

Appendix C : Kwaliteitsborging (QA – Quality Assurance) 16 april 2018

We verwachten dat u aantoont dat de opleiding/ het programma aangeboden en gegeven wordt. **QA** behelst een reeks voorschriften die ontworpen zijn om de academische en professionele kwaliteit te garanderen. Daarnaast promoot **QA** scholing en trainingsprogramma's die getoetst zijn aan deze normstelling. **QA** gaat over het waarborgen van duurzame validiteit, betrouwbaarheid en doelmatigheid van opleidingen/ scholingsprogramma's. We verwachten dan ook die informatie terug te kunnen lezen in een opleidingsreglement of een apart kwaliteitsplan.

Kort samengevat willen we inzicht krijgen in:

- Wat is het doel van de opleiding/ het programma?
- Hoe wordt dat doel nagestreefd?
- Wanneer is het doel behaald – hoe wordt dat gemeten?

Ook dient u aan te tonen dat u uw eigen kwaliteitsborging en kwaliteitsstandaarden hebt gecreëerd (en gebruikt), inclusief:

- a. Documentatie van de kernprincipes van de opleiding/ het programma en uw uitgangspositie met betrekking tot de ontwikkeling van een coach.
- b. Een verklaring waarin u uitlegt wat het doel van de opleiding/ het programma is, m.a.w. “een coach ontwikkelt zich op manier X door werkwijze/ programma Y...”
- c. Reguliere check-ups (meetmomenten) om te toetsen of de organisatie zich houdt aan de eigen kwaliteitsvoorwaarden en het kunnen overleggen van de uitkomsten van die check-ups.
- d. Het (h)erkennen van aandachtspunten en verbeterpunten van het (opleidings)programma en uw organisatie. Daarnaast dient u aan te tonen dat de betreffende aandachtspunten aangepakt zijn en/ of de verbeteringen zijn doorgevoerd.

De uitwerking van (a) tot (d) kan onderdeel zijn van uw kwaliteitsplan; als dat zo is, graag hiernaar verwijzen..

Let op

Indien van toepassing: als u gebruik maakt van informatie van derden om uw aanvraag extra te onderbouwen, vermeld dan de *exacte* bronvermelding van de gebruikte literatuur/ informatie. Noem ook de paginanummers of titels van hoofdstukken indien mogelijk. U kunt dit overzicht kwijt in het onderdeel: “bronvermelding”. Let op: “zie studieprogramma” is niet een exacte locatie; assessoren dienen de bronvermelding makkelijk en snel te kunnen raadplegen zonder te hoeven bladeren of documenten te doorzoeken.

Organisatie – bestuur en management

Geef inzicht in de managementstructuur, taken en verantwoordelijkheden en hoe de waarborging van financiële middelen en kwaliteit geregeld is. Beschrijf de volgende onderdelen:

1. Een organigram en uitwerking van taken/ verantwoordelijkheden, welke bevat:

- a. Communicatiestromen tussen de posities die verantwoordelijk zijn voor het ontwikkelen en uitvoeren van beleid, procedures en een bijdrage leveren aan de inhoud van de coachopleiding/ programma.
 - b. De relatie met de trainers/ docenten/ instructeurs en of deze in loondienst zijn of (op welke basis) zij worden ingehuurd.
2. De procedures met betrekking tot het ontvangen van en omgaan met klachten en geschillen. Leg daarbij uit wat de klachtenprocedure inhoudt en omvat voor het ontvangen en omgaan met klachten van studenten, trainers/ docenten/ instructeurs en eventuele andere betrokken partijen.

Voorbeelden van documentatie die als bijlage aan de aanvraag kan worden toegevoegd; organisatie handboeken, handleidingen voor medewerkers, taakomschrijvingen, functiebeschrijvingen, matrix met verantwoordelijkheden/taken die van toepassing zijn op de organisatie.

3. Financieel management met betrekking tot; hoe is de positie van de student gewaarborgd indien de organisatie in betalingsmoeilijkheden komt of failliet gaat? Hoe ziet het restitutiebeleid eruit?

Professionele & Academische normen en kwaliteitsbewaking

Geef inzicht in hoe de organisatie het volgende vormgeeft:

- Kader van regelgeving voor het toetsbeleid
- Aanpak (hoe en wat) waarborging professionele standaard
- Procedures voor de borging van de doelmatigheid van de opleiding/ training
- Procedures voor het afleggen en afnemen van assessments en hoe zorggedragen wordt de consistentie in het niveau van beoordeling van verschillende cohorten.
- Procedures voor het in kaart brengen en toetsen van vaardigheden – sterke punten en beperkingen, van de opleiding/ training/ programma, de medewerkers, processen enz.

Voorbeelden van documentatie die als bijlage aan de aanvraag kan worden toegevoegd; kopie van criteria voor het afnemen van/ maken van een assessment, notulen van een vergadering van de toetscommissie.

