

Rapportage Audit Permanente Educatie Accountants

Soort onderzoek: Continuering

Carrera C



1-11-2016

INHOUDSOPGAVE

1	PROCEDURE AUDIT PERMANENTE EDUCATIE ACCOUNTANTS	2
1.1	INLEIDING.....	2
1.2	ONDERDEEL 1: CONTROLE CURSUSDOCUMENTEN.....	2
1.3	ONDERDEEL 2: DEELNEMERSENQUÊTE.....	2
1.4	ONDERDEEL 3: INTERVIEW ONDERWIJSINSTELLING.....	3
1.5	RAPPORTAGE.....	3
2	RESULTAAT ONDERDEEL 1: CONTROLE CURSUSDOCUMENTEN	4
3	RESULTAAT ONDERDEEL 2: DEELNEMERSENQUÊTE	5
4	RESULTAAT ONDERDEEL 3: INTERVIEW ONDERWIJSINSTELLING	9
5	EINDCONCLUSIE VAN DE AUDIT PERMANENTE EDUCATIE ACCOUNTANTS	10
	BIJLAGEN.....	11
BIJLAGE 1	VRAGENLIJST CONTROLE CURSUSDOCUMENTEN AUDIT (BIJ ONDERDEEL 1)	12
BIJLAGE 2	SCORELIJST CONTROLE CURSUSDOCUMENTEN AUDIT	13
BIJLAGE 3	VRAGENLIJST DEELNEMERSENQUÊTE AUDIT (BIJ ONDERDEEL 2)	14
BIJLAGE 4	AGENDA INTERVIEW ONDERWIJSINSTELLING (BIJ ONDERDEEL 3).....	15
BIJLAGE 5	BEORDELINGSTABEL.....	17

1 Procedure Audit Permanente Educatie Accountants

1.1 Inleiding

Op grond van artikel 10 van de Nadere voorschriften permanente educatie (NVPE) hanteert het bestuur van de Koninklijke NBA (de NBA) criteria bij de beoordeling van een erkenning van een onderwijsinstelling in het kader van de permanente educatie (PE). Voorts kan het bestuur voorwaarden aan de erkenning stellen.

1.2 Onderdeel 1: Controle cursusdocumenten

Op basis van de opleidingsdatabank van de NBA wordt van een erkende onderwijsinstelling die voor de Audit in aanmerking komt, voor de relevante periode steekproefsgewijs een aantal bij de NBA geregistreerde PE-cursussen geselecteerd. De te auditen onderwijsinstelling wordt ten behoeve van de controle van de naleving van de regelgeving¹ vervolgens verzocht van deze geselecteerde cursussen de vereiste cursusdocumenten in kopie op te sturen aan Cedeo. Dit betreft de volgende documenten:

- presentielijsten met handtekeningen;
- evaluatieformulieren;
- cursusprogramma;
- deelnamecertificaten;
- cursusaankondiging.

Het cursusmateriaal van de betreffende cursussen wordt tijdens de audit ter plekke ingezien. Elke cursus wordt op basis van deze stukken door Cedeo beoordeeld aan de hand van de vragenlijst van onderdeel 1. Als bijlage bij dit rapport is opgenomen de Vragenlijst controle cursusdocumenten Audit PE ([bijlage 1](#)) alsmede de Scorelijst controle cursusdocumenten Audit PE ([bijlage 2](#)). Nadat alle cursussen op onderdeel 1 zijn beoordeeld, zal Cedeo bepalen of de onderwijsinstelling voor dit onderdeel in totaal een voldoende of onvoldoende heeft behaald. Indien meer dan de helft van het aantal cursussen een voldoende heeft gescoord, zal de onderwijsinstelling op dit onderdeel een voldoende behalen.

1.3 Onderdeel 2: Deelnemersenquête

Ten behoeve van onderdeel 2 van de Audit wordt een kwaliteitsonderzoek uitgevoerd onder een aantal accountants-cursisten van de in onderdeel 1 geselecteerde cursussen. De steekproefgrootte van het tevredenheidsonderzoek is in beginsel bepaald op 10 accountants-cursisten verdeeld over de in onderdeel 1 geselecteerde cursussen. De ondergrens van de steekproef is vastgesteld op vijf accountants-cursisten. Indien het bedoelde aantal van vijf accountants-cursisten niet kan worden behaald, benadert Cedeo andere cursisten voor de deelnemersenquête. Dit is dan ook de reden waarom op de presentielijsten de volledige titulatuur van de cursist dient te worden vermeld.

¹Het betreft de voorafgaande cursuspublicatie voor de cursist. Te denken valt aan mailings/brochures, advertentieteksten, webpublicaties, intranet-publicaties, interne memo's, nieuwsbrieven en/of andere cursusaankondigingen.

