

Resultaten KCE-audit®
TCI leverancier (67349)
Definitief Rapport 5 februari 2007

Inhoudsopgave

Certificaat	3
Onderbouwing certificaat	4
Managementsamenvatting	5
Toelichting beoordeling	6
▪ Domein 1 Het managen van het examen	6
▪ Domein 2 Deskundigheid, inkoop en uitbesteding	6
▪ Domein 3 Examenproces	7
▪ Domein 4 Productaudit	7
▪ Domein 5 Verantwoording	7
Bijlage 1 Gegevens leverancier.....	9
Bijlage 2 Overzicht volledig aangeboden deelkwalificaties	10
Bijlage 3 Overzicht onderzochte deelkwalificaties	11
Bijlage 4 Gegevens KCE	12
Bijlage 5 Documenten	13

Certificaat

Op grond van de uitgevoerde KCE-audit® voor leverancier van examentoetsen en examenafname verleent het Kwaliteitscentrum Examinering hierbij een certificaat aan TCI leverancier voor de levering van examentoetsen en –afname voor het studiejaar 2006-2007 ten behoeve van instellingen die examens van CREBO geregistreerde opleidingen verzorgen.

Met deze certificering beoordeelt het Kwaliteitscentrum Examinering de examentoetsen en –afname van betreffende deelkwalificatie(s) niet meer bij de instelling, mits ongewijzigd en compleet gebruikt door de instelling.

Amersfoort, 5 februari 2007

M.C.T. Creemers
Directeur KCE

Onderbouwing certificaat

TCl leverancier



Managementsamenvatting

TCI werkt continu aan kwaliteitsverbetering. Er is een systeem met interne en externe kwaliteitscontrole. Uitkomsten van de KCE-audit[®] 2004 en 2005 zijn omgezet in verbeteracties. Tijdens de audit bleek dat die acties zijn uitgevoerd. Voorbeelden zijn gewijzigde procedures die zijn geïmplementeerd; de examenfunctionarissen werken volgens de bijgestelde procedures en hanteren bijgestelde instrumenten. Het handboek examinering beschrijft de examenorganisatie. Voor de lezer is niet duidelijk dat voor iedere beroepsrichting een aparte examenorganisatie bestaat. Dit impliceert evenzoveel examencommissies, vaststellingscommissies, enzovoorts. Voor elke beroepsrichting is dit conform het handboek ingericht, t.w. voor Schoonheidsspecialist, Voetverzorger en (Allround) Kapper. Het Service Agreement Level beschrijft de organisatie iets anders.

Een sterk punt is de aandacht voor evaluatie van te onderscheiden processen. Dat blijkt meerwaarde te hebben voor TCI zelf en alle betrokken personen en instanties. TCI stuurt, stelt beleid bij, informeert en betreft alle deelnemers bij de kwaliteitsverbetering. Een punt van aandacht blijft het betrekken van het beroepenveld op bestuursniveau. Inspanningen worden door TCI gedaan en zijn ten dele succesvol.

Door de productie van toetsen met per toets vier varianten gedurende een aantal jaren en de toetsanalyse daarvan, komen nu kwalitatief goede toetsitems beschikbaar. Deze items worden in de in opbouw zijnde toetsenbank opgenomen. TCI gebruikt deze toetsenbank nog niet om nieuwe toetsen te genereren. Voor dat gebruik bestaan ook geen procedures.

Toelichting beoordeling

Domein 1 Het managen van het examen

TCI voldoet als leverancier aan de standaarden en indicatoren van domein 1.

TCI heeft de organisatie van de examinering ingericht. Daarbij is in het werken aan kwaliteitsdoelstellingen voorzien. Het handboek geeft een heldere beschrijving van die organisatie. Opgemerkt wordt dat in het Service Agreement Level een iets andere organisatie wordt geschetst. Tevens valt op dat benamingen door elkaar worden gebruikt. Examencommissies worden aangeduid als vaststellingscommissie praktijk en vaststellingscommissie theorie.

De examenfunctionarissen geven aan goed geïnformeerd te zijn over hun taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden en werken op de beschreven wijze. Hun functioneren wordt systematisch schriftelijk en mondeling geëvalueerd.

