuronderzoek zijn eveneens beschreven in het hoofdstuk. Bij het beoordelen van de resultaten was het belangrijk dat er gebruik werd gemaakt van literatuur die actueel en relevant is. De snelle ontwikkeling en veranderingen in de sector zorgen ervoor dat informatie al snel achterhaald kan zijn. Voor de bijeenkomsten werden professionals uit de sector uitgenodigd. Het is belangrijk om op te merken dat de inzichten die zijn besproken een kleine groep mensen weerspiegelt. Deze visie is niet per definitie geldig voor iedere paardensporter.

3. Resultaten

In dit hoofdstuk wordt per deelvraag besproken welke data verzameld zijn. De verslagen van de bijeenkomsten worden in combinatie met de informatie uit de literatuur verwerkt om een antwoord te geven op de deelvragen. In de resultaten zijn al vergelijkingen gemaakt en is daarmee een stukje interpretatie opgenomen om de leesbaarheid van het onderzoek te vergroten.

3.1 Wat onderscheidt de hippische sector van andere sectoren?

In deze deelvraag is geprobeerd te achterhalen wat er 'typisch' is aan de hippische sector aan de hand van het begrip 'bedrijfscultuur'.

3.1.1 Bedrijfscultuur

Publieke opleidingen in Nederland worden beoordeeld door de overheid en moeten dus voldoen aan de door de overheid gestelde eisen. Toch geven ondernemers aan dat het hippische onderwijs onvoldoende aansluit bij de praktijk. De onderwijsaccreditatie omvat blijkbaar niet alle aspecten die voor de hippische sector van belang zijn. In andere sectoren is het probleem tussen de aansluiting van onderwijs en praktijk niet of in mindere mate aanwezig. Waarin verschilt de hippische sector van andere sectoren? Wat is er typisch aan de hippische sector?

De paardensector kan misschien vergeleken worden met de specifieke cultuur binnen een bedrijf, alleen is hier geen sprake van een bedrijf maar een gehele sector. De definitie van bedrijfscultuur luidt: "het geheel van ongeschreven normen en waarden in een organisatie en het daaruit voortvloeiende gedrag" (Lubbers & Hammelburg, 2014, p. 46). Volgens deze definitie is de cultuur dus niet zichtbaar maar kan deze worden afgeleid uit de manier waarop mensen zich gedragen. Binnen het principe 'bedrijfscultuur' worden drie niveaus gedefinieerd:

- zichtbare structuren en processen,
- strategieën, doelstellingen en filosofieën;
- onbewuste, als vanzelfsprekend aangenomen, overtuigingen (Schein, 1999, p. 15).

De 'paardencultuur' kan volgens een vergelijkbare indeling worden gedefinieerd. De SRP stelt regels op die gebaseerd zijn op (inter)nationale wetgeving. Deze regels worden vervolgens door de SRP ledenorganisaties verder uitgewerkt en uitgevoerd. De Koninklijke Nederlandse Hippische Sportfederatie (KNHS) is bijvoorbeeld verantwoordelijk voor de uitvoering van regels op het gebied van identificatie en registratie op wedstrijden (Crossman, 2010, p. 227). Daarnaast zijn er de 'deelnemers' aan de sport die ingedeeld kunnen worden op basis van leeftijd, niveau, discipline, motivatie etc.

Belangrijke ontwikkelingen in de hippische sector zijn de feminisering van de sport (Adelman & Knijnik, 2013, p. 11) maar ook het feit dat de paardensport steeds meer als 'lifestyle' wordt gezien (van Hal, Timmers, & Bartels, 2016, p. 5). Men rijdt vooral paard ter ontspanning, om van de natuur te genieten en vanwege de contacten met mede-ruiters. De manege of stal is een ontmoetingsplek geworden. Omgang met het paard en sociale contacten zijn de belangrijkste redenen om de sport te beoefenen (van der Horst, Hal, Bartels, & Broekhoven, 2014, p. 7).

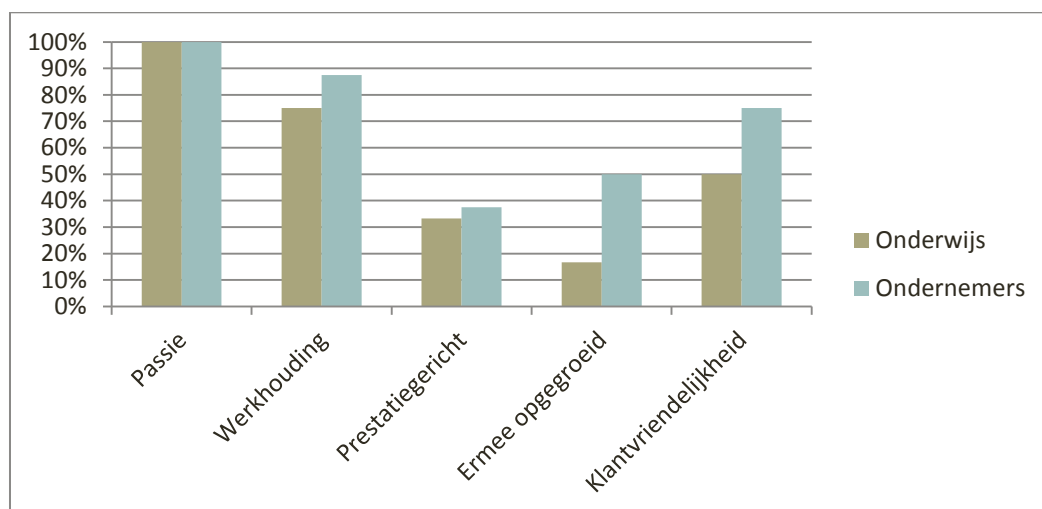
De filosofieën in de sector zijn de verschillende richtingen en stromingen die binnen de paardensport worden gevolgd. Binnen de KNHS, de organisatie die het sportsegment van de sector vertegenwoordigt, worden acht officiële disciplines erkend: dressuur, springen, eventing, menen, endurance, voltige, reining, aangespannen, horseball en buitenrijden (KNHS, z.d.). Buiten deze

disciplines om zijn er diverse andere ‘stromingen’ die worden beoefend binnen de paardensport, bijvoorbeeld het ‘Horsemanship’: een manier van werken met paarden die oorspronkelijk afkomstig is uit Amerika (Brike & Brandt, 2009, p. 190).

Tot zover lijkt het begrip ‘bedrijfscultuur’ toegepast te kunnen worden op de sector: we kunnen de structuur beschrijven en de verschillende stromingen en opvattingen onderzoeken. Het typische van de sector bevindt zich mogelijk op het niveau van de ‘onbewuste, als vanzelfsprekend aangenomen, overtuigingen’. Het gaat hierbij om zaken die voor iedereen die in het wereldje zit duidelijk zijn maar die door buitenstaanders en nieuwkomers niet worden begrepen. Om inzicht te krijgen in deze ‘onbewuste, vanzelfsprekende opvattingen’ is een gesprek gevoerd met een groep ondernemers en opleiders.

3.1.2 Kenmerken van de sector

Om inzicht te krijgen in de ‘onbewuste, vanzelfsprekende opvattingen’ is op 12 oktober een gesprek gevoerd met een expertgroep bestaande uit twaalf vertegenwoordigers van onderwijsinstellingen, acht hippische ondernemers en drie vertegenwoordigers van de SRP (zie bijlage I). Tijdens deze bijeenkomst werden de vragen gesteld ‘wat zijn eigenschappen van professionals in de hippische sector?’ en ‘wat kenmerkt de sector?’. Er volgde een discussie waarin veel verschillende kenmerken worden genoemd maar waarbij ook zeker overeenstemming werd bereikt over bepaalde aspecten. De aspecten die meer dan één keer genoemd werden tijdens het gesprek zijn ingedeeld in kernbegrippen, waarna bepaald is door hoeveel deelnemers deze begrippen genoemd werden in het gesprek (zie figuur 1 en 2).

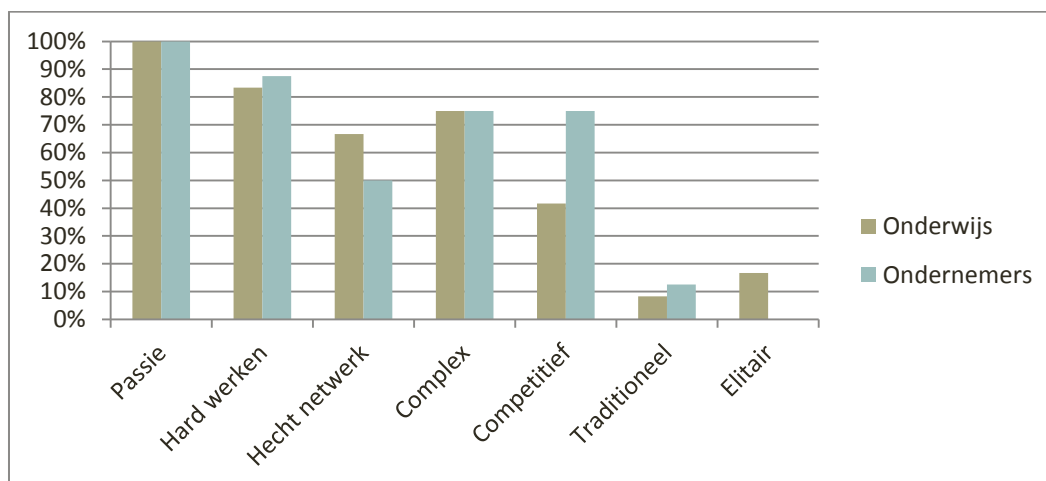


1 Kernbegrippen hippische medewerker (© Aly van der Meulen)

Zoals in figuur 1 te zien is, zijn de begrippen die het meest genoemd werden: passie, werkhouding, prestatiegericht, ermee opgegroeid en klantvriendelijkheid. Opvallend is dat zowel de onderwijzers als de ondernemers het er unaniem over eens waren dat passie het belangrijkste kenmerk van de paardensporter is. Zonder een grote liefde voor paarden en het vak blijft iemand niet in de sector werkzaam. Medewerkers moeten een bepaalde werkhouding hebben: ze zijn niet gebonden aan werktijden van 9 tot 5, zijn vaak ook in de avonden en weekenden druk en het werk is fysiek zwaar. Daarnaast wordt opgemerkt dat medewerkers prestatiegericht moeten zijn (bijlage I). Hier zijn de verschillen tussen ondernemers en onderwijzers klein.

Een groter verschil tussen het beeld van ondernemers en onderwijzers is te zien bij de opvatting dat goede medewerkers met paarden opgegroeid zijn. Volgens onderwijsinstellingen kan dit ook prima aangeleerd worden, hoewel ervaring wel een voordeel kan zijn voor de student. Klantvriendelijkheid wordt wel genoemd door de onderwijzers, maar de aanwezige ondernemers blijken hier toch meer waarde aan te hechten dan de onderwijzers (bijlage I).

Op de vraag hoe ze de paardensector omschrijven zijn de meest gehoorde antwoorden van de aanwezigen: passie, hard werken, hecht netwerk, complex en competitief (zie figuur 2). De paardensector wordt gekenmerkt door mensen die niet alleen in het werk maar ook als hobby met paarden bezig zijn. Er is geen duidelijk onderscheidt tussen werk en vrije tijd en verplichtingen en vrijwillige activiteiten. De paardensector is hard werken: lange dagen maken en fysiek (en soms ook mentaal) zwaar werk. Verschillen in opvattingen tussen ondernemers en onderwijzers zijn vooral te zien bij de begrippen 'hecht netwerk' en 'competitief'. De ondernemers zijn van mening dat de paardenwereld een hecht netwerk is waar je als 'buitenstaander' niet gemakkelijk tussen komt. Er zijn enkele belangrijke spelers in de sector die veel invloed hebben, als kleiner bedrijf of onbekende nieuwkomer is het lastig om in deze groep te komen. De onderwijzers beamen dat het opbouwen van een netwerk belangrijk is, maar schatten de kansen van studenten om een plek te vinden in dit netwerk positiever in (bijlage I).



2 Kernbegrippen paardensector (© Aly van der Meulen)

Het grote aantal (nieuwe) disciplines en opvattingen die de afgelopen jaren ontwikkeld zijn maken dat de sector als complex wordt omschreven. Ondanks het grote aantal recreatieve ruiters wordt de sector door de ondernemers als competitief bestempeld: niet alleen in de ring maar vooral op ondernemingsniveau. Slechts een klein percentage mensen lukt het om echt geld te verdienen in de paardensport, de concurrentie is groot. Onderwijzers vinden dit kenmerk minder belangrijk (bijlage I).

Naast passie, hard werken, hecht netwerk, complex en competitief worden ook de begrippen 'traditioneel' en 'elitair' genoemd. Een aantal aanwezigen kan zich vinden in de opvatting, ze horen dit vooral van buitenstaanders. Het beeld van een 'elitaire' sector wordt door onderwijzers niet herkend (bijlage I).

3.2 Wat zijn de kenmerken van kwaliteitskeurmerken in andere sectoren?

In deze deelvraag is literatuuronderzoek gedaan naar wat een kwaliteitskeurmerk precies inhoud en wat de invloed van een kwaliteitslabel is. Om een beter beeld te krijgen van de vorm en inhoud van kwaliteitskeurmerken, werden in deze deelvraag de kenmerken van kwaliteitskeurmerken in andere sectoren bestudeerd.

3.2.1 Kenmerken van kwaliteitskeurmerken

Volgens de Autoriteit Consument & Markt (ACM) geeft een keurmerk informatie die voor de consument belangrijk kan zijn met betrekking tot een product of dienst. Er zijn bijvoorbeeld keurmerken die betrekking hebben op duurzaamheid of diervriendelijkheid (ACM, z.d.). Het keurmerk belooft bepaalde kenmerken van een product of dienst, om het keurmerk te mogen voeren moet het product of de dienst aan bepaalde eisen voldoen (ACM, z.d.).

De toename van het aantal keurmerken heeft ertoe geleid dat ACM een onderzoek heeft gedaan naar de rol van keurmerken als kwaliteitsinstrument (ACM, 2016, p. 3). Hieruit blijkt dat er geen eenduidige criteria zijn voor de inhoud en totstandkoming van een kwaliteitslabel en er geen basisvereisten zijn waar aan voldaan moet worden. Over het algemeen kan gesteld worden dat het keurmerk door een onafhankelijke instantie wordt verleend en er regelmatig hercontrole plaatsvindt (ACM, 2016, p. 6).

Er is een onderzoek gedaan naar de bereidheid van consumenten om meer te betalen voor een kwaliteitslabel (Padilla, Villabos, Spiller & Henry, 2007). Uit dit onderzoek kwam naar voren dat consumenten wel degelijk bereid zijn meer te betalen voor een product met een kwaliteitslabel. Uit het onderzoek van ACM blijkt dan ook dat een deel van de keurmerken wordt opgericht voor marketingdoeleinden (ACM, 2016, p. 6). De waarde van het keurmerk is daardoor voor consumenten onduidelijk. Een keurmerk moet onderscheidend zijn van andere keurmerken in de sector om van toegevoegde waarde te zijn voor de consument (ACM, 2016, p. 7).

3.2.2 NHG-accreditatie

De NHG Praktijk Accreditering (NPA) van het Nederlands Huisartsen Genootschap, is een onafhankelijk instituut voor de certificering van huisartsenpraktijken. Het keurmerk is ontwikkeld door de beroepsgroep zelf. De NHG accreditering is door de Raad voor Accreditatie (RvA) erkend als kwaliteitsmanagementsysteem (NPA, z.d.). Binnen het toetsingssysteem staan drie principes centraal:

- 1) risico's voor veiligheid en kwaliteit beheersen en voldoen aan kwaliteitsnormen,
- 2) eigen gegevens spiegelen aan anderen;
- 3) systematisch werken aan verbetering.

Centraal bij de NHG-accreditatie staan kwaliteitsverbetering, uniformiteit in kwaliteit en veiligheid. De feedback van deelnemers is erg belangrijk in de ontwikkeling van het kwaliteitskeurmerk. Daarnaast staat de patiënt, als klant, centraal. Het keurmerk zou helpen om aan de verwachting van de patiënt te voldoen (NPA, 2015, p. 8).

Het resultaat van het keurmerk wordt beschreven als 'gerechtvaardigd vertrouwen in verantwoorde zorg', voor de patiënt betekent dit:

- de zorgaanpak sluit aan bij de zorgbehoefte,
- het is duidelijk welke zorg verleend is en waarom,

- uitvoering van de zorg is optimaal,
- de praktijk voldoet aan de gestelde normen;
- de praktijk werkt constant aan verbetering (NPA, NHG-Praktijkaccreditering, 2015, p. 9).

Voorafgaand aan de kwaliteitsnormen worden de begrippen gedefinieerd, zodat voor iedereen duidelijk is wat er met een bepaalde term bedoeld wordt. Vervolgens zijn de persoonlijke kwaliteitsnormen van de patiënt beschreven. Aan de hand van deze persoonlijke normen, opgesteld aan de hand van de beleving van de patiënt, zijn de kwaliteitsnormen voor de huisartsenpraktijk opgesteld. De normen zijn onderverdeeld in vier thema's: professionaliteit, praktijkorganisatie, medisch handelen en zorguitkomsten en patiëntervaringen (NPA, 2015, p. 5).

Eén van de onderwerpen binnen het thema patiëntverwachtingen is bijvoorbeeld personeel. Hier horen vier normen bij: medewerkers moeten zich houden aan de wet, over de juiste opleiding en diploma's beschikken, zich regelmatig bijscholen en intern goede afspraken hebben. De persoonlijke normen van de patiënt komen terug in de kwaliteitsnormen professionaliteit en personeel (NPA, 2015, p. 12). De opgestelde normen geven praktijken de ruimte voor hun eigen specifieke invulling. Wel staat vast dat het resultaat altijd verantwoorde zorg moet zijn (NPA, 2015, p. 16).

Een praktijk die wil deelnemen aan de NHG-accreditatie meldt zich aan via de mail of kan een persoonlijk gesprek aanvragen. Ter voorbereiding op de audit levert de praktijk een aantal schriftelijke documenten aan, waaronder arbeidsovereenkomsten, functieomschrijvingen, overzicht van de ervaringen en scholingen van medewerkers, verslagen van functioneringsgesprekken, beleidsplannen, jaarverslagen, praktijkafspraken, mondelinge werkafspraken, de interne overlegstructuur en een lijst met verbetermogelijkheden. Daarnaast is er een overzicht van documenten waarvan geen schriftelijke vorm is vereist zoals werkafspraken. Er wordt een jaarlijkse hercontrole gehouden (NHG, z.d.).

Trefwoorden NHG keurmerk: door beroepsgroep ontwikkeld, onafhankelijke commissie, uniformiteit, klanttevredenheid, criteria ingedeeld in thema's, jaarlijkse hercontrole.

3.2.3 UTZ Certified keurmerk

Het UTZ Certified keurmerk is een keurmerk voor koffie, thee, cacao en hazelnoten die geproduceerd worden door boeren die oog hebben voor het milieu en de medemens (UTZ, z.d.). UTZ Certified is een internationaal geaccepteerd keurmerk waar alle boeren aan mee kunnen doen, de omvang van het bedrijf is niet van belang. Doel is om deelnemende boeren te leren werken met landbouwmethoden die het milieu sparen (Voedingscentrum, z.d.). Het keurmerk bestaat uit twee richtlijnen: de gedragscode en het ketenbeheer. De gedragscode heeft betrekking op het groeien en oogsten van de producten en de richtlijn voor ketenbeheer geldt vanaf het moment dat de producten de boerderij verlaten tot het moment dat ze in het schap komen te liggen (UTZ, z.d.).

Voorafgaand aan het accreditatieproces wordt de deelnemer gevraagd om een interne audit te houden om te beoordelen in hoeverre ze voldoen aan de criteria. De controle kan uitgevoerd worden door diverse organisatie zoals Ceres (een bedrijf gericht op duurzaam ondernemen) en het Instituut voor Marktecologie 'IMO' Ecocert (Voedingscentrum, z.d.). Een deel van de controlerende organisaties zijn erkend door de Raad voor Accreditatie. Accreditatie van bedrijven voor het UTZ keurmerk vindt dus door onafhankelijke, externe organisaties plaats en niet door de sector zelf. Deze

door de UTZ goedgekeurde bedrijven voeren een externe audit uit bij de boer. Er vindt regelmatig een hercontrole plaats.

De UTZ gedragscode bevat richtlijnen voor betere landbouwmethoden en arbeidsomstandigheden, evenals richtlijnen voor natuurbescherming en de zorg voor toekomstige generaties. De gedragscode is gebaseerd op een groeimodel: het eerste jaar moeten deelnemende boeren voldoen aan een aantal basiscriteria betreffende veiligheid, management, administratie en milieu. In de daaropvolgende jaren komen er steeds meer criteria bij om de boeren te stimuleren zich te ontwikkelen en te verbeteren.

Een voorbeeld van een criterium waar in het eerste jaar aan voldaan moet worden is bijvoorbeeld dat een werknemer niet meer dan 48 uur per week werkt en ten minste één dag vrij krijgt na zes werkdagen. Daarnaast moeten werknemers ten minste het minimumloon ontvangen (UTZ, 2015, p. 30). Met betrekking tot het milieu zijn er richtlijnen die stellen dat er geen ontbossing plaats gevonden mag hebben sinds 2008 en de bedreigde soorten in het gebied beschermd worden (UTZ, 2015, p. 37). De regels met betrekking tot ketenbeheer zijn gericht op de registratie van iedere 'stap' in het traject van boerderij tot supermarkt. Dankzij deze traceerbaarheid weten kopers en verkopers precies waar het product vandaan komt (UTZ, z.d.).

Trefwoorden UTZ keurmerk: door externe partij ontwikkeld, interne audit, externe audit door onafhankelijke commissie, regelmatig hercontrole, groeimodel, criteria ingedeeld in thema's.

