

Onderdeel 1 van Certificeringsregeling opleidingsinstituten ondernemingsraden van Stichting SCOOR

Onderdeel 1, het Certificatieschema opleiden ondernemingsraden

De certificeringseisen

Onderdeel 1

Certificatieschema opleiden  
Ondernemingsraden

De certificeringseisen

## Voorwoord

In zijn advies 'Toekomst scholing en vorming leden ondernemingsraad' van maart 2011 (advies 11/04) heeft de Sociaal-Economische Raad (SER) aangegeven groot belang te hechten aan een kwalitatief hoogwaardig stelsel van medezeggenschap en aan hoogwaardige scholing en vorming van ondernemingsraden en hun leden. Een speciaal daartoe opgerichte stichting dient de kwaliteit van de opleidingen te bewaken en sociale partners dienen daarbij te worden betrokken.

De Stichting Certificering Opleiding Ondernemingsraden (SCOOR) is in augustus 2013 door de SER opgericht, in lijn met bovenstaand advies en de in juli 2013 gewijzigde Wet op de Ondernemingsraden (WOR). De stichting heeft tot doel het bewaken van de kwaliteit van de opleidingen ten behoeve van ondernemingsraden, zoals bedoeld in de WOR. De kwaliteitsbewaking gebeurt door middel van een certificeringssysteem voor de opleidingsinstituten, die trainingen en cursussen verzorgen voor ondernemingsraden en hun leden. Een door stichting SCOOR afgegeven certificaat is de bevestiging van de kwaliteitsbewaking.

De certificeringsregeling opleidingsinstituten ondernemingsraden van stichting SCOOR vervangt na een overgangperiode de voorheen geldende erkenningsregeling van het GBIO. De bestaande erkenningen van het GBIO blijven van kracht tot de datum waarop de desbetreffende erkenning komt te vervallen.

De basis voor iedere certificeringsregeling is een certificatieschema. In dit schema staan de eisen die gesteld worden aan het object dat gecertificeerd wordt. In dit geval is dat het opleidingsinstituut en niet de opleidingen en de opleiders zelf. Een complicerende factor bij het opstellen van dit certificatieschema is dat wat de opleidingsinstituten als resultaat van trainingen moeten leveren moeilijk is te meten omdat het vaak "maatwerk" betreft. Maatwerktraining kan niet als "output" (als "product") gecertificeerd worden. Uitgangspunt van het certificatieschema is de waarborg dat maatwerktrainingen en ook standaard cursussen goed worden gegeven. Een goed functionerend managementsysteem moet deze waarborg bieden. Derhalve stelt het schema eisen aan het managementsysteem.

De voorwaarden van een goed managementsysteem zijn:

- a. er is een schriftelijk vastgelegd hiërarchisch systeem (van procedures, middelen, processen, werkinstructies, protocollen en andere normerende en ondersteunende documenten);
- b. de directie (1\*) neemt daarvoor de volle verantwoordelijkheid;
- c. er is een management van "middelen" (met name de inzet van de professionals);
- d. er is een maatwerkproces, met eisen die aan het "product" maatwerktraining worden gesteld;
- e. dit geheel leidt tot ontwikkeling, realisatie en controle van maatwerktrainingen en open inschrijvingscursussen.

Het management moet met het managementsysteem het proces van maatwerktraining aansturen en controleren of dit proces goed verlopen is en vervolgens ook of het "product" daadwerkelijk is gerealiseerd. Het management dient dus door middel van het managementsysteem sturing te geven aan en verantwoordelijkheid te nemen voor de inzet van de medezeggenschapsprofessionals en voor het resultaat van de scholingsactiviteiten.

---

1\* Waar in dit schema wordt gesproken van directie, kan ook sprake zijn van een persoon/directeur.

De dienstverlening van het opleidingsinstituut dient gericht te zijn op het optimaal functioneren van de medezeggenschap in de onderneming. Als middel hiertoe worden scholing en vorming van OR-en en hun leden ingezet. Het opleidingsinstituut biedt de opdrachtgever inzicht in de aanwezige competenties op dit terrein, te onderscheiden naar de kennis- en vaardigheidsgebieden die het opleidingsinstituut kan bieden, de wijze waarop die kunnen worden geboden en die relevant zijn voor een goed functionerende medezeggenschap. Het opleidingsinstituut moet aantonen dat haar competenties ook daadwerkelijk zijn toegesneden op het functioneren van ondernemingsraden.

Belangrijk onderdeel van de eisen aan het managementsysteem van het opleidingsinstituut vormen de eisen die gesteld worden aan het proces dat moet zorgen voor maatwerktraining. Meestal is het trainen van de OR-leden gezamenlijk een kwestie van maatwerk. Dit heeft te maken met het feit dat het geleerde meestal meteen moet worden toegepast in de OR-praktijk en dat de leervragen en de leerdoelen van OR-leden ook meestal rechtstreeks aan deze praktijk zijn ontleend. De diversiteit in de samenstelling van OR-en, waarbij het gaat om mensen die verschillen in visie, ambitie, kennis, vaardigheden en ervaring, maakt ook dat door maatwerk betere resultaten kunnen worden bereikt.

Het certificatieschema heeft ten doel te bewerkstelligen dat met het corresponderende certificaat meerwaarde of toegevoegde waarde wordt gecreëerd voor de opdrachtgever alsook voor het opleidingsinstituut. Het certificaat dient de opdrachtgever de garantie te geven dat het opleidingsinstituut een professionele organisatie is die met een multidisciplinaire aanpak in staat is een scala aan complexe scholingsvragen van de klant te beantwoorden.

Het certificatieschema is daarnaast een leidraad om opleidingsopleidingsinstituten behulpzaam te zijn bij het opzetten en onderhouden van een managementsysteem voor het uitvoeren van maatwerktrainingen en het verzorgen van standaardcursussen/open inschrijvingscursussen. Met het certificaat verkrijgt het opleidingsopleidingsinstituut daarbij een meerwaarde ten opzichte van algemene aanbieders in de markt. Het schema biedt de mogelijkheid om de eigenheid van de branche tot uitdrukking te brengen en geeft de individuele opleidingsinstituten tegelijk de ruimte om zich te onderscheiden met een eigen visie op medezeggenschap of arbeidsverhoudingen in bredere zin.

De eisen in dit certificatieschema richten zich primair tot het te certificeren opleidingsinstituut. Daarnaast zijn door middel van een Richtlijn eisen uitgewerkt waaraan het externe auditbureau zich moet houden. Het auditbureau moet immers weten hoe het de certificeringseisen in dit certificatieschema moet toetsen. Het certificatieschema zal door een extern auditbureau worden toegepast ten behoeve van het verkrijgen en behouden van het certificaat van de stichting. Beide sets aan eisen samen zijn dus bepalend voor de wijze van certificering en het resultaat.

