

# NSA/ISIS-erkenningregeling

2004

CEDEO: 070-3463739  
SPHBO: 070-3464102  
drs. P.M. Esveld  
Postbus 85510  
2508 CE DEN HAAG

## NSA/ISIS-erkenningregeling

Met NSA en ISIS is CEDEO overeengekomen zorg te dragen voor een erkenning op zowel organisatieniveau als op productniveau.

Afgesproken is om bij de erkenning op organisatieniveau een beperkt aantal kwaliteitseisen te stellen aan de organisatie zelf, en het accent te leggen op de kwaliteit van de geboden activiteiten. Daarbij zijn drie activiteiten onderscheiden:

1. Maatwerk,
2. Individuele coaching, en
3. Opleidingen.

De erkenning op productniveau is van toepassing op een deel in categorie 3, namelijk alle beroepsopleidingen met een studiebelasting van meer dan 120 contacturen. NSA en ISIS wensen deze opleidingen inhoudelijk te laten toetsten op inhoud, niveau, relevantie voor het werkveld en dergelijke.

Hieronder treft u een uitwerking aan van de erkenningregeling. Bij onderdeel 1 'Het Klanttevredenheidsonderzoek', treft u een beschrijving van algemene kwaliteitseisen aan, gevolgd door een presentatie van het onderzoek per activiteit. Dit leidt tot een erkenningen op organisatieniveau.

Onderdeel 2 beschrijft de inhoudelijke toetsing van beroepsopleidingen, hetgeen resulteert in een erkenning op productniveau.

**Erkenningsregeling in schema:**

	<b>Erkenning op organisatieniveau</b>	<b>Resultaat</b>	<b>Erkenning op productniveau</b>	<b>Resultaat</b>
<b>Maatwerk</b>	Klanttevredenheids-onderzoek Maatwerk	<i>NSA/CEDEO-Erkenning</i> dan wel <i>ISIS/CEDEO-Erkenning</i>	-	
<b>Individuele coaching</b>	Klanttevredenheids-onderzoek Individuele Coaching	<i>NSA/CEDEO-Erkenning</i> dan wel <i>ISIS/CEDEO-Erkenning</i>	-	
<b>Opleidingen</b>	Klanttevredenheids-onderzoek Opleidingen (opleidingen < 120 contacturen)	<i>NSA/CEDEO-Erkenning</i> dan wel <i>ISIS/CEDEO-Erkenning</i>	Inhoudelijke toetsing beroepsopleidingen (>120 contacturen)	<i>NSA/SPHBO-Registeropleiding</i> Of <i>NSA/SPWO-Registeropleiding</i> dan wel <i>ISIS/SPHBO-Registeropleiding</i> Of <i>ISIS/SPWO-Registeropleiding</i>

## Onderdeel 1: Het Klanttevredenheidsonderzoek

### Kwaliteitseisen aan organisatie

In de NSA/ISIS-erkenningregeling worden de volgende eisen aan de organisatie gesteld:

1. De organisatie heeft aantoonbaar minimaal 2 jaar ervaring in verzorging van professionaliseringsactiviteiten voor de doelgroep: directeuren en management in het onderwijs.
2. De organisatie heeft een omzet van minimaal € 250.000 per jaar, voor eenpersoonsbureaus geldt het omzetcriterium van € 125.000.
3. De organisatie beschikt over een openbare, actuele lijst met referenten die door geïnteresseerden kan worden geraadpleegd voor het verkrijgen van informatie over de ondervonden kwaliteit van voornoemde activiteiten.
4. De organisatie dient de professionaliteit van de deelnemers te bevorderen met als vertrekpunt de NSA-beroepsstandaard en het VVO-beroepsprofiel.
5. De organisatie kan aantonen het werkveld actief te betrekken bij de ontwikkeling en het onderhoud van haar professionaliseringsactiviteiten.
6. De organisatie hanteert procedures ten aanzien van de ontwikkeling en het onderhoud van activiteiten, die zorgen voor een goede afstemming op de praktijk.
7. De organisatie heeft de interne professionaliseringsprocessen toetsbaar geformuleerd.
8. De organisatie kent een proces van kwaliteitsbewaking en evaluatie ten aanzien van de uitvoerenden en de activiteiten zelf.
9. De organisatie heeft een klachtenprocedure.