3.2.4 NVAO keurmerk

De Nederlands-Vlaamse Accreditatieorganisatie (NVAO) is een onafhankelijke accreditatieorganisatie in Nederland en Vlaanderen. De NVAO beoordeelt en borgt het niveau en de kwaliteit van het hoger onderwijs en bevordert kwaliteitsverbetering. De NVAO is geaccrediteerd door de Raad van Accreditatie. De NVAO kent diverse 'toetsen' voor diverse opleidingsvormen, zoals de associate degree, onderzoeksmaster en de instellingstoets (NVAO, z.d. a). Hier wordt nader ingegaan op de 'toets nieuwe opleiding' omdat het bij het keurmerk voor hippisch onderwijs ook gaat om opleidingen die nog niet eerder door dit keurmerk geaccrediteerd zijn.

De 'toets nieuwe opleiding' is bedoeld voor associate degree programma's, bachelor- en masteropleidingen van publieke en private opleidingsinstellingen. De NVAO stelt een onafhankelijk 'visitatiepanel' samen dat wordt ondersteund door een NVAO secretaris en een NVAO procescoördinator. Dit visitatiepanel beoordeelt de opleiding aan de hand van het 'beoordelingskader accreditatiestelsel hoger onderwijs Nederland'. Daarnaast wordt van de opleidingsinstelling verwacht dat ze de feitelijk gerealiseerde kwaliteit van de opleiding kunnen onderbouwen door middel van een interne audit (NVAO, z.d. b). Er vindt eveneens een locatiebezoek plaats waarbij een ontwikkelgesprek wordt gehouden met de opleidingsinstelling (NVAO, 2016, p. 11).

Het accreditatiekader bestaat uit een aantal deelonderwerpen: leerresultaten, oriëntatie, inhoud, leeromgeving, instroom, personeel, voorzieningen, begeleiding, kwaliteitszorg, toetsing en gerealiseerde leerresultaten, waar 'standaarden' aan verbonden zijn (NVAO, 2016, p. 18). Het kader biedt opleidingen de ruimte voor hun eigen invulling. Voor het onderdeel 'voorzieningen' geldt bijvoorbeeld de volgende standaard: "De huisvesting van de opleiding en voorzieningen passen bij de beoogde leerresultaten en onderwijsleeromgeving" (NVAO, 2016, p. 18). Er wordt benadrukt dat ook

de studenten, alumni en het beroepenveld actief bij de kwaliteitszorg betrokken moeten worden (NVAO, 2016, p. 19).

Het visitatiepanel stelt een adviesrapport op, waarna de NVAO besluit tot het wel of niet accrediteren van een opleiding. Een NVAO accreditatie is zes jaar geldig, na die periode moet een opleiding aantonen dat ze aan de standaarden voor heraccreditatie voldoen (NVAO, 2016, p. 26).

Trefwoorden NVAO accreditatie: door externe partij ontwikkeld, onafhankelijk visitatiepanel, criteria in thema's ingedeeld, beroepenveld betrokken, interne audit, iedere zes jaar hercontrole.

3.2.5 Analyse

In dit hoofdstuk zijn drie kwaliteitskeurmerken behandeld, uit drie verschillende sectoren: het NHG keurmerk voor huisartsenpraktijken, het UTZ Certified keurmerk voor koffie, thee en cacao producten en de NVAO accreditatie voor opleidingen. Ondanks de verschillen tussen de sectoren zijn er elementen die in alle kwaliteitskeurmerken terug komen. Per keurmerk zijn een aantal opvallende kenmerken genoemd, deze zijn in tabel 1 weergegeven.

Tabel 1 Kenmerken labels (© Aly van der Meulen)

	NHG- accreditatie	UTZ Certified	NVAO accreditatie	Waarde hippisch keurmerk
Door externe partij ontwikkeld				-
Uniformiteit				+
Klanttevredenheid				+
Indeling in thema's				+/-
Interne audit				++
Onafhankelijke commissie				++
Sector betrekken				++
Ontwikkeltraject				+
Hercontrole	<i>leder jaar</i>	<i>leder jaar</i>	<i>ledere zes jaar</i>	++

- = niet van toepassing, +/- = mogelijk bruikbaar voor hippisch label, + = bruikbaar voor hippisch label, ++ = erg belangrijk voor hippisch label

Als wordt gekeken naar initiatiefnemers van het kwaliteitslabel kan gesteld worden dat het NHG keurmerk door de sector zelf opgezet en gehandhaafd wordt. Bij zowel het UTZ Certified als de NVAO accreditatie geldt dat er externe partijen bij de opzet en controle betrokken zijn, respectievelijk bedrijven gericht op duurzaam handelen en de overheid.

Voor zowel het UTZ Certified keurmerk als de accreditatie van de NVAO geldt dat de organisatie een interne audit moet aanleveren. De instelling moet eerst zelf aangeven in hoeverre ze aan de criteria voldoen en wat er gedaan wordt op het gebied van kwaliteitsontwikkeling. Daarna volgt een externe audit en een gesprek met de audit commissie. Bij alle drie de keurmerken wordt de accreditatie door een onafhankelijke commissie uitgevoerd. De NHG-accreditatie en het UTZ Certified keurmerk worden afgegeven voor de periode van een jaar. Ieder jaar vindt er een heraccreditering plaats en moet de deelnemende instantie opnieuw bewijzen dat ze aan de kwaliteitscriteria voldoen. De NVAO accreditering is zes jaar geldig.

Wat opvalt, is dat het UTZ Certified keurmerk een ontwikkeltraject is: ieder jaar zijn er meer eisen waar de deelnemer aan moet voldoen. Op deze manier wordt kwaliteitsverbetering en ontwikkeling gestimuleerd. Bij het NHG label wordt getracht ontwikkeling te stimuleren door deelnemers actief te betrekken bij de invulling van het keurmerk. Hiermee wordt draagvlak gecreëerd voor de kwaliteitscriteria. Daarnaast wordt bij dit keurmerk vanuit het perspectief van de 'klant' (de patiënt) gedacht, waarmee de relevantie van de criteria wordt gewaarborgd. De NVAO benadrukt het belang van draagvlak door te stellen dat opleidingsinstelling (oud)studenten en het beroepenveld bij de opleidingen moeten betrekken.

Bij alle drie de keurmerken zijn kern 'thema's' opgesteld op basis waarvan criteria zijn geformuleerd. Het aantal kernthema's varieert van vier tot vijftien en per thema kunnen één of meerdere standaarden zijn vastgesteld. Daarnaast geldt voor alle drie keurmerken dat begrippen in detail beschreven zijn om verwarring over de betekenis te voorkomen.

3.2.6 Waarde voor het kwaliteitskeurmerk hippisch onderwijs

In de tabel met kenmerken is een kolom opgenomen met de waarde van het kenmerk voor het keurmerk voor hippisch onderwijs. Wat opvalt bij het NHG label is dat het door de beroepsgroep zelf ontwikkeld is. Er was een behoefte in de praktijk en die heeft de branche zelf ingevuld. Hetzelfde geldt voor de hippische sector. Een kwaliteitskeurmerk dat wordt ontwikkeld door een externe partij kan mogelijk als betrouwbaarder worden beschouwd, nu wordt een dienst immers beoordeeld door degene die de dienst ook verleent. In de hippische sector wordt een probleem gesignaleerd, dat opgelost moet worden. Partijen van buiten de sector hebben geen last van het probleem en zullen dus ook niet gemotiveerd zijn het op te lossen.

Verder wordt behalve kwaliteitsverbetering ook het belang van uniformiteit genoemd. Waar onderscheidend vermogen in de commerciële sector noodzakelijk is, is in de publieke sector juist een goede kwaliteit in iedere organisatie gewenst. Dit geldt ook voor onderwijsinstellingen. Ze moeten zich kunnen onderscheiden om leerlingen te trekken maar het is belangrijk dat de kwaliteit van het onderwijs bij verschillende instellingen uniform is om te voorkomen dat studenten met eenzelfde diploma niet over dezelfde vaardigheden beschikken.

Kenmerken die de drie keurmerken gemeen hebben zijn de indeling van de criteria in thema's, de periodieke hercontrole en de beoordeling door een onafhankelijke toets commissie. De thematische indeling maakt het keurmerk overzichtelijker maar voegt inhoudelijk niets toe. Het is een praktisch maar niet een noodzakelijk kenmerk van een keurmerk. De onafhankelijke commissie is wel noodzakelijk om de betrouwbaarheid en waarde van het label te waarborgen, zeker omdat het voor de hippische sector gaat om een keurmerk dat door de sector zelf is ontwikkeld. Hetzelfde geldt voor

een periodieke hercontrole. Opleidingen moeten meegroeien met innovatie en kennis ontwikkelingen en om dit te controleren is hertoetsing nodig.

Een interne audit voorafgaand aan de beoordeling door de kwaliteitscommissie zorgt ervoor dat een opleiding zelf actief gaat nadenken over kwaliteitsverbetering. Daarnaast kan de commissie zich op de toetsing voorbereiden door middel van de interne audit. Het toepassen van een groeimodel zoals dat bij het UTZ keurmerk gehanteerd wordt zou een optie zijn voor de hippische sector. Door auditgesprekken te voeren met verschillende onderwijsinstellingen komen er nieuwe ideeën, middelen of technieken naar voren die in een later stadium aan de criteria toegevoegd kunnen worden. Door op deze manier de deelnemers mee te laten denken over de criteria, wordt het draagvlak vergroot.

Bij de NVAO en NHG keurmerken wordt de sector actief betrokken bij het ontwikkelen van de criteria. Ook voor het keurmerk voor hippisch onderwijs is het belangrijk om de sector bij de ontwikkeling te betrekken. Het probleem waaruit het label voortkomt, is een slechte aansluiting tussen opleiding en praktijk, dit kan alleen verholpen worden door een dialoog aan te gaan met de sector. Niet alleen de mening van het beroepenveld is van belang, bij een opleiding telt ook zeker de mening van de cursist mee. Bij het NHG keurmerk worden de criteria opgesteld aan de hand van klantbehoeftes. Ook het keurmerk voor hippisch onderwijs kan veel meerwaarde creëren door het klantperspectief mee te nemen.

3.3 Wat wordt verstaan onder praktijkgerichtheid en hoe kan dit beoordeeld worden?

In deze deelvraag is literatuuronderzoek gedaan naar praktijkonderwijs binnen onderwijsinstellingen en het meester-gezel principe in andere sectoren. Daarnaast zijn drie gesprekken gevoerd met experts uit het hippische werkveld en het onderwijs waarin gediscussieerd is over wat bedoeld wordt met praktijkgerichtheid en welke aspecten daarvan terug moeten komen in de opleiding. Aan de hand van de literatuur en de gesprekken zijn criteria opgesteld voor het onderdeel praktijkgerichtheid.

3.3.1 Praktijkgerichtheid in het hippisch onderwijs

Zoals eerder genoemd, beoordeelt NVAO de kwaliteit van opleidingen op universitair en hogeschool niveau (www.nva.nl). Op mbo-niveau wordt een erkenning afgegeven door de Inspectie van Onderwijs op advies van DUO (www.duo.nl). Ook de publieke hippische opleidingen in Nederland worden geaccrediteerd, in de accreditatie procedure wordt bijvoorbeeld gekeken naar indicatoren als rendement (nominale afstudeerders), student/docentratio en aantal contacturen (www.nva.nl). Op het mbo heeft een cursist 1600 uur per jaar beschikbaar, hiervan moet minstens 1000 uur op een stageplaats of in de beroepspraktijk vorming (bpv) worden doorgebracht (Rijksoverheid, sd c). Voor het hbo bestaan er geen wettelijke richtlijnen voor het aantal lessen, de onderwijsinstellingen bepalen deze zelf (Rijksoverheid, sd d).

Een vast onderdeel van hippische opleidingen op mbo- en hbo-niveau is de stage. Een stage wordt uitgevoerd op een bedrijf in de sector, hier doet de student praktijkervaring op. Wat wordt er nog meer verstaan onder praktijk? Gedurende de opleiding moet een aantal malen een Proeve van Bekwaamheid (PvB) worden behaald. Een PvB is een praktijkexamen waar de cursist laat zien over welke vaardigheden en vakkennis hij of zij beschikt (Rijksoverheid, sd c). Daarnaast worden er praktijklessen gegeven op de onderwijsinstelling zelf, ook wel de 'gesimuleerde praktijk' genoemd.

Zo beschikken een aantal van de onderwijsinstellingen in Nederland over ‘schoolpaarden’ (KNHS, 2016) of schoolbedrijven die door studenten worden geleid (Aeres, sd). Scholen hebben veel vrijheid in het inrichten van het ‘praktijkonderwijs’ en er is een grote variatie in faciliteiten van de verschillende hippische opleidingen.

3.3.2 Het meester-gezel principe

Binnen de Nederlandse paardensport wordt veel gebruik gemaakt van het zogenaamde meester-gezel-principe (Scheer, et al., 2014, p. 6). Het meester-gezel principe is gebaseerd op een middeleeuws model waarbij nieuwe arbeiders in dienst treden bij, en leren van, ervaren vakmensen. Studenten leren vaardigheden in de praktijk door te kijken hoe de ‘meester’ werkt in plaats van lessen te volgen op een school (Pol, 2012, p. 225). Op dit moment wordt het principe vooral in ambachtelijke branches toegepast. Onderzoek van Pol (Pol, 2012) heeft uitgewezen dat het meester-gezel principe ook in het onderwijs op korte termijn een positief effect heeft op de studieresultaten: studenten halen meer studiepunten, het uitvalpercentage is lager en meer studenten halen de propedeuse in één jaar (Pol, 2012, p. 231).

Wat maakt iemand een meester? Volgens vanDale woordenboek is een meester “iemand die uitblinkt in een bepaalde vaardigheid” (vanDale, sd). Hoe wordt bepaald of iemand uitblinkt in een vaardigheid? In andere landen wordt in ambachtelijke branches de meestertitel door de branche zelf toegekend (Banning, 2013).

In Nederland was de meestertitel in 2011 in de meeste branches verdwenen (Innofood, 2011). Ondernemers pleiten echter al jaren voor de terugkeer van de meestertitel en in een aantal branches kan deze weer worden toegekend, bijvoorbeeld in de patisserie sector. Om ‘Meester Pâtissier’ te worden, zijn de volgende criteria opgesteld:

- minimaal tien jaar werkervaring,
- werkzaam in de praktijk,
- ontwikkeling door werkervaring/opleidingen/vakwedstrijden etc.;
- de Nederlandse taal beheersen (Meestertitel, 2014, p. 3).

De Stichting Vakbekwaamheid Horeca (SVH) geeft diverse meestertitels af in de horeca branche. Doel van de SVH is het vergroten van de vakbekwaamheid in de sector. De criteria zijn ontwikkeld in samenwerking met het onderwijs, de politiek en het bedrijfsleven. Voor de titel ‘Meesterkok’ worden bijvoorbeeld de volgende eisen gesteld:

- goede beheersing van de Nederlandse taal,
- minstens tien jaar praktijkervaring,
- huidige functie is een leidinggevende functie met eindverantwoordelijkheid,
- de laatste vijf jaar in positieve zin onderscheiden in de bedrijfstak,
- vereiste diploma’s behaald;
- meesterproef behaald (SVH, 2016, p. 2).

De branchevereniging ‘Voor Ondernemers in het Groen’ (VHG) geeft de titel ‘Meester hovenier’ in. Hiermee wil de vereniging excellent vakmanschap waarderen en onder de aandacht brengen. Eisen die aan een meester worden gesteld zijn:

- minstens tien jaar professionele ervaring,
- op moment van aanvraag praktisch betrokken bij de bedrijfsmatige aanleg en onderhoud van tuinen,

- handelingsbekwaam en voldoet aan door de branche opgestelde criteria m.b.t. kennis en inzicht, communicatie, ervaring, houding en gedrag,
- doorlopende professionele ontwikkeling door bijscholing, studieclubs, vak bijeenkomsten, excursies etc.;
- meesterproef behaald (VHG, 2010, p. 4).

Tabel 2 Kenmerken meestertitels (© Aly van der Meulen)

Meestertitel Criterium	Meester Patissier	Meesterkok	Meester hovenier
10 jaar werk ervaring			
Beheersing Nederlandse taal			
Werkzaam in de praktijk op moment aanvraag			
Ontwikkeling door bijscholing etc.			
Vereiste diploma's/criteria			
Leidinggevende functie			
Meesterproef behaald			
Onderscheiden in de branche			

De meestertitels in verschillende branches hebben gemeen dat iemand minstens tien jaar, in de praktijk, werkzaam moet zijn geweest (zie tabel 2). Ook kan vereist worden dat iemand de juiste diploma's heeft behaald. Daarnaast wordt persoonlijke ontwikkelingen door middel van bijscholing en dergelijke benoemd, evenals beheersing van de Nederlandse taal. Deze zaken zouden ook in de paardensport toegepast kunnen worden. Werkervaringen en bijscholing zijn goed aan te tonen. Of iemand zich 'onderscheiden' heeft in de branche is subjectiever maar zou door een commissie beoordeeld kunnen worden. Een meesterproef komt eveneens veel voor bij het toekennen van de meestertitel. De hippische sector kent veel verschillende disciplines en dus ook verschillende typen 'meesters'. Mogelijk moet gedacht worden aan een discipline specifieke meesterproef of een proef gericht op het gebied van kennis overdragen en didactiek, een meester moet immers zijn 'gezel' iets kunnen leren?

3.3.3 Advies expertgroep

Gedurende de onderzoeksperiode zijn drie gesprekken gevoerd met een vaste 'expertgroep' bestaande uit twee ondernemers (Minne Hovinga en Martin de Kroo), twee opleiders (Peter Slegers en Wim Back) en twee sporters (Arjen Heerema en Cindy Kremer). Daarnaast schoven Anton

Binnenmars en Xander Noë aan (KNHS) evenals Gertwim de Haas en Ruth van der Beek (Aeres Groep). Gedurende de bijeenkomst op 22 november (bijlage VI) is er gericht gesproken over onderwerpen die in de criteria opgenomen kunnen worden (bijlage VII):

Onderscheidt mbo- en hbo-opleidingen

Het thema praktijkgerichtheid riep veel discussie op tijdens de tweede bijeenkomst van de expertgroep. Vooral de vertegenwoordigers van de twee onderwijsinstellingen benadrukten dat er in een opleiding altijd een balans moet worden gevonden tussen theorie en praktijk. De hbo-onderwijzer benadrukte daarnaast dat op het hbo over het algemeen minder stage uren beschikbaar zijn dan op het mbo. Een hbo-instelling zou daardoor niet aan het vereiste percentage praktijkuren kunnen voldoen (bijlage VI).

Definitie praktijkonderwijs

Zoals eerder genoemd bestaat praktijkonderwijs op scholen niet alleen uit stages. Er wordt ook gewerkt in de ‘gesimuleerde’ praktijk waarbij de cursisten eveneens vaardigheden aanleren die in beroepssituaties gebruikt worden. De uren waarbij in de gesimuleerde praktijk wordt geleerd zouden ook meegeteld moeten worden, evenals uren waarin praktijklessen worden gegeven. Na een discussie over het praktijkonderwijs binnen hbo-instellingen bleek dat hier veel in projecten wordt gewerkt, die op bedrijven in de sector worden uitgevoerd. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om analyses van de bedrijfsvoering. Ook hier is volgens de expertgroep sprake van praktijkonderwijs (bijlage VI).

Docenten

Het eerder besproken ‘meester-gezel’ principe speelt eveneens een rol bij praktijkgerichtheid. Volgens dit principe leert iemand door het meekijken met een expert. In een opleidingscontext kan volgens de expertgroep gesteld worden dat een college dat gegeven wordt door een ‘meester’ eveneens onder praktijkgericht onderwijs valt (bijlage VI). Niet alleen de ‘meester’ moet over een bepaald niveau beschikken, de expertgroep is het er over eens dat ook de docenten over een bepaald opleidingsniveau moeten beschikken. Docenten moeten minstens één niveau hoger opgeleid zijn dan het niveau waarop ze cursisten opleiden. De onderwijsinstelling moet daarnaast zorgen dat docenten bijgeschoold worden (bijlage VI).

Kennisontwikkeling en innovatie

De paardensector ontwikkelt zich snel: nieuwe kennis en inzichten op het gebied van welzijn, innovaties op het gebied van stalmanagement etc. Om te zorgen dat opleidingen aansluiten bij de praktijk is het van belang dat onderwijsinstellingen deze ontwikkelingen volgen en meenemen in de opleiding. Na een korte discussie is de expertgroep het er over eens dat de opleiding de ruimte moet hebben om zelf invulling te geven aan het verwerken van kennis en ontwikkelingen maar dat dit wel een belangrijk onderdeel is van de kwaliteitsbeoordeling (bijlage VI).

In de tweede bijeenkomst was de inhoudelijke invulling van het kwaliteitskeurmerk al erg concreet geworden. De derde bijeenkomst is besteed aan een case studie (zie bijlage VIII). Er zijn twee opleidingen als voorbeeld genomen, die vervolgens onderworpen zijn aan de kwaliteitscriteria en beoordeeld zijn door de expertgroep. Tijdens deze bijeenkomst zijn een aantal aanvullingen op de criteria naar voren gekomen.

Faciliteiten

Er blijkt een groot verschil te zijn in de kwaliteit van de faciliteiten waar de opleidingsinstellingen over beschikken. Waar de ene onderwijsinstelling alleen een lokaaltje heeft met EHBO spullen waar lessen ‘verbanden aanleggen’ worden gegeven, beschikt de andere school over een eigen stal met schoolpaarden waar de verbanden bij aangelegd worden (www.aeres.nl, sd). Het blijkt lastig om concrete eisen op te stellen met betrekking tot de faciliteiten omdat het voor kleinere opleidingen niet mogelijk is om dure faciliteiten aan te leggen. Wel wordt gesteld dat de faciliteiten in ieder geval veilig moeten zijn en daadwerkelijk een bijdrage moeten leveren aan de opleiding. De expertgroep vindt het wel een belangrijk punt om op te nemen in het kwaliteitskeurmerk (bijlage VIII).

