
European Quality Award

Handleiding EQA-verlenging

De informatie in dit document is vertrouwelijk en het intellectuele eigendom van de EMCC. Het is niet toegestaan deze informatie op een of andere wijze te kopiëren, bekend te maken of te bespreken zonder uitdrukkelijke toestemming van de EMCC.
Alle rechten voorbehouden

Inhoudsopgave

HOOFDSTUK		PAGINA
1	Doel van EQA-verlenging	3
2	Uitgangspunten voor verlenging van certificeringen	3
3	Proces van EQA-verlenging	3
4	Documentatie EQA-verlenging	4
5	Belangrijke ondersteunende documentatie	5
6	Tijdschema verlenging	5
7.	Kopie van het originele assessment rapport	5
8.	Kwantitatieve gegevens van het programma	5
9.	Voorbeelden van kwaliteitsborging (sectie 2)	5
10.	Voorbeelden van een voortdurend proces van ontwikkeling en verbetering (sectie 3)	6
11.	Voorbeelden van het toetsen van studenten (sectie 4)	7
12.	Voorbeelden Internationale Ethische Code (sectie 5)	7

1. Doel van EQA-verlenging

Het doel van verlenging van de European Quality Award (EQA) is om vast te stellen dat het programma met een EQA keurmerk:

1. Nog steeds gehouden wordt
2. Nieuwe inzichten en de feedback van studenten heeft verwerkt
3. Processen om de kwaliteit te borgen hanteert
4. Studenten beoordeelt op basis van de criteria van de EMCC
5. Erop toeziet dat studenten zich houden aan de EMCC Ethische Code (of een gelijkwaardige code).

2. Uitgangspunten voor verlenging van certificering

De Executive Board van EMCC International heeft in juli 2014 (zowel voor opleidingsprogramma's als individuele certificeringen) de volgende uitgangspunten voor verlenging van certificeringen vastgesteld:

1. Een certificering blijft geldig tenzij er reden is om deze in te trekken.
2. Als er bewijs is dat niet langer aan de criteria voor een certificering wordt voldaan, kan de certificering worden ingetrokken. Een besluit hiertoe zal echter niet lichtvaardig genomen worden.
3. Voor opleidingsprogramma's (EQA, ESQA etc.) behoudt EMCC zich het recht voor om te verifiëren dat het opleidingsprogramma nog steeds aan de criteria voldoet. Op dit moment vindt dit nog niet plaats maar in de toekomst is het mogelijk dat dit gebeurt, hetzij in een aselechte steekproef hetzij naar aanleiding van klachten (niet van toepassing voor EIA-verlenging).
4. Van EMCC EQA en ESQA opleiders wordt verwacht dat zij op jaarlijkse basis de cijfers over deelnemers (inschrijvingen, afgeronde opleidingen, de hoeveelheid uitgegeven certificaten, deelnemers die door ziekte bv het programma nog niet hebben afgerond en deelnemers, die de opleiding voortijds hebben verlaten) samen met de EMCC Accreditation Quality Assurance vereisten.
5. Verlenging vindt elke vijf jaar plaats, gerekend vanaf de datum van de certificering.
6. Verlenging omvat een controle van werkzaamheden, supervisie/kwaliteit en voortdurende ontwikkeling, plus een schriftelijke verklaring dat de aanvrager zich houdt aan de voor hem toepasselijke ethische gedragscode.
7. Voor opleidingsprogramma's wordt bovendien gecontroleerd dat zij kandidaten nog steeds op een effectieve wijze beoordelen ten opzichte van EMCC competenties op het relevante niveau (niet van toepassing voor EIA-verlenging).
8. Zo nodig – bijvoorbeeld voor de bepaling inzake de Internationale Ethische Code – kan het principe van gelijkwaardigheid worden toegepast.

3. Proces van EQA-verlenging

EQA-verlenging vindt elke vijf jaar (gerekend vanaf de datum van de certificering) plaats. Aanvragers dienen hierbij het volgende aan te leveren:

1. Bewijs dat het geaccrediteerde programma **nog steeds gehouden wordt**
 - Het aantal malen dat het programma is gehouden sinds de eerste keer dat het keurmerk werd toegekend (of sinds de laatste verlenging van het keurmerk)