### Het onderzoek

Cedeo zal per professionaliseringsactiviteit een klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren met een steekproefgrootte van maximaal 10 referenten. Onder referenten verstaan wij schoolleiders die als zelf hebben deelgenomen aan de activiteit. Dit geldt *niet perse* voor het Klanttevredenheidsonderzoek Maatwerk aangezien de rol van de schoolleider hier soms 'beperkt' is tot opdrachtgever zonder zelf deelnemer te zijn.

Er is per professionaliserings-activiteit een klanttevredenheidsonderzoek:

1. Klanttevredenheidsonderzoek Maatwerk
2. Klanttevredenheidsonderzoek Individuele Coaching
3. Klanttevredenheidsonderzoek Opleidingen

De referenten, opdrachtgevers, worden tijdens dit onderzoek telefonisch benaderd met een reeks gerichte vragen over de dienstverlening. De antwoorden bieden zicht op de tevredenheid bij de opdrachtgevers over de gehele samenwerkingsrelatie. Een precieze invulling van de vragen kan niet gegeven worden omdat werkwijze en expertise per bureau verschillen.

#### Ad.1. Uitvoering Klanttevredenheidsonderzoek Maatwerk

Onderwerp van onderzoek zijn die maatwerktrajecten waarbij schoolleiders een actieve en substantiële rol hebben vervuld. Het gaat hier om maatwerk-opleidingen, organisatieverandertrajecten, organisatie-advies en dergelijke.

Onderwerpen die in ieder geval tijdens de interviews aan de orde komen zijn:

- Voortraject
- Plan van aanpak

- Uitvoering
- Adviseurs
- Afronding
- Organisatie en administratie
- Relatiebeheer
- Prijs-kwaliteit verhouding
- Tevredenheid projectuitvoering en samenwerking totaal.

De opdrachtgevers kunnen op ieder item een score geven van een tot vijf, van 'zeer ontevreden' tot 'zeer tevreden'. CEDEO hanteert het 80%-criterium hetgeen inhoudt dat voor erkenning tenminste tachtig procent van de benaderde referenten minimaal een vier of vijf (tevreden, respectievelijk zeer tevreden) moet scoren en dat men geen enkele keer een één (zeer ontevreden) mag scoren.

De antwoorden worden weergegeven in een matrix. Tevens wordt per item een toelichting gegeven.

#### **Ad. 2. Uitvoering Klanttevredenheidsonderzoek Individuele Coaching**

De werkwijze is gelijk aan die van het hiervoor beschreven Klanttevredenheidsonderzoek Maatwerk. Onderwerpen die tijdens de interviews aan de orde komen zijn:

- Voortraject
- Plan van aanpak
- Uitvoering coachingstraject
- Coach
- Afronding
- Organisatie en administratie
- Relatiebeheer
- Prijs-kwaliteit verhouding
- Tevredenheid coachingstraject totaal.

#### **Ad.3. Uitvoering Klanttevredenheidsonderzoek Opleidingen**

De werkwijze is gelijk aan die van het hiervoor beschreven Klanttevredenheidsonderzoeken. Onderwerpen die tijdens de interviews aan de orde komen zijn:

- Voortraject
- Opleidingsprogramma
- Uitvoering
- Trainer
- Lesmateriaal
- Accommodatie
- Natraject
- Organisatie en administratie
- Relatiebeheer
- Prijs-kwaliteit verhouding
- Tevredenheid opleiding totaal

## **Resultaat**

Organisaties die met goed resultaat een of meerdere Klanttevredenheidsonderzoeken doorlopen, ontvangen per activiteit de navolgende erkenning(en):

NSA-CEDEO-erkenning Maatwerk

NSA-CEDEO-erkenning Individuele Coaching

NSA-CEDEO-erkenning Opleidingen

dan wel:

ISIS-CEDEO-erkenning Maatwerk

ISIS-CEDEO-erkenning Individuele Coaching

ISIS-CEDEO-erkenning Opleidingen.

Erkenning geldt voor een periode van twee jaar. Aan het einde van het tweede jaar vindt een nieuw onderzoek plaats.

## Onderdeel 2: Inhoudelijke toetsing beroepsopleidingen

Inhoudelijke toetsing van opleidingen van 120 contacturen of meer kan geschieden op basis van de door de Stichting PHBO Nederland en Stichting PWO Nederland gehanteerde toetsingssystematiek.

