



AUDIT CRKBO-registratie bij Seminars op Maat

Naam contactpersoon

De heer drs. W.N. Boonstra

KVS

Audit

Kwaliteitscode voor opleidingsinstituten voor kort beroeps onderwijs

De audit richt zich op de beginselen van de kwaliteitscode voor kort beroepsonderwijs:

1. zorgvuldigheidsbeginsel
2. rechtszekerheidsbeginsel
3. kenbaarheidsbeginsel
4. redelijkheidsbeginsel
5. betrouwbaarheidsbeginsel

Deze zijn vertaald naar eisen rondom onderwerpen:

1. Organisatie
2. Docenten
3. Voorlichting
4. Contract & Betalings- en Leveringsvoorwaarden
5. Uitvoering
6. Examinering
7. Klachtenregeling

Alle auditbare onderdelen dienen positief te zijn om voor CRKBO-registratie in aanmerking te komen. Beoordeling vindt louter plaats in termen van O (onvoldoende) V (voldoende) of NVT (niet van toepassing). Indien een onderdeel NVT is en daarom beoordeling niet kan plaatsvinden, wordt voor dat onderdeel op het scoreformulier een V toegekend. NVT heeft daarmee geen nadelige gevolgen voor het eindoordeel. Voorbeeld: u biedt geen examens aan, dan zijn auditvragen bij onderwerp 6 Examinering NVT. Op het auditformulier wordt dan een V vermeld.



Auditeisen	Instituut voldoet naar eigen inzicht? (ja/nee)	Dat blijkt uit? (kwaliteitshandboek, betalings- & leveringsvoorwaarden, instructies, website, studiegids, personeelsdossiers, en dergelijke)	Oordeel auditor (O,NVT,V)	Opmerkingen
1. Organisatie 1.a Informatieverstrekking De (schriftelijke of mondeling) verstrekte informatie aan potentiële klanten zal te allen tijde waarheidsgetrouw en accuraat zijn. Audit: beoordelen materiaal op website, studiegidsen, corporate brochures voor B-to-B etc.	j	website: www.seminarsopmaat.nl	v	Business to business
1.b Werving In wervingscampagnes of –materiaal respecteert het opleidingsinstituut de reclamecode voor cursussen: Reclame voor cursussen behoort een waarheidsgetrouw beeld te geven van de instelling die de cursus organiseert, respectievelijk onder welke auspiciën de cursus plaatsvindt, en van de cursus zelf. De reclame dient zich te onthouden van enige suggestie van redelijkerwijze niet te verwezenlijken resultaten en van het stellen van niet-erkende "graden". Bovendien respecteren opleidingsinstituten elkaar als concurrenten en onthouden zij zich van agressieve competitieve uitingen. <i>Audit: toon aan.</i>	j	E-mailnieuwsbrieven en mailing.	v	
1.c Ten minste één persoon binnen het opleidingsinstituut moet geheel bekend zijn met iedere aangeboden cursus en met hetgeen de klanten minimaal te wachten staat alsook met de contractuele vereisten. <i>Audit: vaststellen tijdens bezoek.</i>	j	De heer Boonstra	v	
1.d Er moet een accurate administratie worden bijgehouden welke klanten staan ingeschreven, voor welke cursus en in welke periode. <i>Audit: toon aan.</i>	j	Inschrijvingen verwerkt in Excel.	v	