Beroepshouding

Bij het thema ‘sectortevredenheid’ wordt gesproken over wat de sector van afgestudeerde cursisten verwacht. Ook tijdens de bijeenkomst met onderwijzers en ondernemers (zie deelvraag 3.1.3) is hierover gesproken. Als een bepaalde houding van de student verwacht wordt, is het wel noodzakelijk dat deze tijdens de studie ‘aangeleerd’ wordt. Dit criterium moet daarom volgens de expertgroep zeker worden opgenomen in het kwaliteitskeurmerk (bijlage VIII).

Op basis van de literatuur en de gesprekken met de expertgroep zijn een aantal criteria geformuleerd met betrekking tot praktijkgerichtheid, deze zijn in de volgende paragraaf weergegeven.

3.3.4 Criteria Praktijkgerichtheid

1. Deelnemers leren voor minimaal 60% in de praktijk. Hieronder wordt het volgende verstaan:

- a. leren in de echte praktijk (stage, bpv),
- b. leren in de gesimuleerde praktijk (bijv. werken op leerbedrijven, schoolpaarden verzorgen),
- c. praktijklessen die door het opleidingsinstituut worden verzorgd (lessen waarin vaardigheden worden aangeleerd en geoefend die bruikbaar zijn in de beroepspraktijk),
- d. lessen die gegeven worden door een meester (expert in het beroepenveld);
- e. meewerken in projecten op bedrijven in de praktijk.

2. In de opleiding wordt bij alle praktijken gewerkt volgens het meester-gezel principe. Daaronder verstaan we dat zeer ervaren paardenmensen die expert zijn op hun vakgebied (meesters) het vak ‘voordoen’ en de deelnemers die de vakvaardigheden oefenen, begeleiden. De meesters moeten aan de volgende criteria voldoen:

- Goede beheersing van de Nederlandse taal,
- Minstens tien jaar praktijkervaring,
- Doorlopende persoonlijke ontwikkeling door middel van bijscholingen, trainingen etc.;
- Heeft zich onderscheiden in het werkveld op het gebied van persoonlijke prestaties of innovaties.

De kwaliteitscommissie dient unaniem te zijn in haar (positieve) oordeel ten aanzien van het meesterschap van iedere docent.

3. Naast het zijn van een ‘paardenmens’, zijn de docenten en stage/praktijkbegeleiders minimaal één niveau hoger gediplomeerd dan het niveau waarvoor de deelnemer in opleiding is. Daarnaast hanteert het opleidingsinstituut een systeem van deskundigheidsbevordering om de kwaliteit van de docenten te bewaken en verbeteren (bijscholingen, cursussen).

4. In de opleiding wordt gebruik gemaakt van de nieuwste kennis en inzichten en actuele wet- en regelgeving.
5. De onderwijsinstelling beschikt over faciliteiten voor praktijkonderwijs die voldoen aan actuele wet en regelgeving met betrekking tot veiligheid.
6. Er is aandacht voor beroepshouding tijdens de intake en gedurende de opleiding. Een juiste beroepshouding is voorwaarde voor diplomering van de cursist.

3.4 Wat wordt verstaan onder klanttevredenheid en hoe kan dit beoordeeld worden?

Volgens het adviesrapport van de SRP moet onderzoek naar hippische opleidingen niet enkel op de inhoud gericht worden maar ook op de resultaten die de opleiding oplevert. Met andere woorden: wat vinden studenten van de inhoud, kunnen ze er wat mee? Om deze vraag te beantwoorden is gebruik gemaakt van literatuur met betrekking tot klanttevredenheidsonderzoek. Behalve literatuuronderzoek is een gesprek aangegaan met Cedeo, een instelling die accreditaties verzorgt en accreditatietrajecten begeleidt. Op basis hiervan zijn kwaliteitscriteria geformuleerd.

3.4.1 Tevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek is een veelgebruikte methode om producten en diensten te verbeteren. Volgens Morgan (Morgan, 1995, p. 211) bestaat er een verschil tussen de kwaliteitsperceptie van de producent en die van de consument. In het onderzoek kwam naar voren dat gedurende een bepaalde periode 60% van de ondernemers vond dat de kwaliteit van een specifiek product verbeterd was terwijl 49% van de consumenten juist van mening was dat de kwaliteit achteruit was gegaan. Hieruit blijkt dat kwaliteit vanuit de consument beschouwd moet worden, omdat de klant uiteindelijk degene is die de kwaliteit van het product of de dienst beoordeeld (Sweeney & Soutar, 2001, p. 203).

Wat wordt er eigenlijk bedoeld met klanttevredenheid? 'Tevredenheid' wijst op voldoening: het doel van de klant is behaald. Iedere individuele klant heeft echter andere doelen en past deze constant aan. Klantonderzoek wordt dan ook steeds minder gericht op het begrip 'tevredenheid' en meer op klant 'ervaringen' (Oliver, 2006, p. 165). Volgens Thomassen wordt met klanttevredenheid bedoeld: "de beleving van klanten die ontstaat door het vergelijken van ervaringen met de onderneming met de wensen die men heeft" (Thomassen, 2008, p. 78). De definitie van Thomassen noemt dus eveneens het begrip 'ervaringen'.

Tevredenheidsonderzoek is dus gericht op het achterhalen van de wensen van de klant en het toetsen in welke mate hieraan voldaan wordt. Uit onderzoek blijkt echter dat consumenten meerdere standaarden hebben waarmee ze hun ervaringen vergelijken. Ruwweg kan worden gesteld dat iemand zowel een ideale verwachting heeft als een realistische verwachting. De ideale verwachting is gebaseerd op wat iemand in een perfecte situatie van een product of dienst zou verwachten, terwijl de realistische verwachting is gebaseerd op wat men daadwerkelijk verwacht dat het bedrijf kan leveren (Oliver, 2006, p. 180).

3.4.2 Wensen van de klant

In dit geval is de 'klant' van een opleiding de student. Voorafgaand aan de keuze voor een opleiding zal een student zich oriënteren op de verschillende mogelijkheden. Dit kan door de website van de

opleiding te bezoeken maar ook door het bezoeken van open dagen. Op basis van deze informatie vormt de student een bepaald beeld van de opleiding. Vervolgens kan de vraag gesteld worden of deze verwachtingen uitgekomen zijn (Biesta, 2012, p. 27).

In het onderwijs kunnen eveneens ideale en realistische verwachtingen een rol spelen. Een ideale verwachting kan bijvoorbeeld zijn dat er maximaal tien mensen in een klas zitten. Een cursist weet echter wel dat een klas van tien studenten niet haalbaar is en een groep van 20 studenten realistischer is. Als er in werkelijkheid 25 studenten in een klas zitten is de tevredenheid een stuk lager wanneer er van de ideale verwachting uit wordt gegaan, dan wanneer de realistische verwachting als maatstaf wordt genomen. Om dit te ondervangen kan een dubbel onderzoek worden uitgevoerd of kunnen vragen worden opgenomen over de verwachtingen.

Wat verwacht een student van een opleiding? Er kan geen goed onderwijs gegeven worden zonder goede docenten. Een student mag dan ook verwachten dat een docent voldoende kennis heeft maar deze kennis ook kan overdragen (Biesta, 2012, p. 29). Daarnaast mag een student verwachten dat de accommodatie ingericht is op een manier die aansluit bij het onderwijs (Biesta, 2012, p. 31). Zoals eerder beschreven is de aansluiting tussen onderwijs en praktijk in de hippische sector volgens ondernemers niet optimaal. Er moeten dan ook vragen worden opgenomen met betrekking tot de praktijkgerichtheid van het onderwijs.

In het onderzoek van de SRP is onderzoek gedaan naar de verwachtingen van hippische studenten en in hoeverre hieraan voldaan is. Hier is onderscheidt gemaakt tussen mbo- en hbo-studenten. Uit het onderzoek bleek voor mbo-opleidingen dat 48,1% van de 156 studenten verwacht dat in de opleiding veel aandacht besteed wordt aan het rijden en trainen van paarden, dit is echter geen verplicht onderdeel in de paardenhouderij-opleiding. Van de respondenten geeft 68,3% van de 63 studenten aan dat ze meer diepgang hadden verwacht van de theorie. 55,7% van de 167 studenten verwachtte meer begeleiding. De helft van de 86 ondervraagde hbo-studenten geeft aan dat ze meer structuur hadden verwacht in de opleiding (Scheer, et al., 2014, p. 24).

3.4.3 Vorm van het onderzoek

Er zijn verschillende vormen van klanttevredenheidsonderzoek, zo zijn er onderzoeken gericht op het analyseren van een probleem of het onderzoeken van trends in de sector (Hayes, 2008, p. 23). Bij het kwaliteitskeurmerk hippisch onderwijs wordt het tevredenheidsonderzoek gebruikt om te bepalen hoe tevreden klanten zijn met een dienst, in dit geval een opleiding. Dit kan door middel van een online survey maar ook door telefonische interviews of panels waarin met de doelgroep gediscussieerd wordt (Hayes, 2008, p. 51).

Er moet een afweging worden gemaakt tussen verschillende onderzoeksmethoden. Bij telefonische interviews zal, eerder dan bij online enquêtes, vermoeidheid een rol gaan spelen. Na een tiental vragen waarbij de ondervraagde moet kiezen uit vijf antwoordopties gaat het interview vervelen en zal men minder goed nadenken over antwoorden (Oliver, 2006, p. 168). Een online enquête is echter minder persoonlijk en er kan niet nader op de antwoorden in worden gegaan (Oliver, 2006, p. 169).

Hoeveel antwoordopties moeten er gegeven worden? Om tot een bruikbaar resultaat te komen moet een schaalverdeling minsten drie punten bevatten. Meer dan tien punten kan interpretatie problemen opleveren: zo kan een zeven bij de één voor de ander een negen zijn (Oliver, 2006, p. 170). Bij een even aantal schaalpunten wordt de ondervraagde persoon gedwongen zich positief of

negatief uit te spreken, een 'neutraal' standpunt is niet mogelijk. Het nadeel van een 'middelpunt' is dat mensen uit gemak voor 'neutraal' kiezen en geen uitspraak doen. Een keuze voor 'neutraal' zegt echter ook iets over de klant. Een schaal van één tot vijf met een duidelijk middelpunt blijkt goed te begrijpen (Oliver, 2006, p. 171).

Wat bepaald of een score 'goed' is? De vorm van de analysegrafiek kan hier een indicatie van geven. Slechte scores leiden tot een piek op het middelpunt van de schaal. Goede scores leveren een piek op vlak voor het hoogste punt en nemen daarna af. Uitstekende scores leveren een stijgende grafiek op die niet meer daalt (Oliver, 2006, p. 171). Dit zou betekenen dat een 'goede' beoordeling op een schaal van één tot vijf een piek oplevert bij vier.

3.4.4 Aandachtspunten Cedeo

Voor de vormgeving van het kwaliteitskeurmerk is op het gebied van klanttevredenheid een gesprek aangegaan met Cedeo (zie bijlage XI). Cedeo is een instelling die accreditaties verzorgt en accreditatietrajecten begeleidt. In dit gesprek heeft Cedeo een aantal aandachtspunten gegeven voor de invulling van een klanttevredenheidsonderzoek.

Onderzoeksmethode

Bij Cedeo is het gebruikelijk om interviews af te nemen onder de gebruikers van de dienst, in dit geval de cursisten. Een andere methode is het houden van (online) enquêtes. Weliswaar levert een interview betrouwbare resultaten op en kan er dieper in gegaan worden op bepaalde antwoorden, het is ook erg tijds- en arbeidsintensief (zie bijlage XI).

Norm

Er is gesproken over de norm waar een klantbeoordeling aan moet voldoen. Cedeo stelt als eis dat 80% van de ondervraagden de opleiding met tevreden of zeer tevreden beoordeeld en niemand een zeer ontevreden toekent. Voor het hippisch onderwijs is deze eis momenteel te streng, dat zou betekenen dat er geen erkenningen worden uitgegeven en opleiders niet gestimuleerd worden zich te verbeteren. Een optie is om het vereiste rapportcijfer op 3,5 (70%) te stellen en periodiek aan te passen om kwaliteitsverbetering te stimuleren. Zo kan bijvoorbeeld ieder jaar 0,25 of 0,5 punt aan het cijfer toegevoegd worden (zie bijlage XI).

Besluitvorming

Er moet een afweging worden gemaakt of opleidingen enkel beoordeeld worden op basis van het wel of niet voldoen aan de gestelde criteria. Wanneer een opleiding op basis van een checklist van criteria afgekeurd wordt dan is dat te verantwoorden naar de opleidingsinstelling. Het geeft echter weinig mogelijkheden voor opleiders om zich op een innovatieve manier te onderscheiden (bijlage XI). Een alternatief is om een kwaliteitscommissie het besluit te laten nemen op basis van een gesprek met de opleider. Een andere optie is om een weegfactor toe te kennen aan de criteria, waarmee aangegeven wordt dat aan sommige criteria verplicht voldaan moet worden om een erkenning te krijgen en andere een aanvulling zijn (zie bijlage XI).

Inhoud

Er is niet uitgebreid gesproken over de inhoudelijke invulling van het kwaliteitslabel. De vertegenwoordigers van Cedeo geven aan dat zij in de interviews aandacht besteden aan het voortraject, opleidingsprogramma, uitvoering, opleiders, lesmateriaal, accommodatie, na traject,

organisatie en administratie, relatiebeheer, prijs/kwaliteit verhouding en het algemene oordeel. De exacte vragen verschillen per interview, afhankelijk van de instelling (zie bijlage XI).

Onderzoeksgroep en respons

Een ander aandachtspunt is het aantal studenten dat meegenomen moet worden in de survey om een geldig resultaat te krijgen (zie bijlage XI). Er kan aan opleiders gevraagd worden om gegevens aan te leveren van alle cursisten die de afgelopen jaren afgestudeerd zijn. Vervolgens moet een doel worden gesteld met betrekking tot het aantal cursisten dat feedback geeft om een objectief beeld te geven, bijvoorbeeld 75%.

Aandachtspunten voor het opstellen van klanttevredenheidsonderzoek zijn volgens Cedeo de vorm van het onderzoek, onafhankelijkheid van het onderzoek, de norm om 'voldoende' te halen, respons percentage, inhoud en waarde die aan criteria wordt toegekend. Op basis van het literatuuronderzoek en het gesprek met Cedeo zijn criteria geformuleerd voor het keurmerk hippisch onderzoek.

3.4.5 Criteria Klanttevredenheid

In de enquête worden de volgende vragen gesteld:

- Algemene gegevens: geslacht/leeftijd/hogste opleidingsniveau/afstudeerjaar.
- Ben je op dit moment werkzaam in de hippische sector? Zo ja, in welke functie?
- Welke verwachtingen had je van de opleiding (bijv. op basis van open dagen/website etc.)?

[De volgende vragen worden beoordeeld met een cijfer 1-5 waarbij 1 = zeer slecht, 2 = slecht, 3 = neutraal, 4 = goed, 5 = zeer goed. Bij elke vraag is ruimte voor een toelichting van het cijfer.]

- Hoe beoordeel je de opleiding in het algemeen? (cijfer 1-5)
- Voldoet de opleiding aan de verwachtingen die je had op basis van open dagen/informatie op de website etc.? (cijfer 1-5)
- Hoe beoordeel je de verhouding tussen theorie en praktijklessen? (cijfer 1-5)
- Hoe beoordeel je de mate waarin je het geleerde direct in de praktijk kunt toepassen? (cijfer 1-5)
- Hoe beoordeel je de kwaliteit van de docenten? Individuele cijfers geven voor de onderdelen: algemeen, deskundigheid vakgebied, communicatie en didactische vaardigheden. (cijfer 1-5)
- Hoe beoordeel je de kwaliteit van de stage/praktijkbegeleiders? (cijfer 1-5)
- Hoe beoordeel je de begeleiding van de school bij het vinden van stageplaatsen? (cijfer 1-5)
- Hoe beoordeel je de verbinding met de sector, waren er bijvoorbeeld gastdocenten uit de sector of werden er kennismakingsdagen gehouden met (stage)bedrijven? (cijfer 1-5)
- Op welke manier zorgde de opleiding voor verbinding met de sector?
- Hoe beoordeel je het niveau van de praktijklessen? (cijfer 1-5)

- Hoe beoordeel je de accommodatie voor praktijklessen? (cijfer 1-5)
- Hoe beoordeel je de informatievoorziening en communicatie vanuit de onderwijsinstelling? (cijfer 1-5)
- Hoe beoordeel je het niveau van het lesmateriaal? (cijfer 1-5)
- Zou je iemand anders de opleiding aanraden? (cijfer 1-5, waarbij 1 = nee, ik zou de opleiding afraden, 2 = nee, 3 = misschien, 4 = ja, 5 = ja, ik zou iedereen de opleiding aanraden!)

3.5 Wat wordt verstaan onder sectortevredenheid en hoe kan dit beoordeeld worden?

Niet alleen de mening van studenten is van belang om de kwaliteit van het hippisch onderwijs te waarborgen. Niet minder belangrijk zijn de meningen van ondernemers uit de sector, de ondernemers geven immers aan dat er een probleem is. Om de deelvraag te beantwoorden is gebruik gemaakt van bestaande onderzoeken naar de wensen van hippische ondernemers. Daarnaast zijn drie gesprekken gevoerd met experts uit het werkveld waarin gediscussieerd is over wat er bedoeld wordt met sectortevredenheid en hoe dit gemeten kan worden. Op basis hiervan zijn kwaliteitscriteria geformuleerd.

3.5.1 Wat wil de sector?

In de vorige paragraaf is beschreven dat ‘tevredeheid’ bepaald wordt door het verschil tussen de wens of verwachting, in dit geval van de sector, en de realiteit. Wat verwacht de sector eigenlijk van afgestudeerden in het hippisch onderwijs?

Het onderzoekscentrum van de Wageningen Universiteit heeft in samenwerking met een aantal hippische opleidingsinstellingen en hippische organisaties zoals de KNHS en FNRS onderzoek gedaan naar de (verwachte) ontwikkeling van de paardensport. Hierbij zijn ondernemers geïnterviewd over hun wensen met betrekking tot medewerkers in de paardensport (Roest & Wielen, 2012, p. 5).

Flexibiliteit

Een belangrijk aspect dat door ondernemers wordt genoemd is het vergroten van de flexibiliteit van het onderwijs. Ondernemers zien dat de paardensport zich snel ontwikkelt en nieuwe kennis en innovatieve ideeën elkaar snel opvolgen. Het onderwijscurriculum moet flexibel genoeg zijn om aangepast te kunnen worden aan maatschappelijke opvattingen en nieuwe kennis. Leerlingen moeten de ruimte te krijgen om aan de slag te gaan met innovatieve ideeën (Roest & Wielen, 2012, p. 2).

Uitbreiden vakkenpakket

Op een aantal gebieden kan het onderwijscurriculum aangevuld worden. Zo moet er meer aandacht besteed worden aan duurzaamheid en welzijn. Ook marketing is een belangrijk onderdeel van ondernemerschap dat in de opleiding opgenomen moet worden. Hetzelfde geldt voor economie en kennis over de toepassing van kengetallen om meer inzicht te krijgen in verdienmodellen (Roest & Wielen, 2012, p. 7). Deze vaardigheden zijn essentieel voor werknemers om in de toekomst hippische producten en diensten te kunnen verkopen. Daarnaast zijn relevante onderdelen die volgens de ondernemers behandeld zouden moeten worden: wet- en regelgeving, landschappelijke inpassing en niet paard gerelateerde activiteiten die in het bedrijf kunnen worden geïntegreerd (Roest & Wielen, 2012, p. 9).

Houding

De sector veronderstelt dat kennis en vaardigheden worden bijgebracht waarmee de studenten direct aan de slag kunnen op stagebedrijven. Naast praktische vaardigheden moeten de studenten de juiste beroepshouding meekrijgen. Taal, gedrag, houding en presentatie spelen een belangrijke rol in het werkveld, evenals klantgerichtheid, communicatie en samenwerking. De sector verwacht dat studenten dit op de opleiding leren (Roest & Wielen, 2012, p. 9). In paragraaf 3.1.2 kwam naar voren dat onder de juiste 'houding' voornamelijk wordt verstaan dat werknemers geen 9-5 mentaliteit hebben.

Internationaal gericht

De hippische sector is een internationale sector. Studenten zullen steeds vaker een baan of stage in het buitenland vinden. Leerlingen moeten dan ook vakken krijgen over vreemde talen en culturen als onderdeel van de opleiding. Daarnaast zouden ze minsten één stage in het buitenland moeten lopen en moeten Nederlandse opleidingen aantrekkelijk zijn voor buitenlandse studenten (Roest & Wielen, 2012, p. 10).

Contact met het bedrijfsleven

Een goede communicatiestructuur tussen hippische opleidingen en het bedrijfsleven is essentieel volgens ondernemers. Onderwijsinstellingen kunnen in samenwerking met de sector, stage-, afstudeer- en promotietrajecten opzetten. Bovendien moeten leerlingen vanuit een breed netwerk getraind worden zodat ze inzien dat een hippisch netwerk belangrijk is. Praktijkopleiders en stagebegeleiders moeten eveneens nauw betrokken worden bij het onderwijs, zij spelen een belangrijke rol in de ondersteuning van studenten. Dit kan gerealiseerd worden door bijvoorbeeld bijscholingen (Roest & Wielen, 2012, p. 5).

Mbo- en hbo-niveau

Uit het gesprek met de expertgroep op 7 december (zie bijlage VIII) bleek dat de opgestelde 'wensen' van ondernemers gebaseerd zijn op de wensen voor een mbo-gediplomeerde. In het gesprek kwam naar voren dat de structuur van hbo-opleidingen anders is. Hier zijn geen specifieke 'paarden' opleidingen maar is specialisatie mogelijk, in bijvoorbeeld economische opleidingen, door middel van een major (afstudeerrichting) of minor (keuzevakken) (zie bijlage VIII). Bovendien komen hbo-ers voornamelijk in secundaire functies terecht. Het kwaliteitskeurmerk zou voor hbo-opleidingen dan alleen van toepassing zijn op het 'paard' specifieke deel van de opleiding (de major of minor).

