

Verslag van Werkzaamheden

Verslag van Werkzaamheden (v.v.w.)

Bedrijf : Instituut PENSO
Auteur : Géraldine M. Plönes-Penso
Schooljaar : 2016-2017
BRIN nummer : 24CK
Leerweg : BOL
Crebo nummer : 25404
Niveau : MBO niveau 3

Instituut PENSO

Dit document bevat een verslag van werkzaamheden betreffende de Kwalificatie Schoonheidsspecialist - Crebonummer 25404.

Diplomaregistratie voor de opleiding Allround Schoonheidsspecialist Crebonummer 25403 is op 20 maart 2017 aangevraagd. De goedkeuring heeft enige tijd op zich laten wachten omdat de aanvraag zoek is geraakt bij de Onderwijsinspectie.

De goedkeuring werd op 7 augustus 2017 afgegeven, hierdoor was het onmogelijk om cursisten in te schrijven voor aanvang van augustus / september.

Alle op- en aanmerkingen c.q. verbeterpunten zijn in onderstaand document opgenomen.

De indeling van dit document is conform het waarderingskader van de Onderwijsinspectie, Niet Bekostigd Onderwijs (NBI) geschreven en is onderverdeeld in de volgende domeinen :

	Voorwoord	pag. 3
	Inleiding	pag. 3
A.	Onderwijs	pag. 4
B.	Kwaliteitszorg	pag. 11
C.	Klachten	pag. 15
D.	Examens	pag. 17
E.	Opbrengsten	pag. 19
F.	Tevredenheidsmetingen	pag. 20
G.	Doelen 2017-2018	pag. 21
H.	Openbaarheid	pag. 22

Voorwoord

In het Verslag van Werkzaamheden zijn de voornemens met betrekking tot het beleid voor het komend schooljaar vermeld.

Daarnaast bevat het een terugblik op wat het afgelopen schooljaar heeft plaatsgevonden.

Inleiding

Instituut Penso is een particulier, niet-bekostigd, opleidingsinstituut. Erkend door het ministerie van Onderwijs en staat hiermee onder toezicht van de Onderwijsinspectie. Hierdoor heeft het instituut diploma-erkenning en registratie in het Centraal Register Beroepsopleidingen - **CREBO**.

Inmiddels zijn de diverse keuzedelen in de opleiding opgenomen en zijn de examens hiervan met goed gevolg afgelegd.

De toepassingen in verband met de Europese wet AVG zijn in de afrondende fase.

Daarnaast is het instituut opgenomen in het Centraal Register Kort Beroepsonderwijs - **CRKBO**. Door middel van audits wordt de school iedere vier jaar gecontroleerd op de kwaliteit van het Onderwijs.

Het instituut bestaat al vanaf 1960. Sinds 1984 bevindt de school zich aan de rand van het centrum van Nijmegen, op 5 minuten lopen van het Centraal Station.

De diverse vakdocenten zijn allen werkzaam in de branche waardoor een zeer grote deskundigheid in het team aanwezig is.

Naast het geven van gedegen onderwijs, houdt het instituut ook rekening met het milieu door onder andere papier, plastic en overig afval te scheiden, door ruimten die niet gebruikt worden, ook niet te verwarmen en te verlichten en heeft de school in overleg met de eigenaar van het pand voor zonnepanelen gekozen.

Ook op maatschappelijk vlak houdt de school zich bezig door verwendagen te organiseren. Deze verwendagen worden door de cursisten verzorgd en betreft bijv. mindervaliden, ouderen, mensen die een extraatje verdienen maar ook vrouwen die in een Blijf van mijn Lijf huis verblijven.

Doordat het onderwijs steeds weer veranderd, blijft het belangrijk om samen te werken met andere scholen, de TCI scholenbijeenkomst wordt dan ook altijd actief bezocht.

Met elkaar brainstormen, ideeën uitwisselen, van gedachten wisselen blijkt erg belangrijk te zijn.

Telefonisch contact of contacten per email tussentijds met overige scholen vindt geregeld plaats.

A. Onderwijs

De doelgroep MBO-3 varieert niet veel in leeftijd maar wel in achtergrond en vooropleiding. Steeds vaker hebben cursisten leerproblemen in de vorm van dyslexie, dyscalculie, concentratieproblemen etc. waardoor de vraag naar maatwerk toeneemt. De ene cursist zal het leertraject sneller kunnen en willen doorlopen dan de ander.

A.1. Beroepspraktijkvorming / BPV / Stage

Tijdens het intakegesprek wordt mondelinge informatie over het doel en de eisen van de BPV met de cursist besproken.

Alle cursisten die definitief zijn ingeschreven ontvangen daarna van de stagecoördinator een e-mail met alle relevante informatie over de stage.

De cursist weet dan bij welke stagebedrijven mogelijk plaats is en wat tijdens het sollicitatiegesprek aan de orde kan komen.

In de introductieweek ontvangt iedere cursist het stageboek en krijgen de cursisten klassikaal uitleg over de gehele gang van zaken zoals het gebruik van het stageboek, de te maken opdrachten, het inleveren van de urenlijsten etc.

Uiteraard is het stageboek (waarin o.a. de praktijkovereenkomsten zitten en het leerprogramma) een afspiegeling van het onderwijstraject. Alle onderdelen op school behandelt, komen in opdrachtvorm terug in het stageboek. Deze opdrachten dienen door de stagebegeleider afgetekend te worden.

De cursist dient 320 uur stage te lopen. Op basis van een 8-urige stagedag komt dit neer op 40 weken.

De cursist wordt geadviseerd bij aanvang van de opleiding (eind augustus) te starten met zijn/haar stage.

Eind juni zal de stageperiode dan afgerond zijn. Hierbij is rekening gehouden met een uitloop door examens, vakantie, etc. Wanneer een cursist geen stage kan lopen, bijvoorbeeld door ziekte, dan zal hij/zij het leerbedrijf hier zo snel mogelijk van op de hoogte moeten stellen. Hierna dient de cursist zich ook af te melden op school.

De school heeft de kerntaken BPV vastgelegd in het stageboek. Door invoering van de herziene kwalificatiedossiers zijn de diverse onderdelen hierin aangepast naar kerntaken met de daarbij behorende competenties.