De stichtingsbesturen zijn bevoegd tot het toekennen van het keurmerk *Registeropleiding* aan opleidingen die op relevante aspecten zijn getoetst door in opdracht van de stichtingen werkende Toetsingscommissies. Daarnaast geldt ten aanzien van de registeropleidingen een systeem van permanente kwaliteitsbewaking en –verbetering waardoor de kwaliteit van de opleidingen, ook op langere termijn, veilig gesteld is.

Daarmee onderscheiden de Registeropleidingen zich in kwalitatieve zin van de overige opleidingen. 'Registeropleiding' is een beschermd predikaat, dat alleen door een van de stichtingen kan worden verleend.

Deelnemers aan Registeropleidingen komen in aanmerking voor een van de getuigschriften van SPWO of SPHBO. Deelnemers ontvangen een:

- Diploma: indien de opleiding wordt afgesloten met een afsluitende toets;
- Certificaat: indien de opleiding niet wordt afgesloten met een toets.

Alle deelnemers die een Registeropleiding hebben gevolgd en een getuigschrift hebben behaald, worden opgenomen in het Abituriënten-Register.

Het Landelijk Register is raadpleegbaar voor personeelsfunctionarissen die de getuigschriften van een sollicitant willen verifiëren, voor beroepsverenigingen die de Permanente Educatiepunten willen bijhouden van hun leden, alsmede voor oud-studenten zelf. Tevens biedt het oud-deelnemers de gelegenheid kopieën van verloren getuigschriften aan te vragen.

De toetsingsprocedure verloopt als volgt:

### Aanmeldingsfase

- Het instituut meldt bij het bureau dat het een opleiding ter toetsing wil voordragen.
- Het instituut ontvangt een informatiepakket. Dit pakket bevat:
  - Handleiding toetsingsprocedure
  - Verklaring Adviescommissie
  - Leveringsvoorwaarden
  - Opdrachtbevestiging.
- Het instituut stelt een Adviescommissie samen.
- Het instituut beschrijft de opleiding conform de Itemlist.
- De Adviescommissie beoordeelt de beschrijving en ondertekent de Verklaring Adviescommissie.
- Het instituut stuurt de beschrijving inclusief de verklaring van de Adviescommissie naar het bureau.

### **Toetsingsfase**

- Opleidingen van *meer dan 120 contacturen* worden ter toetsing voorgelegd aan een speciale **NSA/ISIS Toetsingscommissie**.
- De beschrijving en de verklaring van de Adviescommissie worden in de Toetsingscommissie besproken, waarna de Toetsingscommissie advies uitbrengt aan het bestuur van de Stichting. Voor dit advies zijn drie mogelijkheden: 'goedkeuring', 'afkeuring', 'onthouding van oordeel'. In het laatste geval wordt het instituut verzocht aanvullende informatie te leveren.
- Het bestuur bekrachtigt het advies van de Toetsingscommissie.
- Een kort verslag van de bespreking en de bestuursbeslissing worden aan het instituut toegestuurd. Indien de beslissing positief is krijgt de opleiding het keurmerk NSA/SPHBO-, dan wel NSA/SPWO-Registeropleiding of ISIS/SPHBO-Registeropleiding dan wel ISIS/SPWO-Registeropleiding.

### **Evaluatiefase**

- Een volledige toetsing betreft naast de initiële toetsing ook een evaluatieverslag, dat na afloop van de opleiding wordt samengesteld door het instituut. Het verslag bestaat uit een korte samenvatting van de evaluatieresultaten van deelnemers en docenten, met daaraan gekoppelde conclusies en verbeterpunten.
- De Adviescommissie beoordeelt dit verslag en formuleert hierover een eigen oordeel.
- Het instituut stuurt de evaluatiegegevens samen met het oordeel van de Adviescommissie naar het bureau.
- Op grond van de evaluatieresultaten wordt de registratie *gecontinueerd, gecontinueerd onder voorbehoud, of ingetrokken*.

Met name de conclusies en verbeterpunten worden door de Stichtingen van groot belang geacht om de kwaliteit van de opleiding ook op lange termijn te kunnen borgen.

Wil een opleiding worden getoetst dan dient een aantal items te worden beschreven:

### **Itemlist**

#### **1. Adviescommissie**

- Dit hoofdstuk bevat de ondertekende verklaring van de Adviescommissie.  
n.b.: van alle leden dienen de naam, het bedrijf waar commissielid werkzaam is en de functieomschrijving te zijn opgenomen.