- Het aantal studenten dat in die periode aan het programma heeft deelgenomen
 - Het aantal studenten dat het programma in die periode met goed gevolg heeft afgerond.
2. Bewijs dat **processen worden toegepast om de kwaliteit te borgen**
 - Een beschrijving van het proces om evaluatie gegevens van studenten te verzamelen alsmede drie voorbeelden van hoe de organisatie hiermee is omgegaan
 - Een beschrijving van het proces om uitkomsten van interne evaluaties te verzamelen alsmede drie voorbeelden van hoe de organisatie hiermee is omgegaan.
 - Overhandig een kopie van het meest recente Interne en Onafhankelijke Externe Verificatie rapport. Of geef de datum aan waarop dit proces is afgerond.
 3. Bewijs dat het programma voortdurend bezig is zich **verder te ontwikkelen en te verbeteren**
 - Bewijs (voorzien van voorbeelden) dat materialen, benaderingen en procedures worden aangepast op basis van nieuwe inzichten en een voortdurend streven naar kwaliteit.
 4. Bewijs dat kandidaten **getoetst** worden op basis van de EMCC competenties (of gelijkwaardige criteria)
 - Een nauwkeurige beschrijving van de huidige procedure en werkwijze om vast te stellen wat de studenten geleerd hebben met een duidelijke aanwijzing dat toetsing plaatsvindt op basis van de EMCC criteria. Hierbij worden gevraagd om drie recente voorbeelden (twee voorbeelden van studenten die zijn geslaagd plus een voorbeeld van een student die is afgewezen) die voldoende inzicht geven in hoe de toetsingsprocedure in de praktijk functioneert.
 5. Bevestiging dat studenten bekend zijn met de **Internationale Ethische Code** en deze (of een gelijkwaardige) code ook in hun werk hanteren
 - Bewijs dat de Internationale Ethische Code deel uitmaakt van het lesmateriaal voor studenten
 - Een beschrijving van de manier waarop de Internationale Ethische Code (of een gelijkwaardige code) in het programma wordt gebruikt.

NB: Alle verstrekte informatie, beschrijvingen en voorbeelden dienen administratie, assessoren en panel een nauwkeurig en toereikend inzicht te geven om ervan overtuigd te kunnen zijn dat het programma aan de eisen voor verlenging voldoet.

Mochten assessoren van mening zijn dat aanvullende informatie nodig is voor een succesvolle verlenging dan kunnen zij hier bij de aanvrager om vragen.

4. Documentatie EQA-verlenging

Alle voor het proces van verlenging benodigde formulieren, behalve het aanvraagformulier, kunnen via de onderstaande links worden gedownload:

- [EMCC Competence Framework vs. 2](#)
- [EMCC Competence Framework vs. 2 \(met veranderingen aangegeven t.o.v. v1\)](#)
- [EMCC Verklarende Woordenlijst](#)
- [Appendix C: EMCC Quality Assurance / Kwaliteitsborging](#)

Indien u het aanvraagformulier wenst te ontvangen, dan kunt u dit opvragen bij het secretariaat: info@nobco.nl.

Informatie over het proces van EQA-verlenging en documentatie zal bij iedere toegekende EQA worden meegestuurd. Dit stelt aanvragers in staat om zich op de verlenging voor te bereiden en om de vereiste documentatie bij te houden. De administratie zal EQA houders er zes maanden vóór de datum dat de certificering verloopt aan herinneren dat de certificering verlengd moet worden.

Aanvragen voor EQA-verlenging zullen door de administratie worden getoetst aan de geldende eisen (bij twijfel of een bepaald bewijs toelaatbaar is kan hierbij een assessor worden ingeschakeld die voor een nadere toelichting zo nodig met de aanvrager contact kan opnemen). Ten behoeve van effectiviteit en efficiëntie wordt gewerkt met een procedure voor kwaliteitsborging, waaronder het verifiëren van willekeurig gekozen aantal aanvragen door een EMCC Assessor.

5. Belangrijke ondersteunende documentatie

De volgende documenten ondersteunen u bij uw aanvraag:

- [Internationale Ethische Code](#)
- [EMCC EQA Programma: Extern Moderatie Verificatie Rapport](#)
Dit is een handleiding geen voorschrijvend model; u kunt kiezen om dit model te gebruiken of uw eigen formulier te maken zodat het beter bij uw organisatie past.

6. Tijdschema verlenging

De EQA-certificering moeten iedere vijf jaar (gerekend vanaf de datum van de certificering) worden verlengd.

7. Kopie van het originele EQA assessment Rapport –Aanbevelingen uit het assessment rapport.

Wilt u indien van toepassing alle aanbevelingen uit het originele assessmentrapport en de acties die uit het Externe Verificatie Rapport zijn gekomen verwerken in uw antwoorden?

8. Kwantitatieve gegevens van het programma

In het aanvraagformulier wordt u gevraagd de kwantitatieve gegevens van het programma weer te geven. Het betref aantallen deelnemers, geslaagden, gezakten, etc. per jaar.

En hoe uw uren verdeling in het programma er uit ziet.

9. Voorbeelden kwaliteitsborging (sectie 2)

In deze sectie wordt een nauwkeurige beschrijving gevraagd van:

- Het proces, met inbegrip van wat er precies gedaan wordt om feedback (en andere relevante evaluatie gegevens) te verzamelen, hoe dit gebeurt, wanneer het gebeurt en waar om wordt gevraagd
- Hoe deze gegevens worden verzameld en verwerkt
- Hoe en met wie de bevindingen hieruit binnen de organisatie worden besproken
- Hoe dit tot concrete verbeteringen van het programma leidt
- Voorbeelden om deze werkwijze te illustreren.

