

Rapportdatum:
7 januari 2009

Auditrapport

Voorlopig Keurmerk Inburgeren

Procesaudit

**NedLes
Amsterdam**

Kiwa N.V.

's-Gravenpolderseweg 4e
4462 CG Goes

Telefoon 0113 253434

Fax 0113 253622

Internet www.kiwa.nl

Auditrapport

Organisatie

Naam : NedLes
Contactpersoon : Mw. A.A. Braams
E-mail : info@nedles.nl
Vestigingsadres : Nieuwe Herengracht 145 c, 1011 SG Amsterdam
Postadres : idem
Telefoon : 020 6243510 / 06 25585653
Fax :
Aantal vestigingen : 1 Begeleiders : 1
:

Kiwa N.V.

's-Gravenpolderseweg 4e
4462 CG GOES

Telefoon 0113 253434

Fax 0113 253622

Internet www.kiwa.nl

Onderzoek

Soort onderzoek : Voorlopig Keurmerk Inburgeren
Onderdeel : Procesaudit
Datum onderzoek : 7 januari 2009
Datum rapport, versie : 7 januari 2009
Datum volgende audit

Auditteam

Lead Auditor : Marian Lacunes

Certificatie-eisen

Reglement(en) : Kiwa-Reglement voor Systeemcertificatie: 2008
Handleiding : Handleiding Keurmerk Inburgeren versie

Bevindingen

Conformity (C) : Voldoet aan de normeis.

Nonconformity (N) : Na afloop van de audit zijn geen non-conformities met het management besproken en als zodanig geaccepteerd.
Het managementsysteem voldoet niet aan de certificatie-eis. Dit is belemmerend voor het afgeven van positief advies aan de stichting. Corrigerende maatregelen moeten beoordeeld zijn alvorens het auditteam een positief advies kan uitbrengen.

Vervolgafspraken

NVT
NVT

Beoordeling corrigerende maatregelen

Beoordelingsresultaat : N.v.t.

Certificatieadvies

Het auditteam geeft een positief advies af aan Stichting Blick op Werk m.b.t. de beoordeelde organisatie tot het voeren van voorlopig keurmerk.

Lead auditor Kiwa

Naam: Marian Lacunes

Datum: 7 januari 2009

Handtekening:

**Review en certificatiebeslissing Kiwa**

Akkoord met certificatieadvies:

Naam:

Datum:

Handtekening:

Auditmatrix : (Voorlopig) Keurmerk Inburgeren

Onderneming: NedLes

Auditdatum: 7 januari 2009

Keurmerk Inburgeren		Auditresultaat C / T / KT					Bevindingen: Tekortkomingen en kritische tekortkomingen op de rapportbladen
§	Normeis	PA	TA	IA	1	2	
A.	Voorlopig Keurmerk Norm: Aan alle eisen van de bij de meetmethode genoemde punten.	C					<p>Ø Inschrijving bij de Kamer van Koophandel dd 18-09-2008 nr: 34311885</p> <p>Ø Aanmelding bij de Stichting Blick op Werk. Bevestiging aanmelding 10 november 2008</p> <p>Ø Informatie verstrekt via het aanmeldingsformulier aan het keurmerk is juist</p> <p>Ø Directieverklaring is ondertekend door directie conform inschrijving bij de Kamer van Koophandel op 02-01-2009</p> <p>Een procesbeschrijving van de cursusaanbieding is aanwezig. Deze bevat de volgende onderdelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>bepaling leerprofiel</u>. <p>NedLes beschrijft de wijze waarop het leerprofiel van een cursist wordt bepaald.</p> <p>NedLes richt zich op diegenen die de inburgering afsluiten met het Staatsexamen. In het introductiegesprek wordt gecontroleerd of de cursist inderdaad het leerprofiel 4 heeft, of , in Amsterdamse terminologie: past in perceel C. Zo niet , dan wordt de cursist geadviseerd een andere taalaanbieder te zoeken.</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>bepaling cursusaanbod</u> <p>NedLes beschrijft de wijze waarop bepaald wordt welk aanbod het meest passend is.</p> <p>Het startniveau wordt bepaald d.m.v. het afnemen van een assessment uit de methode CODE</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Voortgangsbewaking</u> <p>NedLes beschrijft op welke wijze en welke momenten de voortgang bewaakt wordt. Welke procedure wordt hier gevolgd?</p> <p>NedLes beschrijft op welke wijze vastgesteld wordt of een cursist "klaar is om op te gaan voor een examen"</p> <p>De assessments uit de methode CODE zullen ook gebruikt worden voor het tussentijds vaststellen van het niveau.</p> <p>Assessments worden afgenomen: voor A1 (na hoofdstuk 5) voor A2 (na hoofdstuk 15) voor B1 (na hoofdstuk 30)</p> <p>De cursist wordt geadviseerd zich pas op te geven voor het Staatsexamen als hij/zij ruim niveau B1 heeft..</p> <p>Er worden proefexamens afgenomen om te kijken of de cursist kans van slagen heeft. Het is de verantwoordelijkheid van de cursist zich op te geven voor het examen. NedLes heeft hierin slechts een adviserende rol.</p>

