



AUDIT CRKBO-registratie bij

Audit

KWALITEITSCODE VOOR OPLEIDINGSINSTITUTEN VOOR KORT BEROEPSONDERWIJS

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

1. zorgvuldigheidsbeginsel
2. rechtszekerheidsbeginsel
3. kenbaarheidsbeginsel
4. redelijkheidsbeginsel (wordt niet apart geaudit. Zit 'verweven' in 1, 2 en 3)
5. betrouwbaarheidsbeginsel (wordt niet apart geaudit. Zit 'verweven' in 1, 2 en 3).

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 niet van toepassing 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 15 t/m 20 NVT. Op het auditformulier wordt dan een V vermeld.



1. Zorgvuldigheidsbeginsel

Algemeen:

Het opleidingsinstituut werkt zorgvuldig, met voor het onderwijs gekwalificeerd personeel; indien er specifieke vereisten voor het cursorische praktijktraject gelden, houdt het instituut zich hieraan. De belangen van de consument worden niet geschaad. Reclame-uitingen moeten de werkelijkheid weerspiegelen.

AUDITEISEN (totaal 30)	INSTITUUT VOLDOET NAAR EIGEN INZICHT (JA, NEE)?	BLIJKT UIT? (kwaliteitshandboek, betalings- & leveringsvoorwaarden, instructies, website, studiegids, personeelsdossiers, en dergelijke)	OORDEEL AUDITOR (O, NVT, V)	OPMERKINGEN
<p>1.1</p> <p>1. 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.</p>				
<p>2. De taal waarin (onderwijs-/leer)contracten worden opgemaakt is helder en ondubbelzinnig. 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.</p>				
<p>3. 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. Audit: vaststellen tijdens bezoek.</p>				
<p>1.2</p> <p>4. Docentenbegeleiding 1 Docenten² moeten adequaat getraind zijn in de werkwijze en het administratieve systeem van het opleidingsinstituut (bijvoorbeeld dmv een docenteninstructie). Docenten² moeten goede begeleiding krijgen op de vereiste (kenmerkende) professionele criteria. Audit: Hoe worden docenten geïnformeerd over de werkwijze? <i>1) Voor zover het gaat om docenten in vaste dienst 2) ook: begeleider, mentor, tutor.</i></p>				
<p>5. Het opleidingsinstituut verzekert zich van de (didactische en vakinhoudelijke) kwaliteit van docenten die ingehuurd worden. Audit: selectiecriteria bij inzet externen.</p>				

AUDITEISEN	INSTITUUT VOLDOET NAAR EIGEN INZICHT (JA, NEE)?	BLIJKT UIT? (kwaliteitshandboek, betalings- & leveringsvoorwaarden, instructies, website, studiegids, personeelsdossiers, en dergelijke)	OORDEEL AUDITOR (O, NVT, V)	OPMERKINGEN
<p>6. 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 docenten² als freelance docenten. Audit: worden docenten geëvalueerd? Hoe? 2) ook: <i>begeleider, mentor, tutor.</i></p>				
<p>1.3 7. 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. Audit: toon aan.</p>				
<p>8. Er moet een accurate administratie worden bijgehouden welke klanten staan ingeschreven, voor welke cursus en in welke periode. Audit: toon aan.</p>				
<p>9. 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. Audit: toon aan.</p>				
<p>10. 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. Audit: toon aan.</p>				
<p>1.4 11. Lesmateriaal. Iedere cursus moet heldere instructies bevatten over wat men te doen staat. Audit: ruim interpreteren.</p>				

