

De eerste schakel van het kwaliteitsstelsel van het MfN-register

Het erkende opleidingsinstituut

kwaliteit

Door **Joska Cazander en
Judith Emaus**

Om MfN-registermediator te kunnen worden dien je een geaccrediteerde basisopleiding mediation te hebben gevolgd bij een van de erkende opleidingsinstituten voor de MfN-registermediator. In de loop der jaren zijn er steeds meer opleidingsinstituten opgericht. Hoe goed zijn deze en wat wordt er gedaan om de kwaliteit van de opleidingsinstituten en de door hen aangeboden opleidingen te borgen en eventueel te verbeteren?

De Stichting Kwaliteit Mediators (hierna: SKM) beheert en onderhoudt het kwaliteitsregister van de MfN: het MfN-register. Daarnaast zet de SKM zich in voor de bevordering van de kwaliteit van het MfN-register en haar registermediators. Mediation is een beroep dat sterk in ontwikkeling is. De SKM draagt bij aan deze ontwikkeling onder andere door het opzetten en uitvoeren van een gedegen kwaliteitsstelsel ten behoeve van de beroepsgroep registermediators. Het kwaliteitsstelsel bestaat onder andere uit erkenning en accreditatie van opleidingsinstituten en

opleidingen, regelgeving voor MfN-registermediators, permanente educatie (PE-stelsel), een klachtenregeling, tuchtrechtspraak (via de Stichting Tuchtrechtspraak Mediators) en peer review (intercollegiale toetsing).

Het kwaliteitsstelsel vormt het kader waarin de MfN-registermediator werkzaam is. De door de MfN vastgestelde driejaarlijkse onderhoudseisen, het PE-stelsel en de *peer review* zijn in het bijzonder bedoeld om de kwaliteit van het mediationberoep te borgen en continu te bevorderen en verbeteren en om een professionele standaard in de beroepsgroep

neer te zetten. De klachtenregeling heeft als doel klachten over een MfN-registermediator op een laagdrempelige en informele manier op te lossen. En door de aansluiting bij de Stichting Tuchtrechtspraak Mediators (STM), een onafhankelijke stichting die is opgericht om de tuchtrechtspraak over bij hen aangesloten mediatorsinstellingen uit te voeren, is ook tuchtrechtspraak onderdeel van het kwaliteitsstelsel van de MfN.

In dit artikel staan wij stil bij de schakel van het kwaliteitsstelsel van het MfN-register: de erkenning en accreditatie van opleidingsinstituten en opleidingen. Op dit moment zijn er 29 door het SKM-bestuur erkende opleidingsinstituten die een geaccrediteerde basisopleiding aanbieden. Deze opleidingsinstituten zitten door heel het land verspreid. Zie hiervoor de website www.mfnregister.nl.

Erkenning en accreditatie

De opleidingsinstituten zijn alle erkend en de aangeboden opleidingen geaccrediteerd. De erkenning en accreditatie vinden bij de eerste aanvraag plaats aan de hand van het Protocol Erkenning en Accreditatie (hierna: het protocol). Dit protocol geeft de voorwaarden weer waaraan een instituut moet voldoen om voor erkenning in aanmerking te komen, evenals de basisvereisten met betrekking tot de inhoud en vormgeving van de opleiding die tot accreditatie van de opleiding kunnen leiden.

De feitelijke behandeling van aanvragen tot erkenning van het instituut en accreditatie van de opleiding gebeurt door het Toetsteam Erkenning en Accreditatie (hierna: toetsteam E&A). Het toetsteam E&A wordt aangesteld door de SKM. Het protocol vormt het richtsnoer bij de beoordeling van de aanvraag. Het toetsteam E&A brengt op grond van haar bevindingen na overleg met de aanvrager rechtstreeks advies uit aan het bestuur van de SKM. Het bestuur van de SKM beslist formeel op basis van het advies van het toetsteam E&A over de aanvraag tot erkenning. De erkenning geldt in beginsel voor een jaar en wordt telkens stilzwijgend verlengd met een jaar.

Een belangrijke voorwaarde om als *opleidingsinstituut* in aanmerking te komen voor erkenning is

dat het opleidingsinstituut een kwaliteitssysteem hanteert. Zo dient er bij de aanvraag tot erkenning een kwaliteitshandboek te worden overgelegd waarin onder andere de volgende onderdelen moeten worden beschreven: cursistenadministratie, opbouw en uitvoering van de opleiding en bekwaamheid van het personeel.

Het toetsteam E&A beoordeelt of de *opleiding* in aanmerking komt voor accreditatie en neemt daarin de aard, inhoud en omvang mee. Bij de accreditatie van de opleiding wordt onder andere gekeken naar de volgende onderdelen: adequate voorlichting, niveau trainers en docenten, duur van de opleiding

Het bestuur van de SKM beslist formeel op basis van het advies van het toetsteam E&A over de aanvraag

(elke basisopleiding is minimaal achttien dagdelen), opzet en didactiek, groepsgrootte en begeleiding, en inhoud van de opleiding (theorie en vaardigheden).