De cursisten van de onderwijsinstellingen worden telefonisch geïnterviewd aan de hand van een reeks gerichte vragen over o.a. de gevolgde cursus en de onderwijsinstelling. Als bijlage bij dit rapport is opgenomen de Vragenlijst deelnemersenquête Audit PE ([bijlage 3](#)). De antwoorden bieden informatie over de tevredenheid bij de cursisten over de onderwijsinstelling en de gevolgde cursus. De cursisten kunnen op ieder item een score geven van één tot vijf, van 'zeer ontevreden' tot 'zeer tevreden'. Tenminste 70 procent van de benaderde cursisten moet minimaal een vier of vijf (tevreden of zeer tevreden) scoren. Indien 70 procent tevredenheid (of meer) wordt behaald, zal de onderwijsinstelling op dit onderdeel een voldoende scoren. De antwoorden worden weergegeven in een matrix. Tevens wordt per item een toelichting gegeven waarbij anoniem zowel de sterke als de te verbeteren punten aan de orde komen.

1.4 Onderdeel 3: Interview onderwijsinstelling

De uitkomsten van onderdeel 1 en 2 worden tijdens een bezoek aan de onderwijsinstelling door Cedeo met de contactpersonen van de onderwijsinstelling besproken. Het cursusmateriaal van de betreffende cursussen wordt tijdens de audit ter plekke ingezien. Tevens worden in dat gesprek aanvullende vragen gesteld omtrent de thema's aangaande de professionaliteit en continuïteit van de cursusorganisatie en de toepasbaarheid van de cursussen voor accountants. Als bijlage bij dit rapport is opgenomen de Agenda interview onderwijsinstelling Audit PE ([bijlage 4](#)).

1.5 Rapportage

De informatie die op bovengenoemde wijze (onderdelen 1 t/m 3) over de cursussen en de onderwijsinstelling is verzameld, wordt vastgelegd in een conceptrapport. Voorts wordt aan de hand van de beoordelingstabel van de Audit ([bijlage 5](#)) de totale (advies) eindscore door Cedeo bepaald. De conceptversie wordt vervolgens aan de onderwijsinstelling ter becommentariëring voorgelegd. De onderwijsinstelling kan daarop nog reageren. Hierna zal het definitieve rapport worden vastgelegd. De onderwijsinstelling is ter behoud van haar erkenning op grond van de regelgeving verplicht binnen één maand na afronding van het eindrapport dit aan de NBA toe te sturen. De NBA zal aan de hand van voornoemde beoordelingstabel een beslissing nemen over de voortzetting van de erkenning.

2 Resultaat onderdeel 1: Controle cursusdocumenten

Nr	Naam opleiding	Startdatum	Doelgroep
1	In gesprek met de Klant – 5PE	04-02-2015	PE
2	Niet van toepassing		
3	Niet van toepassing		
4	Niet van toepassing		
5	Niet van toepassing		

Verklaring leestekens: + = ja / - = nee / n.v.t. =niet van toepassing

	Opleiding	1	2	3	4	5
1	Heeft de onderwijsinstelling in de cursusaankondiging voorafgaand aan de cursus het totaal aantal PE-uren (hoofdregel: puntenlogo) weergegeven? ²	+	nvt	nvt	nvt	nvt
2	Heeft er voor aanvang en na afloop van de cursus aanwezigheidsregistratie plaatsgevonden (handtekeningen van de cursisten bij aanvang en na afloop van elke cursusdag)?	+	nvt	nvt	nvt	nvt
3	Is er een aparte presentielijst voor de handtekeningen voor de aanvang van de cursusdag en een aparte lijst voor de handtekeningen na afloop van de cursusdag?	+	nvt	nvt	nvt	nvt
4	Bevatten de presentielijsten de vereiste gegevens (voorletters, achternaam, titulatuur) van de cursisten?	+	nvt	nvt	nvt	nvt
5	Zijn de evaluatieformulieren van de cursisten en/of cumulatieve totaalscore van alle evaluaties per cursus aanwezig?	+	nvt	nvt	nvt	nvt
6	Is op het evaluatieformulier een algemene waarderingsvraag aanwezig?	+	nvt	nvt	nvt	nvt
7	Wordt de algemene waarderingsvraag door minimaal 70% van de accountants-cursisten met een voldoende beoordeeld?	+	nvt	nvt	nvt	nvt
8	Is het cursusmateriaal (bijv. weergave/samenvatting van lezing, literatuur, jurisprudentie en/of andere achtergrond informatie) voorhanden?	+	nvt	nvt	nvt	nvt
9	Is het cursusprogramma (incl. een overzicht van tijden van aanvang, pauzes, einde van de cursus) van de cursus aanwezig?	+	nvt	nvt	nvt	nvt
10	Is het juiste aantal PE-uren aan de cursus toegekend?	+	nvt	nvt	nvt	nvt
11	Voldoet het deelnamecertificaat aan de vereisten (cursusnaam en data, naam cursist, aantal PE-uren, de CRS-cursuscode, ondertekening door de onderwijsinstelling)?	+	nvt	nvt	nvt	nvt

Totale scores cursus:	1	2	3	4	5
	16	nvt	nvt	nvt	nvt

Conclusie Onderdeel 1: Cursus is voldoende

² Het betreft de voorafgaande cursusplichting voor de cursist. Te denken valt aan mailings/brochures, advertentieteksten, webpublicaties, intranetpublicaties, interne memo's, nieuwsbrieven of andere cursusaankondigingen.