Keurmerk Inburgeren

 Auditresultaat
C / T / KT

 Bevindingen:
Tekortkomingen en kritische tekortkomingen op de
rapportbladen

§	Normeis	PA	TA	IA	1	2	
							<p>Als hoofdmethode (lesmateriaal) wordt "CODE" (basisleergang Nederlands voor anderstaligen) gebruikt . Deze methode bestaat uit een takenboek en CD ROM.</p> <p>Tevens wordt gebruik gemaakt van "Nederlands in hoofdlijnen" , praktische grammatica voor anderstaligen. Deze methode bestaat uit een theorieboek en oefenboek.</p> <ul style="list-style-type: none"> Ø Het cursuscontract is voorbereid. Contract ingezien. Ø Cursusaanbieder is voldoende georganiseerd m.b.t registratie voor rapportage Ø Aan eisen rondom begeleiders is voldaan. Beschreven is: <ul style="list-style-type: none"> - voor begeleiders in dienst: de functie-eisen. Oprichter, hoofddocent en drijvende kracht achter NedLes is Annelies Braams. Zij is bevoegd docent Nederlands, met een specialisatie in Nederlands als tweede taal - NT2 - en met ruime ervaring met doceren van Nederlands aan hoogopgeleide anderstaligen.. Zij heeft voor alle cursussen van NedLes de eindverantwoordelijkheid. <p>Ingezien: Akte van bekwaamheid 2^e graad (Ubbo Ennius te Groningen) dd 27 juni 1984 Post HBO opleiding NT2 , Hogeschool Utrecht dd 18 juni 1999.</p> <ul style="list-style-type: none"> - voor begeleiders niet in dienst: de inkoopkwalificaties. <p>De opleidingseisen van eventuele externe docenten staan beschreven. Tevens staat beschreven de controle op - en begeleiding van deze externe docenten. Vooralsnog zal Annelies de cursus zelf verzorgen en is zij de enige begeleider. Er is dus nog geen sprake van andere begeleiders</p> <ul style="list-style-type: none"> Ø aan eisen rondom privacy en klachten is voldaan m.b.t. inrichting en voorbereiding Privacyreglement is antoonbaar Ø de jaarlijkse leveranciersbeoordelingen van onderaannemers zijn voorbereid. Inkoopkwalificaties zijn bepaald. Nu echter nog niet van toepassing.