Vanwege het bijzondere karakter van een ondernemingsraad, is een aparte kwaliteitsbewaking van de opleidingen voor ondernemingsraden gerechtvaardigd. Daar zorgt stichting SCOOR voor. De verantwoordelijkheid voor het ontwikkelen, vaststellen en beheren van de certificeringsregeling (inclusief het certificatieschema) berust bij het bestuur van stichting SCOOR. Opmerkingen over deze certificeringsregeling kunnen worden ingediend bij het secretariaat van stichting SCOOR, per post: postbus 90405, 2509 LK Den Haag en per mailbericht: [info@scoor.nl](mailto:info@scoor.nl).

## Inhoudsopgave

Inleiding .....	1
0.1 Algemeen.....	1
0.2 Procesbenadering.....	2
0.3 Verhouding tot het Register MZ-Opleiders .....	2
0.4 Integratie met andere managementsystemen .....	2
1 Onderwerp en toepassingsgebied.....	3
2 Normatieve verwijzing .....	5
3 Termen en definities .....	6
4 Managementsysteem .....	8
4.1 Algemene eisen .....	8
4.1.1 Juridische status .....	8
4.1.2 Optimaal functioneren.....	8
4.1.3 Ontwikkeling, beheersing en borging.....	8
4.2 Documentatie-eisen .....	8
4.2.1 Algemeen .....	8
4.2.2 Kwaliteitshandboek .....	8
4.2.3 Beheersing documentatie .....	9
4.2.4 Beheersing van registraties .....	9
5 Directieverantwoordelijkheid.....	10
5.1 Betrokkenheid van de directie .....	10
5.2 Externe expertise .....	10
5.3 Kwaliteit.....	10
5.4 Planning .....	10
5.5 Verantwoordelijkheid, bevoegdheid en communicatie .....	10
5.5.1 Verantwoordelijkheid en bevoegdheid .....	10
5.6 Directiebeoordeling.....	11
5.6.1 Interne audit .....	11
5.6.2 Management review.....	11
5.6.3 Output van de beoordeling.....	12
6 Natuurlijk persoon.....	13
7 Management van middelen .....	14
7.1 Beschikbaar stellen van middelen .....	14
7.2 Personeel.....	14
7.2.1 Algemeen .....	14
7.2.2 Competenties medezeggenschapsprofessionals .....	14
8 Het realiseren van producten of diensten.....	16
8.1 Achtergrond .....	16
8.2 Maatwerktraining of een combinatie van maatwerktraining en cursussen .....	16
8.2.1 Uitvraag/intake .....	17
8.2.2 Leerdoelen en eindtermen.....	17
8.2.3 Offerte.....	17
8.2.4 Opdracht met plan van aanpak/programma .....	17
8.2.5 Uitvoering opdracht.....	18
8.2.6 Tussentijdse aanpassing van de opdracht .....	18
8.2.7 Afronding.....	18

Onderdeel 1 van Certificeringsregeling opleidingsinstituten ondernemingsraden van Stichting SCOOR

Onderdeel 1, het Certificatieschema opleiden ondernemingsraden

De certificeringseisen

8.3	Standaardcursussen / open inschrijvingscursussen .....	18
9	Meting, analyse en verbetering .....	20

## Inleiding

### 0.1 Algemeen

Dit certificatieschema heeft tot doel garanties te geven voor een adequate dienstverlening op het terrein van medezeggenschap. Garanties niet alleen aan OR-en en hun leden, maar ook aan bestuurders van ondernemingen. Het schema dient er toe om certificering van opleidingsinstituten mogelijk te maken, die zich met hun trainings- en scholingsactiviteiten specifiek richten op ondernemingsraden en hun leden.

Ondernemingsraden hebben specifieke opleidingsbehoeften en worden geacht zelf in deze behoeften te voorzien. De kosten die daarmee gemoeid zijn, zijn echter algemene bedrijfskosten. Dat maakt dat afwegingen van efficiency en effectiviteit spanning met zich mee kan brengen tussen OR en bestuurder, bij de inkoop van scholing. De certificering van opleidingsinstituten ten behoeve van scholing en vorming van ondernemingsraden en hun leden is er mede op gericht vertrouwen te verkrijgen. Het certificaat moet de garantie geven dat de opleidingsinstituten met hun dienstverlening een constructieve bijdrage leveren aan een goed functionerend sociaal overleg in de onderneming.

Een certificatieschema dient te voldoen aan twee hoofdeisen:

- een eenduidig vastgesteld onderwerp van certificering, in dit geval maatwerktrainingen en/of standaardcursussen/open inschrijvingscursussen, dan wel een combinatie van beiden;
- objectieve en meetbare eisen en corresponderende toetsingscriteria voor dit onderwerp.

Het schema is opgebouwd aan de hand van de systeem- en proceselementen van het managementsysteem. Enerzijds zijn de certificeringseisen vastgelegd waaraan het managementsysteem, het proces en de systeemelementen en proceselementen dienen te voldoen om een certificaat te kunnen ontvangen. Anderzijds wordt beschreven binnen welke voorwaarden de afgifte van het certificaat dient te gebeuren.

Het certificatieschema heeft betrekking op het managementsysteem van de opleidingsinstituten voor ondernemingsraden, omdat aan de hand dit systeem en de controle daarop een adequate dienstverlening gewaarborgd kan worden.

Het systeem is opgezet voor opleidingsinstituten die zich vrijwillig willen houden aan een kwaliteitsstandaard. Opleidingsinstituten kunnen zich in de markt onderscheiden met een certificaat/kwaliteitskeurmerk van SCOOR. De opleidingsinstituten worden jaarlijks steekproefsgewijs gecontroleerd door een extern auditbureau in opdracht van SCOOR. Om de drie jaar volgt steeds volledige hercertificering. SCOOR heeft de bevoegdheid om tot schorsing of intrekking van het certificaat over te gaan, indien een opleidingsinstituut niet (meer) aan de certificeringseisen voldoet. In bijlage I bij de Richtlijn organisatie en werkwijze auditbureau is opgenomen welke afwijkingen ten opzichte van de eisen in het certificatieschema tot een schorsing of intrekking van het certificaat kunnen leiden.

Het te certificeren systeem betreft het managementsysteem, inclusief het proces dat gericht is op het leveren van de “producten” maatwerktraining en standaardcursussen/open inschrijvingscursussen, dan wel een combinatie van beiden. Cursussen zijn vastomlijnd en relatief gemakkelijk aan te sturen met het managementsysteem. Maatwerktraining is dat veelal niet.