3 Resultaat onderdeel 2: Deelnemersenquête

Aantal referenten geïnterviewd: 8

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject ^②				50%	38%
Opleidingsprogramma				50%	50%
Uitvoering				13%	87%
Opleiders					100%
Trainingsmateriaal ^③			13%	25%	38%
Accommodatie ^④				25%	13%
Natraject				62%	38%
Organisatie en Administratie ^⑤				38%	38%
Relatiebeheer				25%	75%
Prijs-kwaliteitverhouding				50%	50%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				38%	62%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent scoort niet op dit onderdeel
- ③ Twee respondenten hebben geen zicht op het trainingsmateriaal
- ④ Vijf opdrachtgevers hebben de training incompany uitgevoerd
- ⑤ Twee geïnterviewden scoren niet op dit onderdeel

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Alle referenten die bij dit onderzoek naar de opleidingen van Carrera C (hierna te noemen: Carrera) zijn betrokken, tonen zich (zeer) tevreden over het voortraject. De meeste van hen zijn via collega's of naar aanleiding van van eerder gevolgde trainingen bij Carrera terechtgekomen. Sommigen hebben via internet informatie over de organisatie en haar opleidingen gevonden. Eén referent geeft aan een mailing te hebben ontvangen over een onderwerp waar hij interesse in had. Naar aanleiding daarvan heeft er een gesprek plaatsgevonden en heeft hij zich voor de training ingeschreven. Vervolgens werd hij zo enthousiast dat hij de training ook incompany voor alle medewerkers heeft laten uitvoeren. Sommigen hebben eerst een proefles bij Carrera gevolgd. Alle referenten geven aan dat er een uitgebreid intakegesprek heeft plaatsgevonden. Er wordt goed geïnventariseerd wat de wensen en behoeften van de deelnemers zijn zodat er echt maatwerk kan worden geleverd.

Enkele uitspraken over het verloop van het voortraject: “Via mijn zakelijk netwerk kwam ik bij hen terecht. Er was meteen een klik met de trainer. De keuze voor hen is op gevoel gemaakt”, “De trainer is op gesprek gekomen bij onze organisatie. Wij hebben aangegeven waar onze aandachtspunten lagen die in de training tot uiting moesten komen. De trainer kent onze organisatie goed en weet daarom precies waar onze sterkten en zwakten liggen. Daardoor kan er echt maatwerk worden geleverd” en “Ik wilde eerst een groepstraining volgen, maar na een twee uur durend gesprek heb ik gekozen voor een individueel maatwerk traject.” Eén respondent geeft geen score voor dit onderdeel omdat hij niet bij het voortraject betrokken is geweest.

Opleidingsprogramma

Het programma zoals dat in de offerte staat vermeld, is voor iedereen duidelijk. Ook de website noemt men duidelijk. Het financiële plaatje is helder opgenomen in de offerte en leidt niet tot verrassingen. “Het programma was per dagdeel uitgeschreven”, vertelt één van de deelnemers. De meeste geïnterviewden geven aan dat er vooraf een intakegesprek of assessment heeft plaatsgevonden met de deelnemers. De persoonlijke en/of organisatiedoelen worden duidelijk benoemd en vastgesteld en komen in de offerte en het programma tot uitdrukking. Het programma en studiemateriaal wordt voorafgaand aan de training aan de deelnemers toegezonden. Soms worden er enkele basisvoorwaarden gesteld om de training te kunnen laten plaatsvinden. Zo moesten deelnemers aan een LinkedIn training eerst een profiel aanmaken om daar in de training op voort te kunnen borduren. Na inschrijving volgt er snel een bevestiging die alle relevante informatie bevat. Alle referenten zijn (zeer) tevreden over het opleidingsprogramma.

Uitvoering

Referenten geven aan dat de uitvoering van de trainingen aan de verwachting voldoen. Meestal gaat het om korte, praktijkgerichte trainingen. Sommige trajecten duren langer. De groepsgrootte varieert per cursus. Men vindt dat er voldoende afwisseling is tussen theorie en praktijk. Referenten vertellen: “De cursus begon met een stukje theorie. Daarna zijn er veel rollenspellen gedaan die zijn opgenomen met een videocamera. De trainer wist een veilige sfeer te creëren. Iedereen deed actief mee. Na afloop is er feedback gegeven op de opnames”, “De cursus is heel positief ontvangen door de deelnemers. Er was voldoende ruimte om extra dingen op te pakken” en “Het was een praktijkgerichte cursus. De trainer heeft veel mogelijkheden en toepassingen van LinkedIn laten zien zodat iedereen ermee aan de slag kan.” Bij uitgebreidere cursussen worden er huiswerkopdrachten gegeven. Men zegt daar goed commentaar op te hebben ontvangen. Dertien procent van de referenten is tevreden over de uitvoering. Zevenentachtig procent zelfs zeer tevreden.