Het beroepenveld is betrokken bij de inhoud van het examen. Onafhankelijke deskundigen uit het beroepenveld maken deel uit van examencommissies en zijn betrokken bij de ontwikkeling van examenopdrachten. Verder organiseert TCI kennisgroepen met o.a. het bedrijfsleven om als klankbord te reageren op toetsen, werkwijzen en beleid. Ook op bestuursniveau streeft TCI naar participatie van relevante branche-organisaties. Het is nog niet gelukt om dit in te vullen; acties lopen om dit te verbeteren. Een belangrijk streven is de erkenning van de kwaliteit van TCI door de brancheverenigingen.

TCI heeft een klachtencommissie en de procedure bij klachten is bekend bij de instellingen. In het lopende auditjaar zijn er geen klachten. Jaarlijks heeft TCI een gesprek met afgevaardigden van instellingen over de aansluiting van de diensten aan het onderwijsaanbod; daarbij bespreken de contractanten eventuele klachten.

Sectorspecifieke standaarden en wettelijke beroepsvereisten zijn voor de onderzochte kwalificaties niet van toepassing.

Domein 2 Deskundigheid, inkoop en uitbesteding

TCI als leverancier voldoet aan de standaarden en indicatoren van domein 2.

TCI waarborgt de deskundigheid van medewerkers aan examenprocessen. De benodigde deskundigheid is in documenten verwoord. Om een examenfunctie te vervullen wordt geselecteerd op deskundigheid. Functionarissen worden - indien nodig - geschoold en hun functioneren wordt systematisch geëvalueerd. Dit geschiedt door jaarlijkse gesprekken of overleggen in commissies en door schriftelijke evaluaties.

De toetsconstructeurs krijgen feedback van de examencommissies en worden geïnformeerd over de uitkomsten van de toetsanalyses.

TCI heeft de examens schoonheidsverzorging door de Cidesco laten beoordelen aan de hand van internationale richtlijnen. Het resultaat bevestigt de kwaliteit van de TCI-examenprocessen.

De contractvorming voldoet aan de gestelde KCE-standaarden. Voor het leveren van examenproducten en –diensten sluit TCI contracten met instellingen. In de bijlage ‘Service Level Agreement’ zijn de wederzijdse verantwoordelijkheden vastgelegd. Jaarlijks evalueert TCI met de instellingen de contracten. Dit leidt tot maatwerkcontracten. De eigen verantwoordelijkheid van de instellingen blijft intact.

Domein 3 Examenproces

TCI als leverancier voldoet aan de standaarden en indicatoren van domein 3.

De toetsconstructie is op orde. Toetsconstructeurs werken volgens de procedure voor toetsconstructie. Zij gebruiken de instrumenten uit het ‘draaiboek toetsconstructie’. Deze instrumenten controleren de dekkingsgraad, het niveau van toetsitems en de toetstechnische criteria.

Het proces van vaststelling voldoet aan de eisen. De vaststelling is onafhankelijk van de constructie en verloopt volgens vastgestelde procedures en planningen. Het verloop van het proces van toetsconstructie en vaststelling wordt gemonitord. De vaststellingscommissies hanteren voor de vaststelling van toetsen instrumenten waarbij zij letten op de toetstechnische criteria en de criteria voor dekking en beheersingsniveau.

Na afname evalueert TCI de examinering. De evaluatieresultaten gebruikt TCI om het proces en de instrumenten voor de constructie en vaststelling te verbeteren.

Domein 4 Productaudit

■ = voldoet ■ = voldoet niet

	Domein								
	4.1.1	4.1.2	4.1.3	4.1.4	4.2.1	4.3.1	4.3.2	4.3.3	4.3.4
TCI leverancier	■	■	■	■	■	■	■	■	■

Domein 5 Verantwoording

TCI als leverancier voldoet aan de standaarden en indicatoren van domein 5.

TCI onderzoekt de tevredenheid van de afnemende instellingen. Dit geschiedt jaarlijks na levering/gebruik en voor het afsluiten van nieuwe contracten.

Onderzoek naar de tevredenheid van het beroepenveld is voldoende. TCI werkt aan een verbetering hiervan. TCI bevroegt ingeschakelde examenfunctionarissen over de kwaliteit van de examens en krijgt zo een beeld van de tevredenheid van het beroepenveld. Deze examenfunctionarissen hebben veelal als zelfstandige een eigen bedrijf in de betreffende branche. Daarnaast is TCI met branche-organisaties overeengekomen om overleg te voeren over de gehanteerde examenprocedures en producten. In februari van dit jaar start een dergelijk overleg. Het gaat nog niet om alle relevante branche-organisaties.