In de voorgaande schooljaren zijn de Tips en Tops ingevoerd waarin ook reflectie verwerkt is. Dit bleek zeer prettig te werken omdat er goed beeld te vormen is van de cursist maar ook als groep.

In de Tips en Tops omschrijft iedere cursist wat haar sterke en zwakke punten zijn in de theorie en praktijk maar ook op de stageplaats. Daarnaast schrijft iedere cursist een reflectie over de groep maar ook over zichzelf. Waarbij aandacht voor communicatie en omgang met medecursisten.

Hierdoor kan bekeken worden hoe het verloop is, waar bijgestuurd moet worden en waar evt. extra taken gegeven kunnen worden.

Iedere cursist geeft na enkele weken klassikaal een presentatie over het stagebedrijf waarin zij hun rol in het stagebedrijf weergeven en aangeven wat zij nog willen leren in de resterende stagetijd.

Ons eigen bestand met de daarbij behorende informatie (in de loop der jaren opgebouwd) wordt gebruikt voor het zoeken van mogelijke leerbedrijven in combinatie met de website van SBB / Stagemarkt.

De cursisten kunnen ook zelf op zoek gaan naar een erkend leerbedrijf. Nadat dit gevonden is (en de cursist zelf de eerste contacten heeft gelegd) neemt onze stagecoördinator contact op met de mentor van het leerbedrijf. Er wordt dan een afspraak gemaakt voor een persoonlijke ontmoeting waarbij wordt besproken wat er van de cursist en van het leerbedrijf verwacht wordt. Hier wordt verslag van gemaakt en gedocumenteerd.

Ook de praktijkovereenkomsten worden ondertekend en ingeleverd. Middels de praktijkopdrachten (omschreven in het stageboek) worden de vorderingen van de cursist bijgehouden en bespreekbaar gemaakt. De contacten met de leerbedrijven zullen (ook zonder problemen) regelmatig van aard zijn.

Binnen de school is een schoonheidssalon gerealiseerd, deze schoonheidssalon is ook door SBB erkend waardoor cursisten evt. ook hier hun BPV kunnen lopen. Ook dit schooljaar is de schoonheidssalon gebruikt voor extra uit te voeren opdrachten.

Tijdens de lessen L&B wordt een rollenspel uitgevoerd om cursisten kennis te laten nemen van de omgang met klanten in de salon.

De cursist kan hierdoor eerder op de stageplaats klanten op de juiste wijze ontvangen en begeleiden naar de behandelruimte.

Door middel van enquête formulieren voor de BPV-adressen, wordt inzicht verkregen of deze bedrijven de begeleiding voldoende vinden of meer begeleiding wenselijk is.

Tenminste 2 maal per jaar bezoekt de stagecoördinator de stagebedrijven, daarnaast wordt 2 maal per jaar telefonisch contact gelegd.

Naast de tussentijdse evaluaties zal na het afsluiten van de stage een evaluatiegesprek plaatsvinden met alle betrokkenen.

De urenlijsten worden maandelijks ingeleverd, hierdoor is er inzicht in het aantal gelopen uren en de stand van zaken en is vroegtijdig inzichtelijk of cursisten achterlopen, wat de vermoedelijke einddatum wordt etc.

De maand-urenlijsten dienen steeds binnen één week na de laatste stagedag van de betreffende maand ingeleverd te worden.

Indien een cursist hiermee te laat is, zal de stagecoördinator haar hierop aanspreken. Bij een volgende keer te laat inleveren, dient de cursist een extra opdracht te maken, dan wel wordt puntenaftrek op het stage-eindverslag toegepast.

De stagecoördinator heeft de handelingen / opdrachten die de cursist mag toepassen in het leerbedrijf gedocumenteerd om een juist beeld te kunnen vormen van het leerbedrijf en de cursist, hierdoor kunnen de diverse opdrachten op de juiste wijze afgevinkt worden.

De opleiding en de BPV voldoen hiermee aan de gestelde eisen en zijn daarmee een afspiegeling van elkaar.

In het stageboek en op de urenlijsten zijn ook de examenperioden en vakanties vermeld, zodat het stagebedrijf hiermee rekening kan houden.

Als de stage ten einde loopt levert iedere cursist een stageverslag in, hierin dienen ook de evaluatieformulieren en gemaakte opdrachten opgenomen te worden.

Aan het einde van ieder schooljaar wordt tijdens de evaluatiegesprekken met de erkende leerbedrijven vernieuwingen besproken.

Hierdoor kan er goede aansluiting plaatsvinden tussen het erkende leerbedrijf en de cursist die er stage gaat lopen.

A.2. Lesprogramma en Opleidingsduur

De MBO opleiding is ingericht conform het herziene Kwalificatiedossier Schoonheidsspecialist - Crebonummer 25404.

De inhoud van het Onderwijs en de examens staan omschreven in de OER.

Voor de algemene vakken Nederlands en Rekenen is met ingang van september 2017 gestart met een digitale leeromgeving.

Loopbaan & Burgerschap wordt in de les behandeld, cursisten maken diverse opdrachten uit het lesboek en verzamelen deze opdrachten, die in mei / juni gebundeld ingeleverd worden.

Alle lessen worden ieder jaar tijdig ingericht waarbij rekening wordt gehouden met vakanties en vastgestelde examendata / examenperioden.

Zoveel mogelijk wordt getracht een goede samenhang tussen theorie en praktijk te bewerkstelligen.

Het inplannen van deze lessen vormt het uiteindelijke lesrooster.

Doordat instituut Penso eerder dan noodzakelijk, de vakinhoudelijke onderdelen van de opleiding combineerde met diverse uitbreidingen in het vakgebied, heeft de indeling van de keuzedelen het afgelopen jaar niet veel wijzigingen met zich meegebracht.

De Beroepspraktijkvorming is onderdeel van de opleiding. Het streven is zoveel mogelijk samenhang te creëren tussen de lessen en de BPV.

Ieder jaar tijdens het werkoverleg wordt bekeken of er wijzigingen in het lesrooster moeten plaatsvinden en op welke wijze dit het beste ingepland kan worden.

Zoals eerder vermeld worden de lessen jaarlijks ingedeeld en als lesrooster verwerkt.