AUDITEISEN	INSTITUUT VOLDOET NAAR EIGEN INZICHT (JA, NEE)?	BLIJKT UIT? (kwaliteitshandboek, betalings- & leveringsvoorwaarden, instructies, website, studiegids, personeelsdossiers, en dergelijke)	OORDEEL AUDITOR (O, NVT, V)	OPMERKINGEN
12. Een opleidingsinstituut moet beschikken over en werken met cursus- en docentenevaluaties. Audit: toon aan.				
1.5 13. Studiebegeleiding Het instituut moet altijd bereikbaar zijn: dat wil zeggen: vragen dienen telefonisch (desnoods per voicemail), of per e-mail te kunnen worden gesteld. Audit: toon aan (gaat niet om technisch/inhoudelijke vragen, maar om zaken als roostering e.d.).				
1.6 14. Onderwijs en Examens Alle docenten moeten deskundigen op het / een onderwerp zijn. Audit: toon aan.				
15. Het opleidingsinstituut moet beschikken over geschikte toetsingskaders voor beoordelingen. Audit: toon aan (geldt vooral voor officiële opleidingen en examens).				
16. Het aantal af te leggen examens in een cursus moet helder verwoord zijn voordat de inschrijving plaatsvindt. Audit: verifieer.				
17. 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. Audit: toon aan.				
18. 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.) ³ . Audit: toon aan.				

3) Zie ook § 5.2

AUDITEISEN	INSTITUUT VOLDOET NAAR EIGEN INZICHT (JA, NEE)?	BLIJKT UIT? (kwaliteitshandboek, betalings- & leveringsvoorwaarden, instructies, website, studiegids, personeelsdossiers, en dergelijke)	OORDEEL AUDITOR (O, NVT, V)	OPMERKINGEN
19. (Afname en beoordeling van) kwalificerende toetsen en formele examens staan onder toezicht van of worden mede beoordeeld door (een) onafhankelijke derde(n). Audit: toon aan.				
20. Nadat een eindexamenresultaat is meegedeeld moeten de gezakten geïnformeerd worden over de verdere mogelijkheden die hen openstaan (b.v. verdere studie; herkansing enz.). Audit: toon aan.				
1.7 21. Faciliteiten 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. Audit: toon aan.				
1.8 22. 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 concullega's en onthouden zij zich van agressieve competitieve uitingen. Audit: toon aan.				

2. Rechtszekerheidsbeginsel

	AUDITEISEN	INSTITUUT VOLDOET NAAR EIGEN INZICHT (JA, NEE)?	BLIJKT UIT? (kwaliteitshandboek, betalings- & leveringsvoorwaarden, instructies, website, studiegids, personeelsdossiers, en dergelijke)	OORDEEL AUDITOR (O, NVT, V)	OPMERKINGEN
2.1 23.	Attitude Het opleidingsinstituut beschikt over een adequate klachtenprocedure die voorziet in ten minste een beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde. Audit: toon aan.				
24	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. Audit: toon aan.				
25	Het oordeel van de beroepsinstantie is voor het opleidingsinstituut bindend; eventuele consequenties worden door het instituut snel afgehandeld. Audit: toon aan.				
2.2 26.	Klachtenprocedure De klachtenprocedure is openbaar(website en studiegids). De functionarissen waarnaar wordt verwezen zijn bestaande personen en worden genoemd in de klachtenprocedure. Audit: toon aan.				
27.	Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld. Audit: toon aan.				
28.	Op de klacht moet binnen 4 weken worden gereageerd. Audit: toon aan.				
2.3 29.	Registratie Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van vastgestelde termijnen worden bewaard. Audit: toon aan.				

3. Kenbaarheidsbeginsel

Algemeen:

Vooraf moet kenbaar dan wel openbaar gemaakt zijn wat de leveringsvoorwaarden zijn zoals toelatingscriteria, de betalingsvoorwaarden etc..

3.1 Modaliteit

Er moet duidelijk zijn aangegeven of het hoofdzakelijk contactonderwijs dan wel hoofdzakelijk schriftelijk/digitaal (e-learning)onderwijs betreft; is dit laatste het geval dan moet ook duidelijk zijn aangegeven of de eventueel voorkomende vormen van contactonderwijs een integraal onderdeel van de corresponderende cursus vormt of dat het additioneel is.