Auditeisen	Instituut voldoet naar eigen inzicht? (ja/nee)	Dat blijkt uit? (kwaliteitshandboek, betalings- & leveringsvoorwaarden, instructies, website, studiegids, personeelsdossiers, en dergelijke)	Oordeel auditor (O,NVT,V)	Opmerkingen
<p>1.e Vragen van administratieve aard of met betrekking tot het onderwijs moeten binnen vastgestelde termijnen beantwoord zijn. Brieven die een langere verwerkingstijd vragen moeten binnen vastgestelde termijnen beantwoord worden met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer men een uitvoerig antwoord kan verwachten.</p> <p><i>Audit: toon aan.</i></p>	j	Binnen 1 werkdag.	v	
<p>1.f Studiebegeleiding</p> <p>Het instituut moet altijd bereikbaar zijn: dat wil zeggen: vragen dienen telefonisch (desnoods per voicemail), of per e-mail te kunnen worden gesteld.</p> <p><i>Audit: toon aan (gaat niet om technisch/inhoudelijke vragen, maar om zaken als roostering e.d.).</i></p>	j	Bereikbaar via vaste telefoon die doorgeschakeld wordt naar de mobiele telefoon. Verder per e-mail bereikbaar.	v	
<p>2.a 2. Docenten</p> <p>Docentenbegeleiding</p> <p>Docenten/mentoren/begeleiders/tutors in vaste dienst moeten adequaat getraind zijn in de werkwijze en het administratieve systeem van het opleidingsinstituut (bijvoorbeeld d.m.v. een docenteninstructie).</p> <p>Docenten c.s. moeten goede begeleiding krijgen op de vereiste (kenmerkende) professionele criteria.</p> <p><i>Audit: Hoe worden docenten geïnformeerd over de werkwijze?</i></p>			nvt	<p>Er worden uitsluitend seminars georganiseerd. Tijdens de seminars worden gastsprekers ingehuurd. Er worden derhalve geen docenten ingehuurd.</p> <p>De gastsprekers worden gebriefd door de heer Boonstra inzake de onderwerpen.</p>
<p>2.b Het opleidingsinstituut verzekert zich van de (didactische en vakinhoudelijke) kwaliteit van docenten die ingehuurd worden.</p> <p><i>Audit: selectiecriteria bij inzet externen.</i></p>	j	Gastsprekers worden geselecteerd op basis van hun expertise op het betreffende onderwerp en hun werkervaring.	v	
<p>2.c Onderwijs en Examens</p> <p>Alle docenten moeten deskundigen op het / een onderwerp zijn.</p> <p><i>Audit: toon aan.</i></p>	j	Zie boven. Er worden geen examens afgenomen.	v	

Auditeisen	Instituut voldoet naar eigen inzicht? (ja/nee)	Dat blijkt uit? (kwaliteitshandboek, betalings- & leveringsvoorwaarden, instructies, website, studiegids, personeelsdossiers, en dergelijke)	Oordeel auditor (O,NVT,V)	Opmerkingen
<p>2.d Hieruit vloeit voort dat er regelmatig toezicht is resp. moet zijn (ten minste 1x per 6 maanden) op het werk van de docent resp. op de door hem verzorgde begeleiding alsmede op de door hem gehanteerde beoordelingscriteria. N.B. dit geldt voor zowel vaste docenten als freelance docenten.</p> <p><i>Audit: worden docenten geëvalueerd? Hoe?</i></p>			nvt	Gastprekers variëren vanwege wisselende seminar thema's en onderwerpen.
<p>2.e Een opleidingsinstituut moet beschikken over en werken met door deelnemers in te vullen cursus- en docentenevaluaties.</p> <p><i>Audit: toon aan.</i></p>	j	Na elk seminar worden de deelnemers gevraagd het evaluatieformulier in te vullen. Gastprekers en inhoud worden geëvalueerd.	v	
<p>2.f Werkprocessen Alle informatie die door klanten verstrekt wordt is vertrouwelijk voor het opleidingsinstituut, haar medewerkers en de docenten. Denk aan geheimhoudingsverklaringen inzake bedrijfsgevoelige informatie over bedrijfssituaties, werkprocessen, klantengroepen, strategieën.</p> <p><i>Audit: toon aan.</i></p>			nvt	
<p>3. Voorlichting De studiegids of –informatie resp. de website moet ten minste de volgende informatie verschaffen: <i>Audit: toon aan.</i></p>		<p>Uitnodigingsbrief, leeswijzer seminar dat 2 weken voorafgaand aan het seminar naar de deelnemers wordt verzonden. Daarnaast de syllabus van het seminar.</p> <p>Voorbeeld: Financieel Beleid Woningcorporaties</p>		
<p>3.a • De naam van de cursus</p>	j		v	
<p>3.b • De inhoud van de cursus (syllabus)</p>	j		v	
<p>3.c • Het niveau van de cursus</p>	j	HBO+	v	
<p>3.d • De lengte van de cursus</p>	j		v	
<p>3.e • De doelstellingen van de cursus</p>	j		v	