Uit een onderzoek van Wageningen Universiteit is gebleken dat ondernemers vooral behoefte hebben aan werknemers die op de hoogte zijn van ontwikkelingen en innovatie in de sector, geen 9-5 mentaliteit hebben, kennis hebben van de sector op internationaal niveau en een hippisch netwerk hebben opgebouwd. Het blijkt dat de wensen voor hbo-afgestudeerden minder duidelijk zijn omdat er geen specifieke hbo 'paard' opleiding is en ze in andere soorten functies terecht komen.

3.5.2 Sectortevredenheidsonderzoek opzetten

In paragraaf 3.4.3 en 3.4.4 zijn enkele aandachtspunten genoemd bij het opzetten van tevredenheidsonderzoek. Bij sectortevredenheid gaat het wederom om een tevredenheidsonderzoek, ditmaal gericht op een ander soort 'klant' van de opleiding: de ondernemer waar de studenten aan de slag gaan na het behalen van een diploma. Dezelfde aandachtspunten zijn van toepassing.

Onderzoeksmethode

Er moet wederom gekozen worden voor een geschikte 'vorm' van het onderzoek. Zoals eerder genoemd is, is een enquête minder tijds- en arbeidsintensief dan persoonlijke interviews. In het geval van de ondernemers geldt bovendien dat het mogelijk lastig is om een afspraak te plannen. Indien blijkt dat een enquête niet de gewenste resultaten op zou leveren, kan over gegaan worden op (telefonische) interviews.

Norm

Wederom dient een norm te worden gesteld voor sectortevredenheid waar opleiders aan moeten voldoen. Het advies van de expertgroep is om te stellen dat de gemiddelde beoordeling een 3,5 (van 5) moet zijn. Deze norm kan jaarlijks met 0,25 verhoogd worden om kwaliteitsverbetering te stimuleren.

Onderzoeksgroep

In dit geval zijn de ondernemers waar studenten van de specifieke opleiding werkzaam zijn de doelgroep. Wel geldt: hoe langer geleden een deelnemer is gediplomeerd, hoe minder duidelijk zijn functioneren kan worden toegeschreven aan de gevolgde opleiding. Bij klanttevredenheid worden de resultaten van de afgelopen drie jaar gebruikt om een rapportcijfer te bepalen. Voor sectortevredenheid kan hetzelfde principe toegepast worden, er worden dan bedrijven ondervraagd waar de afgelopen drie jaar gediplomeerden van de specifieke opleiding in dienst zijn getreden.

Respons

Bij klanttevredenheid is gesteld dat er een bepaald percentage van de gediplomeerden moet reageren om tot een geldig resultaat te komen, bijvoorbeeld 75%. Ook voor de respons van ondernemers kan deze norm worden gesteld. Daarnaast geeft de expertgroep aan dat een positieve beoordeling van één ondernemer geen objectief beeld geeft van de opleiding. Er kan een norm worden gesteld voor het percentage gediplomeerden dat werkzaam is in de hippische sector. Omdat een groot deel van de studenten niet direct in de sector werkzaam is kan gestart worden met een laag percentage, bijvoorbeeld 25%. Wederom geldt dat het percentage jaarlijks kan worden bijgesteld, bijvoorbeeld met 5%.

Bij sectortevredenheid geldt wederom dat een keuze moet worden gemaakt voor een vorm van het onderzoek, norm etc. Hierin zijn de aandachtspunten van Cedeo meegenomen, evenals de adviezen van de expertgroep. Het advies is om een enquête te houden die gemiddeld met een cijfer van 3,5 moet worden beoordeeld en een respons van 75% moet hebben. De doelgroep is 'bedrijven waar in de afgelopen drie jaar gediplomeerden aangenomen zijn'. Daarnaast wordt de eis gesteld dat 25% van de gediplomeerden een baan moet hebben in de hippische sector.

3.5.3 Criteria Sectortevredenheid

Aan de contactpersoon van het bedrijf worden een aantal vragen en stellingen voorgelegd, zij moeten een cijfer geven voor de mate waarin de opleiding de deelnemer heeft voorbereid op het werken in de praktijk (1 = helemaal niet mee eens, 2 = gedeeltelijk niet mee eens, 3 = neutraal, 4 = gedeeltelijk mee eens, 5 = helemaal mee eens):

- In welke functie is de medewerker werkzaam binnen het bedrijf?
- Heeft de medewerker eerder een andere functie vervuld binnen uw bedrijf?

- Op welke datum is de medewerker bij u in dienst getreden?
- Stelling: de medewerker beschikte bij aanvang van het arbeidscontract over de benodigde vaardigheden om de functie te vervullen. (cijfer 1 – 5)
- Stelling: de medewerker beschikte bij aanvang van het arbeidscontract over de juiste beroepshouding (geen 9 tot 5 mentaliteit, flexibiliteit etc.). (cijfer 1 – 5)
- Stelling: de medewerkers was bij aanvang van het arbeidscontract voldoende klantgericht en communicatief vaardig. (cijfer 1 – 5)
- Stelling: de medewerker heeft kennis op het gebied van marketing en bedrijfsadministratie. (cijfer 1 – 5)
- Stelling: de medewerker heeft kennis op het gebied van duurzaamheid en innovatie. (cijfer 1 – 5)
- Stelling: de medewerker beschikt over kennis van de hippische sector in een internationaal perspectief. (cijfer 1 – 5)

4. Discussie

In dit hoofdstuk wordt een korte beschrijving gegeven van de doelstelling van het afstudeeronderzoek, evenals van de belangrijkste resultaten per deelvraag. Daarnaast wordt kritisch gereflecteerd op het onderzoek.

4.1 Doelstelling

Uit onderzoek van de Sectorraad Paard (SRP) in 2014 is gebleken dat het hippisch onderwijs in Nederland onvoldoende aansluit bij de behoeftes van het werkveld. De sector vraagt om een kwaliteitsverbetering van het onderwijs. De doelstelling van het onderzoek is dan ook het opstellen van een advies voor de Sectorraad Paard met betrekking tot de vorm en invulling van een kwaliteitsonderzoek voor hippische opleidingen. Hiertoe wordt onderzocht wat de sector onderscheidt van andere sectoren, wat de kenmerken van kwaliteitskeurmerken en in andere sectoren zijn en worden drie onderwerpen die uit eerder onderzoek naar voren zijn gekomen uitgewerkt: praktijkgerichtheid, klanttevredenheid en sectortevredenheid.

4.2 Resultaten

4.2.1 Wat onderscheidt de hippische sector van andere sectoren?

In de eerste deelvraag is onderzocht hoe de hippische sector er uit ziet en wat kenmerkend is aan de sector. In interviews met betrokkenen worden begrippen als passie, hard werken, complexe relaties en een hecht en competitief netwerk genoemd. Medewerkers in de sector moeten klantvriendelijk zijn en geen 9 tot 5 mentaliteit hebben. Dit zijn algemene kenmerken die niet specifiek over paarden gaan. De kenmerken zouden ook op andere sectoren van toepassing kunnen zijn, zoals de zorgsector of het onderwijs. De resultaten komen niet overeen met de verwachting dat er een specifiek kenmerk is dat medewerkers in de hippische sector onderscheidt van medewerkers in andere sectoren.

4.2.2 Wat zijn de kenmerken van kwaliteitskeurmerken in andere sectoren?

Uit onderzoek van de Autoriteit Consument & Markt blijkt dat er geen eenduidige regels zijn voor de inhoud en totstandkoming van een keurmerk. In de tweede deelvraag zijn kwaliteitskeurmerken bestudeerd uit de voedingsindustrie, de zorg en het onderwijs. Hieruit bleek dat bij deze keurmerken een periodieke hercontrole vereist is, evenals een onafhankelijke beoordelingscommissie. Dit komt overeen met de bevindingen in het onderzoek van ACM. Opvallende kenmerken van de keurmerken waren verder: indeling in thema's, interne audit vereist en door externe partijen ontwikkeld. Deze kenmerken worden niet genoemd in het onderzoek van ACM als veelvoorkomende kenmerken van keurmerken.

4.2.3 Wat wordt verstaan onder praktijkgerichtheid en hoe kan dit beoordeeld worden?

Op basis van de literatuur en de gesprekken met de expertgroep zijn criteria geformuleerd met betrekking tot praktijkgerichtheid (zie bijlage XII). Praktijkgerichtheid in het onderwijs kan volgens de expertgroep bestaan uit stages maar ook uit de zogenaamde 'gesimuleerde' praktijk: praktijklessen en het werken op schoolbedrijven. Dit komt overeen met de richtlijnen van de overheid. Het 'meester-gezel' principe is volgens de expertgroep van belang: hierbij worden de studenten begeleid door ervaren mensen uit het beroepenveld. In andere sectoren worden al meestertitels afgegeven, in de hippische sector zou dit ook toegepast kunnen worden.

4.2.4 Wat wordt verstaan onder klanttevredenheid en hoe kan dit beoordeeld worden?

Klanttevredenheid is het verschil tussen de verwachtingen van de klant en de ervaring. Uit onderzoek is gebleken dat de kwaliteitsperceptie van de klant anders is dan die van de consument.

Klanttevredenheidsonderzoek is een belangrijk instrument om een dienst te verbeteren. Op basis van gesprekken met de expertgroep zijn criteria opgesteld om klanttevredenheid te bepalen. De vragen kunnen in een online enquête worden voorgelegd aan gediplomeerden van de afgelopen drie jaar.

Deze vorm van onderzoeken wijkt af van het onderzoek door Cedeo, waar interviews worden gehouden. In het adviesgesprek met Cedeo kwam echter al naar voren dat een andere vorm van onderzoek mogelijk ook bij dit initiatief zou passen. Een vergelijkbaar onderzoek in het onderwijs is de Nationale Studenten Enquête, ook deze wordt online afgenomen. Hier worden echter huidige studenten ondervraagd. Voor het kwaliteitskeurmerk hippisch onderwijs kan ook overwogen worden niet alleen gediplomeerden maar ook huidige studenten mee te nemen in het onderzoek.

4.2.5 Wat wordt verstaan onder sectortevredenheid en hoe kan dit beoordeeld worden?

Zoals eerder beschreven is, betreft tevredenheid het verschil tussen verwachting en ervaring. Uit literatuur blijkt dat ondernemers vooral behoefte hebben aan werknemers die op de hoogte zijn van ontwikkelingen en innovatie in de sector, over de juiste beroepshouding beschikken, kennis hebben van de sector op internationaal niveau en een hippisch netwerk hebben opgebouwd. Deze bevindingen wijken gedeeltelijk af van de kenmerken die volgens de discussie met een groep ondernemers (eerste deelvraag) typerend zijn voor de sector. Er zijn dus verschillende opvattingen onder ondernemers. Om een representatief resultaat te verkrijgen moet mogelijk een grotere onderzoeksgroep benaderd worden.

4.3 Reflectie onderzoeksmethode

Voorafgaand aan het onderzoek was een planning opgesteld voor de gesprekken met betrokkenen uit het beroepenveld. De genodigden waren erg enthousiast en deden actief mee aan de discussie. Bovendien kwamen ze met veel bruikbare input en werden zaken vanuit verschillende perspectieven benaderd. Helaas werd de bijeenkomst op 22 november door de twee ondernemers afgezegd, waardoor er geen ondernemers bij de discussie aanwezig waren. In een volgend onderzoek zou een grotere expertgroep samengesteld kunnen worden om dit soort situaties te voorkomen.

In het onderzoek zijn gesprekken gevoerd met betrokkenen uit de sector. Om een goed beeld te krijgen van wat de sector typeert zou het mogelijk goed zijn om ook mensen buiten de sector te ondervragen, zoals ondernemers uit vergelijkbare sectoren of mensen van organisaties zoals NOC*NSF. Uit de resultaten blijkt dat de hippische sector geen typische kenmerken heeft die de sector onderscheidt van andere sectoren. Hier hebben betrokkenen uit de sector zelf minder inzicht in omdat ze 'er middenin' zitten en mogelijk niet goed op de hoogte zijn van de situatie in andere sectoren. Daarnaast is het van belang op te merken dat voor de expertgroep een klein aantal mensen geselecteerd zijn op basis van hun achtergrond in en buiten de sector. Een grotere onderzoeksgroep geeft mogelijk een representatiever beeld. Verder kunnen de meningen van de experts beïnvloed worden door hun eigen ervaringen en eigen belang bij het keurmerk, hier kan geen invloed op uitgeoefend worden.

Het voordeel van een discussie ten opzichte van interviews is dat mensen op elkaar kunnen reageren en hierdoor ideeën naar boven komen die normaal gesproken niet zouden ontstaan. Het nadeel is echter dat discussies minder objectief kunnen zijn: mensen kunnen elkaar beïnvloeden of juist niet

alles zeggen wat ze in een één op één interview zouden zeggen. Daarnaast is een discussie moeilijker te analyseren. In het geval van interviews kan bepaald worden hoe vaak een bepaald begrip of idee door iemand genoemd is. In een discussie is dit lastiger omdat een idee door iemand genoemd wordt en vervolgens verder wordt uitgediept. Het is niet na te gaan wie dit idee voorafgaand aan het gesprek al had en dus kan er minder objectief gemeten worden. Wel kan worden besproken welke ideeën er genoemd zijn en wat men er over heeft gezegd. Om tot een objectiever onderzoek te komen zouden interviews mogelijk een geschiktere onderzoeksvorm geweest zijn.

In het gesprek met de expertgroep kwam naar voren dat de structuur van hbo-opleidingen anders is dan die van mbo-opleidingen. In het hbo zijn geen specifieke 'paarden' opleidingen maar is specialisatie mogelijk door middel van een major (afstudeerrichting) of minor (keuzevakken). Bovendien komen hbo-ers in andere types functies terecht. Het is niet duidelijk of de 'sector' hier dezelfde mensen betreft en er is geen onderzoek gedaan naar de wensen van ondernemers met betrekking tot afgestudeerde hbo-ers. Hier is aanvullend onderzoek nodig.

Een ander aspect dat naar voren kwam is de betrouwbaarheid van criteria voor praktijkgerichtheid voor het beoordelen van kwaliteit. Geven de criteria wel echt kwaliteit weer of leidt een 'afvinklijstje' van criteria er toe dat opleidingen zich niet kunnen onderscheiden? Er kan bijvoorbeeld gedacht worden aan opleidingen met minder uitmuntende faciliteiten waar wel heel kundig onderwijs gegeven wordt. Misschien is voldoende praktijkgerichtheid waarbij voldaan wordt aan de wensen van ondernemers alleen mogelijk in BBL onderwijs (werken en leren in de praktijk met één dag school per week). Die vorm van onderwijs zou mogelijk ook het probleem van een overschot aan gediplomeerden in de hippische sector oplossen, omdat iemand alleen voor een BBL opleiding in aanmerking kan komen als er een arbeidsovereenkomst is met een bedrijf.

4.4 Interpretatie van de resultaten

Het resultaat van het onderzoek is een advies voor de vorm en inhoudelijke invulling van een kwaliteitskeurmerk voor hippisch onderwijs. Aan de hand van de literatuur en discussies met de expertgroep zijn er criteria opgesteld die door de SRP gebruikt kunnen worden om het hippisch onderwijs te beoordelen. Daarnaast is een advies opgesteld voor de vorm voor het hippisch onderzoek. Het kwaliteitskeurmerk is getoetst voor twee opleidingen (op mbo- en hbo-niveau) en blijkt op mbo-opleidingen goed toepasbaar te zijn. De SRP kan de criteria officieel erkennen waarna het kwaliteitskeurmerk door de hele sector toegepast kan worden.

Uit het onderzoek blijkt dat op een aantal gebieden meer onderzoek nodig is. Het keurmerk hippisch onderwijs moet toegepast kunnen worden op zowel publiek als privaat onderwijs op mbo- en hbo-niveau. Het is echter onduidelijk of voor hbo-opleidingen dezelfde criteria gehanteerd kunnen worden. In het hbo blijkt praktijkonderwijs een andere vorm te hebben dan op het mbo en komen de afgestudeerden in andere functies terecht, dat impliceert dat de 'sector' in het hbo niet dezelfde is als in het mbo. Sectortevredenheid zal mogelijk in het hbo iets anders omvatten dan in het mbo.

Door de accreditatie van opleidingen kunnen studenten die op zoek zijn naar een hippische opleiding het aanbod beter vergelijken en een weloverwogen keuze maken. Aanbieders van opleidingen worden gestimuleerd om het onderwijs te verbeteren om aan de criteria te (blijven) voldoen. Bovendien wordt de uniformiteit van het hippisch onderwijs in Nederland vergroot. Daarnaast worden ondernemers meer betrokken bij het onderwijs. Dit moet leiden tot een betere aansluiting van het hippische onderwijs op de beroepspraktijk.

5. Conclusie

De doelstelling van het onderzoek was het opstellen van een advies voor de Sectorraad Paard met betrekking tot de vorm en inhoud van een kwaliteitsonderzoek voor hippische opleidingen om onderwijs en beroepspraktijk beter op elkaar te laten aansluiten. Per deelvraag worden in dit hoofdstuk de belangrijkste conclusies besproken, waarna de hoofdvraag beantwoord wordt.

5.1 Wat onderscheidt de hippische sector van andere sectoren?

In de eerste deelvraag is onderzocht wat de kenmerken zijn van de hippische sector. Uit interviews met betrokkenen blijkt dat begrippen als passie, hard werken, complexe relaties en een hecht en competitief netwerk genoemd worden. Medewerkers in de sector moeten klantvriendelijk zijn en geen 9 tot 5 mentaliteit hebben. Dit zijn algemene kenmerken die niet specifiek over paarden gaan. De kenmerken zouden ook op andere sectoren van toepassing kunnen zijn, zoals de zorgsector of het onderwijs. De hippische sector is een relatief hecht maar complex netwerk waar hard gewerkt wordt vanuit een passie voor het vak. Er is dus geen kenmerk dat typisch is voor de paardensector en niet op andere sectoren van toepassing is. Dat betekent dat er voor het kwaliteitskeurmerk een voorbeeld genomen kan worden aan bestaande keurmerken en geen paard specifieke criteria vereist zijn.

5.2 Wat zijn de kenmerken van kwaliteitskeurmerken in andere sectoren?

Uit onderzoek van de Autoriteit Consument & Markt blijkt dat er geen eenduidige regels zijn voor de inhoud en totstandkoming van een keurmerk. Er is een grote variatie aan keurmerken met verschillende kenmerken. In de tweede deelvraag zijn kwaliteitskeurmerken bestudeerd uit de voedingsindustrie, de zorg en het onderwijs. Hieruit bleek dat bij deze keurmerken een periodieke hercontrole vereist is, evenals een onafhankelijke beoordelingscommissie. Andere belangrijke kenmerken van de bestudeerde keurmerken zijn: indeling in thema's, interne audit vereist en door externe partijen ontwikkeld. Omdat er geen referentiekader is voor het invullen van een kwaliteitskeurmerk kunnen de bovengenoemde kenmerken worden overgenomen maar dat is niet verplicht.

5.3 Wat wordt verstaan onder praktijkgerichtheid en hoe kan dit beoordeeld worden?

Praktijkgerichtheid in het onderwijs omvat stages maar ook de zogenaamde 'gesimuleerde' praktijk: praktijklessen, het werken op schoolbedrijven en in projecten uitgevoerd op praktijkbedrijven. Daarnaast vallen lessen die gegeven worden door een zogenaamde 'meester' onder praktijkonderwijs. In andere sectoren worden meesters titels afgegeven indien iemand aan vastgestelde eisen voldoet, zoals minstens tien jaar werkzaam zijn in de sector en werken aan zelfontwikkeling door opleidingen en bijscholing. Om praktijkgerichtheid te kunnen beoordelen moet ook in de hippische sector een 'meestertitel' ingevoerd worden binnen het kwaliteitskeurmerk. Op basis van de literatuur en de gesprekken met de expertgroep zijn daarnaast criteria geformuleerd met betrekking tot het niveau van docenten, faciliteiten, beroepshouding en het gebruik van de nieuwste kennis en actuele wetgeving. De opleidingsinstelling moet op deze criteria worden beoordeeld door een onafhankelijke commissie in een persoonlijk gesprek met de opleider.

5.4 Wat wordt verstaan onder klanttevredenheid en hoe kan dit beoordeeld worden?

Klanttevredenheid is het verschil tussen de verwachtingen van de klant en de ervaring. Uit onderzoek is gebleken dat de kwaliteitsperceptie van de klant anders is dan die van de consument.

Klanttevredenheidsonderzoek is dus een belangrijk instrument om een dienst te verbeteren. Klanten hebben bepaalde verwachtingen op het gebied van toepasbaarheid van kennis, kwaliteit van docenten, kwaliteit van stage(begeleiding), verbinding met de sector, niveau van de lessen, de accommodatie, informatievoorziening, communicatie en het lesmateriaal. Over deze onderwerpen zijn vragen geformuleerd die worden voorgelegd aan de huidige studenten en gediplomeerden van de afgelopen drie jaar in de vorm van een online enquête. De klanttevredenheid moet minstens met een 3,5 (van 5) beoordeeld worden. Hierbij wordt de eis gesteld dat minstens 75% van de ondervraagden moet reageren om een objectief beeld te krijgen.