Deskundigheid medewerkers

Leg uit hoe de organisatie zorgdraagt voor deskundigheid van medewerkers die de opleiding/ het programma (inhoudelijk) vormgeven:

- Welke procedures kent uw organisatie om de kwaliteit van medewerkers te borgen op het gebied van trainersvaardigheden, coaching, onderzoek vaardigheden, deskundigheid met betrekking tot de inhoud van de opleiding/ het programma en het bijhouden hiervan? Sluit de volgende informatie bij:

- Hoe wordt de kwaliteit van medewerkers binnen de opleiding/ het programma gemeten?
 - Wat is hun professionele achtergrond met betrekking tot het coachvak?
 - Wat is hun ervaring in de uitvoering van het coachvak?
 - Hoeveel medewerkers hebben op persoonlijke titel een coach-keurmerk? Door wie is dat keurmerk uitgegeven?
 - Door medewerkers geleverde significante bijdrage(n) aan het coachvak
 - Hoe ziet het selectie – en ontwikkelproces van medewerkers eruit? Beschrijf hoe de medewerkers (blijven) voldoen aan de gevraagde kwaliteitseisen?
 - Beschrijf de procedure voor permanente educatie voor trainers
- Wat is het profiel van de opleidings/programmacoördinator(en)? Wat is zijn/hun expertise?
 - Beschrijf hoe voor de volgende rollen personen worden geselecteerd: docenten/ trainers, tutoren en gastsprekers – gasttrainers, afgestudeerde studenten die een les verzorgen.

Voorbeelden van documentatie die als bijlage aan de aanvraag kan worden toegevoegd; CV's van medewerkers, certificaten van gevolgde bij/nascholingen, format voor het voeren van voortgangsgesprekken, track records of geleverde bijdragen aan het coachvak, supervisie uren, functiebeschrijvingen en de voorwaarden voor inhuur van externe docenten, trainers/ gastsprekers.

Student Support en Leveringsvoorwaarden

Beschrijf de aard van de ondersteuning van studenten in de totale opleiding/ het programma. M.a.w. op welke dienstverlening en ondersteuning kunnen de studenten rekenen buiten het lesprogramma (het curriculum) om en op welke manier is die ondersteuning en dienstverlening toegankelijk?

- Welk systeem wordt gebruikt als 'studentvolgsysteem', zodat behaalde resultaten kunnen worden gemonitord en administratieve afspraken kunnen worden vastgelegd?

Voorbeelden van documentatie die als bijlage aan de aanvraag kan worden toegevoegd; opleidingshandleidingen – inclusief de beschrijvingen van ondersteuning, dienstverlening en begeleiding van studenten (welke valt buiten de ondersteuning en begeleiding binnen het opleidingsprogramma).

Algemene Kwaliteitswaarborging

- Beschrijf hoe u vast stelt of de kwaliteitsmeting doeltreffend is?
- Wat zijn de onafhankelijke (meet)indicatoren die u inzet om er voor te zorgen dat de procedures, inclusief die van de assessments, worden uitgevoerd op de manier zoals ze bedoeld zijn?
- Beschrijf het proces voor het beoordelen van de uitvoering (uitkomsten) van de opleiding/ het programma, het herkennen van mogelijke verbeterpunten van de opleiding/ het programma en het doorvoeren van die verbeterpunten.

- Beschrijf het proces hoe veranderingen in kwaliteitsnormen en opleidings/programma worden verwerkt.
- Beschrijf hoe aanpassingen worden geïmplementeerd die voortkomen uit veranderingen in normen, kennis – wetenschap of technologie? Neem de volgende sub-vragen in uw antwoord mee:
 - Wanneer worden aanpassingen gemaakt?
 - Hoe worden deze aanpassingen bijgehouden?
 - Hoe worden medewerkers op de hoogte gebracht van deze aanpassingen?
 - Wat is het tijdsplan voor het implementeren van veranderingen?
 - Hoe wordt gecheckt dat alle medewerkers (ook de ingehuurde) de veranderingen (op dezelfde manier) toepassen?

Voorbeelden van documentatie wat als bijlage aan de aanvraag kan worden toegevoegd; verslag(legging) van diverse ingevoerde veranderingen, het bestaan van een voortdurend kwaliteitsplan, herzieningen van opleidings – en programma-inhoud, management reviews, ontwikkelplan voor medewerkers, notulen van vergaderingen, kwaliteitsbeleid, enz.

Administratieve processen voor het uitgeven van getuigschriften

- Op welk moment verkrijgen de studenten het getuigschrift?
- Wie geeft deze certificaten uit?
- Hoe wordt gewaarborgd dat enkel studenten die alle (onderdelen van) examens positief hebben afgesloten een getuigschrift verkrijgen en dat zij bekwaam zijn op het niveau van de opleiding/ het programma?
- Hoe wordt omgegaan met verzoeken als dupliceren en kopiëren van getuigschriften of (het uitgeven van) gewaarmerkte kopieën?