Keurmerk Inburgeren

 Auditresultaat
C / T / KT

 Bevindingen:
Tekortkomingen en kritische tekortkomingen op de
rapportbladen

§	Normeis	PA	TA	IA	1	2	
B.	Cursuscontract Norm: De eis dat voor alle inburgeraar een individueel cursuscontract is opgesteld volgens de genoemde meetmethode onder PI B.	C					De cursuscontracten bevatten de volgende informatie: <ul style="list-style-type: none"> - doel van de cursus - profiel van de cursist. - BurgerServiceNummer - Inhoud van de cursus - Prijs - Melden aanwezigheid privacyreglement en klachtenprocedure - Rechten en plichten van de cursist - Ontbindende voorwaarden voor cursist en aanbieder. Alle verplichte informatie, zoals in de handleiding staat genoemd, is in het cursuscontract aanwezig. Het complete cursuscontract wordt mondeling besproken voordat de cursist deze ondertekent
1.	Doorlooptijd tot start inburgeringcursus Norm: – Tenminste 80% van de eerste activiteiten die in het kader van de inburgeringcursussen worden uitgevoerd, is gestart binnen de termijn die met de cursist is overeengekomen.	X					Getoetst en gemeten: <ol style="list-style-type: none"> 1. datum(*1) akkoord cursist 2. datum(*2) eerste inhoudelijke activiteit 3. vergelijken datum *1 met datum *2 =werkelijke doorlooptijd 4. vergelijking afgesproken doorlooptijd met werkelijke doorlooptijd = aantal cursisten te laat/vroeg 5. aantal inburgeringcursussen dat is gestart

Keurmerk Inburgeren

 Auditresultaat
C / T / KT

 Bevindingen:
Tekortkomingen en kritische tekortkomingen op de
rapportbladen

§	Normeis	PA	TA	IA	1	2	
2.	Doorlooptijd inburgeringcursussen Norm: – Tenminste 80% van de inburgeringcursussen die zijn uitgevoerd, is afgerond binnen de termijn die met de cursist is overeengekomen.	X					Getoetst en gemeten: 1. datum eerste inhoudelijke activiteit, genoemd in cursuscontract 2. datum laatste inhoudelijke activiteit, genoemd in cursuscontract 3. vergelijkingen data punt 1 en 2 = doorlooptijd inburgeringcursus 4. Vergelijken werkelijk en afgesproken doorlooptijd inburgeringcursus = aantal cursussen op tijd afgerond 5. aantal afgeronde inburgeringcursussen
3.	Eindresultaat inburgeringcursus Norm: – De eis is dat aantoonbaar moet worden gemaakt dat bij volledig afgeronde cursussen het cursuscontract is uitgevoerd.	X					Getoetst en gemeten: 1. Vaststellen datum en reden voor beëindiging cursus. Ingedeeld conform vaste indeling. (zie handleiding)
4.	Slagingspercentage diploma Norm: – Vastgesteld o.b.v. gemiddelde slagingspercentage over alle instellingen +/- 10% -punt. Indien gemiddeld 80%, zal de eis liggen op 70%.	X					Getoetst en gemeten: 1. Vastleggen aantal cursisten dat opgaat voor het diploma 2. Vaststellen of cursus in onderaanneming wordt gegeven. 3. Vaststellen aantal cursisten diploma behaald 4. Vaststellen aantal cursisten diploma gehaald waarbij centraal examen 1 keer is afgelegd (en gehaald).
5.	Contractprestatie afgeronde collectieve contracten Norm: – Tenminste 80% realiseren van de afspraak die met de opdrachtgever overeengekomen is.	X					Getoetst en gemeten: 1. Vastleggen per collectief contract van het aantal cursisten dat is gestart 2. Vastleggen per collectief contract van het aantal cursisten dat is opgegaan voor diploma 3. Vaststellen per collectief contract van het aantal cursisten dat het diploma heeft gehaald 4. Vaststellen per collectief contract van het aantal cursisten dat het diploma moet behalen

