De noodzaak van een Source of Trust voor skills - lange versie

Je zegt dat je het kunt. Maar hoe weten we dat eigenlijk?

Waarom skills en ontwikkeling een betrouwbare Source of Trust nodig hebben

We delen steeds meer informatie over wat we hebben gedaan, geleerd en bereikt. Op ons CV, tijdens een sollicitatie, via LinkedIn, in een digitaal portfolio of na het afronden van een opleiding, training of certificering.

Daarmee vertellen we iets over onszelf. Ik heb deze opleiding afgerond. Ik heb vijf jaar ervaring als projectmanager. Ik ben goed in presenteren. Ik beheers kritisch denken op een bepaald niveau.

Maar hoe weten we eigenlijk of dat klopt?

Bij een diploma vinden we die vraag misschien vreemd. Het diploma is immers het bewijs. Bij een LinkedIn-endorsement voelen we intuïtief al veel meer twijfel. En een certificaat van een online training zit daar waarschijnlijk ergens tussenin.

Toch doen we in alle gevallen in essentie hetzelfde: iemand doet een claim over wat hij heeft gedaan, bereikt of kan en gebruikt informatie om die claim te ondersteunen.

Als we skills steeds belangrijker maken voor ontwikkeling, matching en mobiliteit, wordt de betrouwbaarheid van die informatie belangrijker. Dan willen we niet alleen weten wat iemand zegt te kunnen, maar ook waarop we ons vertrouwen in die uitspraak baseren.

Dat is de vraag achter de Source of Trust.

Niet ieder bewijs bewijst hetzelfde

Neem een rijbewijs. Als iemand een geldig Nederlands rijbewijs laat zien, accepteren we vrijwel zonder discussie dat die persoon ooit heeft aangetoond aan een bepaalde norm voor rijvaardigheid te voldoen.

Daar zit een behoorlijk sterke structuur van vertrouwen onder. Er is een vastgestelde norm, een theorie- en praktijkexamen, een bevoegde examinator, controle van de identiteit en een formele registratie. Het rijbewijs heeft bovendien een duidelijke status: het geeft het recht om onder bepaalde voorwaarden een voertuig te besturen.

Maar het rijbewijs vertelt niet hoe goed iemand vandaag rijdt. Het laat evenmin zien of iemand sinds het examen een betere chauffeur is geworden.

Een certificaat van een training bewijst weer iets anders. Misschien toont het alleen aan dat iemand aanwezig is geweest. Een digitale leeromgeving kan bewijzen dat iemand alle modules heeft doorlopen. Een toets kan aantonen dat iemand bepaalde kennis bezit. En een praktijkbeoordeling kan bewijs leveren dat iemand die kennis ook in een realistische situatie kan toepassen.

Al die bewijzen kunnen volledig authentiek zijn en toch iets totaal anders betekenen.

De noodzaak van een Source of Trust voor skills - lange versie

Dat onderscheid wordt belangrijk wanneer we uitspraken willen doen over skills. Een authentiek certificaat dat bewijst dat iemand een training feedback geven heeft gevolgd, is nog geen bewijs dat die persoon de skill feedback geven op een bepaald niveau beheerst.

Authenticiteit en bewijskracht zijn niet hetzelfde.

Van claim naar vertrouwen

Als iemand zegt een bepaalde skill op een bepaald niveau te beheersen, kunnen we daarom een aantal vragen stellen.

Wat is er precies vastgesteld? Waartegen is het gemeten? Hoe is dat gebeurd? Wie heeft de beoordeling gedaan? Weten we dat de beoordeling werkelijk bij deze persoon hoort? En welke betekenis mogen we uiteindelijk aan het resultaat geven?

Die vragen vormen samen de Source of Trust.

De Source of Trust is daarmee niet één keurmerk of één instantie die bepaalt of iets waar is. Het is de onderliggende informatie waarmee we kunnen beoordelen hoeveel vertrouwen we aan een claim of bewijs mogen ontlenen.