Het definiëren van maatwerk verloopt volgens een proces dat leidt tot het formuleren van de leerdoelen van de OR en hun individuele leden en tot van deze leerdoelen afgeleide concrete eindtermen. In het

“maatwerkproces” moeten de eindtermen uiteindelijk leiden tot helderheid inzake complexe scholingsvragen van de OR en hun leden (zie hoofdstuk 8). Het management moet door middel van het managementsysteem dit maatwerkproces aansturen en controleren of het proces goed verlopen is en vervolgens ook of het product maatwerktraining daadwerkelijk gerealiseerd is (zoals met de opdrachtgever/de klant afgesproken en zoals beschreven in een kwaliteitshandboek, met behulp van procedures, instructies, werkvoorschriften, protocollen en andere ondersteunende documenten). Het management dient dus als het ware met het managementsysteem in de hand sturing te geven aan en verantwoordelijkheid te nemen voor de inzet van de juiste medezeggenschapsprofessionals en voor het resultaat van de scholingsactiviteiten (zie de hoofdstukken 4 t/m 8).

De competenties van de medezeggenschapsprofessionals op het gebied van verschillende kennis- en vaardigheidsgebieden, zijn omschreven in paragraaf 7.2.2.

## **0.2 Procesbenadering**

Voor de toepassing van het managementsysteem van de opleidingsinstituten worden de processen zoals beschreven in hoofdstuk 8 in kaart gebracht, beheerst en geborgd, samen met de interacties tussen deze processen en de besturing ervan. De processen dienen er toe om de producteisen inzake maatwerktrainingen en/of cursussen te definiëren en er voor te zorgen dat deze “producten” ook conform de producteisen worden geleverd.

## **0.3 Verhouding tot het Register MZ-Opleiders**

Geregistreerden in het Register MZ-Opleiders worden geacht deskundige te zijn op de onder paragraaf 7.2.2. onder A en B genoemde gebieden en geacht hun vakbekwaamheid op peil te houden.

Geregistreerd zijn als MZ-Opleider betekent dat de medezeggenschapsprofessional:

- beschikt over een gedegen en getoetste (voor)opleiding;
- gekwalificeerd is om OR-en op te leiden;
- zijn vak op een professionele manier bijhoudt;
- materiedeskundige is op specifieke onderwerpen.

## **0.4 Integratie met andere managementsystemen**

Uit een NEN ISO 9001 certificaat kan blijken dat het opleidingsinstituut bekend is met activiteiten inzake opleiding en training van OR-en. Dat leidt evenwel niet automatisch tot een vrijstelling. Het auditbureau zal zijn beoordeling zelfstandig op alle eisen van dit schema gronden en vervolgens een advies uitbrengen aan SCOOR inzake het al dan niet toekennen van het certificaat.

## 1 Onderwerp en toepassingsgebied

Het opleidingsinstituut kan drie soorten producten/diensten leveren, te weten: maatwerktrainingen, standaardcursussen/open inschrijvingscursussen en een combinatie van beiden.

Maatwerktrainingen zijn veelal gericht op de hele OR en standaardopleidingen zijn veelal gericht op individuele deelnemers.

Onder het product maatwerktraining worden ook coachings- en adviserings-elementen verstaan. Op termijn kan het schema worden uitgebouwd met de producten/diensten adviseren en coachen als aparte vakgebieden met de daarbij behorende eisen en competenties.

Het toepassingsgebied van dit certificatieschema heeft betrekking op maatwerktrainingen en cursussen en de inzet van MZ-professionals op verschillende kennis- en vaardigheidsgebieden (zoals beschreven in paragraaf 7.2.2).

Onder de "scope" van het certificaat worden de volgende activiteiten verstaan;

1. het door een of meerdere gekwalificeerde professionals ontwerpen van maatwerktrainingen voor OR-en en hun individuele leden en voorts het uitvoeren daarvan door de professional(s) aan de hand van een afgesproken plan van aanpak of programma.
2. het door een of meerdere gekwalificeerde professionals ontwerpen en verzorgen van standaardcursussen/open inschrijvingscursussen.

De eisen in dit certificatieschema kunnen, indien nodig en/of gewenst, door Stichting SCOOR aangepast worden. Hierover zal dan tijdig informatie worden verstrekt, in ieder geval via de website van Stichting SCOOR.

### ***Maatwerktraining***

Het auditbureau stelt op basis van historische gegevens én verificatie daarvan vast of de uitgevoerde activiteiten een representatieve afspiegeling vormen van de kennis- en vaardigheidsgebieden, zoals beschreven in paragraaf 7.2.2.

Aan de hand van de documentatie van minimaal 10 maatwerktrajecten die de afgelopen twaalf maanden zijn gedaan en de kwalificaties (competenties) van de MZ-professionals die daarbij ingezet zijn, wordt door het externe auditbureau aan het bestuur van SCOOR geadviseerd over het verlenen van het certificaat met de aantekening "maatwerk".

### ***Standaardcursussen/open inschrijvingscursussen***

Aan de hand van de documentatie van minimaal 10 cursussen die de afgelopen twaalf maanden zijn verzorgd, wordt door het externe auditbureau bepaald of de gedoeerde kennis- en/of vaardigheidsgebieden een representatieve afspiegeling vormen van de kennis- en vaardigheidsgebieden zoals beschreven in paragraaf 7.2.2. Vervolgens adviseert het auditbureau aan het bestuur van SCOOR over het verlenen van het certificaat met de aantekening "standaardcursussen".

### ***Overgangsregeling***

De norm van minimaal 10 maatwerktrainingen of 10 standaardcursussen geldt ook voor de nu GBIO-erkende opleidingsinstituten. Deze opleidingsinstituten vallen onder de Overgangsregeling.

### ***Nieuwe toetreders***



Een kandidaat-opleidingsinstituut, dat onvoldoende aantoonbare ervaring heeft met het verzorgen van maatwerktrainingen of open inschrijvingscursussen kan voor maximaal 12 maanden een voorlopig certificaat verwerven.

Nieuwe toetreders krijgen een voorlopig certificaat als zij op basis van een initiële audit aantonen aan de eisen van het managementsysteem te voldoen. Vervolgens krijgen zij twaalf maanden de tijd om te voldoen aan de eisen betreffende 10 maatwerktrainingen en/of 10 standaardcursussen.

Het opleidingsinstituut is in dit certificatieschema de [kandidaat] certificaathouder.

Het certificaat kent een geldigheidstermijn van drie jaar of korter, afhankelijk van een tussentijdse beoordeling of nog aan de certificeringseisen wordt voldaan. Tussentijdse beoordelingen vinden in opdracht van SCOOR plaats door het auditbureau.