5.5 Wat wordt verstaan onder sectortevredenheid en hoe kan dit beoordeeld worden?

Zoals eerder beschreven is, betreft tevredenheid het verschil tussen verwachting en ervaring. Uit literatuur blijkt dat ondernemers vooral behoefte hebben aan werknemers die op de hoogte zijn van ontwikkelingen en innovaties in de sector, over de juiste beroepshouding beschikken, kennis hebben van de sector op internationaal niveau, over bedrijfskundige kennis beschikken en een hippisch netwerk hebben opgebouwd. Daarnaast is uit de eerste deelvraag gebleken dat klantvriendelijkheid belangrijk is voor hippische medewerkers. Over deze onderwerpen zijn vragen geformuleerd die in een online enquête worden voorgelegd aan ondernemers waar gediplomeerden de afgelopen drie jaar in dienst zijn getreden. De sectortevredenheid moet minstens met een 3,5 (van 5) beoordeeld worden. Daarnaast wordt de eis gesteld dat minstens 25% van de afgestudeerden in de sector werkzaam moet zijn.

5.6 Hoe kan een kwaliteitsinstrument voor hippische opleidingen inhoudelijk ingevuld en geïmplementeerd worden?

De hippische sector is een relatief hecht maar complex netwerk waar hard gewerkt wordt vanuit een passie voor het vak. Er blijkt geen specifiek kenmerk te zijn dat de hippische sector onderscheidt van andere sectoren. Bij het vormgeven van een kwaliteitskeurmerk kan dan ook een voorbeeld genomen worden aan kwaliteitskeurmerken in andere sectoren. Er zijn geen vaststaande eisen aan kwaliteitskeurmerken gesteld. Belangrijke kenmerken van keurmerken zijn de beoordeling door een onafhankelijke commissie en een periodieke hercontrole.

Het kwaliteitskeurmerk voor hippisch onderwijs bestaat uit een lijst met criteria met betrekking tot praktijkgericht onderwijs waar de opleiding aan moet voldoen (zie bijlage XII). Opleiders kunnen dit toelichten in een gesprek met de beoordelingscommissie. Daarnaast worden tevredenheidsonderzoeken gehouden onder afgestudeerden en ondernemers waar gediplomeerden werken. In deze online enquêtes worden vragen gesteld over zaken die de tevredenheid van de huidige studenten, afgestudeerden en ondernemers bepalen. De tevredenheidsonderzoeken moeten door minstens 75% van de ondervraagden worden voltooid en met een gemiddelde van 3,5 van 5 worden beoordeeld. Om te bepalen of het kwaliteitsinstrument op hbo-opleidingen van toepassing is, is meer onderzoek nodig.

6. Aanbevelingen

Het antwoord op de hoofdvraag ‘hoe kan een kwaliteitsinstrument voor hippische opleidingen inhoudelijk ingevuld en geïmplementeerd worden?’ is een advies voor de Sectorraad Paard. De hoofdvraag van dit onderzoek bestaat uit twee onderdelen: enerzijds de vorm en anderzijds de inhoudelijke invulling van een kwaliteitskeurmerk voor hippische opleidingen. De aanbevelingen zijn dan ook in deze twee aspecten gesplitst.

6.1 Inhoud

Op basis van literatuuronderzoek en de gesprekken met experts is een lijst met criteria opgesteld voor de thema's praktijkgerichtheid, klanttevredenheid en sectortevredenheid (zie bijlage XII) die aanbevolen worden voor de accreditatie van hippische opleidingen. Deze criteria zijn gebaseerd op de literatuur en de meningen van een groep van deskundigen uit de sector. De criteria zijn getoetst door twee opleidingen aan de hand van de criteria te beoordelen. Hieruit bleek dat in het hbo-onderwijs geen specifieke paardenopleidingen aangeboden worden. Hippische vakken zijn in het hbo-onderdeel van een andere opleidingen (als minor of major). Het advies luidt dan ook om nader onderzoek te doen naar de toepassing van het kwaliteitskeurmerk op hbo-opleidingen.

Bij het onderdeel praktijkgerichtheid wordt gesproken over het ‘meester-gezel’ principe. In andere sectoren worden ‘meestertitels’ afgegeven aan ervaren mensen uit het werkveld. Om een meestertitel te krijgen moet iemand aan bepaalde voorwaarden voldoen. Voorwaarden zijn bijvoorbeeld minstens tien jaar praktijkervaring hebben, zelfontwikkeling door opleidingen en bijscholingen en/of zich onderscheiden in de sector door bijzondere prestaties of werkzaamheden. Om het meester-gezel principe ook in de paardensector toe te kunnen passen moeten meestertitels worden ingesteld. De kwaliteitscommissie die het kwaliteitskeurmerk toewijst kan dit eveneens beoordelen. Er zijn criteria voor de beoordeling van het meesterschap opgenomen bij het onderdeel praktijkgerichtheid.

6.2 Vorm

De Sectorraad Paard, de organisatie die de sector vertegenwoordigt richting de overheid, lijkt de juiste organisatie te zijn om een kwaliteitsinstrument specifiek gericht op hippische opleidingen te implementeren. Er zijn geen externe partijen die een belang hebben bij het hippisch onderwijs en een dergelijk label zouden kunnen opzetten. De Nederlandse Paarden Academie kan vervolgens als uitvoeringsorgaan fungeren en de opleidingen formeel accrediteren. Het advies is om hiervoor een onafhankelijke kwaliteitscommissie aan te stellen die de opleidingen beoordeeld op basis van de gestelde criteria.

Het wel of niet voldoen aan de criteria is bij de accreditatie leidend maar moet niet doorslaggevend zijn. Opleiders krijgen in een gesprek met de kwaliteitscommissie de kans toe te lichten waarom ze niet aan bepaalde criteria voldoen en waarin ze uitblinken. Ter voorbereiding op de accreditatie kan aan de opleidingsinstelling gevraagd worden een interne audit uit te voeren aan de hand van de criteria, zodat de kwaliteitscommissie zich aan de hand van deze resultaten kan voorbereiden. Daarnaast wordt een periodieke hercontrole aanbevolen om kwaliteit te waarborgen en kwaliteitsverbetering te stimuleren.

Voor het bepalen van klant- en sectortevredenheid luidt het advies om een online enquête af te nemen onder de huidige studenten, studenten die de afgelopen drie jaar het diploma hebben

behaald en ondernemers waar de afgelopen drie jaar gediplomeerden in dienst zijn getreden. Het wordt aanbevolen om een norm te stellen voor het aantal respondenten, bijvoorbeeld van 75%, om een objectief beeld van de opleiding te schetsen. Daarnaast wordt geadviseerd om een eis te stellen aan het percentage afgestudeerden van de specifieke opleiding dat werkzaam is in de sector, bijvoorbeeld 25%, om te voorkomen dat een goede beoordeling gebaseerd is op slechts één afgestudeerde student.

De tevredenheid moet minstens met een 3,5 (70%) beoordeeld worden om geaccrediteerd te worden. Deze beoordeling wordt geadviseerd om echt onderscheidt te maken in kwaliteit van opleidingen en opleiders te stimuleren kritisch naar de opleiding te kijken. Om kwaliteitsverbetering verder te stimuleren luidt het advies om de norm ieder jaar bij te stellen, bijvoorbeeld een verhoging van 0,25 punt per jaar. Tevredenheid is het verschil tussen wens en ervaring en daarom luidt het advies om regelmatig te evalueren of de vragen nog actueel zijn of aangepast moeten worden aan nieuwe wensen of nieuwe ontwikkelingen in de sector.

Bibliografie

- ACM. (2016). *ACM over keurmerken*. Den Haag: ACM.
- ACM. (z.d.). *www.consuwijzer.nl*. Opgeroepen op oktober 4, 2016, van <https://www.consuwijzer.nl/thema/keurmerken>
- Adelman, M., & Knijnik, J. (2013). *Gender and equestrian sport*. Dordrecht: Springer Science and Business Media.
- Aeres. (z.d.). Opgeroepen op november 23, 2016, van <https://www.aeres.nl/hogeschool/faculteiten/dronten-nl/studeren-in-dronten/studiefaciliteiten/studentbedrijven/paardenplaats>
- Banning, C. (2013, augustus 15). Opgeroepen op november 23, 2016, van <https://www.nrc.nl/nieuws/2013/08/15/herstel-het-handwerk-in-ere-1283733-a988025>
- Biesta, G. (2012). *Goed onderwijs en de cultuur van het meten*. Den Haag: Boom Lemma uitgevers.
- Brike, L., & Brandt, K. (2009). Mutual corporeality: Gender and human/horse relationships. *Women's studies International forum*, 32(3), 189-197.
- Bryman, A. (2016). *Social research methods*. Oxford: Oxford University Press.
- Cedeo. (z.d.). Opgeroepen op december 21, 2016, van <https://www.cedeo.nl/Aanbieder/Show/Over>
- Crossman, G. (2010). *The organisational landscape of the English horse industry: A contrast with Sweden and the Netherlands*. Exeter: University of Exeter.
- DUO. (z.d.). Opgeroepen op september 26, 2016, van <https://www.duo.nl/zakelijk/middelbaar-beroepsonderwijs/niet-bekostigd-onderwijs/diploma-erkenning-aanvragen.jsp>
- Hayes, B. (2008). *Measuring customer satisfaction and loyalty: Survey design and use*. Milwaukee, WI: ASQ Quality Press.
- Innofood. (2011, september 2). Opgeroepen op november 23, 2016, van <http://www.innofood.org/nl/nieuws/4778/ambacht-wil-meestertitel-terug.html>
- KNHS. (2016, augustus 30). Opgeroepen op november 23, 2016, van <https://www.knhs.nl/nieuws/2016/hippisch-praktijkonderwijs-groenhorst-barneveld-verhuist-naar-het-knhs-centrum-in-ermelo/>
- KNHS. (z.d.). Opgeroepen op november 16, 2016, van <https://www.knhs.nl/>
- Lubbers, J., & Hammelburg, R. (2014). Bedrijfscultuur en samenwerking. In J. Lubbers, R. Hammelburg, & A. Nauta, *Veranderende samenwerking in de zorg* (pp. 45-49). Houten: Springer Media BV.
- Lucassen, P., & Hartman, T. o. (2007). *Kwalitatief onderzoek*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.

- Meestertitel. (2014, december 19). Opgeroepen op november 23, 2016, van http://www.meestertitel.eu/content_assets/Examendocumenten%20MEP/20141219%20MEP_3%20_DEF_Beoordeling%20Portfolio.pdf
- Morgan, L. (1995). The importance of quality. In J. Jacoby, & J. Olson, *Perceived Quality* (pp. 209-232). Lexington MA: Lexington Books.
- NHG. (z.d.). Opgeroepen op november 11, 2016, van <https://www.nhg.org/thema/nhg-praktijkaccreditering>
- NPA. (2015). *NHG-Praktijkaccreditering*. Utrecht: NPA.
- NPA. (z.d.). Opgeroepen op november 11, 2016, van <http://www.praktijkaccreditering.nl/over-npa>
- NVAO. (2016). *Beoordelingskader accreditatiestelsel hoger onderwijs Nederland*. Den Haag: NVAO.
- NVAO. (z.d. a). Opgeroepen op november 15, 2016, van <https://www.nvao.net/beoordelingsprocedures/nederland>
- NVAO. (z.d. b). Opgeroepen op november 15, 2016, van <https://www.nvao.net/beoordelingsproceduresnederland/toets-nieuwe-opleiding-nederland>
- NVWA. (z.d.). www.nvwa.nl. Opgeroepen op december 21, 2016, van <https://www.nvwa.nl/onderwerpen/paarden/inhoud/paardenpaspoort>
- Oliver, R. (2006). Customer Satisfaction Research. In R. Grover, & M. Vriens, *The handbook of marketing research: uses, misuses and future advances* (pp. 163 - 203). London: Sage publications, Inc.
- Oosterhoff, W. (2016). *Meesters in Paardensport: Businessplan Nederlandse Paarden Academie*. Ermelo: KNHS.
- Padilla, C., Villalobos, P., Spiller, A., & Henry, G. (2007). Consumer preference and willingness to pay for an officially certified quality label: Implications for traditional food producers. *Agricultura Técnica*, 67(3), 300-308.
- Poelaert, L. (2014). *Bedrijfskunde - de essentie*. Apeldoorn: Garant.
- Pol, B. (2012). Learning to learn. In P. V. Bossche, W. Gijssels, & R. Miltner, *Advances in business education and training: Learning at the crossroads of theory and practice* (pp. 223-233). New York City, NY: Springerlink.
- Rijksoverheid. (z.d. a). Opgeroepen op september 26, 2016, van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/hoger-onderwijs/vraag-en-antwoord/hoe-weet-ik-of-een-opleiding-in-het-hoger-onderwijs-erkend-en-kwalitatief-goed-is>
- Rijksoverheid. (z.d. b). Opgeroepen op september 29, 2016, van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/middelbaar-beroepsonderwijs/inhoud/kwaliteit-mbo-opleidingen>

- Rijksoverheid. (z.d. c). Opgeroepen op november 23, 2016, van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/schooltijden-en-onderwijstijd/vraag-en-antwoord/hoeveel-lesuren-moet-ik-krijgen-in-het-middelbaar-beroepsonderwijs-mbo>
- Rijksoverheid. (z.d. d). Opgeroepen op november 23, 2016, van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/schooltijden-en-onderwijstijd/inhoud/overzicht-aantal-uren-onderwijstijd>
- Roest, A., & Wielen, P. v. (2012). *Hippisch onderwijs in 2028*. Rotterdam: MediaCenter .
- Rosa, M., Sarrico, C., & Amaral, A. (2012). Implementing quality management systems in higher education institutions. In M. Savsar, *Quality assurance and management* (pp. 129-146). Rijeka: InTech.
- SBB. (2016). Opgeroepen op september 27, 2016, van <http://www.sectorraadpaarden.nl/uploads/sbb-artikel.pdf>
- Scheer, P., Bommel, J. v., Hofsommer, J., Horst, K. v., Loo, A. v., & Timmerman, S. (2014). *Onderzoek naar gewenste vaardigheden en competenties instructeur en medewerker paardensport/-houderij*. 's- Hertogenbosch: HAS Kennistransfer en Bedrijfsopleidingen.
- Schein, E. (1999). *De bedrijfscultuur als ziel van de onderneming: Zin en onzin over cultuurverandering*. Schiedam: Scriptum.
- Steenkamp, J. (1990). Conceptual model of the quality perception process. *Journal of Business Research*, 21(4), 309-333.
- Stomps-Wenneke. (2014, februari 10). *www.horses.nl*. Opgeroepen op september 13, 2016, van <http://www.horses.nl/artikelen/onderwijs-en-baankansen-de-paardensector/>
- SVH. (2016, januari 18). Opgeroepen op november 23, 2016, van http://svhmeestertitels.nl/media/cms_page_media/13/20160118%20Aanmeldingvoorwaard en%20SVH%20Meesterkok.pdf
- Sweeney, J., & Soutar, G. (2001). Consumer perceived value: The development of a multiple item scale. *Journal of Retailing*, 77(2), 203-220.
- Thomassen, J. (2008). *Waardering door klanten: Klantenmanagement als fundament voor Totale Kwaliteit*. Deventer: Kluwer.
- UTZ. (2015). *Core Code of Conduct: For individual and multi-site certification*. Amsterdam: UTZ.
- UTZ. (z.d.). Opgeroepen op november 15, 2016, van <https://www.utz.org/what-we-offer/certification/the-standard/>
- van der Horst, K., Hal, M. v., Bartels, J., & Broekhoven, K. (2014). *Hippische monitor 2014*. Den Bosch: HAS Hogeschool.
- van der Meulen, A. (2016, juni 25). *www.nederlandsepaardenacademie.nl*. Opgeroepen op september 29, 2016, van <http://nederlandsepaardenacademie.nl/site/over-ons/>

- van Hal, M., Timmers, R., & Bartels, J. (2016). *Hippische monitor: Perspectieven op de toekomst*. 's-Hertogenbosch: HAS Hogeschool.
- vanDale. (z.d.). Opgeroepen op november 23, 2016, van
<http://www.vandale.nl/opzoeken?pattern=meester&lang=nn>
- VHG. (2010, oktober 16). Opgeroepen op november 23, 2016, van
http://www.vhg.org/media/rtf/Vakgroep_Hoveniers/2016_1092_0._Handboek_Meesterhovenier_V3_tbvwebsite.pdf
- Voedingscentrum. (z.d.). Opgeroepen op november 15, 2016, van
<http://www.voedingscentrum.nl/encyclopedie/utz-certified.aspx>
- Vossen, T. (2013, november 8). *www.omroepbrabant.nl*. Opgeroepen op september 23, 2016, van
<http://www.omroepbrabant.nl/?news/202053512/Pennymeisjes+mede+schuld+van+sluiting+Hippisch+Centrum+in+Deurne.aspx>
- Wijk, E. v. (2009). Paardenliefhebbers zijn er in vier soorten. Wageningen: Wageningen UR Livestock Research.

Bijlagen

Bijlage I Notulen Bijeenkomst Onderwijs en Ondernemers 12 oktober

Aanwezig: Petro Trommelen, Nelleke Krol (SRP), 12 vertegenwoordigers van onderwijsinstellingen, 8 ondernemers. Vanwege privacierechten zijn de namen van de onderwijzers en ondernemers niet vermeld maar worden zij aangeduid met OW (onderwijzer) en ON (ondernemer).

De bijeenkomst wordt geopend, het programma wordt besproken en er is een korte voorstelronde. Vervolgens wordt de discussie gestart rond de vraag 'Wat kenmerkt de hippische sector?'

SRP: Als we cursisten goed willen voorbereiden op het werk in de paarden moeten we weten wat de sector typeert. Hoe zou u de sector omschrijven?

ON3: De paardensector is toch heel wat anders dan andere werkvelden, het is **hard werken**, dat vereist een bepaald type mens. Je moet een **passie** hebben voor het vak.

OW1: Wij horen vaak dat de paardensector 'een wereldje op zich' is. Van buitenaf is niet goed zichtbaar wat er precies gebeurt.

OW5: Als leerlingen de sector beter leren kennen valt ze dat soms enorm tegen, het is niet voor iedereen weggelegd om in de paarden te werken.

ON7: Wij horen dit ook van familie en vrienden die niets met paarden te maken hebben, het 'wereldje' is **moeilijk te doorgronden** voor externen.

ON6: Ja het is **complex**, er zijn veel verschillende partijen bij betrokken.

SRP: is dat iets wat in het onderwijs herkend wordt, die complexiteit?

OW1, 2, 4, 5, 6, 7, 9, 11 en 12 beamen dit.

OW3: Wij herkennen dit niet, ja er zijn veel belanghebbenden in de sector maar de sector is niet groot vergeleken met andere sectoren. Wel zijn de verschillende belangen in de sector erg verstrengd, het is een klein maar **hecht netwerk**.

OW12: **Dat merken wij ook**, het zijn toch vaak dezelfde mensen die je overal terug ziet.

OW7: **Iedereen kent elkaar ook**, dat maakt het soms wel moeilijker om een netwerk op te bouwen.

OW5: **Ja als 'nieuwe' speler kun je er soms moeilijk tussen komen**. De sector is toch vrij **traditioneel**.

ON4: Traditioneel zou ik het niet per se noemen, vertrouwen is wel erg belangrijk. Daarom gaan mensen toch vaak in zee met partijen **die ze al kennen**.

ON6: Dat maakt het ook voor startende bedrijven of innovatieve ondernemers **lastig om er 'tussen te komen'**, ik herken dat traditionele wel.

SRP: Er kan dus gesteld worden dat 'klein netwerk' een kenmerk is van de hippische sector in Nederland.

OW 1, 2, 10 en 12 beamen dit, evenals ON3 en 8.

ON5: Nou ja het is wel een typisch wereldje, maar iedere sector heeft een eigen 'cultuur'. Dat de paardencultuur voor veel mensen moeilijk te doorgronden is komt volgens mij omdat het een combinatie is van werk, hobby, **passie**. Het is geen kantoorbaan, **je bent er 24/7 mee bezig**.

OW2: Dat proberen we onze leerlingen ook wel duidelijk te maken, je moet er echt 100% voor gaan, het moet inderdaad **een passie** zijn. Het is **hard werken, zowel fysiek als mentaal**.

ON2: We merken toch vaak dat leerlingen niet door hebben hoe **zwaar** het daadwerkelijk is.

ON1: Ik denk dat iedereen het er wel over eens is dat je het niet red in de sector als het niet je **passie** is. Zoveel levert het meestal niet op, er moet eerder wat bij.

Alle ondernemers zijn het hier mee eens.

OW9: Het moet je **passie** zijn om met paarden te werken maar we leiden ook mensen op voor functies in secundaire bedrijven. Ze hebben nog steeds een passie voor paarden maar werken bijvoorbeeld op een kantoor. In dat soort omgeving merk je toch een andere instelling.

SRP: Passie en hard werken zijn volgens jullie belangrijke kenmerken voor de sector?

Passie: 8 ondernemers en 9 onderwijzers. Hard werken: 7 ondernemers en 10 onderwijzers.

ON8: Ik denk dat we het daar wel over eens zijn. Ja veel mensen snappen de paardenwereld niet, maar dat snap ik dan weer niet, als we het er zo over hebben is het toch erg rechtaan.

OW9: Vrije tijd wordt steeds belangrijker, mensen willen dus naast hun werk meer tijd over houden. Dat in de paardensector werk en vrije tijd in elkaar over gaan snappen mensen die niets met paarden hebben niet. Daarnaast wordt het door sommigen nog als een 'élitaire' sport gezien. Paardenmensen zijn volgens hen 'arrogant'. OW11 herkent dit eveneens.

ON5: Dat is een gedurfde uitspraak! Dat herken ik niet, mensen hebben hart voor hun bedrijf en doen alles om hun bedrijf zo goed mogelijk te runnen. Is dat arrogantie?

ON2: Ja sommige paardenmensen kunnen wat 'bijzonder' zijn in hun methoden. Maar ja dan gaan we het over persoonlijke opvattingen hebben. En daar zijn er zoveel van in de sector. Daar komt die complexiteit weer terug.

ON1: Ja ik denk dat het daarmee te maken heeft, kijk iedereen heeft recht op zijn eigen mening. Als ze zich maar niet met mijn methode bemoeien.