Auditeisen	Instituut voldoet naar eigen inzicht? (ja/nee)	Dat blijkt uit? (kwaliteitshandboek, betalings- & leveringsvoorwaarden, instructies, website, studiegids, personeelsdossiers, en dergelijke)	Oordeel auditor (O,NVT,V)	Opmerkingen
3.f • De doelgroep voor wie de cursus bedoeld is	j		v	
3.g • Het aanvangsniveau waar van uit gegaan wordt (d.w.z. eventuele vooropleiding vereisten)			nvt	
3.h • Vrijstellingenbeleid			nvt	
3.i • De studiebelasting voor de deelnemer d.w.z. de tijd die de deelnemer er aan kwijt is in uren p/w.			nvt	
3.j • Een heldere uitleg van de speciale voorwaarden die door het opleidingsinstituut of door de betreffende overheid gesteld worden aan de cursus of aan de studieovereenkomst (-contract)			nvt	
3.k • Informatie over het verstrekte studiemateriaal en/of over het aan te schaffen studiemateriaal	j		v	
3.l • Kwalificaties die behaald kunnen worden (indien van toepassing)			nvt	
3.m • Interne (school-) en/of externe (branche- / staats-) examens waartoe wordt opgeleid (voor zover van toepassing).			nvt	
3.n • Het aantal eindtoetsen of af te leggen examens in de cursus alsmede de herkansingsmogelijkheden. <i>Audit: verifieer.</i>			nvt	
3.o Er moet duidelijkheid worden gegeven of het examen tot een kwalificatie / bevoegdheid leidt en de aard van het civiel effect (wettelijk erkend; branche-erkend; EVC-waardig e.d.). <i>Audit: toon aan.</i>			nvt	
4.a 4. Contract & Betalings- en Leveringsvoorwaarden De taal waarin (onderwijs-/leer-)contracten worden opgemaakt is helder en ondubbelzinnig. <i>Audit: contracten zijn in helder Nederlands, Engels, Frans of Duits opgesteld. Bij contracten opgemaakt in een andere taal, kan door de auditor een vertaling worden gevraagd.</i>	j	Inschrijfformulier met een aantal leveringsvoorwaarden. Geen apart document leveringsvoorwaarden. Factuur.	v	

Auditeisen	Instituut voldoet naar eigen inzicht? (ja/nee)	Dat blijkt uit? (kwaliteitshandboek, betalings- & leveringsvoorwaarden, instructies, website, studiegids, personeelsdossiers, en dergelijke)	Oordeel auditor (O,NVT,V)	Opmerkingen
4.b De klant moet een afschrift ontvangen van de termijnen en voorwaarden van inschrijving voor de eigen administratie. Alle terugbetalingen die moeten worden gedaan moeten binnen vastgestelde termijnen verwerkt zijn. <i>Audit: toon aan.</i>	j		v	
4.c Contracten vermelden: • De naam van het opleidingsinstituut en de cursusnaam	j		v	
4.d • De cursuskosten	j		v	
4.e • Kosten voor studieboeken/cursusmateriaal			nvt	Deelnemers ontvangen een syllabu
4.f • De begeleiding en diensten welke zijn inbegrepen	j		v	
4.g • De betalingsvoorwaarden	j		v	
4.h • De betalingstermijnen	j		v	
4.i • De wijze van betaling	j		v	
4.j • De duur van het contract	j		v	
4.k • De condities waaronder de cursus eventueel niet doorgaat			nvt.	
4.l • De annuleringsvoorwaarden en de mogelijkheden tot restitutie van gelden	j		v	
4.m • Details van de eventuele garantiebepalingen			nvt	
4.n • Een bedenktijd van ten minste 14 werkdagen			nvt	business to business
4.o • Bij wie het copyright berust			nvt	Op de presentaties is geen copyright