Er zijn kwalitatieve eisen en standaarden waaraan een opleidingsinstituut dient te voldoen, wil deze voor erkenning en accreditatie van de MfN in aanmerking komen. Wanneer aan al deze criteria wordt voldaan door een opleidingsinstituut kan een cursist ervan uitgaan dat hij op adequate wijze wordt voorbereid op de uitoefening van het beroep van mediator. Is elke opleiding dan hetzelfde? Nee. Het protocol hanteert duidelijke criteria maar laat ruimte voor toepassing van eigen inzichten en invulling ten aanzien van de opleiding door de betreffende instituten. Pluriformiteit draagt in de visie van de MfN bij tot het bereiken van een breed kwalitatief verantwoord aanbod, waarbij de cursist kan kiezen welke opleiding het beste bij hem past. De instituten dienen echter aan te kunnen tonen dat de door hen gevolgde methode aansluit bij de crite-

De kwaliteit van de opleidingsinstituten wordt met de komst van de audit nog meer geborgd en waar nodig verbeterd

ria uit het protocol. Het werken conform het protocol kan worden gezien als de minimale kwaliteit en de minimale standaard die elke aanbieder heeft.

Audit

Opleidingsinstituten en specifieke opleidingen worden, zoals zojuist besproken, door het SKM-bestuur bij de eerste aanvraag erkend en geaccrediteerd. Met het afgeven van een erkenning en accreditatie ontstaat er volgens de SKM voor het opleidingsinstituut ook de verplichting om de kwaliteit van de uitvoering en de inhoud van de opleiding te bewaken en *up to date* te houden. Om deze reden is eind 2016 een nieuw kwaliteitsproject ingevoerd, namelijk de audit van de opleidingsinstituten. De SKM streeft naar continue verbetering van de kwaliteit van mediation in Nederland. De opleidingen spelen hierin een essentiële rol. Met de opleidingsinstituten wil de SKM dan ook komen tot een kwaliteitsbeleid dat voorziet in een continue verbetering van de kwaliteit van de opleidingen voor de MfN-registermediator. Er is dus onderscheid tussen minimale kwaliteit (uitvoering conform het protocol) en optimale kwaliteit (samen werken aan een zo hoog mogelijk opleidingsniveau).

De audit wordt afgenomen door een team van twee onafhankelijke auditors die door de SKM zijn aangesteld. Tijdens de audit toetsen zij het opleidingsinstituut aan de hand van tien standaarden, waaronder kwaliteitsborging, competenties en inhoud. De auditors geven hun bevindingen weer in een visitatierapport en geven, indien van toepassing, aanbevelingen en verbeterpunten mee aan het instituut. De doelstelling van de audit is immers de kwaliteit van de opleidingsinstituten te borgen en te verbeteren. De audit zal in beginsel om de vijf jaar plaatsvinden. Eind 2016 en begin 2017 hebben er drie pilot-audits plaatsgevonden die met de instituten, de auditors en het bestuur worden geëvalueerd. In 2017 worden de audits ook uitgevoerd bij de andere 26 opleidingsinstituten.

Waarom een audit?

De SKM acht het van belang dat het opleidingsinstituut een kwaliteitssysteem hanteert. Bij de

eerste aanvraag vindt de erkenning en accreditatie plaats aan de hand van het protocol. Na deze aanvraag, waarbij het instituut en de opleiding uitgebreid worden getoetst door het toetsteam E&A, vond er voorheen in beginsel geen inhoudelijke toets meer plaats bij de opleidingsinstituten en de door hen aangeboden opleidingen. Met de invoering van de audit is hier verandering in gebracht.

Bij de invoer van de audit hebben de volgende overwegingen een rol:

• borging en verbetering van de kwaliteit van de opleidingsinstituten

Zoals al genoemd in de titel van dit artikel is het opleidingsinstituut de eerste schakel van het kwaliteitsstelsel van het MfN-register. De opleiding tot mediator is bepalend voor de toekomstige beroepsuitoefening van de mediators en daarom wordt waarde gehecht aan een intensieve toetsing van de basisopleiding. De kwaliteit van de opleidingsinstituten wordt met de komst van de audit nog meer geborgd en waar nodig verbeterd. De audit vindt om de vijf jaar plaats waardoor er sprake is van continue kwaliteitsborging dan wel kwaliteitsverbetering.

• consumentenbescherming

Zodra je als toekomstig mediator de basisopleiding start bij een van de erkende opleidingsinstituten, kom je vanaf dat moment in aanraking met het kwaliteitsstelsel van het MfN-register. Met de invoering van de audit is er een extra waarborg voor de consument (de toekomstig mediator) dat het opleidingsinstituut ook daadwerkelijk voldoet aan de kwalitatieve vereisten en standaarden, die voor een opleidingsinstituut gelden.

• meerwaarde voor de instituten

Met de invoering van de audit zijn de kwaliteitseisen en standaarden voor de instituten verhoogd, immers de inhoud en opzet van de opleiding wordt bij de eerste aanvraag van erkenning en accreditatie getoetst alsmede om de vijf jaar tijdens een audit. Door de hoge kwalitatieve eisen en standaarden komt niet ieder opleidingsinstituut voor (verlenging van) erkenning en accreditatie in aanmerking. Hierdoor wordt eventuele wildgroei van instituten voorkomen. Tot slot beschikken de opleidingsinstituten met een accreditatie en een goedgekeurde audit over een gedegen kwaliteitslabel dat zij op de markt kunnen voeren.

De MfN-registermediator staat voor kwaliteit en dat betekent dat elke schakel in het kwaliteitsstelsel dat daaraan ten grondslag ligt aandacht en zorg verdient! ●



Over de auteurs

Judith Emaus is directeur/manager MfN-bureau, Stichting Kwaliteit Mediators. Joska Cazander is beleidsmedewerker bij het MfN-bureau.