Richtlijn hierin is de vastgestelde urennorm SBU's maar ook de perioden waarin examens kunnen plaatsvinden. De MBO-3 Opleiding Schoonheidsspecialist voldoet ruimschoots aan de urennorm.

De inhoud van de lessen worden ook ondersteund door het maken van diverse opdrachten. In de absentenmap / klassenboek wordt de voortgang van iedere cursist bijgehouden. Iedere docent bespreekt met de cursist hoe zij ervoor staat, waar nog extra aandacht aan gegeven moet worden. Hierdoor wordt snel inzicht verkregen of de studiedruk als te zwaar wordt ervaren en kunnen opdrachten en ander huiswerk anders worden ingericht.

Instituut Penso heeft een contract Uitbesteding met Examenbureau Stichting TCI. Het Examenbureau toetst alle onderdelen van de opleiding inclusief de keuzedelen.

Lesuitval vindt bijna nooit plaats doordat de diverse docenten lessen van elkaar kunnen overnemen dan wel vervangen. Ook rooster technisch is hier rekening mee gehouden. Op deze manier kunnen wij continuïteit in het onderwijs garanderen.

Ondanks de soms pittige weersomstandigheden is ook dit jaar is geen lesuitval geweest, wel is op een moment de ochtendles een uur later begonnen doordat het Openbaar Vervoer grote vertraging had.

A.3. Intakegesprek en definitieve inschrijving

Instituut Penso hecht veel waarde aan het verschaffen van duidelijkheid m.b.t. de inhoud en inrichting van de opleiding.

Informatie over de opleidingen is te vinden op de website www.penso.nl en door het zenden van de brochure.

Het instituut benaderd na enige tijd de cursist om vrijblijvend een afspraak te maken voor een intakegesprek en/of het bijwonen van een Open dag/avond of inloopweek.

Tijdens het intakegesprek wordt uitvoerig alle facetten van de opleiding besproken zoals de theorie -en praktijk onderdelen, de examens, de stage, absentie en de financiële aspecten.

De belangstellende cursist kan ook een les bijwonen om te beoordelen of de opleiding aan haar verwachting voldoet.

Wanneer de cursist met de opleiding wil beginnen, wordt een afspraak gemaakt voor definitieve inschrijving.

De opleiding start altijd met enkele introductiedagen waarbij de cursist in groepsverband van iedere vakdocent uitleg krijgt over de betreffende lessen en examens.

Zodra de opleiding is gestart wordt de cursist ingeschreven bij DUO via het online 2BRON programma en als zodanig staat iedere MBO cursist geregistreerd in BRON.

De kwaliteit van de lokalen en de leermiddelen worden ieder jaar onder de loep genomen en daar waar nodig aangepast, verbeterd of vernieuwd.

Aan het einde van het schooljaar wordt er tijdens een docentenvergadering overlegd of de ondersteunende leermiddelen moeten worden uitgebreid of vernieuwd.

De cursist wordt diverse mogelijkheden geboden om zelfstandig te werken. Zij kunnen in een praktijklokaal op elkaar oefenen als de overige lessen dit toelaat.

Daarnaast worden door de school modellen uitgenodigd waarop cursisten hun praktijk huiswerk kunnen uitoefenen.

Dit bevordert het zelfstandig werken en draagt ertoe bij dat cursisten zich in het vakgebied verder kunnen verdiepen. Dit is een directe afspiegeling zoals het in de salon aan toegaat.

Door regelmatige toetsing kan het niveau van de cursist en zijn vorderingen nauwkeurig bekeken worden. De docent geeft naar aanleiding van de toets een advies waar de cursist meer op moet oefenen.

Ook dit schooljaar hebben de cursisten een verwendag verzorgd voor bewoners van een "Blijf van mijn lijf" huis.

Diverse wijzigingen zijn doorgevoerd waarvan was gebleken dat vernieuwing ervan noodzakelijk was.

Voor Nederlands en Rekenen is gestart met de GPS methode. Dit geeft de docent en de cursist veel meer inzicht op welk niveau de cursist zich bevindt. Hierdoor is de inschatting voor het behalen vooraf veel duidelijker.

De toetsen Nederlands, lezen, luisteren en schrijven, allen op niveau 2F zijn door CITO d.m.v. Centrale Examens afgenomen. De toets Nederlands mondeling wordt door TCI getoetst gelijktijdig met het Criterium Gericht Interview Ondernemersvaardigheden.

Ook zijn de cursisten goed voorbereid op het onderdeel Ondernemersvaardigheden. Hiervoor zijn nieuwe opdrachten toegevoegd, die de cursisten online maken. Tijdens de lessen worden de Ondernemersvaardigheden geëvalueerd en vindt er een nabootsing plaats van het CGI.

A.4. Verzuimprocedure

De verzuimprocedure is tijdens het intakegesprek uitvoerig met de cursist besproken, ook is dit opgenomen in het Opleidingsreglement / Algemene voorwaarden die de cursist voor inschrijving ontvangt.

Tijdens de introductieweek worden alle cursisten nogmaals geïnformeerd over de gevolgen van absentie. Hierin wordt duidelijk verteld dat bij absentie de lessen op andere tijdstippen (veelal 's avonds) ingehaald moeten worden en dat ongeoorloofd absent zijn gevolgen heeft voor de studiefinanciering.

De cursisten hebben bij ons op school een afmeldingsplicht.

De cursist wordt geacht voor 100% aanwezig te zijn bij de begeleide onderwijsactiviteiten op school (lessen) en tijdens de beroepspraktijkvorming (BPV).

Afmelding dient te geschieden voor aanvang van de les door middel van telefoon of e-mail.

Als de cursist zonder bericht of toestemming afwezig is, is dit ongeoorloofd verzuim.

Regelmatig te laat komen is ook ongeoorloofd verzuim!

Gebleken is dat dit de absentie tot een minimum beperkt.

Verzuim is een onderwerp van gesprek met de betreffende coach / docent en tevens met het bevoegd gezag van de school.

Ongeoorloofd verzuim kan gevolgen hebben voor het vervolgen van de opleiding.

Indien ongeoorloofd verzuim wordt geconstateerd is het instituut wettelijk verplicht dit te melden bij de afdeling Leerplicht van de Gemeente.