#### **2. Rendement**

- Geef aan wat de gewenste instroom en het gewenste rendement zijn.
- Geef (indien van toepassing) de feitelijke instroom, uitval en uitstroom aan en de gemiddelde studieduur van de cursisten.
- Beschrijf welke verbeteracties worden ondernomen in het geval dat het rendement te laag is.

### 3. Formele beschrijving

- Geef een korte beschrijving van de inhoud van de cursus, zodat de toetsingscommissie weet waar de opleiding over gaat.

### 4. Opleidingskader

- *Beroepsprofiel*  
Geef in het kort inzicht in de wijze waarop de opleiding beantwoordt aan de behoeften vanuit het werkveld.
- *Relatie van de opleidingsmarkt met de arbeidsmarkt*  
Beschrijf de visie op beroepenveld en de plaats van de opleiding daarin.  
Beschrijf de toegevoegde waarde van de opleiding voor de student (carrièreperspectief / loopbaanontwikkeling).  
Geef een duidelijke beschrijving van het beroepsprofiel waarvoor wordt opgeleid. Denk bijvoorbeeld aan kennis, kunde en attitude.

### 5. Invloed / betrokkenheid externe relaties bij de opleiding

- Beschrijf hoe, naast de adviescommissie, het beroepenveld / werkveld betrokken wordt bij het tot stand komen van de opleiding.

### 6. Doelstellingen / eindtermen (voor beroepsgerichte en ondersteunende programma-onderdelen en apart voor coaching / intensieve begeleiding)

- *Doelstellingen*  
Werk de doelstellingen uit zodat deze aangeven welke competenties (kennis, vaardigheden, inzichten, houding) men bij studenten wil ontwikkelen.  
Beschrijf de relatie met de NSA-beroepsstandaard en/of het VVO-beroepsprofiel.
- *Leerdoelen*  
Formuleer per module / studieonderdeel concrete doelen die antwoord geven op de vraag welke specifieke competenties studenten na afloop bereikt moeten hebben.  
Beschrijf hoe de samenhang is met het beroepsbeeld/loopbaanperspectief.  
Beschrijf voor de doelen wat het beoogde niveau is.
- *Eindtermen*  
Formuleer uitgewerkte, geconcretiseerde eindtermen voor de opleiding.
- *Herijking profiel, doelstellingen, eindtermen*  
Beschrijf hoe deze herijking plaatsvindt, wie / welke organisaties erbij betrokken zijn, aan de hand van welk instrument / methode.  
Beschrijf met welke regelmaat herijking plaatsvindt.

### 7. Curriculum

- *Opbouw en structuur*  
Beschrijf de opbouw en structuur van het programma, onderbouwd vanuit het beroepsbeeld / loopbaanperspectief, de doelstellingen en de eindtermen.  
Beschrijf de studielast (totaal, per module) in studie-belastingsuren en contacturen.  
Verplichte / relevante literatuur: geef per module aan welke literatuur verplicht of geadviseerd wordt.

- *Inhoud en samenhang*  
Samenhang met het opleidingskader:  
Beschrijf de samenhang tussen de inhoud van de opleiding en het beschreven opleidingskader.
- *Samenhang binnen het programma*  
Beschrijf de samenhang tussen de verschillende programma-onderdelen en tussen theorie en praktijk.
- *Afstudeerfase*  
Beschrijf op welke wijze de opleiding wordt afgesloten, welke beoordelingscriteria gehanteerd worden en of studieonderdelen meetellen om te kunnen slagen.  
Beschrijf of (en hoe) externen worden betrokken bij de afsluiting van de opleiding (bijv. als gecommiteerden).
- *Werkstuk* (indien dit binnen de opleiding wordt gemaakt):  
Beschrijf het doel van het werkstuk  
Expliciteer de beoordelingscriteria  
Beschrijf wat de student met het werkstuk doet (bijv. presenteren aan de groep, werkveld).

## 8. Onderwijsorganisatie

- *Toetsen, selectie*  
Beschrijf welke kennis getoetst wordt, expliciteer de beoordelingscriteria.
- *Intakeprocedure*  
Omschrijf de instroom-eisen die aan (toekomstige) studenten worden gesteld.  
Beschrijf hoe getoetst / vastgesteld wordt of studenten daaraan voldoen (bijv. een (gestandaardiseerde) vragenlijst).  
Voeg een lijst van studenten bij, voorzien van beknopte achtergrond en functie.
- *Didactische werkvormen, studieactiviteiten*  
Beschrijf de didactische werkvormen / methoden die tijdens de opleiding worden toegepast (hoorcolleges, werkcolleges, groepsopdrachten etc.).  
Beschrijf de bijdrage hiervan aan het behalen van doelstellingen en eindtermen.  
Verantwoord de gekozen werkvormen in relatie tot de doelstellingen en de eindtermen.