Opleiders

Alle referenten zijn vol lof over de trainers van Carrera. Zij geven allen de hoogst mogelijke score (‘zeer tevreden’) op dit onderdeel. Men vindt dat de trainers over veel kennis, maar vooral ook over veel praktijkervaring beschikken. Ook de didactische vaardigheden worden goed beoordeeld. Ter illustratie enkele uitspraken: “De trainer weet goed waar hij het over heeft. Hij staat boven de materie. Hij wist goed in te zoomen op onze organisatie. Hij kende alle ins- en outs”, “De docent had zich uitstekend voorbereid. Hij heeft heel goed ingespeeld op onze wensen en behoeften en kwam snel in contact met de groep” en “De trainers van Carrera zijn gericht op de mens. Zij kijken wie zij voor zich hebben. Zij zijn heel benaderbaar. Zij durven goede, eerlijke feedback te geven en durven ook aan te geven wat niet goed is, zonder kwetsend te zijn. Zij weten de medewerkers naar een hoger ambitieniveau te brengen.”

Trainingsmateriaal

Bij twee trainingen was er geen trainingsmateriaal noodzakelijk. Daarom geven twee referenten geen score. Eén referent geeft een neutrale score omdat hij het trainingsmateriaal zelf heeft moeten verzorgen. De overige referenten laten zich positief over het trainingsmateriaal uit. Vijfentwintig procent is hierover tevreden. Achtendertig procent zegt zeer tevreden over het materiaal te zijn. Bij korte trainingen geeft men aan dat er handouts van de PowerPointpresentaties worden verstrekt. Bij uitgebreidere cursussen wordt er een lesmap verstrekt. Daarin worden ook huiswerkopdrachten opgenomen. De hoeveelheid en het niveau van het materiaal is goed op de doelgroep afgestemd. “Ik kreeg niet te veel tegelijk mee, maar per keer dat wat aansloot bij de behandelde stof. Dat was prettig”, aldus één van de referenten. Ook worden er boeken aangeraden. Men vindt dat het trainingsmateriaal actueel is en goed te gebruiken als naslagwerk.

Accommodatie

Vier referenten onthouden zich van een oordeel over de accommodatie omdat de training incompany is uitgevoerd of omdat zij zelf een leslocatie hebben verzorgd. De overige referenten zijn (zeer) tevreden over de accommodatie. Zij vertellen hierover: "De lessen vonden plaats op de opleidingslocatie van de trainer. Daar was het rustig. Er was geen afleiding en dat werkte goed" en "De leslocatie is inspirerend. Het ligt op een prachtige plek". Anderen vertellen dat de lessen werden verzorgd in een nabij gelegen hotel. "Alle faciliteiten waren daar in orde", zeggen zij daarover.

Natraject

Ook over het natraject is men (zeer) tevreden. Na afloop van de training wordt aan de deelnemers een evaluatieformulier voorgelegd. Daar vindt een goede terugkoppeling op plaats, zowel naar de organisatie als naar de deelnemers toe. Soms worden er vervolgtrainingen afgesproken. Afhankelijk van de afspraken ontvangen de deelnemers een certificaat of een bewijs van deelname. Men is van mening dat het opleidingsdoel is behaald. Men geeft aan dat men de trainer nog kan benaderen als dat is gewenst. Referenten vertellen: "De trainer heeft aangeboden een extra dagdeel op kantoor te verzorgen voor nazorg, evaluatie en een stukje vervolg. Wij hebben veel tips gekregen over hoe wij het geleerde in de praktijk kunnen toepassen", "Ook de nazorg wordt heel professioneel aangepakt. De trainer heeft ons een coaching on the job gegeven. We kregen veel tips en adviezen. We zijn een 'train-de-trainer' project opgestart zodat het model verder kan worden uitgerold in de organisatie", "De eindevaluatie is heel menselijk en persoonlijk. Er wordt ook over de ambities van de medewerkers gesproken. Alles in alle open- en eerlijkheid", "De service die zij bieden bij de nazorg is goed. Zij zorgen voor een borging van het geleerde in de organisatie. Zonder dat de meter meteen aanstaat", "Er is zo af en toe contact met de trainer. Hij doet navraag naar de resultaten binnen onze organisatie maar ook naar mij als persoon. Ook ongevraagd krijg ik soms wel eens goede adviezen van hem. Dat vind ik prettig" en "Er waren wat problemen binnen onze organisatie, maar mede dankzij dit opleidingstraject en de rol van de trainer daarin is dat nu weer vlot getrokken."