3.2 Studiegids resp. Website

De informatie die wordt verschaft via promotiemateriaal, studiegidsen en op de website moet juist en informatief zijn. Dit betekent dat het opleidingsinstituut de

status van de diploma's, certificaten en getuigschriften nauwgezet weergeeft als ook de kwaliteitsbepalingen. Dit houdt in:

- eenduidige beschrijving van soort van opleiding:
 - Registervermelding b.v. van de branche
 - Bron / instantie waaraan het civiel effect wordt ontleend (bedrijfsopleiding; interne vakopleiding)
- Kwaliteitscode (document)

AUDITEISEN	INSTITUUT VOLDOET NAAR EIGEN INZICHT (JA, NEE)?	BLIJKT UIT? (kwaliteitshandboek, betalings- & leveringsvoorwaarden, instructies, website, studiegids, personeelsdossiers, en dergelijke)	OORDEEL AUDITOR (O, NVT, V)	OPMERKINGEN
30. De studiegids of –informatie resp. de website moet ten minste de volgende informatie verschaffen: Audit: toon aan. a. De naam van de cursus ⁴				
b. De inhoud van de cursus (syllabus)				
c. Het niveau van de cursus				
d. De lengte van de cursus				
e. De doelstellingen van de cursus				
f. De studiebelasting voor de klant d.w.z. de tijd die de klant er aan kwijt is in uren p/w.				
g. Kwalificaties die behaald kunnen worden (indien van toepassing)				

⁴) Naar gelang de lengte en/of het gebruik een andere benaming rechtvaardigt kan gesproken worden over leergang, opleiding of training.

AUDITEISEN (totaal 30)	INSTITUUT VOLDOET NAAR EIGEN INZICHT (JA, NEE)?	BLIJKT UIT? (kwaliteitshandboek, betalings- & leveringsvoorwaarden, instructies, website, studiegids, personeelsdossiers, en dergelijke)	OORDEEL AUDITOR (O, NVT, V)	OPMERKINGEN
h. Interne (school-) en/of externe (branche- / staats-) examens waar- toe wordt opgeleid ⁵				
i. Het aantal eindtoetsen of examens in de cursus alsmede de her- kansingsmogelijkheden.				
j. Vrijstellingenbeleid				
k. De doelgroep voor wie de cursus bedoeld is				
l. Het aanvangsniveau waar van uit gegaan wordt (d.w.z. eventuele vooropleidingsvereisten)				
m. 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)				
n. Informatie over het verstrekte studiemateriaal en/of over het aan- te schaffen studiemateriaal				
3.3 Contract Het contract met de klant moet een omschrijving bevatten van: o. De cursusnaam en de naam van het opleidingsinstituut				
p. De cursuskosten				
q. Kosten voor studieboeken/cursusmateriaal				
r. De begeleiding en diensten welke zijn inbegrepen				
s. De betalingsvoorwaarden				
t. De betalingstermijnen				
u. De wijze van betaling				
v. De duur van het contract				
w. De condities waaronder de cursus eventueel niet doorgaat				

5) Voor zover van toepassing

AUDITEISEN (totaal 30)	INSTITUUT VOLDOET NAAR EIGEN INZICHT (JA, NEE)?	BLIJKT UIT? (kwaliteitshandboek, betalings- & leveringsvoorwaarden, instructies, website, studiegids, personeelsdossiers, en dergelijke)	OORDEEL AUDITOR (O, NVT, V)	OPMERKINGEN
x. De annuleringsvoorwaarden en de mogelijkheden tot restitutie van gelden				
y. Details van de eventuele garantiebepalingen				
z. Een bedenktijd van ten minste 7 werkdagen				
aa. Bij wie het copyright berust				
bb. Bij wie het eigendomsrecht van het cursusmateriaal berust (klant of het opleidingsinstituut)				
30. Audit: toon aan.				

AUDIT D.D.

AUDITOR

VOOR AKKOORD INSTITUUT
(NAAM + HANDTEKENING)

Voor vragen over de audit en reacties op non-conformities:

CPION
Postbus 701
3000 AS ROTTERDAM
tel: 0900-2224111 (€ 0,25/min)
info@crkbo.nl