ON4: Ja er zijn veel verschillende opvattingen, maar die complexiteit maakt het juist interessant. Andere opvattingen zijn niet per se verkeerd, dat helpt me juist om mijn bedrijf te verbeteren. Als we het toch over de bedrijven hebben, ik denk dat competitief een belangrijk kenmerk is voor de sector. Maar misschien geldt dit alleen voor ondernemers?

Ondernemers 1, 3, 5 en 8 stemmen hiermee in.

ON7: Voor bedrijven geldt dat altijd denk ik, in iedere sector. Is de paardensport specifiek competitiever dan andere sectoren? Maar het gaat natuurlijk niet alleen om voortbestaan van het bedrijf, het is daarnaast een sport met wedstrijden, ja dan heb je ook competitie.

OW11: Ja de sport zelf is competitief, dat is elke sport. Maar ook het werkveld is dat wel, er zijn minder banen dan dat er afgestudeerden zijn. Veel mensen komen in een ander veld terecht.

OW5: Ja dat klopt, ik zou zeker durven zeggen dat het een competitieve sector is. Niet alleen voor ondernemers of wedstrijdporters maar voor iedereen.

OW1: Misschien is het juist zo competitief omdat een groot deel van de sector om de sport draait, die mindset heerst dan ook in de sector.

OW8 en 9 stemmen hiermee in.

OW8: Ja ik zou dit ook zeker een kenmerk van de sector willen noemen.

SRP: Behalve de sector willen we ook proberen te definiëren wat iemand een 'paardenmens' maakt, hier zal een gedeeltelijke overlap zitten, de mensen bepalen nou eenmaal de sector.

ON2: Nou aangezien we het al over passie en hard werken hebben gehad, ik vind dat deze zeker terug komen in deze vraag.

Iedereen stemt in met het belang van passie. Een paardenmens heeft passie voor het dier en de sport.

ON5: Ik zou niet alleen hard werken willen noemen maar de gehele werkhouding. Hard werken vind ik belangrijk, geen 9-5 mentaliteit en werk kunnen zien.

ON7: Ja niks is vervelender als iemand die na weken nog niet doorheeft dat er na het voeren geveegd moet worden. Werk kunnen zien is noodzakelijk.

ON2: Veel te vaak krijg ik stagiaires die om vijf uur klaarstaan voor vertrek, ook al is het werk nog niet gedaan.

ON1: Ja ze zeggen dan doodleuk 'ik hoef maar tot vijf te werken'

ON8: Zo'n houding heb je niks aan in de paarden, hoe wil je dan je eigen bedrijf runnen?

ON4 en 7 beamen dit.

SRP: hoe ziet het onderwys dit?

OW9: Wij merken ook aan stagebedrijven dat deze zaken belangrijk zijn. Mee eens dus.

OW3: Mee eens, al is het minder vanzelfsprekend dan het lijkt. Kinderen van nu hebben een andere instelling dan vroeger. Zoals eerder gezegd: vrije tijd wordt steeds belangrijker.

OW4: Ja het is belangrijk en we proberen ze dat ook mee te geven.

OW11: Zonder een goede houding redt je het niet op een paardenbedrijf, dat geven we onze

leerlingen ook mee. Maar ondernemers zien de stagiaires vaak toch als goedkope 'veegmachines', ze moeten wel wat kunnen leren.

OW1, 2, 6, 7 en 12 stemmen hiermee in.

ON2: Nou ja dat zou ik niet willen zeggen. Maar ze moeten ergens beginnen, daarin zijn we nog wel traditioneel denk ik.

ON6: Wat ik minstens zo belangrijk vindt, en dat heeft ook met houding te maken, is hoe ze met klanten om gaan. Ik vind het belangrijk dat ze actief en geïnteresseerd zijn, niet onderuitgezakt en kortaf.

ON7: Ja het personeel vormt toch het visitekaartje van je bedrijf.

ON: 1, 3, 4 en 8 stemmen hier mee in evenals OW1, 2, 5, 6, 9 en 12.

ON5: Het hangt een beetje af van welke functie ze vervullen, ja klantvriendelijkheid is belangrijk maar als ze weinig met klanten te maken hebben vind ik andere vaardigheden belangrijker.

ON1: Ja nu hebben we het over wat voor personeel we willen, maar het ging over 'een paardenmens', in die context vind ik toch dat echte paardenmensen met paarden zijn opgegroeid.

ON5: Ja daar ben ik het mee eens, maar je ziet steeds meer mensen in de sector die geen achtergrond in de paarden hebben, ik weet niet of dat kenmerk vandaag de dag nog geldt.

ON6: Er zijn ook goede ondernemers die van buiten de sector komen, zij hebben juist innovatieve ideeën.

ON2: Dat is waar maar een 'echt paardenmens' is voor mij toch bijna op een paard geboren.

ON3, 7 en 8 stemmen hier mee in.

OW6: We kennen dit beeld dat in de sector heerst. Wij merken echter dat het misschien voordelen geeft als iemand met paarden is opgegroeid maar uiteindelijk niet zozeer bepaald hoe iemand functioneert, het kan ook een nadeel vormen.

OW9: Nou ja, iemand met veel achtergrondkennis en ervaring vindt over het algemeen sneller een stage of baan. Wij merken toch dat die het verder schoppen.

OW2: Ja ook bij ons is het zo dat mensen die met paarden zijn opgegroeid het makkelijker redder, ze weten wat de sector inhoudt.

OW3: Ze hebben een voorsprong ten opzichte van leerlingen maar dat betekent niet dat ze beter zijn, ik vind dit zeker niet noodzakelijk. Het kan juist ook een nadeel zijn, ze kunnen minder open staan voor andere opvattingen.

SRP: Zijn er nog andere kenmerken die jullie te binnen schieten bij de term 'paardenmens'?

ON4: Nou ik noemde net dat de sector competitief is, ik zou zeggen dat een paardenmens dit ook is.

ON8: Ja zeker als sporter is je drive natuurlijk om zo goed mogelijk te worden en zo ver mogelijk te komen met je paard.

ON1 stemt hier mee in.

ON2: Een groot deel van de sector is niet wedstrijdgericht, er zijn meer recreatieruiters dan wedstrijdruiters, zijn dat dan per se geen paardenmensen? Dat vind ik te kort door de bocht.

ON3, 5 en 7 stemmen hier mee in.

OW11: Ja zoals ik al zei is de arbeidsmarkt ook erg competitief, om succesvol te zijn moet je dit dus wel zijn.

OW5: Wij merken het vooral bij onze sportklassen, de paardenhouderij groepen zijn een stuk minder competitief.

OW1 en 7 beamen dat ze dit vooral in de sportklassen terugzien.

SRP: Als we goede medewerkers willen opleiden voor de sector moeten we weten wat ondernemers van hun personeel verwachten.

Bijlage II Samenvatting bijeenkomst onderwijzers en ondernemers

De notulen zijn geanalyseerd waarbij getracht werd de kenmerken van de sector te duiden (bijlage II). Het ging om een kwalitatieve survey waarbij de analyse plaats kan vinden door codering (Lucassen & Hartman, 2007, p. 36). Hierbij kregen antwoorden die werden gegeven een 'code' en zijn antwoorden met eenzelfde 'code' bij elkaar geplaatst (Lucassen & Hartman, 2007, p. 36). Zo is getracht kernwaarden uit de sector te isoleren en de frequentie van deze waarden in het gesprek te bepalen.

Codes/Kernwoorden:

- Complex
- Passie
- Hard werken/werkhouding
- Hecht netwerk
- Competitief/Prestatiegericht
- Elitair
- Traditioneel
- Ermee opgegroeid
- Klantvriendelijk

Verdeling 'Sector':

Kernwoord	Onderwijzers	Ondernemers
Complex	9	8
Passie	10	7
Hard werken	8	4
Hecht netwerk	9	6
Competitief	5	6
Elitair	1	1
Traditioneel	2	0

Verdeling 'Paardenmens':

Kernwoord	Onderwijzers	Ondernemers
Passie	12	8
Werkhouding	9	7
Prestatiegericht	4	3
Ermee opgegroeid	2	4
Klantvriendelijkheid	6	6

Bijlage III Samenvatting brainstormsessie onderwijzers en ondernemers

De aanwezigen gaan in groepen uiteen. Er wordt gesproken over ideeën met betrekking tot de vraag: 'Wat doen wij nou vanuit ons werkveld (stage begeleider, docent) om de competenties te versterken/stimuleren?'

Groep 1:

- Stage moet een win-win situatie zijn (verbeterplan voor het bedrijf)
- Leerlingen inzetten bij organisatie van evenementen
- Verwachtingen management (ouders <-> leerling <-> bedrijf)

Groep 2:

- In gesprek gaan met leerling (sollicitatiegesprek of intake vooraf)
- De stagiaire is een collega/medewerker (maakt onderdeel uit van het team) Betrokkenheid!
- Vragen aan de stagiaire -> wat wil jij leren? Verantwoordelijkheid!
- Toets de bedrijven -> is een bedrijf capabel om te begeleiden?
- In gesprek gaan met bedrijven vanuit de school. Hippische ondernemersdag? (eventueel workshops organiseren hierover)
- Gebruik de FNRS om bedrijven te bereiken

Groep 3:

- Voer een sollicitatiegesprek met de leerling
- Kijk goed naar de match bedrijf – student – leerdoelen
- Maak duidelijke werkafspraken – plan evaluatiemomenten in tussen begeleider en leerling
- Wat is een goed leerbedrijf? (waarde van de erkenning)
- Hoe betrek je leerbedrijven bij de opleiding?

Groep 4:

- Zelfontwikkeling centraal stellen
- Motieven gesprek/kennismaking
- Afgestemde leerdoelen (student – opleiding – bedrijf)
- Voortgangsgesprekken, tijd voor reflectie
- Ruimte geven om te proberen en ervaren
- geen vaste opdrachten: zijn vaak enkel gebaseerd op vaardigheden
- Geef opdrachten mee gericht op persoonlijke ontwikkeling (sociaal/praktisch). Houd win-win situatie in de gaten
- Nog op te lossen: Wat te doen met studenten die 'bewezen' ongeschikt blijken?

Evaluatie met de groep en vragen die overblijven:

- Kun je als sector de eisen die worden gesteld aan leerbedrijven aanpassen?
- Hebben we invloed op erkenning van leerbedrijven?
- De samenwerking tussen onderwijs en bedrijfsleven moet beter worden, hoe krijgen we dat voor elkaar?
- Op dezelfde manier als vandaag tijdens de pilot, aan het werk gaan binnen de eigen onderwijsinstelling en leerbedrijven.
- Een handreiking schrijven voor bedrijven hoe ze om moeten gaan met leerlingen. In samenwerking met scholen en bedrijven beschrijven en ook gezamenlijk naar buiten brengen naar de ondernemer.

Bijlage IV Notulen eerste 'Expert Bijeenkomst' 2 november

Aanwezig: Mevr. C. van de Velde – Kremer, Dhr. P. Slegers, M. de Kroo, M. Hovenga, Dhr. W. Back, Dhr. A. Heerema, Dhr. A. Binnenmars, Dhr. G.W. de Haas, Mevr. R. van der Beek, Dhr. X. Noë, Mevr. A. van der Meulen (notulist)

De bijeenkomst wordt geopend, het programma wordt besproken en er is een korte voorstelronde. Het initiatief van het kwaliteitslabel wordt geïntroduceerd.

CV: wat is de meerwaarde voor studenten? De overheid accrediteert ook opleidingen. Er zijn al andere keurmerken.

AM: potentiële studenten kunnen kwaliteit beoordelen en hebben overzicht.

PS: Draagvlak vanuit de sector? In hoeverre deelt sector probleembesef.

AM: het probleem speelt in de sector, blijkt uit rapport HAS

PS: op hbo weinig praktijk, leerlingen zitten de hele dag in de klas

Doel is kwaliteit verbeteren, meer praktijkgerichtheid. Hoe bereik je dat? -> kwaliteitslabel.

Klein en langzaam beginnen. Eerst framework in de markt zetten en langzaam vullen.

WB: waarom alleen op Nederland gericht?

AM: in een later stadium gaan we ons meer internationaal oriënteren.

AH: dat is zeker belangrijk gezien de internationale studies in Nederland en de toenemende internationalisering van de sector.

CV: wat is de (beoogde) rechtsvorm

AM: nu nog geen rechtsvorm nodig, samenwerkingsverband tussen partijen. In de toekomst mogelijk wel nodig.

CV: van belang bij aansprakelijkheid

AM: meestal opleider aansprakelijk, maar als de instantie een opleiding niet accrediteert ligt het wel bij die instantie -> in de toekomst, afhankelijk van ontwikkelingen bepalen of het nodig is een aparte entiteit op te richten.

PS: dus het doel van het portaal is om je naam bekend te maken, het label is gericht op verbetering van de kwaliteit. Wat als er een opleiding op de site staat die geen label krijgt maar wel door de overheid geaccrediteerd is?

AM: dat kan inderdaad gebeuren

PS: het moet voor iedereen duidelijk zijn dat dit label vanuit de sector komt. Het heeft niets te maken met een door de overheidsinspectie goedgekeurde instelling.

PS: label zo snel mogelijk opzetten. Weten jullie al wie er een label krijgen?

AM hoe wordt de norm geborgen? Geaccrediteerd door sectorraad? Anders is het alleen de kwaliteitscommissie die het beoordeeld.

XN: normen komen uit rapport sectorraad

AB: partijen werken model uit en ligt in lijn van verwachting dat SRP de norm gaat vaststellen.

CV: wat is verder aanpak, hoe gaat het proces verlopen?

AM: duurt 1,5-2jr voor andere opleiders er op kunnen, eerst eigen opleidingen als testfase

MK: eigen opleidingen wel testen, nog niet labelen, pas als er andere bijkomen. Anders krijg je scheve gezichten, oneerlijk.

MK: om de sector mee te krijgen is het van belang dat de onafhankelijkheid van het keurmerk duidelijk is, niet eerst eigen opleidingen accrediteren dus.

CK: Daarnaast is het ook van belang dat je duidelijk kunt uitdragen wat de ontwikkelingen zijn en wat de planning is, je moet mensen wel vasthouden, deze ontwikkeling duurt nog enkele maanden.

PS: Grote spelers meekrijgen om draagvlak te creëren. Gesprek aangaan met key-players in het veld.
AM: klankbordgroep met specialisten uit de sector en comité van aanbevelingen.
AB: er zijn al grote groepen die interesse hebben getoond, ook opleidingsinstellingen.

WB: hoe zet de SRP dit weg?

XN: SRP heeft onderwijs afdeling, wordt mee samengewerkt.

PS: Moet ander perspectief zijn dan andere kwaliteitskeurmerken om uniek te zijn.

CV: wanneer is de sector tevreden? Alleen als studenten niet op de klok kijken? Is sectortevredenheid wel objectief te meten?

PS: consequentie van afkeuren opleiding kan zijn dat een bedrijf failliet gaat, daarom is draagvlak van belang en moet je de sector meekrijgen. Je moet gewoon beginnen maar je identiteit duidelijk verwoorden: we staan voor de sector. We willen een probleem oplossen.

PS: waarom is praktijkgerichtheid belangrijk?

XN: uit HAS rapport blijkt dat praktijkgericht onderwijs wordt verondersteld door de sector maar niet het geval is op opleidingen. Daardoor is de aansluiting opleiding-werkveld onvoldoende.

MK: praktijkgerichtheid ook belangrijk vanuit veiligheidsoogpunt.

AM: als een opleiding wordt afgekeurd worden ze gestimuleerd aspecten te verbeteren.

PS: waar zit nou de toegevoegde waarde. Wat vind NPA belangrijk? Je moet je onderscheiden van bijv. de inspectie. Dat kunnen ook andere criteria zijn (bijv. kennisuitwisseling tussen opleidingen)

AH: aansluiting bij sector komt onvoldoende terug in document, positionering belangrijk. Deze eisen vooral voor onderwijs, geldt niet voor trainingen etc. -> criteria opnieuw bekijken en ook voor trainingen.

PS: of differentiëren, andere eisen voor training. Niet teveel criteria, betekenisvol en passend bij verhaal.

MH: je kunt een mbo-/hbo-opleiding niet op dezelfde punten beoordelen als een cursus of training, dat zijn hele verschillende dingen qua omvang, inhoud etc.

PS: in gesprek komt naar voren dat het belang van de sectorraad moet aansluiten bij het keurmerk, daarnaast is draagvlak belangrijk. In gesprek met scholen -> inventariseren, verbinding zoeken, langzaam opschalen, professionaliseren. Proces en communicatie zijn belangrijk. Niet zozeer analyse maar een voorbeeld: welke opleiding zouden we moeten accrediteren aan de hand van deze eisen en past dat ook bij wat we willen.

Bijlage V Samenvatting eerste 'Expert Bijeenkomst' 2 november 2016

Positionering

- Overheid accrediteert ook
- Er zijn al andere keurmerken
- Gericht op verbetering
- Niets te maken met overheidsaccreditatie
- Ander perspectief dan andere keurmerken
- Uniek/Onderscheiden
- Positionering is belangrijk

Er zijn verschillende keurmerken in zowel de hippische sector als het onderwijs. Om een meerwaarde te kunnen leveren is het belangrijk dat het label zich kan onderscheiden van deze keurmerken. Er mag geen overlap plaatsvinden tussen de criteria van het label en overige kwaliteitslabels.

Draagvlak

- Draagvlak vanuit de sector (2x)
- Deelt sector probleembesef
- Specialisten uit de sector
- De sector meekrijgen
- In gesprek met scholen

Doel van het label is om de kwaliteit van het hippisch onderwijs te verbeteren. Om dit te bewerkstelligen is draagvlak in de sector nodig. De sector moet achter de criteria staan en daarom is het van belang om key-players uit de sector te betrekken in het opstellen van de criteria.

Praktijkgerichtheid

- Op hbo weinig praktijk
- Meer praktijkgerichtheid
- Waarom is praktijkgerichtheid belangrijk?
- Praktijkgerichtheid onderwijs wordt verondersteld
- Belangrijk vanuit veiligheidsoogpunt

Planning en proces

- Hoe gaat het proces verder?
- Duurt ongeveer 1,5-2jr
- Eerst eigen opleidingen als proef
- Ontwikkeling en planning duidelijk communiceren
- Onafhankelijk -> niet eigen opleidingen eerst

Het advies is om één of enkele opleidingen als proef te testen maar niet de eigen opleidingen hiervoor aan te merken, zo blijft het onafhankelijk. Daarnaast is het belangrijk om het proces en de ontwikkelingen helder te communiceren.

Aansprakelijkheid

- Eigen rechtsvorm

- Samenwerkingsverband
- Aansprakelijkheid commissie
- Opleiding aansprakelijk

In verband met aansprakelijkheid van de kwaliteitscommissie moet worden nagedacht over een oplossing om klachten te kunnen afhandelen. Mogelijk moet het keurmerk een eigen entiteit met rechtsvorm worden.

Engels

- Waarom alleen op Nederland gericht?
- Internationaal oriënteren
- Internationale opleidingen
- Internationalisering sector

Gezien de internationale oriëntatie van de Nederlandse hippische sector en het internationale onderwijsaanbod in Nederland is een Engelstalige versie van het keurmerk onmisbaar.

Vaststellen criteria

- Eisen en goedkeuring accreditatie in overleg bepaald
- Afkomstig uit rapport sectorraad
- SRP kan de criteria vaststellen

Er wordt geadviseerd om de kwaliteitseisen te laten vaststellen door de SRP om draagvlak van de sector te waarborgen. Het belang van de SRP moet aansluiten bij dat van het label.

Eisen trainingen, workshops etc.

- Criteria opnieuw bekijken voor trainingen
- Andere eisen voor trainingen
- Mbo/hbo niet op dezelfde punten beoordelen als cursus/training

Er wordt geadviseerd een tweede set kwaliteitscriteria op te stellen voor de beoordeling van trainingen/cursussen etc. aangezien het zwaartepunt van deze activiteiten anders ligt dan bij opleidingen.

Bijlage VI Notulen tweede 'Expert Bijeenkomst' 22 november

Aanwezig: Mevr. C. van de Velde – Kremer, Dhr. P. Slegers, Dhr. W. Back, Dhr. A. Heerema, Dhr. A. Binnenmars, Dhr. G.W. de Haas, Mevr. R. van der Beek, Dhr. X. Noë, Mevr. A. van der Meulen (notulist)

De bijeenkomst wordt geopend en iedereen wordt bedankt voor de aanwezigheid. Er wordt een kort overzicht gegeven van de zaken die tijdens de vorige bijeenkomst besproken zijn. Het programma van vandaag wordt besproken. Er zal per thema gediscussieerd worden over de definitie en de invulling van de criteria.

Praktijkgerichtheid

PS: wat verstaan we onder praktijkgerichtheid? Dat is voor opleidingsinstellingen altijd lastig, er moet een verplicht deel theorie gegeven worden.

GW: het gaat om het vinden van een balans tussen theorie en praktijk. Uiteindelijk moet er natuurlijk in de praktijk gewerkt worden maar achtergrondkennis is noodzakelijk.

AM: aantal definities van praktijkgerichtheid uitgedeeld:

Definitie: 'Afgestemd zijn op de praktijk (ANW)'

'De aansluiting met de praktijk, met andere woorden de mate waarin de opleiding de studenten voorbereidt op de praktijk' (HZ University of Applied Sciences).

'De toepassing van de theorie: iets in praktijk brengen, toepassen' (Van Dale, 2008).

'De aansluiting met de praktijk' (IMK, 2008).

AM: volgens deze criteria moet er aansluiting zijn met de praktijk en is iets praktijkgericht als het afgestemd is op de praktijk. Dat betekent dus niet per definitie dat het in de praktijk moet plaatsvinden.

CK: Als we het over een definitie hebben lijkt 'de toepassing van vaardigheden in een praktische situatie' me goed (afgeleid van definitie van Dale).

AB: Moeten we een definitie hebben voordat we criteria kunnen opstellen?