Organisatie en Administratie

Twee referenten geven geen score voor dit onderdeel omdat zij geen zicht hebben gehad op de organisatie en administratie. Alle overige respondenten geven aan ook op dit onderdeel (zeer) tevreden te zijn. Men vindt dat de organisatie goed bereikbaar is. De facturen zijn conform afspraak. Enkele citaten: "De organisatie en administratie zijn absoluut op orde. Er zijn hele korte lijntjes en de afspraken worden altijd nagekomen" en "Via WhatsApp kunnen wij de trainer direct benaderen. Op het gebied van communicatie scoren zij wat mij betreft een dikke tien!"

Relatiebeheer

Alle referenten tonen zich ook tevreden over de wijze waarop Carrera het relatiebeheer voert. Er worden goede contacten onderhouden met de opdrachtgevers. Regelmatig bellen zij om de ontwikkelingen door te spreken. Ook worden er nieuwsbrieven of aankondigen voor events toegestuurd. Eén van de referenten noemt het relatiebeheer een sterk punt van Carrera. "Zij houden goed de vinger aan de pols", zegt hij. Anderen zeggen: "Wij onderhouden contact via LinkedIn. Er is een directe lijn met de trainer ontstaan" en "Zij komen regelmatig langs om de ontwikkelingen te bespreken. Wij voelen ons echt gepamperd door hen". Vijftientig procent geeft de score 'tevreden'. Vijfenzeventig procent is zelfs 'zeer tevreden' over het relatiebeheer.

Prijs-kwaliteitverhouding

Op de verhouding tussen de prijs en de kwaliteit scoort Carrera goed. De ene helft van de respondenten is hierover tevreden; de andere helft is zeer tevreden. Enkele opmerkingen die hierover zijn gemaakt zijn: "Ik weet niet meer wat de opleiding heeft gekost. Maar de prijs is sowieso ondergeschikt aan de kwaliteit", "In vergelijking met anderen zitten zij op hetzelfde prijsniveau, maar de kwaliteit die zij leveren is erg goed", "De opleiding is duur maar je haalt er heel veel uit. Vooral de nazorg is erg goed. Zij zijn het geld dubbel en dwars waard" en "Wij hebben geen idee hoe zij in de markt liggen, maar wij hebben vertrouwen in hen als partner en daar betalen we graag deze prijs voor."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Tot slot wordt gevraagd naar sterke punten van Carrera. De meesten noemen dan de kwaliteit van de trainers en de menselijke benadering van hen. Zij noemen het opleidingsinstituut professioneel. Vooral de informele sfeer spreekt aan. Er worden geen verbeterpunten aangedragen. Enkele positieve eindopmerkingen: "De cursus is ons prima bevallen", "Als we nog eens een training laten verzorgen dan kloppen we zeker weer bij dit bureau aan", "Er wordt meegedacht en ook buiten de lijntjes gedacht. Dat is prettig. Wij gaan zeker met hen door" en "De cursus was goed en werkt erg aanstekelijk. De wijze van contact en hun betrokkenheid maakt dat we altijd weer bij hen terugkomen." Desgevraagd geven alle referenten aan het opleidingsinstituut aan te willen bevelen aan anderen. Sommigen hebben dit al eens gedaan.

Conclusie onderdeel 2: Voldoende

4 Resultaat onderdeel 3: Interview onderwijsinstelling

Bezoekdatum: 20-10-2016
Gesproken met: De heer Lammers

Carrera C levert verschillende diensten, van complete advies- en verandertrajecten tot persoonlijke training en coaching. Door middel van de trainingen gericht op het optimaliseren van gedrag en vaardigheden, waarop het Cedeo-onderzoek betrekking heeft, verbetert Carrera C de performance van organisaties, instellingen en overheden. Het instituut hanteert daarbij een full service aanpak, waarbij, bij voorkeur door middel van (online) assessments, zorgvuldig wordt geïnventariseerd wat de beginsituatie van de deelnemers is. De assessments zijn o.a. gericht op drijfveren, competenties en management- of salestalent. Door het inzetten van training en coaching, die in het verlengde van de strategie van de organisaties liggen, wordt naar verwachting de algehele performance van de organisatie verbeterd. De programma's die Carrera C aanbiedt, onder meer op het vlak van commercie, klantvriendelijkheid, management en communicatie, helpen managers en medewerkers hun werk eenvoudiger uit te voeren, waardoor doelstellingen sneller gehaald kunnen worden. Naast training, coaching en assessment beschikt Carrera C over verschillende andere instrumenten om personeel te stimuleren, te ondersteunen en bij te dragen aan de ontwikkeling van zowel individu als organisatie. Daarbij kan worden gedacht aan persoonlijke ontwikkeling en functiegerichte trainingen zoals Social Selling.