TCl maakt jaarlijks een verslag, dat een kwaliteitszorgverslag en een evaluatieverslag omvat. Het evaluatieverslag bevat zowel de uitkomsten van de zelfevaluatie als de vergelijking met de KCE-bevindingen. Het verslag is vooral informatief omdat uitkomsten van evaluaties en enquêtes zijn opgenomen. Het verslag is openbaar. Het wordt toegestuurd aan alle relevante branche-organisaties en de afnemende instellingen. Het verslag is voor derden tegen kostprijs verkrijgbaar.

Bijlage 1 Gegevens leverancier

- Leverancier Toets Centrum Intereducatief; TCI-leverancier
- Naam bevoegd gezag Mw. E. Kieboom
- Adres bevoegd gezag Dorpsstraat 47
4145 KB SCHOONREWOERD
- Contactpersoon namens leverancier Mw. E. Kieboom

Bijlage 2 Overzicht volledig aangeboden deelkwalificaties

Crebocode	Naam deelkwalificatie
51933	Behandeling Voet, Nagels en Huid
51934	Diagnose stellen, Analyseren en Behandelingsplan Opstellen Voetverz.
51937	Maatschappelijk Culturele Vorming 2
51939	Hygiëne, Arbo en Milieu
51941	Kosmetische Hand-, Nagel- en Voetverzorging
51942	Gelaatsbehandeling
51943	Lichaamsbehandeling
51944	Analyse en Behandelingsplan Opstellen Schoonheidsverzorging
51945	Lang Haar
51946	Snijden
51948	Modelvorming
51949	Föhnen
51950	Knippen
51951	Permanenten
51952	Haaronderzoek/ -verzorging
51947	Kleurbehandeling
52988	Maatschappelijke Culturele Vorming 1
52989	Sociale Communicatieve en Commerciële Vaardigheden
52990	Kwaliteitszorg
56274	Hygiëne, arbo en milieu voor Kappers

Bijlage 3 Overzicht onderzochte deelkwalificaties

Crebocode	Naam deelkwalificatie
51933	Behandeling Voet, Nagels en Huid
51939	Hygiëne, Arbo en Milieu
51941	Kosmetische Hand-, Nagel- en Voetverzorging
51942	Gelaatsbehandeling
51944	Analyse en Behandelingsplan Opstellen Schoonheidsverzorging
51949	Föhnen
52988	Maatschappelijke Culturele Vorming 1
56274	Hygiëne, arbo en milieu voor Kappers
51934	Diagnose stellen, Analyseren en Behandelingsplan Opstellen Voetverz.
51950	Knippen
51952	Haaronderzoek/ -verzorging
52989	Sociale Communicatieve en Commerciële Vaardigheden

Bijlage 4 Gegevens KCE

Referenties

- overeenkomst 05-6470/BV/ML
- Studiejaar 2005-2006
- KCE-audit[®] uitgevoerd op basis van Standaarden leveranciers 2004

Samenstelling auditteam Verificatieaudit

- Auditteam Verificatieaudit De heer W. Koekkoek
De heer A. Busser
- Datum Verificatieaudit 23 januari 2006

Bijlage 5 Documenten

Omschrijving	Versie/datum
■ Handboek examinering	Augustus 2005
■ Uitvoeringsdocumenten voor examenproces zoals: Draaiboek toetsconstructie, procedureformulier praktijkexamens en theorie-examens en andere werkdocumenten die ter inzage lagen	Actueel geldende
■ Evaluatieverslag 2005 (zelfevaluatie) Concept in kwalidata, definitieve tijdens audit	Januari 2006
■ Kopieën van contracten met bijbehorend Service Level Agreement	Schooljaar 2006
■ Eindtermendocument	Actueel geldende
■ Formulier waarmee TCI het onderwijsreglement beoordeelt om de regeling van de beoordeling beroepspraktijkvorming door de instelling te beoordelen.	Actueel geldende
■ Verslagen vaststellingscommissie	Tot heden
■ Evaluatieresultaten tevredenheid cursisten	Tot heden
■ Zelfevaluatie examinatoren	Actuele versie
■ Vergelijking met examens met normen Cidesco	Recent
■ Klachtenprocedures	April 2004