AM: Het is goed om voor onszelf een beeld te hebben zodat we het allemaal over hetzelfde hebben.

AH: Gaan we hier een percentage aan koppelen? Is dat niet te kort door de bocht? Bijvoorbeeld 30% stage?

GW: Ik vind dat te weinig, om onderscheidend te zijn is een hoger percentage nodig.

AM: bij hbo-verpleegkunde wordt gesteld dat 60% van de opleiding in de praktijk moet plaatsvinden.

AH: hbo-instellingen gaan dat niet redden qua stages.

WB: in onze definitie hebben we het over een praktische situatie, dat hoeft niet per se een stage te zijn.

AM: Wat verstaan we dan onder praktijk?

GW: Stages lijken me duidelijk. Verder geven wij praktijklessen op school, met onze eigen paarden.

AH: Hoe praktisch deze lessen zijn verschilt natuurlijk. Een verband aanleggen bij een echt paard of bij een anatomisch model, dat maakt toch verschil.

CK: Het gaat erom dat de vaardigheden worden toegepast.

RB: Wij hebben schoolbedrijven die door leerlingen gerund worden maar waar de school

eindverantwoordelijk is. Ook dit is praktijkleren. De leerlingen kunnen bijvoorbeeld de pensionstal van de school.

AH: niet iedere instelling heeft dit soort schoolbedrijven en ik blijf er bij dat je als hbo-instelling toch minder mogelijkheden hebt voor 'praktijk' leren. Studenten komen op secundaire bedrijven terecht, we hoeven ze niet te leren uitmesten.

RB: Wij geven een praktische invulling aan vakken door leerlingen per halfjaar twee projecten te geven, gerelateerd aan de vakken die ze volgen. Deze projecten moeten ze uitvoeren op een bedrijf in de sector. Ze maken dan bijvoorbeeld een bedrijfsanalyse en geven een advies om knelpunten te verbeteren.

CK: Ook dat is praktijk, we rekenen dan wel alleen de uren dat ze daadwerkelijk met het project bezig zijn, niet de vakken er om heen.

AM: We kunnen dus stellen dat we als stages als praktijk zien maar ook praktijklessen, ervaring op schoolbedrijven en projecten.

XN: we hebben het in de voorbereiding al enkele malen gehad over het 'meester-gezel' principe. Ook les van een 'meester' zou als praktijk gezien kunnen worden. Je leert immers van een praktijkdeskundige.

WB: dit vind ik twijfelachtig, hoe beoordelen we of iemand een meester is? Anders kan elke docent als meester aangemerkt worden en is er nog geen praktijk te bekennen.

XN: we kunnen eisen stellen aan de meester.

WB: dat is zeker nodig. Maar moet dit even zwaar mee tellen als andere vormen van 'praktijk'?

AB: het stimuleert opleidingen wel om goed gekwalificeerde (gast)docenten aan te stellen. Dit vergroot ook innovatie en het bijhouden van kennisontwikkeling en uitwisseling.

AM: we kunnen wat meer onderzoek doen naar het 'meester-gezel' principe in andere sectoren en welke eisen aan een meester worden gesteld. *Zal worden voorbereidt voor de volgende bijeenkomst.*

WB: ook als de docenten geen meester zijn is het nog wel van belang dat ze goed opgeleid zijn. Hoe controleren we dit?

AB: ze moeten in ieder geval diploma's aanleveren. En op basis van een CV kunnen we ze ook beoordelen.

XN: we kunnen stellen dat ze minstens één niveau hoger opgeleid moeten zijn dat de studenten die ze lesgeven? Dat wordt in andere sectoren toegepast.

PS: dat is kan, zeker voor private opleiders, problemen opleveren. Dat levert kritiek op vanuit opleidingsland.

RB: op het hbo wordt er al verplicht gesteld dat docenten een master gaan doen. Ik vind best dat we streng mogen zijn om kwaliteit te waarborgen.

PS: daarnaast vind ik bijscholing persoonlijk sowieso heel belangrijk, op welk niveau dan ook.

WB: bijscholing is inderdaad belangrijk, er verandert zoveel en zo snel. Opleidingen moeten zich actief inzetten om hier van op de hoogte te blijven. Zowel op het gebied van wet- en regelgeving (bijvoorbeeld m.b.t. welzijn). Maar ook nieuwe innovaties in de sector.

Iedereen stemt hiermee in.

CK: hoe gaan we het controleren? Het is wel veel werk om het allemaal te moeten uitzoeken.

Opleidingen zouden allerlei gegevens (slagingspercentage etc.) gewoon beschikbaar moeten stellen,

dat willen leerlingen toch weten?

RB: opleiders willen dit soort cijfers niet zomaar publiceren.

PS: we zouden opleidingen kunnen vragen een soort **interne audit** te doen. Ze kijken dan eerst zelf of ze aan de criteria voldoen en als ze denken goed genoeg te zijn dan leveren ze de interne audit aan om mee te mogen doen aan het kwaliteitslabel.

CK: op die manier hebben we wel documenten om op verder te bouwen. Maar vinken we dan de **criteria af op een lijstje**?

PS: Dat geeft weinig vrijheid voor **alternatieve opzetten** van opleidingen.

CK: het is wel noodzakelijk om tegenover opleiders te verantwoorden waarom ze wel of niet gekozen zijn?

PS: we kunnen naast het 'afvinklijstje' een **gesprek aangaan met de opleiders**, waarin ze bepaalde zaken kunnen verantwoorden.

Besluit: de opleiding moet documenten aanleveren om te bewijzen dat ze aan de criteria voldoen. Opleiding bereidt voor door documenten aan te leveren. Kwaliteitscommissie gebruikt deze voor voorlopige beoordeling maar de definitieve beoordeling vindt pas plaats na een gesprek met de opleider.

Tevredenheid

AM heeft opnieuw een aantal definities aangeleverd:

Thomassen (1998: 78) is tevredenheid: "De beleving van klanten die ontstaat door het vergelijken van de ervaringen met de onderneming met de wensen die men heeft."

Tevredenheid is de beoordeling van diensten of producten binnen de wensen en verwachtingen van de klant. Die beoordeling is niet goed of fout. Maar voor de klant is zij waar en daarmee mede sturend in zijn gedrag (<http://www.tevredenheidsonderzoek.org/2010/10/28/wat-is-tevredenheid/>).

Anderson en Sullivan (1993: 126) komt ongeveer op hetzelfde neer. Tevredenheid is volgens hen: "De mate van tevredenheid van de klant uitgedrukt in de indruk die de klant heeft van de diensten, producten, de service en de ambiance van de organisatie."

WB: die derde vind ik mooi geformuleerd. Maar de tweede is wel duidelijk. Dat is waar het om draait. Maar hoe bepaal je dat?

XN: hier is niet alleen de inhoud van belang maar ook de **toetsingsmethode**. Bij Cedeo worden **interviews** gehouden, dat is een betrouwbare methode met direct resultaat maar wel erg tijdrovend. **Een alternatief is een enquête.**

AB: ik denk dat een enquête een goede manier is. Hoewel een **interview misschien betrouwbaarder** is.

WB: met een **enquête kun je misschien meer mensen bereiken**, niet iedereen heeft zin/tijd voor een interview.

RB: het lijkt me wel belangrijk om ondernemers ook actief te betrekken door **persoonlijke gesprekken/bellen etc.** Hiermee verzekeren we ons er ook van dat de enquêtes worden ingevuld.

AM: welke vragen zouden we moeten stellen?

WB: **praktijk moet centraal staan**. De mate van praktijkgerichtheid bepalen we al, maar ondernemers kunnen aangeven of studenten dan ook de **juiste vaardigheden** hebben.

WB: wat vindt de sector belangrijk? Hebben we daar een beeld van?

AM presenteert bevindingen uit gesprek met ondernemers en onderwijzers. Hieruit volgen de aspecten: **passie, actieve werkhouding (werk zien), geen 9-5 mentaliteit en klantvriendelijkheid**.

WB: het valt me op dat deskundigheid niet genoemd wordt, het gaat uiteindelijk toch om **de kennis** die ze mee hebben gekregen?

PS: blijkbaar zien ondernemers kennis als iets wat ze **zelf aan de leerlingen bij kunnen brengen**. Ze hechten duidelijk meer belang aan de **werkhouding**. Dit duidt er ook op dat de aansluiting met het onderwijs niet goed is, de inhoud van de opleiding is niet van belang. Bedrijven brengen dit de werknemers liever zelf bij.

RB: het is dus belangrijk dat ondernemers betrokken worden bij de invulling van de opleiding, qua inhoud.

WB: dat lijkt me zeker, dat is precies waar het aan schort.

XN: verbinden we hier een **cijfer** aan? Cedeo stelt bijvoorbeeld dat de tevredenheid ten minste met **80%** moet worden beoordeeld *door iedere klant* voordat het kwaliteitskeurmerk wordt afgegeven.

XN: we kunnen altijd in **de toekomst hogere eisen gaan stellen**, als we zien dat de kwaliteit verbeterd.

AB: enkel een voldoende vind ik niet genoeg, een opleiding moet gemiddeld **minstens met een zeven beoordeeld worden**. Of 3,5 als we voor een schaal 1-5 gaan.

AB: er kan wel van opleidingen gevraagd worden of ze **contactgegevens kunnen aanleveren** van afgestudeerden/bedrijven waar zij werkzaam zijn.

XN: niet iedere afgestudeerde komt natuurlijk in de hippische sector terecht. Gaan we **eisen stellen aan hoeveel gediplomeerden daadwerkelijk in de sector terecht komen?**

GW: daar heeft een onderwijsinstelling niet altijd invloed op, **hangt van de arbeidsmarkt af**. Dit lijkt me een criterium dat later toegevoegd kan worden, als we meer inzicht hebben in de huidige situatie.

PS: we kunnen opleidingen hier natuurlijk wel naar vragen, ze worden er dan alleen **niet op afgekeurd**.

XN: ja we kunnen dat criterium minder zwaar laten wegen, maar ik vind het wel belangrijk. We kunnen ook met **een laag percentage** beginnen. Wat vinden jullie van 30%?

GW: ik zou lager inzetten, eerder 20-25%.

Iedereen is het eens met 25%

GW: onder wie testen we dit? Studenten krijgen niet direct in het eerste jaar een baan. Kijken we naar **studenten die de afgelopen drie jaar afgestudeerd zijn?**

PS: het nadeel is dat studenten die al langer werkzaam zijn in de praktijk, **ervaring hebben opgedaan in de praktijk**. Hier heeft de kwaliteit van de opleiding niets mee te maken.

AM: we kunnen ook kijken naar de **eerste baan** die ze krijgen in de hippische sector.

GW: dat is wel lastig te controleren.

Iedereen is het eens met een **periode van drie jaar** (afgestudeerden van de laatste drie jaar).

Bijlage VII Samenvatting tweede 'Expert Bijeenkomst' 22 november 2016

Praktijkgerichtheid

Definitie

- Afgestemd op de praktijk
- Niet per definitie in de praktijk
- Toepassing van vaardigheden in praktische situatie
- Stage
- Praktijklessen
- Schoolbedrijven
- Projecten op bedrijven in de sector
- (Gast)lessen van een meester

Norm praktijkgerichtheid

- Percentage aan koppelen
- Onderscheidend -> hoog percentage
- Verpleegkunde 60%
- Lastig voor hbo-opleidingen

Meester-gezel principe

- Wanneer is iemand een meester
- Praktijkdeskundige
- Eisen nodig
- Kennisontwikkeling en uitwisseling
- Onderzoek naar toepassing in andere sectoren

Docenten

- Goed opgeleid
- Diploma's en CV
- Eén niveau hoger opgeleid dan leerlingen
- Bijscholing
- Op de hoogte van wet- en regelgeving, innovaties

Controle

- Opleiders gegevens beschikbaar stellen
- Interne audit
- Afvinklijstje
- Ruimte voor alternatieven
- Gesprek met opleiders

Sectortevredenheid

Toetsingsmethode

- Interviews
- Enquête

- Meer mensen bereiken met enquête
- Interview betrouwbaarder
- Benaderen als enquêtes niet worden ingevuld
- Contactgegevens aanleveren

Inhoud

- Praktijk centraal stellen
- Juiste vaardigheden
- Passie
- Actieve houding (werk zien)
- Geen 9-5 mentaliteit
- Klantvriendelijkheid
- Kennis
- Ondernemers vinden kennis minder belangrijk -> brengen ze zelf bij

Norm

- Cedeo: minstens 80%
- Lager inzetten en dan jaarlijks verhogen
- Minstens 70%

Onderzoeksgroep

- Eisen aan aantal gediplomeerden dat werk vindt in de sector
- Afhankelijk van arbeidsmarkt
- Niet afkeuren op percentage werkenden in de sector/lager percentage
- 25% werkzaam in sector, jaarlijks verhogen
- Studenten die de afgelopen drie jaar afgestudeerd zijn
- Al ervaringen opgedaan in de praktijk -> niet aan opleiding toe te schrijven
- Eerste baan -> lastig te controleren

Bijlage VIII Notulen derde 'Expert Bijeenkomst' 7 december

Aanwezig: Anton Binnenmars, Gertwim de Haas, Xander Noë, Arjen Heerema, Peter Slegers, Martin de Kroo, Cindy Kremer, Minne Hovenga, Wim Back, Johan Folmer, Ruth van der Beek, Mirella van Leeuwen, Aly van der Meulen (notulist)

Groenhorst

JF: wij hebben onze opleiding 'Paardensport en –houderij' niveau 4 BOL beoordeeld a.d.h.v. de criteria. Hiervoor is een document aangeleverd (zie einde notulen).

Gesimuleerde praktijk: wij zijn uitgegaan van praktijklessen, excursies, evenementen.

Authentieke lesomgeving: concreet met paarden bezig (in de baan/stal, vaardigheden rondom dier).

Alle docenten hebben Orun 3 of 4. Geldt voor rijlessen, niet voor horsemanship etc. (wel bevoegde docenten stoas o.i.d. of mensen uit de praktijk).

Lastig om meester-gezel principe toe te passen op de opleiding: wat wordt er precies mee bedoeld?

PS: BOL niveau 4, welke baan krijgt iemand in de hippische wereld? Wordt de 'praktijk' ieder jaar moeilijker? Wat is relatie tussen wat je op school doet met praktijk?

JF: ja het wordt ieder jaar moeilijker, van simpel begeleidt tot complex zelfstandig. Eerste jaar basis, daarna management, laatste jaar ondernemers -> ondernemingsplan schrijven. Gecoacht door mensen uit de praktijk (Rabobank, accountant). Stagebieders moeten inzage bieden in zaken rondom management etc.

MK: ik kan er dus vanuit gaan dat iemand na deze opleiding capabel is om eigen onderneming te starten.

JF: ja klopt, niveau 3 is allround medewerker

PS: **wat is niveau 2?**

JF: **sector geeft aan daar geen behoefte aan te hebben.** We bieden leerlingen wel opleiding niveau 2 aan -> iemand die onder begeleiding werkt. Meeste leerlingen stromen door naar niveau 3.

JF: de tweede toelatingstest beoordeelt geschiktheid, bijv. rijden bij sportopleiding. Intake wordt nog verder verbeterd bijv. leerlingen filmpje laten aanleveren van niveau rijden. Niveau bij afstuderen moet wel te realiseren zijn.

XN: **beroepshouding en attitude blijkt belangrijk (geen 9-5 mentaliteit), hoe toets je dat?**

JF: **prestatiedossier -> o.a. stage/vrijwilliger evenementen -> moet voldoende zijn en voldoende uren zijn.** Als onvoldoende wegens houding -> moet de stage opnieuw.

PS: er wordt gezegd dat de leraar een specifieke beroepshouding nodig heeft. **Is het in de paardensport anders dan andere sectoren?** Is er iets specifiek aan beroepshouding in de hippische sector? Je moet altijd klaar staan, flexibel etc.

JF: moeilijk te duiden wat er typisch is aan hippische sector. Als je het aan opleider vraagt: klantgericht, passie, mentaliteit.

PS: er is een test geweest of een 'gewone' manager ook in het onderwijs kan managen. Dit bleek ook mogelijk zonder inhoudelijke kennis. **Typisch hippisch zou kunnen zijn dat inhoudelijke kennis noodzakelijk is.**

PS: Beroepshouding kun je wel meten. Vraag was: wat is er specifiek hippisch? Niets.

CK: In de paarden heb je een hoge fysieke belasting.

MH: je hebt met een levend iets te maken.

XN: In zorg/onderwijs ook.

PS: praktijkgerichtheid is er maar dat blijkt bij deze mbo-opleiding blijktbaar moeilijk een bepaalde standaard te halen (60%). Als wij een maximale praktijkgerichtheid nodig vinden.

JF: de middelen die wij gebruiken om sectortevredenheid te meten is de BPV enquête na de stageperiode.

PS: wat wordt er precies gevraagd? Wordt er aandacht besteed aan houding/mentaliteit van de student?

JF: de studenten worden zeker op houding of inzet gewaardeerd.

CK: kunnen we hier een advies aan koppelen of iemand geschikt is voor de sector? Aangezien dit zaken zijn die steeds worden genoemd als iets dat de ondernemer belangrijk vindt moet hier ook aandacht aan besteed worden.

JF: er zijn geen Cv's van stagebedrijven etc. De betrokkenheid van de sector moet worden vergroot.

MK: meer praktijk betekent niet betere leerlingen. Het gaat erom wie de lessen geeft en op welke plek. Het gaat ook om de kwaliteit, ook van bijv. stageplaatsen.

GW: de ene opleidingsinstelling heeft veel uitgebreidere faciliteiten dan de andere. Ze kunnen nog zoveel praktijken inroosteren, als ze de faciliteiten niet hebben wordt de kwaliteit nooit hetzelfde.

Groenhorst heeft bijvoorbeeld schoolpaarden, dat heeft niet elke opleiding.

AH: voor kleinere opleiders is het financieel niet haalbaar om dezelfde faciliteiten te hebben.

CK: dan is er een audit nodig, iemand die er bij gaat zitten om de lessen te beoordelen, en de accommodatie. Dat is financieel niet haalbaar.

AH: Je zoekt naar indicatoren. In persoonlijk gesprek kunnen faciliteiten worden toegelicht.

Overeenstemming dat criterium faciliteiten wel opgenomen moet worden.

XN: als we even terugkomen op het percentage 'praktijk'. BBL is natuurlijk voornamelijk praktijk. In buitenland eigenlijk alleen bbl -> grotere tevredenheid. Ook in Nederland is men positiever over BBL.

Praktijkgerichtheid speelt wel degelijk een rol.

CK: weten we hoe het stagebedrijf wordt geselecteerd, welke eisen worden er aan gesteld?

JF: stagebedrijven getoetst door SBB maar is laagdrempelig. Behoeft aan ranking in stageadressen.

VanHall-Larenstein

AH: eerste waar we tegen aanlopen in hbo -> er is geen opleiding paardenhouderij. Ze zijn gekoppeld -> diermanagement (Leeuwarden) of dier- en veehouderij (Velp) en dat koppelen we aan business. In Dronten is hippisch onderdeel van agrarische bedrijfskunde. Als je de opleidingen accrediteert dan krijg je een accreditatie op studenten 'bedrijfskunde' of 'diermanagement'. Eigenlijk zegt het dan iets over een opleiding waar ook veehouderij wordt gegeven.

PS: wat wordt je?

RB: event management, pavo, adviseur Rabobank.

PS: maar iets anders kan ook. Het zijn andere typen functies dan op het mbo

RB: Je kunt inderdaad ook buiten de sector aan de slag gaan.

RB: We werken met een landelijke enquête (NSE). Er wordt dus student tevredenheid getoetst algemeen op opleiding (dier- en veehouderij). Er kan ook op major niveau gerekend worden -> zijn kosten aan verbonden. Als je voor label specifiek naar hippisch wilt kijken moet je op dat gebied iets aanpassen.

Aeres en VHL werken met een werkveldcommissie (mensen uit de praktijk die meedenken over onderwijsinhoud) maar zijn die paar mensen dekkend voor de hele hippische sector? Is voor hbo de sector hetzelfde als bij het mbo? Gaat het om dezelfde mensen?

PS: er is dus geen paardenopleiding?

RB: nee, maar major en minor zijn wel helemaal specifiek hippisch. Je kunt dus de losse onderdelen beoordelen en een label geven.

PS: in wat voor functies komen ze dan terecht?

RB: dat kan zowel binnen als buiten de hippische sector zijn, bijvoorbeeld adviseur paardenhouderijen bij de Rabobank, evenementorganisatie of landschapsadviseur bij de gemeente.

WB: hbo-niveau is afgetoetst door de inspectie?

RB: Ja dus het is op hbo-niveau.

PS: lastiger te beoordelen dan een opleiding die volledig paard is. Kunnen we ze dan wel beoordelen? Ze komen niet op primair bedrijf terecht.

AH: hbo is ondernemerschap breder gekoppeld, niet specifiek aan paard. Dat moet wel breed omdat er geen capaciteit en volume is om dat specifiek paard te koppelen.

ML: het is moeilijk om opleidingen te vergelijken, alle hbo-opleidingen hebben een eigen focus.

AH: het is juist goed om aan mensen te laten zien wat er te kiezen valt, overzicht bieden is belangrijk.

Algemeenheden kun je wel beoordelen. Hier is meer onderzoek nodig.

Bijlage IX Samenvatting derde 'Expert Bijeenkomst' 7 december 2016

De derde bijeenkomst werd ingevuld met het 'proef' beoordelen van een mbo- en hbo-opleiding aan de hand van de punten die in de voorgaande bijeenkomst opgesteld zijn. Hier kwamen een aantal opmerkingen en vragen naar voren.