De trainingen voor accountants van Carrera C, gericht op commercieel excelleren, hebben ten doel de professionalisering van de praktijkvoering: het betreft trainingen op het vlak van communicatie, verkoop en leiderschap. Voor accountants zijn een aantal bestaande trainingen van het bureau aangepast en specifiek gericht op verbetering van (communicatieve) vaardigheden van deze doelgroep. Bij deze trainingen wordt ingegaan op gedrag van de klant van de accountant, oorzaken van miscommunicatie, een goede klantanalyse, het werven en onderhouden van (nieuwe) relaties, gesprekstechnieken, de persoonlijke rol en die van de gesprekspartners. De trainingen dragen met name bij aan de verbetering van de communicatieve vaardigheden van de deelnemers, zodat zij zich naast hun vakinhoudelijke kwaliteiten beter kunnen profileren bij de klant. Direct na afloop van de trainingen worden deze schriftelijk geëvalueerd, terwijl er gedurende de training sprake is van continu contact waarbij, ook volgens de respondenten in het Cedeo-onderzoek, zeer flexibel wordt ingespeeld op de specifieke situaties van de deelnemers. De trainingen worden verzorgd door een vast team van trainers waar Carrera C over kan beschikken. Aan de trainers en coaches worden hoge eisen gesteld: zij moeten zich goed kunnen inleven in de situatie van de klant en als het ware 'in de schoenen van de klant' kunnen gaan staan. Als achtergrond is verkoop- en managementervaring in de praktijk dan ook een essentiële vereiste voor de trainers. Carrera C werkt samen met kennisintensieve instituten als Universiteiten en Hogescholen; trainers en docenten van deze instellingen en de eigen ervaren trainers of coaches staan borg voor trainingen en begeleidingstrajecten van hoog niveau. Op organisatorisch en administratief vlak zijn de zaken op een professionele manier geregeld. Mevrouw Van der Schaft is hier verantwoordelijk voor en zij heeft deze werkzaamheden op een strakke manier georganiseerd. Er wordt gewerkt met behulp van stappenplannen, checklisten en vaste sjablonen voor bijvoorbeeld de presentielijsten. Alle documenten worden digitaal opgeslagen en zijn voor alle betrokkenen in te zien. Door deze manier van werken is de continuïteit van deze handelingen voldoende gewaarborgd.

5 Eindconclusie van de Audit Permanente Educatie Accountants

Op basis van de uitkomsten van de onderdelen 1, 2 en 3 is de conclusie van Cedeo dat Carrera C resultaat 1 scoort van de beoordelingstabel Audit Accountants: Erkenning

Bijlagen

BIJLAGE 1 Vragenlijst controle cursusdocumenten Audit (bij onderdeel 1)

1. Heeft de onderwijsinstelling in de cursusaankondiging voorafgaand aan de cursus het totaal aantal PE-uren (hoofregel: puntenlogo) weergegeven?³
2. Heeft er voor aanvang en na afloop van de cursus aanwezigheidsregistratie plaatsgevonden (handtekeningen van de cursisten bij aanvang en na afloop van elke cursusdag)?
3. Is er een aparte presentielijst voor de handtekeningen voor de aanvang van de cursusdag en een aparte lijst voor de handtekeningen na afloop van de cursusdag?
4. Bevatten de presentielijsten de vereiste gegevens (voorletters, achternaam, titulatuur) van de cursisten?
5. Zijn de evaluatieformulieren van de cursisten en/of cumulatieve totaalscore van alle evaluaties per cursus aanwezig?
6. Is op het evaluatieformulier een algemene waarderingsvraag aanwezig?
7. Wordt de algemene waarderingsvraag door minimaal 70% van de accountants-cursisten met een voldoende beoordeeld?
8. Is het cursusmateriaal (bijv. weergave/samenvatting van lezing, literatuur, jurisprudentie en/of andere achtergrond informatie) voorhanden?
9. Is het cursusprogramma (incl. een overzicht van tijden van aanvang, pauzes, einde van de cursus) van de cursus aanwezig?
10. Is het juiste aantal PE-uren aan de cursus toegekend?
11. Voldoet het deelnamecertificaat aan de vereisten (cursusnaam en data, naam cursist, aantal PE-uren, de CRS-cursuscode, ondertekening door de onderwijsinstelling)?⁴

³ Het betreft de voorafgaande cursuspublicatie voor de cursist. Te denken valt aan mailings/brochures, advertentieteksten, webpublicaties, intranetpublicaties, interne memo's, nieuwsbrieven of andere cursusaankondigingen

⁴ In plaats van een deelnamecertificaat per cursus kunnen erkende accountantskantoren of andere organisaties voor hun interne cursusprogramma gebruik maken van een persoonlijk jaarcertificaat (per kalenderjaar). De voorwaarden voor zo'n jaarcertificaat zijn: naam organisatie, naam accountant (voorletters en achternaam); aantal PE-uren per cursus; ondertekening door de contactpersoon van het kantoor; de CRS-cursuscode, naam van de gevolgde interne cursussen met cursusdatum/data (eventueel met vermelding van docenten) en jaartal waarop het jaarcertificaat betrekking heeft. Indien een accountantskantoor een jaarcertificaat hanteert dient bij deze vraag te worden gezien of jaarcertificaat voldoet aan bovengenoemde vereisten.