Tot de 18^e verjaardag valt de cursist onder de Leerplichtwet. In dit geval geldt een maximum van 16 uur les – of praktijkuren afwezigheid gedurende een periode van 4 opeenvolgende lesweken.

Bij het overschrijden van deze grens is de school verplicht daarvan melding te maken.

Maar ook tot de 23^e verjaardag, wanneer er nog geen startkwalificatie is behaald, is het instituut verplicht bij teveel verzuim, dit te melden bij de overheid.

Ongeoorloofd verzuim wordt na vijf weken gemeld bij Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO).

Vanaf augustus 2012 werkt het instituut met het programma van DUO – 2BRON en staan alle MBO cursisten geregistreerd in BRON.

In de docentenkamer wordt op het mededelingenbord melding gemaakt van cursisten die absent zijn of vertraging hebben. Dit wordt door iedere docent in de absentenmap van de betreffende les genoteerd en worden afspraken gemaakt over het inhalen van de gemiste les.

Cursisten die niet afgemeld hebben voor de lessen en na het 1^e uur nog steeds niet aanwezig zijn worden gebeld. Indien geen gehoor, worden de ouders ingelicht. Ook hier wordt verslag van gemaakt achter in de absentenmap.

Het resultaat hiervan is dat wij steeds op de hoogte zijn. Indien nodig kunnen wij direct ingrijpen en is gebleken dat dit de absentie tot een minimum beperkt.

A.5. Veiligheid en sfeer

Instituut Penso is gelegen in een pand waar meerdere bedrijven gevestigd zijn. Het pand voldoet aan alle eisen met betrekking tot veiligheid en brand.

Uit enquêtes komt naar voren dat cursisten de onderlinge sfeer als zeer prettig, open en toegankelijk ervaren en zij zich op school veilig voelen.

Cursisten hebben voor elkaar wat over maar ook weten zij, voor vragen of problemen, de weg naar de docent of de directie te vinden.

A.6. Trajectbegeleiding

Cursisten kunnen nogal verschillen in vooropleiding. Ook kunnen er leerproblemen voordoen waarbij de cursist extra aandacht en hulp nodig heeft.

Tijdens het uitgebreide en informatieve intakegesprek krijgt de cursist een goed beeld wat er van haar verwacht wordt m.b.t. huiswerk, opdrachten maken etc.

Wekelijks wordt door de docent gecontroleerd wat de cursist met huiswerk en overige opdrachten heeft gedaan. Dit wordt vooral vanaf het begin van de opleiding gedaan om cursisten op weg te helpen een voor hen geschikte leermethode te zoeken.

Door middel van toetsing krijgt de cursist ook inzicht of zij op de juiste weg bezig is en de docent kan hiermee een goed beeld vormen van het niveau waarop iedere cursist zich bevindt.

De cursist die de lesstof sneller heeft verwerkt en beheerst worden door het instituut begeleidt naar het afleggen van digitale theorie examens. Hierdoor vind meer spreiding van examens in een bepaalde periode plaats.

Dit wordt ook geadviseerd als een cursist een herexamen heeft afgelegd. Digitale examens kunnen buiten de gestelde examenperiode worden afgelegd.

Voor cursisten met een leerprobleem is een docent binnen de school aangesteld die hetzij privé-les geeft hetzij een klein groepje vormt en hiermee (extra) uitleg geeft over de lesstof. Ook het volgen van extra lessen in andere groepen behoort tot de mogelijkheden.

Bij het intakegesprek wordt hierover ook informatie gegeven.

De cursist met een leerprobleem wordt dermate begeleidt dat ook deze de opleiding kan afronden met een diploma. Dit betekent soms dat het studietraject iets langer kan duren.

Cursisten met dyslexie / dyscalculie leveren hiervan een verklaring in. Deze wordt door de school aan Examenbureau TCI gestuurd. Hierdoor krijgen de cursisten een schriftelijke toets met een groter lettertype en krijgen zij ook meer tijd de toets te maken.

Alle behaalde resultaten worden in het klassenboek genoteerd. Dit geeft voor alle betrokkenen een duidelijk overzicht hoe de cursist ervoor staat.

In deze map wordt ook genoteerd wat in iedere les is behandeld en welke resultaten zijn behaald bij schooltoetsen en de examenresultaten.

Hiermee is het instituut steeds op de hoogte van de resultaten per cursist en per groep.

B. Kwaliteitszorg

Met ingang van schooljaar augustus 2016 wordt alleen nog gewerkt conform het herziene kwalificatiedossier Crebonummer 25404.

Instituut Penso heeft een contract Uitbesteding met Examenbureau Stichting TCI en hiermee de examinering en diplomering uitbesteed.

TCI is in deze dan ook verantwoordelijk voor de organisatie van de examens, afgifte van cijferlijst en diploma's.

De cursisten worden in de introductieweek mondeling en schriftelijk geïnformeerd over de examenprocedure. Op welke wijze ingeschreven dient te worden voor de diverse examens, op welke momenten examens plaatsvinden, welke modules dit betreft etc. Ook worden zij gewezen waar alle informatie omtrent examens op de TCI site terug te vinden is.

De schriftelijke theorie examens worden centraal in Nieuwegein afgenomen, de mondelinge en digitale examens en de Proeven van Bekwaamheid worden in Schoonrewoerd afgenomen. De tussentijdse opdrachten en eindevaluatie worden door de stagebegeleider beoordeeld. De cursist dient dit in haar stageverslag toe te voegen. Het stageverslag wordt door de stagecoördinator beoordeeld.

Wederom is het Handboek **Meldcode voor Huiselijk Geweld en Mishandeling** op een aantal kleine punten aangepast. Deze wijzigingen zijn met alle docenten besproken zodat de nu geldende procedure bij iedereen bekend is.

De vertrouwenspersoon binnen de school heeft ook dit schooljaar diverse gesprekken gevoerd met cursisten. Dit waren gesprekken op maatschappelijk en dienstverlenend niveau waarvoor de Meldcode, gelukkig, niet van toepassing was.

Wel is gebleken dat het aanstellen van een vertrouwenspersoon direct invloed heeft.

Cursisten kunnen direct met problemen terecht waarvoor de gang naar een maatschappelijk werker iets te indringend, kostbaar of langdurig is.