- Het proces voor Interne Verificatie/Moderatie met het meest recente rapport dat over uw EMCC EQA programma gaat
- Het proces voor Externe Moderatie/Verificatie met het meest recente rapport dat over uw EMCC EQA programma gaat. OF wanneer u dit document beschikbaar hebt.
- Kwaliteitsborgingsbeleid en Praktijk documentatie OF de datum waarop u dit document beschikbaar hebt.

Ontoereikend bewijs is bijv. een algemene beschrijving waarin alleen staat dat processen van kwaliteitsborging worden toegepast zonder dat wordt gespecificeerd hoe dat dan gebeurt, zoals:

'Iedere student wordt gevraagd om aan het einde van het programma een evaluatieformulier in te vullen. Deze gegevens worden door een van onze programma managers verzameld om ze in een bijeenkomst te bespreken. Als we vinden dat we ons programma met deze feedback kunnen verbeteren dan doen we dat ook.'

9.1. Interne en Externe Verificatie/Moderatie – definities

- Interne Verificatie of Moderatie is het proces waarin een opleider zijn assessment praktijk en de beslissingen daaromtrent verzamelt en evalueert. En vervolgens daarop acteert om de consistentie en redelijkheid te waarborgen
- Onafhankelijke Verificatie of Moderatie vereist een externe moderator of verifieer die door het opleidingsinstituut wordt aangesteld om:
 - verzamelt assessments en bewijsstukken van de prestaties van de deelnemers (minimum van 10% van de portfolio's van de deelnemers)
- Verzekert dat stringente processen voor assessment, interne verificatie/moderatie, het bijhouden van de ontwikkelingen van de deelnemers en de evaluaties van de deelnemers, door het opleidingsinstituut worden gehanteerd in lijn met de EMCC/EQA vereisten
- De Externe Moderator zal een rapport aan het opleidingsinstituut zenden dat als onderdeel van de certificering of verlenging behandeld zal worden. Dit proces zal jaarlijks uitgevoerd worden en met EMCC gedeeld worden als onderdeel van de jaarlijkse kwaliteitsmonitoring. (zie voorbeeld [Anonymised Sample External Moderation report](#))

10. Voorbeelden om aan te tonen dat het programma voortdurend bezig is zich verder te ontwikkelen en te verbeteren (sectie 3)

In deze sectie wordt gevraagd om:

- Concrete reflectie over de veranderingen die in het programma zijn aangebracht, waaronder ook de inzichten of ontwikkelingen die de basis voor deze verbeteringen zijn
- Diverse voorbeelden die illustreren hoe voortdurend naar kwaliteit worden gestreefd.

Ontoereikend bewijs is bijv. een algemene beschrijving van het proces van ontwikkeling en verbetering, zoals:

'We werken voortdurend aan kwaliteit. Toen we bijvoorbeeld hoorden dat studenten er moeite mee hebben om cliënten te vinden zijn we daar in het programma aandacht aan gaan besteden.'

Het kan een reden tot zorg zijn wanneer in een programma dat al ruim vijf jaar loopt geen sprake is van ontwikkeling en verbetering.

11. Voorbeelden van het toetsen van studenten (sectie 4)

In deze sectie wordt een nauwkeurige beschrijving gevraagd van:

- Het proces, met inbegrip van wat precies gedaan wordt om studenten te toetsen volgens de criteria van het programma
- Hoe deze toetsing zich verhoudt tot de EMCC criteria
- Voorbeelden die specifiek zijn en een goed beeld geven van hoe de toetsing in de praktijk plaatsvindt
- De overwegingen om te besluiten of de studenten in deze voorbeelden al dan niet geslaagd zijn.

Ontoereikend bewijs is bijv. een algemene beschrijving waarin alleen staat dat deze processen plaatsvinden zonder dat wordt gespecificeerd hoe dat dan gebeurt, zoals:

'Aan het einde van het programma wordt iedere student door de docenten in een live assessment geëvalueerd tegen de achtergrond van de EMCC criteria. Wanneer hun gemiddelde cijfer (tussen 0-10) hoger is dan 5,8 zijn ze geslaagd (tenzij een van de cijfers lager is dan 4).'

12. Voorbeelden Internationale Ethische Code (sectie 5)

In deze sectie wordt gevraagd nauwkeurig te beschrijven hoe:

- De Code in het programma is ingepast
- Studenten in het programma worden gestimuleerd om te reflecteren over wat de Code voor hun eigen werkwijze betekent.

Ontoereikend bewijs is bijv. een algemene beschrijving, zoals:

'Op dag 2 van het programma introduceren we de Code en vragen we studenten om deze te ondertekenen.'