Dat maakt vertrouwen ook minder absoluut. De vraag is niet alleen of informatie betrouwbaar of onbetrouwbaar is. We willen vooral begrijpen wat het bewijs daadwerkelijk ondersteunt en waar de grenzen ervan liggen.

Een LinkedIn-endorsement kan bijvoorbeeld best iets zeggen over iemands reputatie. Wanneer veel verschillende mensen iemand associëren met projectmanagement, is dat relevante informatie. Maar zonder gemeenschappelijke meetlat, duidelijke context en informatie over de beoordelaars weten we nog niet hoe goed iemand projectmanagement daadwerkelijk beheerst. Die beperking zat ook al in de oorspronkelijke vergelijking tussen endorsements, rijbewijs, online training en beroepsregistratie.

Wat is er eigenlijk vastgesteld?

De eerste vraag lijkt eenvoudig, maar wordt verrassend vaak overgeslagen.

Heeft iemand deelgenomen aan een activiteit? Een opleiding afgerond? Kennis aangetoond? Een taak succesvol uitgevoerd? Of is daadwerkelijk vastgesteld dat iemand een bepaalde skill op een bepaald niveau beheerst?

Dat zijn verschillende soorten informatie.

Een aanwezigheidscertificaat kan uitstekend bewijs zijn van deelname. Het wordt pas problematisch wanneer we daaruit afleiden dat iemand daardoor ook iets beheerst.

Hetzelfde geldt voor voortgang in een digitale leeromgeving. Dat iemand vijf van de vijf video's heeft bekeken is valide informatie over de voortgang door het programma. Het zegt op zichzelf weinig over wat iemand daarna weet en nog minder over wat iemand in de praktijk kan toepassen.

Voor een Source of Trust moeten we daarom eerst precies weten welke claim het bewijs ondersteunt.

Waartegen is het gemeten?

Een tweede vraag is waartegen een prestatie of beheersingsniveau wordt afgezet.

Stel dat een leidinggevende zegt dat een medewerker "erg goed is in kritisch denken". Dat kan een waardevolle observatie zijn. Maar wat betekent *erg goed*?

Zonder een gemeenschappelijke referentie kunnen medewerker A, leidinggevende B en organisatie C allemaal iets anders onder dezelfde skill verstaan.

Daarom is een objectief gedefinieerd en transparant skillreferentiemodel belangrijk. Wanneer een skill eenduidig is gedefinieerd en verschillende beheersingsniveaus zijn gekoppeld aan herkenbaar gedrag, ontstaat een gemeenschappelijke maatlat.

Een open referentiemodel zoals de OSF-skills kan daarvoor als basis dienen. Niet de organisatie of beoordelaar bepaalt telkens opnieuw wat bijvoorbeeld kritisch denken, luisteren of feedback geven betekent. De skill heeft een eenduidige definitie en gedragsmatige referentie.

De context bepaalt vervolgens waar en op welk niveau die skill nodig is.

Dat maakt het mogelijk om beoordelingen uit verschillende situaties met elkaar in verband te brengen. Niet omdat iedere meting hetzelfde is, maar omdat ze naar dezelfde onderliggende skill en dezelfde maatlat verwijzen.

Hoe en in welke context is het vastgesteld?

Ook een goede meetlat maakt een beoordeling nog niet automatisch betrouwbaar.

De manier waarop wordt gemeten doet ertoe.

Een theoretische toets laat iets anders zien dan een praktijksimulatie. Zelfbeoordeling geeft een ander perspectief dan observatie door een leidinggevende. Feedback van collega's kan gedrag zichtbaar maken dat in een formele toets juist nauwelijks naar voren komt.

Ook de context is relevant. Iemand kan uitstekend presenteren voor een vertrouwd team van vijf collega's en veel meer moeite hebben met een kritische zaal van honderd mensen. Iemand kan onder normale omstandigheden een taak goed uitvoeren, maar moeite hebben wanneer tijdsdruk, complexiteit of onzekerheid toenemen.

De Source of Trust moet daarom niet alleen het resultaat bevatten, maar ook voldoende informatie over de manier en context waarin dat resultaat tot stand is gekomen.