De vertrouwenspersoon is erg goed op de hoogte van de diverse (wettelijke) mogelijkheden en kan hierdoor snel en adequaat advies geven.

Dit heeft ook zijn uitwerking op de lessen en het resultaat van examens. Cursisten vallen minder snel uit, er is nauwelijks ziekteverzuim, het is nauwelijks nodig cursisten weer op niveau te krijgen en de motivatie blijft hiermee erg hoog.

B.1. Kwaliteitsborging -en verbetering op instellingsniveau

Ondanks dat het cursistenaantal is teruggelopen verkeert Instituut Penso al jaren in een zeer gezonde financiële positie. Dit blijkt uit de jaarcijfers geproduceerd door Flynth Accountants & Adviseurs te Nijmegen.

De directe oorzaak van vermindering van het cursistenaantal is het gevolg van de hoge studiekosten die door de verplichte keuzedelen veroorzaakt worden. Veel onderdelen in de keuzedelen brengen extra materiaal -en examenkosten met zich mee. De totale studiekosten zijn herberekend en het gevolg hiervan is dat de studiekosten verlaagd konden worden.

Een mogelijke tweede oorzaak is dat cursisten bij dezelfde school niveau 3 + 4 willen volgen. Inmiddels is diploma erkenning verkregen voor Allround Schoonheidsspecialist niveau 4. De lessen zijn ingeroosterd en het lesmateriaal is in volle ontwikkeling.

De onderwijskwaliteit wordt constant nauwlettend gevolgd door het beleid dat het instituut voert. Een ieder betrokken bij het instituut is uitermate begaan met het onderwijs en de kwaliteit hieromtrent. De instelling van docenten is geen 9 tot 5 mentaliteit. De docenten gaan jaarlijks naar de verschillende assessorentrainingen geweest voor het up-to-date houden van de vaardigheden. De diverse vakdocenten hebben bijeenkomsten bijgewoond in verband met de herindeling van de diverse theorie onderdelen.

Op 10 juli 2014 heeft het instituut de audit van het CRKBO weer succesvol doorstaan. Het instituut is hiermee weer voor vier jaar geregistreerd in het register van CRKBO. De volgende audit staat gepland voor 22 mei a.s.

B.2. Kwaliteitsborging -en verbetering op opleidingsniveau

Om de kwaliteit van het onderwijs te bewaken is instituut Penso met haar team constant in beweging.

Ieder jaar worden nieuwe doelen geformuleerd en hierop acties ondernomen.

Ten aanzien van het onderwijs wordt er in kleine groepen gewerkt, is het lesmateriaal steeds up-to-date, zijn docenten vakbekwaam en is er voldoende tijd om de lesstof te behandelen en te toetsen.

Door de kleinschaligheid is er veel aandacht voor iedere cursist en is begeleiding hanteerbaar voor cursisten met (leer)problemen.

Jaarlijks worden enquête formulieren aan alle onderwijsdoelgroepen uitgedeeld. Deze worden verzameld en door de directie bekeken en geëvalueerd. De uitslag wordt met de betreffende docent besproken waarna eventuele op –en aanmerkingen worden doorgenomen en waar nodig wordt hieruit actie ondernomen ter verbetering. Waar en indien nodig worden cursisten op de hoogte gehouden van de uitslag en/of de wijzigingen die naar aanleiding van deze uitslag doorgevoerd moeten worden.

Door de open structuur binnen de school is de grens voor de cursist om te komen met vragen laag. Wij merken dan ook dat cursisten, als zij dit wensen, een persoonlijk gesprek aanvragen en niet afwachten op enquête formulieren.

De gesprekken zijn van diverse inhoud. Bijvoorbeeld het tussentijds onderbreken van de opleiding i.v.m. zwangerschap, ziekte, werk of het moeilijk verwerken van de lesstof. Afhankelijk van de inhoud van het gesprek wordt bekeken of de docent met de cursist of de directie met de cursist het gesprek voert. Hieruit volgen afspraken bijvoorbeeld het verlengen van het opleidingscontract of het krijgen van extra (privé)lessen.

Voorafgaande aan iedere les hebben wij met de docenten onder het genot van een kopje koffie een briefing over de actuele zaken. Tot nu toe werkt dat naar ieders tevredenheid. Op deze wijze kunnen wij vlot en direct op zaken inspelen.

Aan het eind van ieder schooljaar wordt een eindejaars docentenvergadering gehouden. Tijdens dit werkoverleg worden alle zaken van het schooljaar doorgesproken en daar waar nodig aangepast voor het nieuwe schooljaar.

Ons doel is het constant verbeteren van de kwaliteit van de opleidingen waaruit een hoger slagingspercentage vloeit.

De diverse acties die daarvoor ondernomen worden komen in dit document voor.

Enige voorbeelden:

- * docenten volgen jaarlijks examentrainingen bij Stichting TCI te Schoonrewoerd
- * op de hoogte blijven wat andere organisaties te bieden hebben
- * het updaten van het computerprogramma om alle gegevens m.b.t. de examens te evalueren en te coördineren.
- * het tussentijds toetsen van de cursisten en deze gegevens in een rapportage meedelen aan de betrokken cursisten en indien nodig aan de ouders/verzorgers
- * het bijhouden van een compleet cursistendossier

Het systematisch werken aan de gestelde kwaliteitsdoelen wordt mogelijk gemaakt door een constante feed back met docenten en cursisten. Wederom spelen onze docenten hier een grote rol in, maar ook de examentrainingen van Stichting TCI zorgen ervoor dat de cursisten de meest actuele informatie krijgen om hun diploma te behalen.

Lesbezoek Onafhankelijke deskundigen

Steekproefsgewijs wordt ten minste eenmaal per jaar de lessen bezocht door een onderwijsdeskundige. Tijdens dit bezoek wordt de kwaliteit van het onderwijs en de docent beoordeeld. Het resultaat hiervan wordt geëvalueerd met de betrokkenen.

Het laatste bezoek heeft enkele suggesties teweeg gebracht die direct zijn doorgevoerd waaronder het eventueel anders inrichten van de Ondernemersvaardigheden en de indeling van lessen naar digitale examens.

Het lesmateriaal, uitleg exameneisen/lesstof is volledig in de computer uitgewerkt en door middel van PowerPoint presentaties wordt dit in de lessen toegepast.