Uit beoordelingen of controles door het auditbureau kan blijken dat het opleidingsinstituut niet of niet meer voldoet aan de eisen of normen in het Certificatieschema. Dit kan leiden tot het nemen van maatregelen, bestaande uit een intrekking of opschorting van het certificaat danwel een waarschuwing, De maatregelen verschillen per categorie afwijkingen, namelijk categorie A en B. Zie voor meer informatie hierover: de Richtlijn organisatie en werkwijze auditbureau voor toepassing certificatieschema opleiden ondernemingsraden en daarbij in bijlage I de lijst met afwijkingen ten opzichte van de eisen in het Certificatieschema.

## **2 Normatieve verwijzing**

Dit certificatieschema verwijst naar het Register MZ-Opleiders. Doordat ernaar verwezen wordt, gelden in het kader van dit schema bepaalde eisen, normen of voorschriften verbonden aan dit register. Bij het raadplegen van de aangehaalde eisen, normen of voorschriften dient altijd de meest recente gepubliceerde versie te worden aangehouden: zie [www.MZ-Opleiders.nl](http://www.MZ-Opleiders.nl)

### 3 Termen en definities

Audit:	Onderzoek door middel van het verzamelen en beoordelen/evalueren van evidence met als doel het toetsen van een of meerdere aspecten van een opleidingsinstituut aan een vastgestelde set van normen om vervolgens op grond van de resultaten van die toetsing een advies te kunnen geven aan opdrachtgever stichting SCOOR of (via de opdrachtgever) aan derden.
Auditbureau:	Bureau dat op grond van een overeenkomst met stichting SCOOR conformiteitsbeoordelingen doet aan de hand van de certificeringseisen, zoals opgenomen in dit certificatieschema.
Certificaat:	Het document waarop vermeld staat dat een opleidingsinstituut bepaalde aangegeven opleidingen voor ondernemingsraden en hun individuele leden volgens de certificeringseisen van stichting SCOOR kan aanbieden.
Certificeringsproces:	Alle activiteiten aan de hand waarvan een auditbureau beoordeelt of het systeem voldoet en blijft voldoen aan de certificeringseisen, zoals opgenomen in het certificatieschema.
Certificatieschema:	Het certificatieschema "opleiden ondernemingsraden" beschrijft de eisen die gesteld worden aan het managementsysteem van opleidingsinstituten.
Cursussen:	Standaardcursussen en/of open inschrijvingscursussen.
Eindtermen:	Van een bepaald leerdoel afgeleide duidelijke en concrete - door het opleidingsinstituut zelf te bepalen - termen, op een of meerdere kennis- en/of vaardigheidsgebieden volgens paragraaf 7.2.2. Het betreft datgene wat de OR of de individuele leden na de training of cursus concreet zou/zouden moeten kennen en/of kunnen. Vaak zal sprake zijn van meerdere leerdoelen en bijbehorende eindtermen.
Leerdoel:	De doelstelling waarin in min of meer algemene bewoordingen is aangegeven wat wordt beoogd de OR of de individuele leden bij te brengen op een bepaald gebied van kennis, inzichten en/of vaardigheden.
Managementsysteem:	Hiërarchisch systeem van procedures, middelen, processen, werkinstructies, protocollen en andere normerende en ondersteunende documenten, benodigd om maatwerktrainingen en/of open inschrijvingscursussen op te zetten, uit te voeren, (bij) te sturen en te controleren.
Maatwerktraining:	Met de OR afgesproken plan van aanpak of programma op basis van aanvraag en uitvraag/intake, specifiek toegesneden op de situatie van de OR en, waar aan de orde, zijn individuele leden, waaronder in voorkomende gevallen ook adviserings- en/of coachingselementen begrepen zijn.
Opdrachtgever:	Degene die het verzorgen van de maatwerktraining of de standaardcursus/open inschrijvingscursus of een combinatie van beiden opdraagt aan het

opleidingsinstituut. Dit zal doorgaans de OR of een ander medezeggenschapsorgaan betreffen, dan wel een of meer leden daarvan, en/of (een vertegenwoordiger van) de onderneming.

**Opleidingsinstituut:** Het opleidingsinstituut of onderdeel daarvan dat, en/of een natuurlijk persoon die activiteiten verricht op het gebied van scholing en vorming van OR-en en hun leden. In deze regeling wordt gemakshalve gesproken van het opleidingsinstituut, ook als dit een natuurlijk persoon is.

**Offerte:** Schriftelijke aanbieding inzake een maatwerktraining, waarin de leerdoelen, eindtermen en kosten zijn opgenomen.

**Overgangsregeling:** De door het bestuur van SCOOR vastgestelde en op de website van SCOOR geplaatste overgangsregeling

**Plan van aanpak/  
programma:** De beschrijving van het geheel van activiteiten zoals schriftelijk overeengekomen met de opdrachtgevende.

**Regeling:** De Certificeringsregeling “opleidingsinstituten ondernemingsraden”. Deze bestaat uit de volgende onderdelen:

1. het Certificatieschema opleiden ondernemingsraden (Certificatieschema);
2. de Richtlijn organisatie en werkwijze auditbureau voor toepassing Certificatieschema opleiden ondernemingsraden (Richtlijn) met Bijlage I, Lijst met afwijkingen ten opzichte van de eisen in het Certificatieschema;
3. de Regeling certificeringsbijdrage opleidingsinstituten;
4. de Bezwaar- en klachtenregeling;
5. het Reglement voor het gebruik van het Beeldmerk SCOOR;
6. het Reglement register SCOOR-gecertificeerde opleidingsinstituten.

**Richtlijn:** Beschrijving van de methode en de toezichtcriteria waarmee wordt beoordeeld of het opleidingsinstituut voldoet aan de in dit schema gestelde eisen, vast te stellen door een auditbureau.

**Scope:** Alle activiteiten gericht op het ontwerpen, voorbereiden en uitvoeren van maatwerktrainingen en/of cursussen, ten behoeve van een adequate scholing en vorming van OR-en en hun leden.

**Training:** Scholings- en vormingsactiviteit voor een OR en zijn leden. Zie ook maatwerktraining.

**WOR:** Wet op de ondernemingsraden.

## **4 Managementsysteem**

### **4.1 Algemene eisen**

#### *4.1.1 Juridische status*

Het opleidingsinstituut dient scholing en vorming van OR-en en hun leden als doel of mededoel statutair of intern vastgelegd te hebben en het dient ingeschreven te zijn bij de Kamer van Koophandel.

#### *4.1.2 Optimaal functioneren*

De scholings- en vormingsactiviteiten van het opleidingsinstituut zijn gericht op het optimaal doen functioneren van OR-en en hun leden in het kader van de WOR.