Dat betekent niet dat er maar één goede meetmethode bestaat. Verschillende vormen van bewijs kunnen elkaar juist versterken, zolang duidelijk is wat iedere meting wel en niet aantoont.

Wie heeft het vastgesteld?

Vervolgens is er de kwaliteit van de beoordelaar: in het oorspronkelijke model de *Quality of Judge*.

Bij een formeel examen vinden we het vanzelfsprekend dat een examinator bevoegd en voldoende deskundig moet zijn. Bij beoordelingen in de dagelijkse werkpraktijk zijn we daar veel minder precies in.

Toch maakt het nogal verschil wie een oordeel geeft.

Een collega die dagelijks met iemand samenwerkt kan bepaald gedrag uitstekend observeren, maar heeft misschien geen volledig zicht op alle aspecten van een skill. Een vakspecialist kan de inhoud goed beoordelen, maar iemand nauwelijks in de praktijk hebben meegemaakt. Een leidinggevende heeft weer een ander perspectief.

De vraag is daarom niet alleen *wie heeft mij beoordeeld?*, maar vooral: hoe goed was deze persoon in staat om juist deze claim te beoordelen?

Daarmee hoeft een informele beoordeling niet automatisch minder waardevol te zijn dan een formele. De waarde hangt samen met de expertise van de beoordelaar, de observatiemogelijkheid, de gebruikte maatlat en de context waarin is beoordeeld.

Van wie is het bewijs?

In een digitale omgeving komt daar nog een andere vraag bij: weten we zeker dat de informatie bij de juiste persoon hoort?

Bij een formeel examen wordt de identiteit doorgaans gecontroleerd. Een diploma of rijbewijs wordt vervolgens gekoppeld aan die geverifieerde identiteit. Bij een online training kan de zekerheid veel kleiner zijn. Een persoonlijk account bewijst nog niet automatisch wie achter het toetsenbord zat.

Dat probleem geldt overigens niet alleen voor degene die wordt beoordeeld. Ook de identiteit van de beoordelaar kan relevant zijn.

Voor informeel gebruik hoeft dat niet altijd zwaar te worden georganiseerd. Maar naarmate een bewijs meer consequenties heeft — bijvoorbeeld toegang tot een beroep, selectie voor een functie of formele erkenning van een beheersingsniveau — wordt betrouwbare koppeling tussen persoon, beoordeling en resultaat belangrijker.

De vereiste sterkte van de identiteit hoort dus bij de betekenis die we aan het bewijs willen geven.

Welke betekenis heeft het resultaat?

Daarmee komen we bij misschien wel de belangrijkste vraag: wat mogen we op basis van het bewijs eigenlijk concluderen?

Een rijbewijs heeft een formele juridische betekenis. Een LinkedIn-endorsement heeft dat niet, maar kan wel iets over reputatie zeggen. Een deelnamecertificaat bewijst deelname. Een examen kan kennis aantonen. Een praktijkbeoordeling kan bewijs geven van toepassing of beheersing.

Daarnaast speelt tijd een rol.

Een meting zegt in eerste instantie iets over een bepaald moment. Sommige kwalificaties blijven lang geldig, andere vragen periodieke herbeoordeling of permanente educatie. En bij skills kan het actuele beheersingsniveau veranderen doordat iemand oefent, nieuwe ervaringen opdoet of een skill juist langere tijd nauwelijks gebruikt.

Een goede Source of Trust maakt daarom niet alleen duidelijk waar het bewijs vandaan komt, maar ook wat de scope, actualiteit en geldigheid ervan zijn.

Van een CV met claims naar een profiel met bewijs

En daarmee komen we terug bij het CV.

Een traditioneel CV bestaat voor een belangrijk deel uit claims. Ik heb daar gewerkt. Ik heb deze opleiding gevolgd. Ik was verantwoordelijk voor dit project. Ik beschik over deze competenties.