BIJLAGE 2 Scorelijst controle cursusdocumenten Audit

Na beoordeling van de cursusdocumenten wordt de score voor elke cursus berekend. De scores op onderdeel 1 worden als volgt berekend.

Voor elke 'ja' die wordt gescoord, wordt één punt gerekend, waarbij de scores op de vragen 2, 5, 7, 10 en 11 dubbel worden geteld. De score 'nee' levert geen punten op. De maximale score per cursus kan derhalve voor een PE-cursus (bestaande uit 11 vragen) in totaal 16 punten zijn.

Voor de betreffende PE-cursus wordt een voldoende gescoord indien minimaal tien (van de 16 punten) worden gescoord. Indien minder dan tien punten worden gescoord voor een PE-cursus zal voor die betreffende cursus een onvoldoende worden genoteerd.

Resumerend

- Uitkomsten op 2, 5, 7, 10 en 11 dubbel gewogen.
- De maximale score 16. De minimumscore voor een voldoende op onderdeel 1 is 10.

BIJLAGE 3 Vragenlijst deelnemersenquête Audit (bij onderdeel 2)

In het kader van de deelnemersenquête worden de cursisten aan de hand van onderstaande vragenlijst geïnterviewd.

Algemeen

- De onderwijsinstelling heeft aangegeven dat u heeft deelgenomen aan de cursus. Klopt dit?

Voortraject

- Hoe bent u vooraf geïnformeerd over de cursus? Bent u vooraf goed geïnformeerd over startdatum, cursustijden, voorbereidingen, aanduiding doelgroep en dergelijke?
- Wat vindt u van de snelheid/het gemak waarmee de inschrijving is geschied.

Opleidingsprogramma

- Waren niveau, opzet, inhoud en doelstellingen u vooraf voldoende duidelijk?

Uitvoering

- Beantwoordde de uitvoering aan uw verwachtingen in het algemeen qua niveau, duidelijkheid, theoretisch en/of praktisch gehalte, diepgang?
- Heeft de inhoud voldoende handvatten geboden voor directe toepassing van het geleerde in de praktijk?
- Is de cursus afgesloten met een (schriftelijke) evaluatie?

Docent

- Bent u tevreden over de kwaliteit van de docent(en)? Wat vond u sterk of zwak?

Cursusmateriaal

- Heeft u cursusmateriaal ontvangen?
- Bent u tevreden over de kwaliteit van het cursusmateriaal?

Accommodatie

- Bent u tevreden over de uitvoeringslocatie?

Organisatie & Administratie

- Wat vindt u van de organisatie en administratie van de onderwijsinstelling?
- Bent u tevreden over de financiële afhandeling van de cursus?
- Heeft u binnen 4 weken na afloop van de cursus een deelnamecertificaat ontvangen?

Prijs-kwaliteitverhouding

- Wat vindt u van de gevraagde prijs afgezet tegen de geboden kwaliteit van de cursus?

Tevredenheid totaal

- Bent u tevreden over deze cursus en de onderwijsinstelling?
- Wat vond u sterk/zwak? Heeft u punten ter verbetering?
- Zou u de volgende keer weer bij deze onderwijsinstelling een cursus volgen?
- Beveelt u deze onderwijsinstelling aan bij collega's?

Verslag

Van alle antwoorden op de hierboven gestelde vragen wordt per item een korte samenvatting gemaakt, leidend tot een verslag. Tevens wordt per item een door de deelnemer te geven waardering verwerkt op een 5-puntsschaal.

BIJLAGE 4 Agenda interview onderwijsinstelling (bij onderdeel 3)

Het interview is toegespitst op de kwaliteit van de cursusorganisatie, de afstemming van de cursussen op de praktijk van de accountant en de naleving van de regelgeving in het kader van de Permanente Educatie (PE). Voorts vindt een terugkoppeling van resultaten van de onderdelen 1 en 2 van de Audit plaats. Er zal daarbij worden gevraagd naar de reeds ondernomen of nog te nemen verbeteracties.

De agenda ziet er als volgt uit:

a. Professionaliteit en continuïteit van de cursusorganisatie

Gevraagd wordt wie verantwoordelijk is voor welke activiteiten. Hoe is voorzien in personele capaciteit voor een adequate cursusorganisatie? Van belang is dat bedrijfseconomische en personele voorwaarden aanwezig zijn om de inhoudelijke kwaliteit duurzaam te kunnen realiseren.

Eventuele zwakke plekken worden benoemd en besproken. Onderwerpen van bespreking:

(a) waarborgen continuïteit ten aanzien van de contacten met de NBA (hoe is zonodig vervanging van de contactpersoon gewaarborgd), (b) hoe wordt gewaarborgd dat de cursus tijdig (voorafgaand aan publicatie en het daadwerkelijk geven van de cursus) wordt aangemeld bij de NBA, (c) hoe wordt gewaarborgd dat de informatie over de cursus tijdig bekend is bij de cursisten, (d) hoe vindt de evaluatie van de cursussen in het algemeen plaats⁵ en (e) welke acties vinden plaats op het moment dat een cursus in de evaluatie onvoldoende scoort?