#### *4.1.3 Ontwikkeling, beheersing en borging*

Het opleidingsinstituut moet, in overeenstemming met de processen en eisen in hoofdstuk 8, de ontwikkeling, beheersing en borging van maatwerktrainingen en cursussen opzetten, documenteren, invoeren, uitvoeren en onderhouden, alsmede de doeltreffendheid ervan in de gaten houden. Hierbij dient per maatwerktraining of cursus ook duidelijk schriftelijk vastgelegd te worden wie op welk moment waarvoor verantwoordelijk dan wel bevoegd is. Zie voor het vastleggen van verantwoordelijkheden en bevoegdheden paragraaf 5.5.1 en hoofdstuk 8 in verband met de te onderscheiden processtappen bij maatwerktrainingen en cursussen. Wanneer het opleidingsinstituut ervoor kiest om een bepaalde scholingsactiviteit uit te besteden, dan moet het bewerkstelligen dat deze activiteit wordt beheerst en geborgd, zoals vastgelegd in dit certificatieschema.

### **4.2 Documentatie-eisen**

#### *4.2.1 Algemeen*

Het opleidingsinstituut moet over procedures beschikken voor het beheersen en op peil houden van alle documenten die betrekking hebben op de in dit certificatieschema gestelde eisen aan het proces van maatwerktraining, het verzorgen van cursussen en het iedere keer beschikbaar stellen van de juiste professional(s). Deze procedures worden vastgelegd in het kwaliteitshandboek (zie verder paragraaf 4.2.2).

#### *4.2.2 Kwaliteitshandboek*

De processen, procedures en werkwijzen moeten vastgelegd zijn in een kwaliteitshandboek. Het opleidingsinstituut moet aan de hand van documenten dit boek opzetten en bijhouden. Daartoe dient binnen het opleidingsinstituut een persoon aangewezen te worden voor beoordeling op geschiktheid en doelmatigheid en voor uitgifte (vrijgeven). Dit geldt voor zowel nieuwe als gewijzigde documenten.

In het kwaliteitshandboek is het volgende vastgelegd:

1. het managementsysteem, met daarin aangegeven over welke kennis- en vaardigheden (competenties) het opleidingsinstituut beschikt en voor wie deze ter beschikking worden gesteld;
2. de voor het managementsysteem vastgestelde gedocumenteerde procedures en instructies;

3. een beschrijving/schematische weergave van de samenhang tussen wat vastgelegd is in het managementsysteem (de samenhang tussen procedures, middelen, processen, werkinstructies, protocollen en andere normerende en ondersteunende documenten);
4. het kwaliteitsbeleid en de kwaliteitsdoelstellingen (zie paragraaf 5.3);
5. een document Werkafspraken maatwerktraining (zie paragraaf 5.5.1);
6. een procedure Relatiebeheer (zie paragraaf 5.5.1);
7. een inwerkprocedure voor nieuwe medewerkers of partners;
8. een procedure interne audit (zie paragraaf 5.6.1)
9. een systeem van meting, analyse en zo nodig verbetering van maatwerktrajecten en cursussen (zie hoofdstuk 9).

#### *4.2.3 Beheersing documentatie*

De beheersing van documenten en de samenhang tussen de documenten moet resulteren in;

- De aanwezigheid van de actuele en relevante documenten op die plaatsen waar de ontwikkeling, beheersing en borging van scholing en vorming van OR-en en hun leden door maatwerktraining en/of cursussen tot stand komt;
- Een actueel, overzichtelijk en goed toegankelijk register voor het bijhouden van het documentenbestand, inclusief de aanvullingen, wijzigingen en de aard van de wijzigingen.

#### *4.2.4 Beheersing van registraties*

Het opleidingsinstituut moet registraties opstellen en bijhouden, die nodig zijn om aan te tonen dat wordt voldaan aan de eisen, die dit Certificatieschema stelt aan haar managementsysteem.

## **5 Directieverantwoordelijkheid**

### **5.1 Betrokkenheid van de directie**

De directie moet met het managementsysteem aantonen dat zij de scholing en vorming van OR-en en hun leden door middel van maatwerktrainingen en cursussen beheerst en borgt. De directie dient eveneens zorg te dragen voor voldoende middelen, waaronder de beschikbaarheid van voldoende gekwalificeerde/competente medezeggenschapsprofessionals.

### **5.2 Externe expertise**

Externe adviseurs/trainers/coaches worden op basis van aantoonbare inhoudelijke en didactische kwaliteit aangetrokken. Geregistreerden in het Register MZ-Opleiders worden geacht te voldoen aan de kwaliteitseisen en geacht hun vakbekwaamheid op peil te houden. Formele samenwerkingsafspraken met externe adviseurs/trainers/coaches worden vastgelegd in een overeenkomst tot opdracht. De verantwoordelijkheid voor het beheer van de externe expertise-pool ligt bij de directie of de daartoe aangewezen persoon. Prestaties van de externen worden op dezelfde wijze behandeld als die van de vaste trainers/adviseurs/coaches.

### **5.3 Kwaliteit**

De directie dient het kwaliteitsbeleid vast te stellen met betrekking tot zorgvuldige en adequate maatwerktrainingen en cursussen, van de planning van de activiteiten van voorbereiding tot en met de activiteiten gedurende de uitvoeringsfase. Zij dient geregeld intern te communiceren dat moet worden voldaan aan de eisen in dit certificatieschema. De directie moet bewerkstelligen dat kwaliteitsdoelstellingen met inbegrip van die welke nodig zijn om te voldoen aan de “producteisen” (zie hoofdstuk 8), zijn vastgesteld voor relevante functies en niveaus binnen de organisatie. De kwaliteitsdoelstellingen moeten meetbaar zijn en consistent zijn met het kwaliteitsbeleid. Beide moeten vastgelegd zijn in een document in het kwaliteitshandboek.

### **5.4 Planning**

De directie moet de maatwerktrainingen en/of de cursussen zo mogelijk per kwartaal plannen.

### **5.5 Verantwoordelijkheid, bevoegdheid en communicatie**

#### *5.5.1 Verantwoordelijkheid en bevoegdheid*

Het opleidingsinstituut moet de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden voor de volgende te onderscheiden functies (die doorgaans verdeeld zijn over meerdere personen maar die ook in een persoon verenigd kunnen zijn) eenduidig hebben vastgelegd en kenbaar gemaakt:

- De verantwoordelijkheid voor een doeltreffende bureauorganisatie en de interne werkprocessen van vraag-, offerte- en opdrachtverwerking.
- Een algemeen aanspreekpunt zowel intern als voor de opdrachtgever voor het reproduceren, samenstellen en verspreiden van cursusmaterialen of andere hulpmiddelen.
- Het beheer van een document “Werkafspraken maatwerktraining”, dat jaarlijks onder verantwoordelijkheid van de directie op relevante wijzigingen wordt nagelopen, aangepast en

intern gecommuniceerd. Het gaat hier om het vastleggen wie wat doet inzake intake, offerte, opdracht en uitvoering en wie hierover intern communiceert met wie. Het interne administratieve werkproces van vraag-, offerte- en opdrachtverwerking moet dus vastgelegd zijn en afgestemd zijn op het inhoudelijke proces van uitvraag en voorbereiding van de offerte en de opdracht. Bij het interne werkproces moet voorts een onderscheid worden gemaakt tussen een procedure voor bestaande opdrachtgevers en een procedure voor potentiële opdrachtgevers.