Opmerkingen en vragen:

- Wat wordt precies bedoeld met meester/gezel principe?
- Er is geen behoefte aan afgestudeerden op niveau 2
- Hoe toets je beroepshouding? (d.m.v. prestatiedossier)
- Waarin is de hippische sector anders dan andere sectoren? (bijv. inhoudelijke kennis)
- Praktijkgerichtheid van 60% blijft lastig maar is wel belangrijk volgens experts
- Betrokkenheid sector moet worden vergroot
- Praktijkgerichtheid: ook kwaliteit faciliteiten belangrijk -> criterium toevoegen
- Tevredenheid BBL onderwijs is groter -> alleen BBL onderwijs geven
- Ranking van stageadressen

Hbo-opleidingen:

- Er is geen opleiding 'paardenhouderij of -sport zoals op het mbo
- De paarden vakken zijn gekoppeld aan andere opleidingen (als minor of major)
- Andere functies dan op het mbo (ook buiten de sector) -> niet primair
- Onduidelijk of de 'sector' bij een hbo-opleiding hetzelfde is als de sector bij mbo-opleidingen
- Eventueel de major en minor een accreditatie geven (niet de opleiding waar ze onder vallen)
- Niet voldoende capaciteit om specifieke paardenopleiding op te zetten
- Alle hbo-opleidingen een eigen focus
- Meer onderzoek nodig

Bijlage X Beoordelingen mbo- en hbo-opleidingen

Groenhorst beoordeling opleiding

Naam opleiding:	Paardensport en –houderij / BOL niveau 4.
Omschrijving cursusprogramma	Curriculum is beschikbaar
Totale begeleide onderwijstijd	700 + 550 + 550 klokuren
Aantal uren dat geleerd wordt in de echte praktijk	1500 uur in de BPV
Aantal uren dat geleerd wordt in de gesimuleerde praktijk	180+ 90+60 = 330 + 80 uur op evenementen en excursies
Op welke manier wordt in de gesimuleerde praktijk geleerd?	Praktijklessen in kleine groepen in authentieke lesomgeving
Omschrijving van de inhoud van de praktijklessen	Basisverzorging – horsemanship – longeren – rijden – basis van lesgeven -mennen – deelname aan hippische evenementen
Namen van docenten die lesgeven tijdens de praktijkuren	Nienke Hesseling, Titia Dalstra, Penny Kuijer, Laura Bus, Gerd van Delden, Irene Giesbers.
Op welke manier heeft het meester-gezel principe gestalte binnen de opleiding?	Tijdens de BPV op de hippische bedrijven. Elke deelnemers heeft in die periode een praktijkopleider.
Op welke manier wordt zorggedragen voor deskundigheidsbevordering van docenten	Elke docent wordt gefaciliteerd om bijscholing te volgen. Elke docent initieert zijn/haar eigen scholingsplan. Per docent wordt de gevolgde bijscholing geregistreerd onder kwaliteitszorg in Its Learning
Op welke manier wordt gewaarborgd dat het opleidingsinstituut op de hoogte is van de nieuwste kennis en inzichten en actuele wet- en regelgeving	Via de media, de contacten in het beroepenveld, contacten met de overheid, het delen over nieuwe onderzoeksresultaten, internet etc.
Op welke manier wordt tijdens de intake en de opleiding aandacht besteed aan beroepshouding. Hoe wordt gewaarborgd dat alleen kandidaten met een juiste beroepshouding slagen?	Elke deelnemer krijgt een persoonlijke intake, bestaande uit een AMN test, een intakegesprek, zo nodig vindt een ‘tweede’ intake plaats met specifieke aandacht voor de geschiktheid van de kandidaat in de praktijksituatie

Aantonen Klanttevredenheid:

Om de klanttevredenheid aan te tonen zijn er de resultaten van verschillende enquêtes beschikbaar:

1. Job-Monitor 2016. Ook is de Job-monitor van 2014 en voorgaande jaren beschikbaar.
2. Interne korte enquêtes. In deze enquêtes worden deelnemers ondervraagd over de vorm en inhoud van bepaalde lessen van bepaalde docenten.
Groenhorst Barneveld streeft ernaar per cursusjaar alle klassen en alle docenten minimaal eenmaal te enquêteren.
3. Alle deelnemers hebben een mentor. De mentor is aan de ene kant hun coach in het onderwijsleerproces en hun LOB (= loonbaanontwikkeling) en aan de andere kant hun vraagbaak voor vragen, opmerkingen, verbeteringen en klachten. Bijzonderheden worden per leerling vastgelegd in ons leerlingvolgsysteem Eduarte.
4. Klanttevredenheid uit zich ook door de groei in de aanmeldingen. (onze deelnemers zijn onze eerste ambassadeurs).
De Hippische Opleidingen kennen een gestadige groei. In getallen aantoonbaar vanaf 2008.

Aantonen Sectortevredenheid:

Het aantonen van de tevredenheid van de hippische sector is wat lastiger:

1. De BPV enquêtes: Ook voor de BPV periode worden korte enquêtes uitgezet. Dit is in opbouw. Wij streven ernaar dat na elke BPV periode de praktijkopleider geënuquêteerd wordt. De respons is wisselend omdat Groenhorst de praktijkopleider niet kan dwingen deze ingevuld terug te sturen.
2. Direct na de afname van de Proeve van Bekwaamheid (PvB) wordt eveneens een korte enquête gehouden. De resultaten van deze enquêtes zijn beschikbaar.
3. Het percentage van onze deelnemers dat binnen 3-6 maanden na het afronden van hun opleiding dan wel een baan heeft, dan wel gaat doorstuderen, is hoog. Dit percentage is beschikbaar, maar of dit rechtstreeks gelieerd kan worden aan de sectortevredenheid is discutabel.

Notitie: Indicatoren label voor hbo-opleidingen hippische sector

Studenttevredenheid

Voor de studenttevredenheid wordt gebruik gemaakt van de NSE (landelijk) en ook per module wordt een module-evaluatie afgenomen.

NSE gebeurt op opleidingsniveau en niet per major.

Module evaluatie verschilt per hogeschool, dus lastig te vergelijken.

Conclusie:

Op basis van wat er nu ligt, onmogelijk om de studenttevredenheid te toetsen voor het label.

De NSE moet dan op majorniveau uitgevoerd worden en de module evaluatie moet per hogeschool gelijk worden gesteld.

Sectortevredenheid

Werkveldadviescommissie bestaat uit 2 mensen specifiek voor de hippische sector, dit is niet representatief voor de hele sector. Daarnaast vinden studenten van een hippische opleiding vaak een baan buiten de hippische sector. Opleidingen zouden aandacht moeten besteden aan het opbouwen van een alumnibestand. Er wordt nu wel getoetst door middel van de hbo-monitor, echter de betrouwbaarheid en het aantal mensen die dat invult is beperkt.

Conclusie:

Het meten van sectortevredenheid is op basis van huidige gegevens die er zijn niet mogelijk.

Er zal eerst een heldere definitie moeten worden opgesteld voor 'de hippische sector'.

En ook dan blijft het voor hbo-afgestudeerden een lastige indicator omdat ze ook veel in andere sectoren werkzaam zijn.

Praktijkgerichtheid

Onderdeel van de NSE. Hierdoor mogelijke overlap met de indicator studenttevredenheid.

Mogelijk kan de praktijkgerichtheid ingericht worden op basis van competenties, echter ook deze kunnen per hbo-opleiding verschillen.

Conclusie:

Het meten van de praktijkgerichtheid is op basis van de huidige gegevens die er zijn niet mogelijk. Om hier heldere invulling aan te geven zou het wenselijk zijn om met de hbo's die hippische opleidingen aanbieden in overleg te gaan om de definitie van praktijkgerichtheid te omschrijven.

Bijlage XI Verslag gesprek Cedeo 14 oktober

Aanwezig: P. Reurings, S. van de Ven, X. Noë, A. van der Meulen

De bijeenkomst wordt ingeleid met een kennismaking gevolgd door een toelichting van het initiatief voor een kwaliteitslabel voor hippisch onderwijs. Na een korte toelichting van onze motivatie en onze wensen met betrekking tot het label starten we met een inhoudelijke discussie hoe het label vormgegeven kan worden.

PR: zoals ik in de communicatie voorafgaand aan deze afspraak al aangaf is het zeker mogelijk om mee te denken over de kwaliteitscriteria. Ik heb de informatie die u mij toegezonden heeft doorgenomen.

AM: zoals u heeft gehoord zijn er drie aspecten die in het kwaliteitslabel behandeld worden. Vanwege uw expertise op het gebied van klanttevredenheid zouden we graag met u brainstormen over de inhoudelijke invulling van de criteria.

XN: we vinden het belangrijk om niet alleen de inhoud van de opleiding te beoordelen maar ook oud studenten te vragen wat hun ervaringen waren. We weten alleen nog niet zo goed hoe we dit aan gaan pakken.

SV: in eerste instantie moeten we nadenken over de vorm. Worden er enquêtes afgenomen of gaan jullie interviews houden. Wie voert deze onderzoeken uit, de school of de kwaliteitscommissie?

AM: onze voorkeur gaat uit naar enquêtes vanwege de arbeidsintensiviteit van een interview.

SV: bij Cedeo geven we de voorkeur aan interviews omdat je mensen daarmee beter bereikt en ze vaak beter over antwoorden nadenken. Bovendien kun je beter inspringen op bepaalde antwoorden.

PR: enquêtes zijn wel een optie hoor, hiermee benader je wel sneller een grotere groep en het is representatiever dan steekproefsgewijs interviewen. Het is wel iets om over na te denken.

SV: wil je zelf enquêtes afnemen of ook bestaande onderzoek structuren van de opleidingsinstellingen gebruiken?

XN: we twijfelen hier over. We moeten ook rekening houden met de hoeveelheid werk die het ons kost. Maar de opleidingsinstelling beoordeelt misschien andere zaken dan wij.

SV: het is ook mogelijk om de eventuele kwaliteitsonderzoeken van de opleidingsinstellingen gedeeltelijk mee te laten wegen. Maar dan is het lastiger om onderscheidt te maken tussen instellingen die wel zelf onderzoek doen en instellingen die dat niet doen.

AM: We denken er ook over om dit een criterium te maken voor het kwaliteitsonderzoek, of de opleiding zelf klanttevredenheidsonderzoek doet. Daarmee tonen ze aan dat ze hier mee bezig zijn.

SV: moet een opleiding aan alle criteria voldoen om het kwaliteitskeurmerk te krijgen?

XN: onze opzet nu is om de criteria wel leidend te maken maar de kwaliteitscommissie te laten beslissen. Zij wegen af of een opleiding goed genoeg is op basis van een persoonlijk gesprek met de opleider. Voor sommige criteria vinden we het wel noodzakelijk dat de opleiding er aan voldoet.

SV: het is ook mogelijk om bepaalde vragen zwaarder te laten wegen. Als bepaalde informatie voor jullie belangrijker is kunnen we er een weegfactor aan toe kennen.

AM: een ander aspect dat we lastig vinden om vorm te geven is de voorwaarde voor voldoende klanttevredenheid, hoe beoordelen we het klanttevredenheidsonderzoek?

SV: bij Cedeo stellen we dat minstens 80% van de ondervraagden tevreden tot zeer tevreden moet zijn, oftewel een gemiddeld cijfer van een acht. Bovendien mag er geen enkele keer een 'zeer ontevreden' worden gegeven. Wij stellen deze hoge standaard om kwaliteit voor 100% te kunnen

garanderen.

PR: je kunt er dus voor kiezen om er een rapportcijfer aan te verbinden. Een andere optie is om per gesprek/enquête te beoordelen of het voldoende is op basis van de opmerkingen die er worden gemaakt, het wordt dan een soort voor- en nadelen lijst. Vervolgens kijk je hoeveel enquêtes positief worden beoordeeld en hoeveel negatief en maak je een afweging welke verhouding je wilt zien. Je verbindt er dan geen cijfer aan maar het is wel subjectiever dus moeilijker te verantwoorden.

XN: ik denk dat op dit moment een rapportcijfer van een 8 te hoog gegrepen is. Dan wordt er geen enkele opleiding geaccrediteerd, en we moeten ze wel kunnen motiveren om zich te verbeteren.

SV: je kunt er voor kiezen om het cijfer jaarlijks bij te stellen, als de kwaliteit van opleidingen verbeterd moet het verscherpt worden, anders onderscheidt je niet meer in kwaliteit en krijgt iedereen op een gegeven moment dezelfde accreditering, ondanks onderlinge verschillen.

PR: laten we het even hebben over de inhoud, welke onderwerpen willen jullie behandelen?

XN: we vinden praktijkgerichtheid enorm belangrijk, dat is namelijk wat verbeterd moet worden. Hier moeten dus in ieder geval vragen over gesteld worden.

PR: de Cedeo accreditatie besteed aandacht aan het voortraject, opleidingsprogramma, uitvoering, opleiders, lesmateriaal, accommodatie, na traject, organisatie en administratie, relatiebeheer, prijs/kwaliteit verhouding, tevredenheid in totaal. De specifieke vragen kunnen per opleidingsinstelling verschillen.

SV: wij hebben het idee dat we hiermee alle zaken die van belang zijn behandelen.

PR: bovendien kunnen we in onze onderzoeken doorvragen, waarom geeft iemand een bepaalde beoordeling? Als mensen aan het nadenken worden gezet passen ze het cijfer soms nog aan, op basis van een heroverweging van hun eigen argumenten. Zo voorkomen we ook dat iemand ongegrond lage cijfers geeft, in een enquête moet je dat op een andere manier ondervangen.

SV: bovendien heb je te maken met studenten, die zijn altijd wel over iets negatief. Het gaat om opleidingen die ze *moeten* doen, daar zijn altijd wel dingen die niet leuk zijn.

PR: ook in private opleidingen trouwens hoor, dat geldt niet alleen voor publieke instellingen.

SV: daarnaast moet je je afvragen hoever je terug gaat met deze onderzoeken. Hoe langer de opleiding geleden is, hoe minder goed studenten zich bepaalde zaken herinneren. Het beeld is vertekend. Voor de opleidingen die door Cedeo beoordeeld worden gaan we maar zes maanden terug.

PR: soms kan het ook negatief werken als het juist niet zo lang geleden is, bepaalde negatieve gevoelens zijn dan nog 'vers' wat een te negatief beeld van de opleiding oplevert. Mensen moeten de tijd krijgen om zaken te relativiseren.

AM: een groter 'bereik' dus meerdere jaren onderzoeken kan ook helpen om dit eventuele vertekende beeld recht te trekken. Als we ook studenten interviewen die drie jaar geleden afgestudeerd zijn kan dat compenseren voor het eerste jaar.

PR: drie jaar is wel redelijk ver terug, vinden wij.

SV: wij laten opleiders zelf gegevens aanleveren, dat betekent wel dat ze mensen van wie ze een negatieve verwachting hebben niet kunnen opnemen in het gegevensbestand. Dit is wel iets om rekening mee te houden. Je kunt ze ook vragen om gegevens van alle deelnemers aan te leveren, maar dit is weer moeilijk te controleren.

Bijlage XII Kwaliteitskeurmerk hippisch onderwijs

De opleiding wordt beoordeeld op basis van het wel of niet voldoen aan de criteria en een persoonlijk gesprek met de onafhankelijke kwaliteitscommissie.

Praktijkgerichtheid

1. Deelnemers leren voor minimaal 60% in de praktijk. Hieronder wordt het volgende verstaan:
 - a. leren in de echte praktijk (stage, bpv),
 - b. leren in de gesimuleerde praktijk (bijv. werken op leerbedrijven, schoolpaarden verzorgen);
 - c. praktijklessen die door het opleidingsinstituut worden verzorgd (lessen waarin vaardigheden worden aangeleerd en geoefend die bruikbaar zijn in de beroepspraktijk).
 - d. lessen die gegeven worden door een meester (expert in het beroepenveld),
 - e. meewerken in projecten op bedrijven in de praktijk.
 2. In de opleiding wordt bij alle praktijken gewerkt volgens het meester-gezel principe. Daaronder verstaan we dat zeer ervaren paardenmensen die expert zijn op hun vakgebied (meesters) het vak 'voordoen' en die de deelnemers die de vakvaardigheden oefenen begeleidt. De meesters moeten aan de volgende criteria voldoen:
 - Goede beheersing van de Nederlandse taal
 - Minstens tien jaar praktijkervaring
 - Doorlopende persoonlijke ontwikkeling door middel van bijscholingen, trainingen etc.
 - Heeft zich onderscheiden in het werkveld op het gebied van persoonlijke prestaties of innovaties
- De kwaliteitscommissie dient unaniem te zijn in haar (positieve) oordeel ten aanzien van het meesterschap van iedere docent.
3. Naast het zijn van een 'paardenmens', zijn de docenten en stage/praktijkbegeleiders minimaal één niveau hoger gediplomeerd dan het niveau waarvoor de deelnemer in opleiding is. Daarnaast hanteert het opleidingsinstituut een systeem van deskundigheidsbevordering om de kwaliteit van de docenten te bewaken en verbeteren.
 4. In de opleiding wordt gebruik gemaakt van de nieuwste kennis en inzichten en actuele wet- en regelgeving.
 5. De onderwijsinstelling beschikt over faciliteiten voor praktijkonderwijs die voldoen aan actuele wet en regelgeving met betrekking tot veiligheid.
 6. Er is aandacht voor beroepshouding tijdens de intake en gedurende de opleiding. Een juiste beroepshouding is voorwaarde voor diplomering van de cursist.

Klanttevredenheid

1. Het gemiddelde rapportcijfer voor klanttevredenheid moet een 3,5 (van 5) zijn. Dit rapportcijfer wordt ieder jaar geïndexeerd met 0,25 punt om kwaliteitsverbetering te stimuleren.
2. Om het resultaat van het kwaliteitsonderzoek geldig te verklaren moet minimaal 75% van de ondervraagden de survey voltooien.

3. In de digitale enquête worden de volgende vragen gesteld:

- Algemene gegevens: geslacht/leeftijd/hoogste opleidingsniveau/afstudeerjaar.

- Ben je op dit moment werkzaam in de hippische sector? Zo ja, in welke functie?

- Welke verwachtingen had je van de opleiding (bijv. op basis van open dagen/website etc.)?

[De volgende vragen worden beoordeeld met een cijfer 1-5 waarbij 1 = zeer slecht, 2 = slecht, 3 = neutraal, 4 = goed, 5 = zeer goed. Bij elke vraag is ruimte voor een toelichting van het cijfer.]

- Hoe beoordeel je de opleiding in het algemeen? (cijfer 1-5)

- Voldoet de opleiding aan de verwachtingen die je had op basis van open dagen/informatie op de website etc.? (cijfer 1-5)

- Hoe beoordeel je de verhouding tussen theorie en praktijklessen? (cijfer 1-5)

- Hoe beoordeel je de mate waarin je het geleerde direct in de praktijk kunt toepassen? (cijfer 1-5)

- Hoe beoordeel je de kwaliteit van de docenten? Individuele cijfers geven voor de onderdelen: algemeen, deskundigheid vakgebied, communicatie en didactische vaardigheden. (cijfer 1-5)

- Hoe beoordeel je de kwaliteit van de stage/praktijkbegeleiders? (cijfer 1-5)

- Hoe beoordeel je de begeleiding van de school bij het vinden van stageplaatsen? (cijfer 1-5)

- Hoe beoordeel je de verbinding met de sector, waren er bijvoorbeeld gastdocenten uit de sector of werden er kennismakingsdagen gehouden met (stage)bedrijven? (cijfer 1-5)

- Op welke manier zorgde de opleiding voor verbinding met de sector?

- Hoe beoordeel je het niveau van de praktijklessen? (cijfer 1-5)

- Hoe beoordeel je de accommodatie voor praktijklessen? (cijfer 1-5)

- Hoe beoordeel je de informatievoorziening en communicatie vanuit de onderwijsinstelling? (cijfer 1-5)

- Hoe beoordeel je het niveau van het lesmateriaal? (cijfer 1-5)

- Zou je iemand anders de opleiding aanraden? (cijfer 1-5, waarbij 1 = nee, juist afraden, 2 = nee, 3 = misschien, 4 = ja, 5 = ja, ik zou iedereen de opleiding aanraden!)

Sectortevredenheid

1. Om het kwaliteitskeurmerk toegekend te krijgen moet de sector de kwaliteit van gediplomeerden gemiddeld met minimaal een 3,5 beoordelen. Het cijfer waarmee de kwaliteit van de gediplomeerden beoordeeld wordt, noemen we de sectortevredenheid.

2. Minstens 25% van de gediplomeerden in de afgelopen 3 jaar moet werkzaam zijn in de hippische sector. Minstens 75% van de ondervraagde ondernemers moet deelnemen aan het onderzoek.

3. Aan de contactpersoon van het bedrijf worden een aantal vragen en stellingen voorgelegd, zij moeten een cijfer geven voor de mate waarin de opleiding de deelnemer heeft voorbereid op het werken in de praktijk (1 = helemaal niet mee eens, 2 = gedeeltelijk niet mee eens, 3 = neutraal, 4 = gedeeltelijk mee eens, 5 = helemaal mee eens):

- In welke functie is de medewerker werkzaam binnen het bedrijf?
- Heeft de medewerker eerder een andere functie vervuld binnen uw bedrijf?
- Op welke datum is de medewerker bij u in dienst getreden?
- Stelling: de medewerker beschikte bij aanvang van het arbeidscontract over de benodigde vaardigheden om de functie te vervullen. (cijfer 1 – 5)
- Stelling: de medewerker beschikte bij aanvang van het arbeidscontract over de juiste beroepshouding (geen 9 tot 5 mentaliteit, flexibel etc.). (cijfer 1 – 5)
- Stelling: de medewerkers was bij aanvang van het arbeidscontract voldoende klantgericht en communicatief vaardig. (cijfer 1 – 5)
- Stelling: de medewerker heeft kennis op het gebied van marketing en bedrijfsadministratie. (cijfer 1 – 5)
- Stelling: de medewerker heeft kennis op het gebied van duurzaamheid en innovatie. (cijfer 1 – 5)
- Stelling: de medewerker beschikt over kennis van de hippische sector in een internationaal perspectief. (cijfer 1 – 5)