



Beoordeling kwaliteitsborging opleidingsinstituten in het kader van opleidingen hercertificering VastgoedCert

Inleiding

In dit document zijn de criteria beschreven die worden gehanteerd door Hobéon SKO (het Certificeringsinstituut – CI) bij het beoordelen van het kwaliteitssysteem van Opleidingsinstituten (OI's). Deze criteria worden gehanteerd bij het op kantoorlocatie beoordelen van de relevante bedrijfsprocessen van OI's die, als door VastgoedCert erkende OI, opleidingen willen verzorgen in het kader van de VastgoedCert hercertificering.

Per bedrijfsproces of activiteit is aangegeven wat het criterium is dat positief beoordeeld moet worden. Bij referenties staan voorbeelden vermeld van bewijsstukken welke aanwezig moeten zijn als onderbouwing van een positieve beoordeling.

Criteria

De navolgende criteria moeten aantoonbaar positief beoordeeld worden.

1. Beheersen van ontwikkelen van opleidingen

Criterium 1.1: OI verzorgt daadwerkelijk onderwijs in het vakgebied.

Referenties: website-communicatie naar de markt over het betreffende onderwijs, eenduidig portfolio van opleidingen op het domein van Vastgoed en Makelaardij, relevant docentennetwerk.

Criterium 1.2: OI is in staat de Syllabus te vertalen naar opleidingen.

Referenties: cursusmateriaal hercertificering (o.a. lesprogramma/lesplan, slides, casusmateriaal), deskundigheidsgegevens ontwikkelaars en/of docenten (o.a. CV's, bewijsstukken zoals diploma's).

2. Beheersen van voorbereiden en organiseren van opleidingen

Criterium 2.1: OI neemt de benodigde maatregelen om opleidingen conform Syllabus, cursusmateriaal en lesplan te laten verlopen.

Referenties: website-informatie met betrekking tot de opleidingen (o.a. cursusinhoud, docentgegevens, datums, locaties), berichtgeving en communicatie naar cursisten (o.a. aanmeldingsprocedures en uitnodigingsbrieven), en communicatie met en instructies voor docenten (o.a. m.b.t. digitale registratie).



3. Beheersen van de uitvoering van opleidingen

Criterium 3.1: OI zorgt voor een juiste en volledige digitale aanwezigheidsregistratie per opleiding per cursist (inclusief verwerking toelichtingen van docenten), en tijdige invoer in het Presto-systeem van VastgoedCert.

Referenties: docenteninstructie (digitale) aanwezigheidsregistratie, met betrekking tot o.a. gebruik digitale readers aan begin en einde van een cursusdag, criterium voor 'te laat komen', controle legitimatie cursisten, geven van eventuele toelichtingen per cursist (bijv. bij te laat komen).

4. Evalueren van opleidingen

Criterium 4.1: OI evalueert elke hercertificeringsopleiding afzonderlijk per locatie op basis van cursisten- én docenteninformatie.

Referenties: overzicht en analyseverslag van evaluatieresultaten.

5. Verbeteren van opleidingen

Criterium 5.1: OI gebruikt evaluatieresultaten van cursisten en docenten en beoordelingen van de CI, zowel met betrekking tot het cursusmateriaal als de cursusbijwoningen om bestaande opleidingen te verbeteren.

Referenties: verslagen van docenten overleggen, bijvoorbeeld met betrekking tot probleempunten en verbetermaatregelen, inclusief aantoonbare afhandeling.

Beoordeling

De resultaten van een kantooraudit worden in een rapport vastgelegd. Afwijkingen zijn als volgt gegroepeerd naar de mate van risico:

Ernstige Tekortkoming:

Aan de eis is niet voldaan. De afwijking heeft aantoonbaar betrekking op:

- a. stelselmatig falen van het relevante (deel van het) managementsysteem
- b. situaties die kunnen leiden tot het afleveren van een afwijkend product, c.q. opleidingsmateriaal of cursus
- c. situaties die kunnen leiden tot uitval of beperkte bruikbaarheid van producten of diensten, c.q. opleidingsmateriaal of cursussen.

Tekortkoming:

Aan een eis is niet volledig voldaan. De afwijking is aantoonbaar: a. niet-stelselmatig

- b. een op zichzelf staand incident
- c. en leidt waarschijnlijk niet tot het falen van het managementsysteem.



Corrigerende maatregelen

Na een audit moeten alle tekortkomingen worden afgehandeld en/of afspraken worden nagekomen. Voor elke tekortkoming moet door de OI een corrigerende maatregel worden genomen, en wordt vervolgens de implementatie getoetst door de CI. Indien tekortkomingen zijn afgehandeld wordt door de CI overgegaan tot een positief advies aan VastgoedCert voor erkenning van de OI.

Symbolen en terminologie:

- = aan de betreffende eis is voldaan
- ☉ = aan de betreffende eis is voldaan na het uitvoeren van corrigerende maatregelen
(het is aantoonbaar geregeld en effectief operationeel)
- = aan de betreffende eis is niet voldaan
(het is niet of beperkt aantoonbaar geregeld en/of niet of beperkt effectief operationeel) en met betrekking tot de betreffende eis wordt een verbetermogelijkheid genoemd

Procedure kantooraudit

Een OI wordt erkend door VastgoedCert op basis van het resultaat van een jaarlijkse kantooraudit van de CI. In geval van een positief resultaat wordt de beslissing tot de erkenning genomen door de CM van de CI, en wordt de erkenning gepubliceerd op de website van VastgoedCert. Vervolgens kan een OI opleidingsmateriaal ter beoordeling voorleggen aan de CI, en kunnen na goedkeuring van het materiaal, hercertificeringscursussen door de OI worden verzorgd. Daar cursussen telkens gedurende een kalenderjaar plaatsvinden, startdatum februari, dient de jaarlijkse kantooraudit bij voorkeur plaats te vinden in de maand december (voorafgaand aan het cursusjaar) of de maand januari (de eerste maand van het cursusjaar).

Na afloop van een kantooraudit worden de belangrijkste bevindingen van de CI-auditor besproken met de OI.

In geval van geconstateerde oplosbare tekortkomingen dient een OI vervolgens maatregelen te nemen om tekortkomingen op te heffen. Een OI heeft vervolgens twee weken tijd om aan te tonen dat de corrigerende maatregelen genomen zijn en te bepalen op welke wijze aangetoond zal worden in het cursusjaar wat de effecten zijn van de genomen maatregelen.

In geval van ernstige (niet-direct oplosbare) tekortkomingen dient een organisatie binnen 30 dagen na de audit een verbetermaatregel of -plan kenbaar te maken aan de CI. Binnen 60 dagen na de audit dient de maatregel of het plan tot uitvoering te zijn gebracht. De CI kan een corrigerende maatregelen audit uitvoeren om afsluiting van een ernstige tekortkoming te toetsen.



Bij overige tekortkomingen dient de organisatie binnen 30 dagen na de audit een verbetermaatregel of -plan kenbaar te maken aan de CI. De CI toetst de implementatie van de maatregel (of het plan) binnen twee maanden na de audit.