- Klantenbeheersysteem; het ordenen van offertes en maatwerkopdrachten, alsmede de overige voor de processen relevante documenten volgens een vaste indeling en nummering.
- Het beheer van cursusmaterialen en andere hulpmiddelen. Door het versiesysteem is steeds duidelijk wat de laatste versies zijn.
- De verantwoordelijkheid voor:
  - Het intakegesprek en het doen opstellen van de offerte/opdracht;
  - De kwaliteit van de uitvoering van de opdracht;
  - Het contact met de opdrachtgever over voortgang, resultaten en kwaliteit van de uitvoering van de opdracht.
- Het uitwisselen van informatie met (potentiële) opdrachtgevers. Over het algemeen is de taakverdeling hierin dat de trainer inhoudelijke informatie over de (potentiële) opdracht uitwisselt en het secretariaat organisatorische informatie uitwisselt. Het Kwaliteitshandboek moet in een procedure Relatiebeheer voorzien. In deze procedure is vastgelegd dat steeds zorgvuldig en op tijd wordt gecommuniceerd met (potentiële) opdrachtgevers.
- Het beheer van uitgaande correspondentie, verwerking en verzending daarvan.
- Het uitbrengen van offertes en bevestiging van opdrachten.
- De verantwoordelijkheid voor het opstellen en bewaken van handleidingen, procedures en richtlijnen en waar nodig op grond van verbetervoorstellen nieuwe versies vaststellen.
- Het ontwikkelen/opzetten en vaststellen van cursussen.
- De coördinatie van cursussen uit het vaste aanbod.
- Het verzorgen van het op peil houden van de competenties van de medezeggenschapsprofessionals.

## **5.6 Directiebeoordeling**

### *5.6.1 Interne audit*

Jaarlijks wordt een interne audit uitgevoerd m.b.t. de gegeven maatwerktrainingen en/of cursussen, om zeker te stellen dat conform het Kwaliteitshandboek wordt gewerkt. De resultaten van de interne audit worden in een verslag verwerkt. Dit verslag wordt besproken in het Management Review (zie paragraaf 5.6.2). Op basis van de resultaten bepaalt de directie in overleg met betrokkenen of en zo ja, welke verbetermaatregelen nodig zijn. Er is een procedure vastgesteld voor de interne audit. Deze procedure dient opgenomen te zijn in het kwaliteitshandboek.

### *5.6.2 Management review*

De directie dient directiebeoordelingen uit te voeren.

Minimaal eenmaal per jaar moet de directie een management review (MR) houden, waarbij met name de volgende zaken worden besproken:

- De resultaten van de jaarlijkse interne audit en de (steekproefsgewijze) controle door het externe auditbureau en de voortgang van preventieve en corrigerende maatregelen.



- De eindrapportages die naar aanleiding van de evaluatie na elk maatwerktraject of elke cursus zijn opgesteld en de getotaliseerde evaluatiegegevens.
- Maatregelen uit het vorige MR.
- Veranderingen (intern en extern) die van invloed zijn op het managementsysteem.
- De resultaten van de instructie, beoordeling en correctie die in het kader van vakinhoudelijke leiding zijn gegeven aan de medezeggenschapsprofessionals.

#### *5.6.3 Output van de beoordeling*

De jaarlijkse directiebeoordeling dient schriftelijk vastgelegd te worden.

## **6 Natuurlijk persoon**

In voorkomende gevallen kan een natuurlijk persoon, een zelfstandige zonder personeel (zzp'er), ook de certificaathouder zijn. Deze persoon dient om voor een certificaat in aanmerking te kunnen komen door middel van een of meerdere schriftelijke overeenkomsten tot samenwerking met derden aan te tonen dat voldaan wordt aan de eisen in dit certificatieschema. Deze persoon is en blijft bij uitbesteding van bepaalde activiteiten verantwoordelijk voor alle in dit certificatieschema opgenomen taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden, inclusief de verantwoordelijkheid voor het functioneren van het managementsysteem.

## 7 Management van middelen

### 7.1 Beschikbaar stellen van middelen

Het opleidingsinstituut is verantwoordelijk voor de benodigde middelen om de ontwikkeling, beheersing en borging van maatwerktraining en cursussen conform dit certificatieschema in te voeren, te onderhouden en waar nodig de doeltreffendheid ervan te verbeteren.

### 7.2 Personeel

#### 7.2.1 Algemeen

Het opleidingsinstituut moet de competenties van de medezeggenschapsprofessionals vaststellen, zo nodig verbeteren en borgen.

De competenties van de medezeggenschapsprofessionals op de kennis- en vaardigheidsgebieden volgens paragraaf 7.2.2 zijn vastgelegd in functieprofielen.

#### **Trainers, coaches en adviseurs**

Van vaste medewerkers is de expertise in kaart gebracht aan de hand van functieprofielen. Daarbij moet ook aangegeven zijn op welke producten zij inzetbaar zijn en hoe hun vakbekwaamheid op peil wordt gehouden (gevolgde trainingen en opleidingen n.a.v. afspraken over deskundigheidsbevordering).

#### **Nieuwe medewerkers**

In het kwaliteitshandboek wordt een inwerkprocedure ten behoeve van nieuwe medewerkers opgenomen.

#### **Achtervang**

Het opleidingsinstituut borgt dat altijd een trainer beschikbaar is voor vervanging bij ziekte of andere situaties van overmacht van de beoogde trainer, of voorziet op andere wijze, die dan duidelijk met de klant is afgesproken, in dergelijke overmachtsituaties.

#### 7.2.2 Competenties medezeggenschapsprofessionals

De inzet van de medezeggenschapsprofessionals bij maatwerktraining en/of cursus is gebaseerd op algemene kennis op verschillende kennis- en/of vaardigheidsgebieden, onder meer:

#### **A. Kennis**

1. WOR
2. andere relevante juridische regelgeving
3. financieel beleid / economisch beleid
4. strategisch beleid / markt- en omgevingsontwikkelingen
5. organisatieontwikkeling / reorganisatie / fusie / sluiting
6. arbeidsomstandigheden / milieu
7. sociaal beleid & personeelsbeleid
8. arbeidsvoorwaarden / arbeidstijdenwet
9. arbeidswetgeving / arbeidsverhoudingen
10. maatschappelijke trends

**B. Vaardigheden**

1. spreken / presenteren
2. schrijven / notuleren
3. vergaderen
4. debatteren
5. onderhandelen / argumenteren
6. teambuilding
7. projectmatig werken
8. persoonlijke effectiviteit

Maatwerktraining kan ook coachings- en adviseringselementen bevatten, als dat gewenst is.