Bij eventuele lesovernames is de les eenvoudiger door collega's te vervangen. Bovendien geeft dit meer betrokkenheid en feedback van de cursisten.

Het verstrekken van (extra) opdrachten aan cursisten die de lesstof makkelijker kunnen verwerken dan klasgenoten zorgt ervoor dat cursisten die op een hoger niveau zitten verder kunnen in de lesstof en in overleg eerder examens kunnen afleggen

Resultaten:

TCl verstrekt zowel aan de cursist als aan het instituut de examenresultaten. Het instituut verwerkt deze resultaten in het klassenboek en het dossier van de cursist.

In augustus 2016 zijn totaal 6 cursisten gestart met de Kwalificatie Schoonheidsspecialist Crebo 25404 :

6 cursisten t/m 22 jaar	Geslaagd 67 %	1 cursist met certificaten
0 cursisten 23 jaar +		
3 cursisten gestopt *		

*deze 3 cursisten zijn met de opleiding gestopt i.v.m. financiële problemen. Hierdoor hadden zij bij het instituut grote betalingsachterstand in de studiekosten en bij Examenbureau TCl.

Na ieder examen, theorie en praktijk, wordt door de vakdocent het examen beoordeeld en geëvalueerd.

Door het resultaat van de enquêtes kan het instituut waar nodig aanpassingen doorvoeren.

Na ieder examen ontvangt de cursist een enquêteformulier van TCl. Hierop kunnen zij hun bevindingen over het examen vermelden. Het instituut ontvangt jaarlijks een totaal overzicht van deze resultaten.

B.3. Rechtsbescherming van de deelnemer

De onderwijsovereenkomst is conform de regelgeving.

De directie bespreekt tijdens het intakegesprek met de cursist alle relevante informatie over de opleiding v.w.b. de inhoud, de structuur, examens en de financiële aspecten van de opleiding.

Tijdens dit gesprek wordt de cursist in de gelegenheid gesteld vragen te stellen over de gehele gang van zaken m.b.t. de opleiding. Tevens zal er een rondleiding gegeven worden en wordt de aanstaande cursist in de gelegenheid gesteld om een les bij te wonen.

Hierna komt de definitieve inschrijving tot stand, waarbij de Onderwijsovereenkomst (OWO) alsmede het opleidingsreglement/algemene voorwaarden aan de cursist wordt uitgereikt.

Al enkele jaren wordt gelijktijdig een Medisch Rapport door de cursist ingevuld. Hierdoor is vooraf inzichtelijk wat de cursist al dan niet mankeert en hoe hierop evt. te anticiperen.

Indien blijkt dat het voor de cursist niet haalbaar is door haar/zijn ziekte, om het schooltraject in het betreffende schooljaar te volbrengen dan zal advies gegeven worden een andere studieduur te volgen of de opleiding een schooljaar uit te stellen.

Daarnaast kan tijdens het intakegesprek direct overleg plaatsvinden wat in geval van nood te doen, wie in geval van nood te bellen en waar eventuele medicijnen zich bevinden, evt. toegediend moeten worden.

C. Klachten

In het schooljaar zijn er geen klachten geweest over de opleiding, docenten of de door TCI georganiseerde examens.

Examens:

Het instituut heeft met TCI een overeenkomst Uitbesteding. Eventuele klachten over examens worden in eerste instantie op het instituut geventileerd.

Indien nodig wordt TCI hierover ingelicht. Dit jaar zijn er geen klachten over examens geweest.

Cursist:

Er zijn in het schooljaar geen klachten geweest m.b.t. de gehele gang van zaken over de opleiding. Cursisten hebben de school met een 8 beoordeeld op basis van sfeer, interesse in de cursist, deskundigheid voor het te geven lesonderdeel, feedback, informatieverstrekking en communicatie.

Het instituut heeft echter wel een Klachtencommissie en een Commissie van Beroep maar ook hier zijn geen klachten binnen gekomen.

Indien er zich iets voordoet waar de cursist minder tevreden over is dan adviseren wij in eerste instantie de cursist altijd het probleem bespreekbaar te maken met de direct betrokkene. De directie zal indien nodig hierin bemiddelen.

In de OER is de volledige klachtenprocedure opgenomen.

Vertrouwenszaken gaan meestal via de directie. Deze neemt de zaak in behandeling en zal de betrokkenen horen over hun visie. Hierna wordt in overleg met de betrokkene een uitspraak gedaan en besproken met de betreffende persoon.

Het een en ander kan in samenspraak gaan met de vertrouwenspersoon binnen de school.

C.1 Het omgaan met vragen en opmerkingen van deelnemers.

Op onze school heerst een laagdrempelige structuur waardoor er geen belemmeringen zijn voor cursisten, om met welke vraag en bij wie dan ook, aan te kloppen. De situatie wordt bekeken en beoordeeld. Over het algemeen zijn het vragen en opmerkingen die direct opgelost worden. Als er zich ernstige zaken voordoen dan komt dit bij de directie terecht en zal er schriftelijke verslaglegging gedaan worden.

Zoals eerder in dit document vermeld, wordt veel aandacht gegeven om de cursist met een leerprobleem goed te begeleiden. Gezien de onderlinge sfeer voelen cursisten zich veilig en durven hierdoor ook eerder klassikale vragen te stellen.

Tijdens intakegesprekken, open dagen en de introductielessen komt dit de veiligheid en het sociale karakter ruim aan de orde en hoe het instituut hiermee omgaat. Gedurende de gehele opleiding wordt op de naleving hiervan streng toegezien. In ons werkboek is een huishoudelijk reglement opgenomen en wordt hier de nodige aandacht aan geschonken.

Vanzelfsprekend wordt deze regelgeving tevens gehanteerd op de stageplaats. Hierop wordt toezicht gehouden door de stagecoördinator. Zij verzorgt de contacten tussen leerbedrijf en cursist enerzijds en cursist en school anderzijds.

Indien nodig wordt er verslag uitgebracht aan de directie.

D. Examens

Het instituut heeft een overeenkomst Uitbesteding (externe legitimering) met Stichting TCI te Schoonrewoerd.