Auditeisen	Instituut voldoet naar eigen inzicht? (ja/nee)	Dat blijkt uit? (kwaliteitshandboek, betalings- & leveringsvoorwaarden, instructies, website, studiegids, personeelsdossiers, en dergelijke)	Oordeel auditor (O,NVT,V)	Opmerkingen
4.p • Bij wie het eigendomsrecht van het cursusmateriaal berust (klant of het opleidingsinstituut) <i>Audit: toon aan.</i>			nvt	
5. Uitvoering 5.a Het lesmateriaal moet heldere instructies bevatten over wat men te doen staat. <i>Audit: ruim interpreteren.</i>			nvt	Geen lesmateriaal.
5.b E-learning/blended learning Klanten moeten toegang hebben tot e-learning faciliteiten indien dit verplicht gesteld is. Indien e-learning in aanvulling op andere leerelementen georganiseerd wordt moeten klanten, die niet over de faciliteiten beschikken, de mogelijkheid geboden worden op een andere manier te participeren. <i>Audit: toon aan.</i>			nvt	
6.a 6. Examinering Het opleidingsinstituut moet beschikken over geschikte toetsingskaders voor beoordelingen. <i>Audit: toon aan (geldt vooral voor officiële opleidingen en examens).</i>			nvt	
6.b Examens moeten heldere instructies en uitleg over de procedure bevatten. Als er onderwijs gegeven wordt met het oog op formele (staats)examens dan moeten de instellingsexamens in de loop van de cursus op een adequate manier de klanten daarop voorbereiden door ze aan te bieden in hetzelfde format, betrekking hebben op de gehele syllabus en beoordeeld worden met eenzelfde maatstaf als de formele examens. <i>Audit: toon aan.</i>			nvt	

Auditeisen	Instituut voldoet naar eigen inzicht? (ja/nee)	Dat blijkt uit? (kwaliteitshandboek, betalings- & leveringsvoorwaarden, instructies, website, studiegids, personeelsdossiers, en dergelijke)	Oordeel auditor (O,NVT,V)	Opmerkingen
6.c (Afname en beoordeling van) kwalificerende toetsen en formele examens staan onder toezicht van of worden mede beoordeeld door (een) onafhankelijke derde(n). <i>Audit: toon aan.</i>			nvt	
6.d Nadat een eindexamenresultaat is meegedeeld moeten de gezakten geïnformeerd worden over de verdere mogelijkheden die hen openstaan (b.v. verdere studie; herkansing enz.). <i>Audit: toon aan.</i>			nvt	
7. Klachtenregeling 7.a Het opleidingsinstituut beschikt over een adequate klachtenprocedure die voorziet in ten minste een beroepsmogelijkheid bij een met name genoemde onafhankelijke derde. <i>Audit: toon aan.</i>	j		v	
7.b Indien de genoemde derde een geschillencommissie, belangenvereniging of andere beroepsinstantie betreft, wordt aanmelding bij/lidmaatschap van deze organisatie geverifieerd.			nvt	
7.c Klachten moeten binnen vastgestelde termijnen zijn afgehandeld. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, moet de deelnemer hiervan binnen vastgestelde termijnen in kennis worden gesteld waarbij het uitstel wordt toegelicht; bovendien moet er een indicatie worden gegeven wanneer men verwacht uitsluitel te kunnen geven. <i>Audit: toon aan.</i>	j	4 weken	v	
7.d Het oordeel van de beroepsinstantie is voor het opleidingsinstituut bindend; eventuele consequenties worden door het instituut snel afgehandeld. <i>Audit: toon aan.</i>	j		v	

Auditeisen	Instituut voldoet naar eigen inzicht? (ja/nee)	Dat blijkt uit? (kwaliteitshandboek, betalings- & leveringsvoorwaarden, instructies, website, studiegids, personeelsdossiers, en dergelijke)	Oordeel auditor (O,NVT,V)	Opmerkingen
<p>7.e Klachtenprocedure De klachtenprocedure is openbaar(website en studiegids). De functionarissen naar wie wordt verwezen zijn bestaande personen en worden genoemd in de klachtenprocedure. <i>Audit: toon aan.</i></p>	j	website	v	
<p>7.f Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld. <i>Audit: toon aan.</i></p>	j		v	
<p>7.g Op de klacht moet binnen 4 weken worden gereageerd. <i>Audit: toon aan.</i></p>	j	4 weken	v	
<p>7.h Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van vastgestelde termijnen worden bewaard. <i>Audit: toon aan.</i></p>	j		v	



Tekortkomingen

Audit dd 7 oktober 2014

Auditor H.J. Eiting

Voor akkoord instituut:

De heer drs. W.N. Boonstra

Naam

Handtekening

Two red handwritten signatures are written on a horizontal line. The signature on the left is a dense, scribbled signature, while the one on the right is a more stylized signature with a large loop at the end.