De medezeggenschapsprofessional die geregistreerd is in het Register MZ-Opleiders wordt geacht aan de kennis- en vaardigheidsgebieden zoals hierboven onder A en B genoemd, te voldoen.

Om de juiste mix aan noodzakelijke alsook beschikbare competenties veilig te stellen moeten de opleidingsinstituten op voorhand aantonen dat zij zelf beschikken over voldoende gekwalificeerde medewerkers, waardoor zowel inhoudelijk als ook didactisch alle in deze paragraaf (7.2.2.) genoemde kennis- en of vaardigheidsgebieden kunnen worden onderwezen, dan wel dat dit wordt gerealiseerd door formele samenwerkingsafspraken met externe trainers/coaches/adviseurs.

## **8 Het realiseren van producten of diensten**

### **8.1 Achtergrond**

Het bijzondere karakter van de dienstverlening op het terrein van de medezeggenschap brengt mee dat een specifieke oriëntatie op de vraagstukken die spelen in de onderneming wenselijk is. Daartoe is het van belang dat de training aansluit bij de actuele medezeggenschapspraktijk, bij het kennis- en opleidingsniveau van de OR-leden en bij de specifieke kenmerken van de organisatie/branche. Hierbij kan ook gebruik gemaakt worden van standaardproducten/open inschrijvingscursussen.

In het kader van dit certificatieschema worden de volgende producten of diensten onderscheiden, te weten:

1. maatwerktrainingen;
2. standaardcursussen, al dan niet met open inschrijvingskarakter voor individuele OR-leden.

Een maatwerktraining kan ook standardelementen bevatten.

Het realisatieproces van maatwerktrainingen kent vier fasen/volgensdelijke deelprocessen:

1. het proces dat verband houdt met identificeren van eisen/behoefte van de klant;
2. het proces van ontwerp en ontwikkeling (van offerte tot en met opdracht);
3. het proces van uitvoering;
4. het proces van evaluatie en nazorg.

De standaardcursussen bedoeld voor de hele OR of voor individuele OR-leden zijn vastomlijnd en dat maakt dat meestal rechtstreeks wordt overgegaan tot stap 3 van het realisatieproces.

### **8.2 Maatwerktraining of een combinatie van maatwerktraining en cursussen**

De werkwijze om tot een goed afgestemd maatwerkproduct te komen, moet zijn dat eerst de leerdoelen in kaart worden gebracht. Dit is het resultaat van deelproces 1. Vervolgens worden deze leerdoelen vertaald naar concrete eindtermen. Deze eindtermen worden vergezeld van een programma vastgelegd in een offerte, die aan de klant ter goedkeuring wordt gestuurd. Het resultaat van deelproces 2 is de opdracht. Na goedkeuring van het programma vindt de fase van uitvoering van de opdracht plaats, waarvan het resultaat is de maatwerktraining (de realisatie van het scholingsaanbod). Dit is het resultaat van deelproces 3. Tenslotte vindt een eindevaluatie plaats waarin gekeken wordt naar cursistentevredenheid en het effect van de training op de medezeggenschapspraktijk. Dit wordt vastgelegd in een schriftelijke eindrapportage. De evaluatie en de nazorg zijn het resultaat van fase 4. Het volledige realisatieproces loopt bij maatwerktrainingen dus van het proces van uitvraag/intake, offerte, opdrachtverlening, uitvoering tot en met het proces van nazorg. De deelprocessen van het realisatieproces van maatwerktrainingen moeten vastgelegd zijn en moeten consistent zijn met de eisen van het managementsysteem (zie de hoofdstukken 4 t/m 7). De opdracht moet uiteindelijk een afgewogen en door de opdrachtgever goedgekeurd plan van aanpak of programma bevatten.

Voor een goede uitvoering van de deelprocessen 1 t/m 4 moet één projectverantwoordelijke trainer verantwoordelijk worden gesteld en moeten de intern betrokken medewerkers eenduidig vastgelegd zijn. Alle voor een bepaalde maatwerktraining verantwoordelijke medewerkers moeten steeds adequaat met elkaar samenwerken en communiceren.

Welke medezeggenschapsprofessional(s) op een of meerdere kennis- en/of vaardigheidsgebieden (volgens paragraaf 7.2.2.) door het opleidingsinstituut bij de opdrachtgever ingezet moet(en) worden is afhankelijk van de naar aanleiding van de uitvraag geformuleerde leerdoelen.

### *8.2.1 Uitvraag/intake*

Bij het proces van uitvraag en het intakegesprek van de projectverantwoordelijke met de potentiële opdrachtgever is een goede voorbereiding cruciaal.

Het gaat hierbij om:

1. een zeker inzicht in het bedrijf (wat is de cultuur, hoe staat het bedrijf ervoor, hoe is de positie in de markt, hoe wordt tegen het management aangekeken?);
2. een goed inzicht in de positionering van de OR binnen de organisatie (de opstelling naar de directie; de relatie met het management en de achterban; kortom een krachtenveld analyse waarbij de OR centraal staat);
3. een goed inzicht in de samenstelling/verhoudingen/werkwijze/ontwikkeling van de OR (inschatten onderlinge verhoudingen).

### *8.2.2 Leerdoelen en eindtermen*

De Uitvraag/intake dient uiteindelijk te resulteren in een goed inzicht in enerzijds de aanwezige kennis- en vaardigheidsgebieden en anderzijds in de benodigde kennis- en vaardigheidsgebieden en ook het niveau daarvan. Dit inzicht dient te leiden tot het formuleren van leerdoelen (op het gebied van kennis en vaardigheden) voor de OR als geheel en waar nodig ook voor de individuele leden. Vervolgens zullen van de geformuleerde leerdoelen concrete eindtermen afgeleid en geformuleerd dienen te worden.

### *8.2.3 Offerte*

Naar aanleiding van het uitgevoerde intakegesprek en de geformuleerde leerdoelen en eindtermen stelt de trainer een offerte op. Hierin wordt de vraag van de opdrachtgever uiteengezet en wordt een plan van aanpak voorgesteld dat alle voor de opdrachtgever relevante gegevens bevat. De projectverantwoordelijke is verantwoordelijk voor de inhoud van de offerte/opdracht en de tijdige bijstelling van de offerte/opdracht, de juiste lay-out en de tijdige bijstelling en aanlevering van plannen van aanpak en programma's. De directie of een daartoe aangewezen medewerker is uiteindelijk verantwoordelijk voor de totale offerte/opdracht.

Criteria voor de offerte zijn (in de offerte wordt duidelijk gemaakt):

- de essentie van de vraag van de potentiële opdrachtgever, zoals geïnterpreteerd door de trainer;
- welk aanbod van diensten de trainer daaraan verbindt en waarom;
- hoe dat aanbod concreet vorm wordt gegeven met een plan van aanpak/programma.