De examens worden conform de eisen van TCI afgenomen. Deze staan beschreven in het Kwalificatiedossier en op de website van TCI. De docenten hebben hiervoor trainingen gevolgd en hebben gezamenlijk de lesstof uitgebreid dan wel aangevuld naar de TCI exameneisen.

De te geven lesstof wordt constant aan de hand van de exameneisen in de gaten gehouden. Voor de herziene kwalificatie zijn deze eisen dan ook al volledig in de lesstof verwerkt.

De door TCI georganiseerde theorie examens worden centraal afgelegd, veelal in Nieuwegein. Steeds vaker maken cursisten gebruik van de mogelijkheid digitaal theorie examens af te leggen, deze vinden plaats bij TCI-examens in Schoonrewoerd.

Het voordeel hiervan is dat de cursist naar behoefte examens meer kan spreiden in plaats van meerdere toetsen / examens op 1 dag af te leggen.

De Proeven van Bekwaamheid worden tevens door TCI georganiseerd en afgenomen op de locatie van TCI – Dorpsstraat te Schoonrewoerd.

Aanmeldingsprocedure cursist bij Stichting TCI te Schoonrewoerd.

Bij de eerste introductieles ontvangen de cursisten uitleg over de theorie examendata en de praktijk examenperioden.

De eerste aanmelding aan TCI wordt door het instituut verzorgd.

Op basis hiervan stuurt TCI, de cursist een inschrijfformulier. Dit inschrijfformulier ontvangt de cursist in haar / zijn mailbox. Nadat de betaling aan TCI heeft plaatsgevonden, ontvangt de cursist in haar / zijn mailbox een oproep voor het betreffende examen, na het examen ontvangt de cursist schriftelijk (in haar / zijn mailbox) van TCI de uitslag.

TCI heeft het verzenden van examenresultaten vervoegd, binnen 2-3 weken is de uitslag bij de cursist en de school bekend.

De uitslag van examens vindt plaats binnen 2-3 weken na het examen waarvan de cursist schriftelijk, per e-mail, bericht van TCI ontvangt.

De school ontvangt een totaaloverzicht van alle cursisten die examens hebben afgelegd op dezelfde datum of dezelfde examenperiode.

Indien de cursist een onvoldoende voor theorie heeft behaald, staat op de uitslag tevens vermeld in welk gedeelte van de lesstof de meeste fouten zijn gemaakt.

Hierop kan de docent gericht aan de gang met de cursist door extra uitleg van deze lesstof en het maken van extra toetsen gericht op dit gedeelte van de lesstof.

Op de verzamelstaat die de school ontvangt is dit ook vermeld.

De docent kan hiermee gericht aan de slag om evt. verbeterpunten in haar uitleg toe te passen dan wel aan te vullen.

Ook de Proeven van Bekwaamheid ontvangt de cursist van TCI een oproep, de cursist licht de school en de docent in, welke datum en tijdstip het praktijkexamen afgelegd dient te worden. De school is op voorhand alleen bekend over de examenperiode / examenmaand.

Ons instituut werkt conform het kwalificatiedossier.
Voor de technische kwaliteit van de toetsen verwijzen wij naar TCI.

Door de examens met de cursisten en de betrokken docenten (voor het betreffende vak) te evalueren worden alle bevindingen verzameld. Bij grote afwijkingen worden deze doorge-
speeld naar TCI waar overleg plaatsvindt. Indien nodig zal er rapportage plaatsvinden.

De behaalde resultaten worden in de klassenboek geschreven en in het examenprogramma verwerkt.

Met ingang van het schooljaar augustus / september 2018 gaat het instituut werken met het TCI deelnemers portaal.

Dit programma geeft voor de cursist duidelijk weer op welke wijze aangemeld kan worden voor de diverse examens, in welke perioden examen gedaan kan worden, welke onderdelen nog behaald moeten worden en zijn de reeds behaalde resultaten zichtbaar.

Om de cursisten duidelijke uitleg hierover te geven zal een extra docentenoverleg ingepland worden.

Als de cursist haar stage-uren heeft volbracht (320 uur) dient zij binnen 2 weken na het einde van haar stage het stageverslag in te leveren. Het stageverslag wordt door de stagecoördinator beoordeeld evenals de gelopen stage-uren.

Dit wordt tevens bij het stagebedrijf geverifieerd door middel van een eindgesprek met alle betrokkenen.

Afhankelijk van het niveau van de gemaakte opdrachten wordt een cijfer voor het stageverslag toegekend, dit wordt tevens aan TCI gemeld i.v.m. de te vermelden resultaten op de cijferlijst.

Als de cursist daarnaast voor alle onderdelen van de opleiding geslaagd is, ontvangt de school van TCI de totaalcijferlijst en het diploma per cursist.

Hierna worden deze resultaten in BRON vermeld.

Nadat de cursist het diploma heeft ondertekend wordt een kopie gemaakt en bij het dossier van de cursist gevoegd.

E. Opbrengsten

E.1 Studeerbaarheid programma en gestelde doelen

De docenten werken volgens het lesprogramma, die gemaakt is door en voor de docenten. Dit is vastgelegd in lesroosters en examenroosters.

De lessen worden in gestructureerde modules en daar waar mogelijk competentiegericht aangeboden conform de gestelde eisen.

Cursisten met een leerprobleem worden voldoende in de gelegenheid gesteld om de lesstof te verwerken. De studiebegeleiding omvat het in kaart brengen van alle cursisten, wat ze aan huiswerkopdrachten hebben uitgewerkt en de controle hierop.

Enkele weken na aanvang van de opleiding wordt de lesstof getoetst en is het niveau snel duidelijk. De aandacht en inzet die de cursist tijdens de les vertoont, spelen hierbij ook een rol.

Indien het nodig mocht blijken, is enige studievertraging mogelijk.

Echter door de begeleiding van de docenten, het geven van opdrachten, blijkt dat de meeste cursisten in de gestelde tijd de opleiding afronden.

Het beoogde doel is de cursist zo te begeleiden dat het MBO diploma behaald kan worden.

Cursisten die de lesstof makkelijker kunnen verwerken worden in de meeste gevallen begeleidt naar digitale examens. Hierdoor behoudt de cursist haar motivatie en kan zich daarnaast ook verder verdiepen in de lesstof.

Een strak en duidelijk opgesteld lesschema scheidt structuur voor de cursist.