Bij belangrijke claims proberen we de betrouwbaarheid daarvan achteraf te controleren. We vragen diploma's op, bellen een referent of proberen tijdens een sollicitatiegesprek te achterhalen hoe groot iemands werkelijke bijdrage aan een project is geweest.

Dat werkt, maar het is beperkt.

Als we steeds meer skills-based willen matchen, wordt een andere vorm interessanter. Dan willen we bij relevante informatie ook kunnen zien waarop die is gebaseerd.

Niet alleen:

ik beheers deze skill.

Maar bijvoorbeeld:

dit is de skill, dit is het gemeten beheersingsniveau, dit is de gebruikte referentie, zo is het gemeten, in deze context, door deze bron en op dit moment.

De noodzaak van een Source of Trust voor skills - lange versie

Dan verandert een profiel van een verzameling beweringen in een verzameling onderbouwde claims.

Dat betekent overigens niet dat iedere claim maximaal formeel moet worden bewezen. Een zelfmeting, feedback van collega's en een formeel examen kunnen allemaal waardevolle informatie bevatten. Ze hebben alleen niet dezelfde bewijskracht.

De Source of Trust maakt dat verschil zichtbaar.

Vertrouwen organiseren zonder alles dicht te regelen

Dat is misschien wel de belangrijkste consequentie.

Wanneer we betrouwbare informatie over ontwikkeling willen delen, is de reflex al snel om alles formeel te certificeren. Maar dat is niet nodig en waarschijnlijk ook niet wenselijk.

We hoeven niet van iedere skillmeting een examen te maken.

We moeten wél transparant maken waarop een uitspraak is gebaseerd.

Daarvoor zijn zes vragen voldoende:

1. Wat is er vastgesteld?
2. Tegen welke definitie en meetlat?
3. Hoe en in welke context is het vastgesteld?
4. Wie heeft het vastgesteld en hoe geschikt was die beoordelaar?
5. Is duidelijk bij welke persoon het bewijs hoort?
6. Welke status, scope, actualiteit en betekenis heeft het resultaat?

Hoe zwaarder de consequentie van een claim, hoe sterker de Source of Trust die we mogen verlangen.

Voor een persoonlijke reflectie kan een zelfmeting heel bruikbaar zijn. Voor het aantonen van een kritieke beroepsvaardigheid zullen we veel zwaarder bewijs verlangen.

Daarmee ontstaat geen simpele score voor "waar" of "niet waar", maar transparantie over de kwaliteit van het bewijs.

Van bewijs van leren naar bewijs van kunnen

Dat onderscheid wordt steeds belangrijker wanneer we ontwikkeling niet meer alleen willen registreren aan de hand van gevolgde opleidingen, diploma's en certificaten.

We willen uiteindelijk weten wat iemand kan en hoe dat zich ontwikkelt.

De noodzaak van een Source of Trust voor skills - lange versie

Daarvoor is een diploma nog steeds waardevol. Een certificaat ook. Werkervaring, feedback, praktijkbeoordelingen en andere vormen van bewijs kunnen daar eveneens aan bijdragen. Maar alleen wanneer we begrijpen wat ze daadwerkelijk aantonen.

Een betrouwbaar skillprofiel vraagt daarom om twee fundamenten.

Aan de ene kant een eenduidige skilltaal en een objectief gedefinieerde maatlat waarmee we kunnen beschrijven *wat* iemand beheerst en *hoe goed*.

Aan de andere kant een Source of Trust waarmee zichtbaar wordt *waarom we vertrouwen mogen hebben in die informatie*.

Die twee moeten we niet met elkaar verwarren.

De skillreferentie geeft betekenis aan de meting. De Source of Trust geeft betekenis aan de betrouwbaarheid van de meting.

Samen maken ze het mogelijk om ontwikkeling niet alleen vast te leggen, maar ook betrouwbaar mee te nemen naar een volgende rol, werkgever of leeromgeving.

En daarmee verandert uiteindelijk ook de vraag die we aan iemand stellen.

Niet alleen: wat kun je?

Maar ook: waaruit blijkt dat?