Keurmerk Inburgeren

 Auditresultaat
C / T / KT

 Bevindingen:
Tekortkomingen en kritische tekortkomingen op de
rapportbladen

§	Normeis	PA	TA	IA	1	2	
6.	Bekwaamheid begeleiders Norm: – Bij 100% van de begeleiders die direct bij de inburgeringcursus zijn betrokken, moet de eisen zoals omschreven in de meetmethode, zijn uitgevoerd.	C					Begeleiders in dienst: <input type="checkbox"/> De minimale functie-eisen zijn bepaald <input type="checkbox"/> Een ontwikkelgesprek wordt jaarlijks met de begeleider gevoerd indien er andere begeleiders zijn <input type="checkbox"/> Zonodig wordt training en opleiding verzorgd <input type="checkbox"/> De resultaten van het ontwikkelgesprek worden vastgelegd in een verslag. Begeleiders niet in dienst: NVT Vooralsnog zal Annelies de cursus zelf verzorgen en is zij de enige begeleider. Er is dus nog geen sprake van andere begeleiders
7.	Privacyreglement Norm: – De eis is dat het reglement geïmplementeerd is. Is dit aanwezig en is het bekend gemaakt bij de cursisten. Is het opgenomen in het cursuscontract.	C					<input type="checkbox"/> Het privacyreglement geeft antwoord op de vragen uit de handleiding <input type="checkbox"/> Het privacyreglement wordt nageleefd <input type="checkbox"/> Het privacyreglement is aantoonbaar bekend gemaakt aan cursisten en begeleiders <input type="checkbox"/> Het privacyreglement is opgenomen in het cursuscontract. De activiteiten van NedLes worden overeenkomstig het privacyreglement uitgevoerd.
8.	Klachtenmanagement Norm: – Alle klachten dienen volgens procedure te worden uitgevoerd. IS er een klachtencommissie aanwezig, is een klachtenreglement aanwezig. Aantoonbaar dienen klachten goed te worden afgehandeld.						<input type="checkbox"/> Een klachtenreglement is aantoonbaar
9.	Tevredenheid cursisten Norm: – Gemiddeld eindcijfer minimaal een 6,0 en overige resultaten inzichtelijk	X					Getoetst en gemeten: 1. Excel bestand met daarin, naam, huistelefoon of mobiele nummer cursist en verwachte datum centraal examen.
10.	Tevredenheid opdrachtgevers Norm: – Gemiddeld eindcijfer minimaal 6,0 en overige resultaten inzichtelijk	X					Getoetst en gemeten: 1. Excel bestand met daarin, naam opdrachtgever, naam contactpersoon per contract, telefoonnummer contactpersoon en mail adres van contactpersoon

Auditplan

Organisatie

Naam : Nedles
 Contactpersoon : Mw. A.A. Braams
 E-mail : info@nedles.nl
 Vestigingsadres : Nieuwe Herengracht 145 c, 1011 SG Amsterdam
 Postadres : idem
 Telefoon : 020 6243510 / 06 25585653
 Fax :

Kiwa N.V.

Certificatie en Keuringen

Zuidwest Nederland
 's-Gravenpolderseweg 4
 4462 CG GOES

Telefoon 0113 253434

Fax 0113 253622

Internet www.kiwa.nl

Beoordelingskader

Reglement(en) : Kiwa-Reglement voor Systeemcertificatie: 2008

Handleiding : Handleiding Keurmerk Inburgeren versie

Bij de uitvoering van de audit zal het onderstaande schema worden aangehouden.

Indien de omstandigheden hiertoe aanleiding geven, kan in onderling overleg van deze planning worden afgeweken.

De contactpersoon draagt er zorg voor dat de betrokken personen op het aangegeven tijdstip beschikbaar zijn voor het interview.

Auditplan voor lead auditor: Marian Lacunes

Tijd	Activiteit	Functionarissen, projecten en processen	Normeisen
09:00 – 09:30	Openingsgesprek	Management en belangstellenden	
09:30 – 09:45	Interview 1		
09:45 – 11:00	Interview 2		
11:00 – 11:30	Interview 3		
11:30 – 13:15	Interview 4		
13:15 – 14:15	Lunch		
14:15 – 15:30	Interview 5		
15:30 – 16:00	Eindgesprek	Management en belangstellenden	