## 9. Personeel

- *Docenten*  
Beschrijf het docentenprofiel, d.w.z. inhoudelijke kwalificaties en competenties waarover zij moeten beschikken.  
Voeg beknopte cv's van docenten bij (alleen die informatie die van belang is voor de keuze van de docent voor de opleiding).
- *Gastdocenten*  
Profiel gastdocenten (zie docenten): beschrijf de aanvullende waarde / meerwaarde van de gastdocent t.o.v. de reguliere docent.  
Voeg beknopte cv's bij van gastdocenten waarbij wordt aangegeven waar ze werkzaam zijn en in welke functie.

## 10. Organisatorische beschrijving

- Beschrijf de roostering.
- Beschrijf hoe de studenten worden geïnformeerd over de organisatie van het onderwijs en wijzigingen daarin.
- Beschrijf aan welke eisen de accommodatie dient te voldoen.

## 11. Interne kwaliteitszorg

- *Evaluaties*  
Studenten (hoe zij de opleiding beoordelen): beschrijf het evaluatieproces en voeg een voorbeeld van een evaluatieformulier bij.  
Docenten (hoe zij de opleiding beoordelen): beschrijf het evaluatieproces en voeg een voorbeeld van een evaluatieformulier bij.
- *Aanpassen / veranderen op basis van evaluaties*  
Beschrijf wat met de uitkomsten van evaluaties wordt gedaan.  
Indien reeds evaluaties zijn uitgevoerd in het voorgaande jaar, omschrijf de eventuele aanpassingen / veranderingen die op basis daarvan hebben plaatsgevonden binnen de opleiding.
- *Klachtencommissie*  
Geef aan of een klachtencommissie is geïnstalleerd en hoe deze is georganiseerd.  
Geef aan hoe met klachten wordt omgegaan en wat ermee wordt gedaan.
- *Kwaliteitszorg*  
Beschrijf welke andere instrumenten en methoden eventueel worden toegepast om de kwaliteit van de opleiding te bewaken, naast het kwaliteitszorgsysteem van de Stichting (bv. supervisie, intervisie, andere systemen).

## Kosten

Voor het verrichten van activiteiten zullen wij de volgende kosten in rekening brengen:

### Onderdeel 1: Klanttevredenheidsonderzoek

Kosten voor een enkelvoudig Klanttevredenheidsonderzoek inclusief kosten voor onderzoek naar kwaliteitseisen aan de organisatie:

Kosten voor ieder eerste Klanttevredenheidsonderzoek:	€ 2350
Kosten voor een gecombineerd Klanttevredenheidsonderzoek,	
- voor eerste combinatie:	€ 650
- voor tweede combinatie:	€ 650

Promotiekosten per jaar:	€ 600
--------------------------	-------

### Onderdeel 2: Inhoudelijke toetsing van beroepsopleidingen

1. Eenmalige kosten (dienen altijd te worden voldaan, ook als de opleiding niet van start gaat):
  - Initiële toetsing: € 1.275 voor de eerste toetsing
  - € 750 voor iedere initiële hertoetsing.
2. Vaste kosten (**per opleiding**):
  - Bijdrage promotiekosten, jaarlijks € 170 per opleiding (Internet, Helpdesk, Studiegids).
3. Flexibele kosten (**per deelnemer**):
  - Afdracht € 5,15 per € 500 cursusgeld (is 1,03% van het cursusgeld\*), afgerond naar boven, met een maximum van € 50 per deelnemer.
  - Administratiekosten € 13,50 per deelnemer.

\* Onder cursusgeld wordt verstaan: cursusgeld zoals vermeld in de studiegids, exclusief eventueel verschuldigde BTW. Afdracht geschiedt over het aantal aanmeldingen bij aanvang van de opleiding.

Alle genoemde prijzen gelden vanaf 1 januari 2004, prijswijzigingen voorbehouden.

NSA en ISIS behouden zich het recht voor inzage te krijgen in de uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoeken alsmede de rapportage omtrent de inhoudelijke toetsing van de beroepsopleidingen.