Sommige onderdelen van de lesstof behoeven een andere benadering waardoor vaker de lesstof wordt behandeld door middel van een rollenspel of presentatie.

Tussentijds wordt op meerdere malen in de les getoetst en dienen cursisten elkaar ook te beoordelen. Dit verschaft de cursist meer inzicht in de exameneisen en het niveau wat zij moeten beheersen voor het afleggen van examens.

Na ieder examen wordt het rendement bekeken. Deze rendementgegevens worden gebruikt om bij te sturen daar waar nodig. Dit kan resulteren in bijscholing van docenten, investering in leermiddelen etc.

Het instituut streeft naar een minimaal slagingspercentage van 70%.

Cursisten die door omstandigheden stoppen met de opleiding, kunnen van invloed zijn op het slagingspercentage per module.

Uit het verleden is gebleken dat binnen de gestelde tijdsduur van de opleiding het merendeel van de cursisten met diploma de opleiding hebben afgerond.

Cursisten die door omstandigheden nog herexamens dienen af te leggen kunnen kosteloos extra lessen bijwonen. In de meeste gevallen betreft dit een theoriemodule.

E. Tevredenheidsmetingen

Gedurende het schooljaar wordt op diverse momenten onderzocht hoe de cursist de opleiding ervaart.

Dit gebeurt door enquêteformulieren vanuit het instituut bijv. aangaande de lesinrichting maar ook direct na het afleggen van examens door TCI.

In het schooljaar zijn er onderzoeken geweest naar :

- bereikbaarheid van de school
95% is tevreden over de ligging van de school t.o.v. Openbaar Vervoer
- 5% is redelijk tevreden over de parkeergelegenheid maar vindt de parkeertarieven aan de hoge kant
- communicatie met de school en de docent
98% is uiterst tevreden over de communicatie met de school en de docent er wordt altijd erg snel gereageerd op binnenkomende e-mail en vragen
- inrichting van lokalen incl. materiaal en apparatuur
98% is tevreden over het geleverde materiaal, over het gebruik van de materialen in de les en over de apparatuur
- aansluiting van de lesstof op de examens
95% is tevreden en vind dat de lesstof goed aansluit op de examens
5% is redelijk tevreden, geeft als extra opmerking de lesstof onderschat te hebben

Het instituut heeft met de beheerder van de parkeerplaats, gelegen aan de overkant van de school, een regeling getroffen waardoor cursisten tegen een goedkoper tarief per dag een plaats kunnen huren. Het parkeerterrein blijft nu ook voor de avonden toegankelijk.

De terugkerende vraag van cursisten of het instituut over kluisjes beschikt waarin de cursisten hun materialen kunnen achterlaten is niet ingewilligd.

Het instituut is van mening dat de cursist het linnengoed moet wassen en thuis over het lesmateriaal moet kunnen beschikken zodat veelvuldig thuis de opdrachten geoefend kunnen worden, hetgeen het slagingspercentage in stand moet houden dan wel verhogen.

De genomen acties in 2016-2017 :

In verband met de nieuwe keuzedelen zijn bijeenkomsten bijgewoond om een goed beeld te krijgen over de eisen die gesteld zijn aan de keuzedelen.

De acties die ondernomen zijn :

- lesmateriaal is aangepast
- werkboeken zijn herschreven
- deze lessen zijn in het lesrooster verwerkt
- examens zijn ingepland
- informatie uitwisseling en samenwerking met andere scholen
- trainingen zijn gevolgd

G. DOELEN 2017-2018

Met betrekking tot de eerder gestelde doelen zijn de diverse acties en verbeterpunten doorgevoerd.

BPV :

- meerdere presentaties uitvoeren m.b.t. klantgericht werken
- duidelijkheid scheppen in de keuzedelen bij de stagebedrijven
- de keuzedelen zijn in het stageboek opgenomen
- schema maken voor afspraken m.b.t. de tussentijdse en eindbeoordeling

Onderwijs :

- de eisen van de keuzedelen zijn uitgewerkt en de lessen hiervoor zijn ingeroosterd
- het lesmateriaal voor de keuzedelen is herschreven
- er zijn trainingen geweest voor toepassing in de les van de GPS methode
- er zijn vastgestelde momenten waarop opdrachten Ondernemersvaardigheden ingediend moeten worden
- de examenstructuur is uitgewerkt naar de keuzedelen
- er is meer aandacht besteed aan de mogelijkheid van digitaal examen afleggen

Kwaliteit :

- er zijn enkele opdrachten uitgewerkt voor cursisten met een dyslexieverklaring
- de vertrouwenspersoon binnen de school heeft dit jaar geen noemenswaardige gesprekken gehad
- meldcode voor huiselijk geweld en mishandeling is wederom herzien en de procedure hiervan is wederom met alle medewerkers besproken

Voor 2017-2018 zijn de volgende extra doelen gesteld

- keuzedelen lesinhoudelijk en de betreffende examens hiervan evalueren
- lessen en examens anders indelen om meer gebruik te kunnen maken van digitale theorie examens
- theorielesstof meer digitaliseren
- onderzoeken en beoordelen welke nieuwe keuzedelen mogelijk toegevoegd kunnen worden
- onderzoeken welke studievorm voor ondernemersvaardigheden beter aansluit bij de cursist
- deelname aan het TCI deelnemers portaal
- extra docentenoverleg in verband met uitleg TCI deelnemers portaal
- docenten inschrijven voor de assessoren (update) trainingen en BHV van TCI
- wijzigingen doorvoeren in verband met de AVG

H. OPENBAARHEID

Het Verslag van Werkzaamheden is vastgesteld en wordt tussentijds aangevuld dan wel gewijzigd indien dit noodzakelijk is.

Het verslag van werkzaamheden is op de website van de school vermeld.

Jaarlijks in de periode maart-mei wordt het verslag volledig doorgenomen. Eventuele nieuwe doelen die gevormd zijn in de voorgaande periode wordt vastgesteld.

Hierdoor is het mogelijk bij aanvang van het nieuwe schooljaar de verbeterpunten / acties direct toe te passen.

Vanzelfsprekend worden zaken die direct aanpassing behoeven ook direct ingezet.

Het verslag wordt tevens in de periode maart-mei aan de Onderwijsinspectie verstuurd.