In het gesprek kan aangehaakt worden bij informatie die de afdeling Permanente Educatie over de cursusorganisatie van de onderwijsinstelling heeft. De input van de afdeling Permanente Educatie bij dit punt kan bestaan uit gegevens die de afdeling Permanente Educatie bekend zijn geworden naar aanleiding van andere kwaliteitsinstrumenten (bijvoorbeeld bevindingen van de afdeling Permanente Educatie in het kader van een steekproefsgewijze controle van cursussen, Meldpunt PE⁶, Visitatoren PE⁷ en de controle op de Nadere voorschriften etc).

b. Praktijkuitoefening en praktijkvoering van accountants

Het onderwijs dient de praktijkuitoefening en praktijkvoering van de accountant ten goede te komen (artikel 10 Nadere voorschriften PE). Gevraagd wordt op welke wijze de onderwijsinstelling aan deze eisen tegemoet komt in het kader van de ontwikkeling en de aanpassing van cursussen en cursusmateriaal, het bepalen van de leerdoelen en de werving en selectie van (gast)docenten. Tevens wordt gevraagd naar de wijze waarop de onderwijsinstelling in dit kader de betrokkenheid van deskundigen uit de accountancy heeft gewaarborgd en gevraagd wordt naar de toegevoegde waarde van de opleiding voor de accountancy.

⁵ Komen in de evaluatie alle relevante onderwerpen (docent(en), praktijkrelevantie, cursusorganisatie, cursusmateriaal, algemene waarderingsvraag) aan bod?

⁶ Het Meldpunt PE is een webbased Meldpunt op de NBA-site, via welk Meldpunt (accountant)cursisten hun reacties op gevolgde cursussen door middel van een gestandaardiseerd webbased formulier rechtstreeks aan de NBA kunnen melden.

⁷ De Visitator PE is een door de NBA geselecteerde accountant, die als cursist onaangekondigd aan een geregistreerde cursus deelneemt en op basis van een standaardformulier schriftelijk verslag uitbrengt aan de NBA.

c. Bespreking uitkomsten onderdeel 1

Bij dit punt zal terugkoppeling van de resultaten van de controle op de cursusdocumenten plaatsvinden.

De uitkomst van het onderzoek op onderdeel 1 kan zijn dat de documenten al dan niet aanwezig zijn. Indien de documenten wel aanwezig zijn, kan de conclusie worden getrokken dat deze wel of niet correct opgesteld. Indien de cursusdocumenten ontbreken en/of de cursusdocumenten niet correct zijn opgesteld, zal hieromtrent om opheldering worden gevraagd. Voor zover de onderwijsinstelling accountants inzet als docenten zal een vraag worden gesteld over het gebruik van docentencertificaten door de onderwijsinstelling.

d. Bespreking uitkomsten onderdeel 2 (en de uitkomsten van de opgevraagde cursusevaluaties)

Tot slot vindt terugkoppeling plaats van de resultaten van de deelnemersenquête. Deze resultaten worden zo nodig vergeleken met de uitkomsten van de cursusevaluatie (vraag 7 van onderdeel 1). Daarbij kan aan de orde komen welke actie de onderwijsinstelling heeft ondernomen naar aanleiding van de geconstateerde onvoldoende scores in de cursusevaluaties. Omschrijf de eventuele aanpassingen/veranderingen die op basis van evaluaties hebben plaatsgevonden bij één of meerdere cursussen.

BIJLAGE 5 Beoordelingstabel

	Resultaat 1	Resultaat 2	Resultaat 3	Resultaat 4	Resultaat 5	Resultaat 6
Onderdeel 1	Alle cursussen zijn voldoende	Meer dan de helft van de cursussen is voldoende	Alle cursussen zijn voldoende	De helft of meer dan de helft van de cursussen is onvoldoende	Meer dan de helft van de cursussen is voldoende	De helft of meer dan de helft van de cursussen is onvoldoende
Onderdeel 2	Voldoende	Voldoende	Onvoldoende	Voldoende	Onvoldoende	Onvoldoende
Eindscore Cedeo	Goed	Tekortkoming op onderdeel 1	Kritische tekortkoming op onderdeel 2	Kritische tekortkoming op onderdeel 1	Tekortkoming op onderdeel 1 en kritische tekortkoming op onderdeel 2	Kritische tekortkoming op onderdeel 1 en 2
Vervolg audit	Na drie jaar	Na drie jaar	Heraudit onderdeel 2 na één jaar	Heraudit onderdeel 1 na één jaar	Heraudit onderdeel 2 na één jaar	Heraudit onderdeel 1 en 2 na één half jaar
Status erkenning	Erkenning	Erkenning	Geen erkenning	Erkenning onder voorwaarden	Geen erkenning	Geen erkenning