### *8.2.4 Opdracht met plan van aanpak/programma*

De trainer stelt op basis van het intakegesprek een plan van aanpak/programma op.

Criteria voor het plan van aanpak of het programma zijn:

- relevantie: een adequate verbinding tussen de situatie van de opdrachtgever en het maatwerkprogramma, dan wel het gewenste resultaat van dit programma;
- ordening: het plan van aanpak of het programma is logisch qua volgorde en tijdsindeling;

- methodische vormgeving: het plan van aanpak of het programma geeft voldoende informatie over de wijze waarop de training zal verlopen;
- praktische informatie: ook bevat het plan van aanpak of programma alle benodigde informatie en een duidelijke verwijzing naar overleg met de opdrachtgever dat aan het plan of programma ten grondslag heeft gelegen.

Het plan van aanpak of programma moet de leerdoelen vertalen naar:

- eindtermen en een daarmee corresponderend aanbod van scholingsactiviteiten op de relevante kennis en/of vaardigheidsgebieden volgens paragraaf 7.2.2.
- aanpak (werkvormen/methoden)

Het opstellen van een plan van aanpak of programma moet voor zover van toepassing ook gebeuren met betrokkenheid en met interne afstemming van de inbreng van specifieke expertise als combinaties van trainen, adviseren of coachen aan de orde zijn.

#### *8.2.5 Uitvoering opdracht*

Aan de hand van de opdrachtovereenkomst voert de trainer het plan van aanpak of programma uit. De projectverantwoordelijke bepaalt naar aanleiding van het opgestelde programma welke leermiddelen, andere hulpmiddelen, materialen of aanpak worden/wordt gebruikt (en zo nodig moet(en) worden ontwikkeld). Wanneer de opdrachtgever een relatie is van een bepaalde trainer neemt de persoon die nu verantwoordelijk is voor de uitvoering van de opdracht minimaal één keer contact op met deze collega om de stand van zaken te bespreken. De trainer voert op de afgesproken tijdstippen de opdracht uit volgens het afgesproken plan van aanpak of programma.

#### *8.2.6 Tussentijdse aanpassing van de opdracht*

Het kan voorkomen dat de opdracht in gezamenlijk overleg tussen klant en opleidingsinstituut bepaalde wijzigingen in het programma en daarmee in de scholingsactiviteiten worden afgesproken. Dergelijke wijzigingen moeten vastgelegd worden in een addendum bij het programma van de opdracht.

#### *8.2.7 Afronding*

Na afloop van het maatwerktraject vindt een meting plaats (zie hoofdstuk 9). Indien het maatwerktraject is doorlopen, wordt de opdrachtgever daarvan op de hoogte gesteld. Met de opdrachtgever wordt een eidevaluatiegesprek gehouden. Het resultaat van dit gesprek wordt vastgelegd in een schriftelijke eindrapportage en aan de klant gerapporteerd.

### **8.3 Standaardcursussen / open inschrijvingscursussen**

Cursussen zijn vooraf gedefinieerd en gepland. Hierop kunnen ondernemingsraadsleden gezamenlijk of individueel inschrijven. De ontwikkeling van deze cursussen is gebaseerd op de inzichten die het opleidingsinstituut heeft in de gewenste leerdoelen van zijn doelgroep. De vorm van deze cursussen is gevarieerd: van een dag(deel) tot een complete leergang, van klassikaal tot e-learning. Voor iedere cursus geldt dat eerst leerdoelen en daarvan afgeleid concrete eindtermen geformuleerd dienen te worden. De opzet van het programma van de cursussen is op voorhand bekend. De trainer voert op de afgesproken tijdstippen de cursus uit in lijn met het vastgestelde en bekendgemaakte programma. Van

Onderdeel 1 van Certificeringsregeling opleidingsinstituten ondernemingsraden van Stichting SCOOR

Onderdeel 1, Certificatieschema opleiden ondernemingsraden

De certificeringseisen

elke cursus moet schriftelijke informatie beschikbaar zijn, waarin ingegaan wordt op de leerdoelen, de eindtermen, de doelgroep, de inhoud, de werkwijze en de onderwerpen die aan bod komen.

Inhoudelijke vragen worden doorverwezen naar de voor de inhoud van het product verantwoordelijke trainer.



## 9 Meting, analyse en verbetering

In het Kwaliteitshandboek is een systeem van meting, analyse en verbetering van maatwerktrajecten en cursussen opgenomen. Elk maatwerktraject en elke cursus wordt na afloop schriftelijk geëvalueerd.

Het opleidingsinstituut heeft een coördinatiepunt ingericht waar wordt bijgehouden of evaluatie van de maatwerktraining of de cursus heeft plaatsgevonden.

Het uitzetten van de vragenlijst(en), herinneren aan, en verwerken van de feedback binnen vier weken na afloop van een maatwerktraining of cursus tot een schriftelijke eindrapportage, gebeurt door de daartoe verantwoordelijk gestelde persoon.

Aan het eind van een maatwerktraject of een cursus wordt door de deelnemers een evaluatieformulier ingevuld waarin het trainingsmateriaal, werkvormen en het functioneren van de trainer naar voren komen. De resultaten van de evaluatie worden systematisch verwerkt en geregistreerd.

De resultaten worden daarnaast meegenomen bij nieuwe maatwerktrajecten en gebruikt voor het bijstellen van cursussen.

Totalisering van evaluatiegegevens leidt tot een schriftelijke managementrapportage die inzichtelijk maakt hoe is gepresteerd op het product/de dienst. Een totalisering van evaluatiegegevens vormt onderwerp van bespreking in het managementoverleg en in het management review (zie paragraaf 5.6.2).

Het opleidingsinstituut bewaakt de tijdige aanlevering van de schriftelijke eindrapportage; gebeurt dit niet, dan wordt contact opgenomen met de betreffende trainer en eventueel de directie.

Eindrapportages worden naar de klant gestuurd. Deze eindrapportage bevat een evaluatieverslag op basis van de algemene bevindingen als ook - gelet op de doelstellingen van het traject en de situatie van de (cursus)groep - de belangrijkste conclusies en afspraken.

De trainer geeft aan het opleidingsinstituut door dat het maatwerktraject of de cursus kan worden afgerond in het registratiesysteem. Het opleidingsinstituut zorgt voor de archivering van het complete klantdossier en sluit het projectnummer af en stelt hiervan ook de relatiebeheerder op de hoogte. De eindrapportage wordt in het trajectdossier in het netwerk opgeslagen.

Aan de hand van de eindrapportages moet de leeropbrengst bepaald worden, ook om na te gaan welke leerbehoefte er nog is.