

# Rapportage Audit Permanente Educatie Registeraccountants

## Focus Advisering Training Coaching



6-5-2010

## INHOUDSOPGAVE

<b>1</b>	<b>PROCEDURE AUDIT PERMANENTE EDUCATIE REGISTERACCOUNTANTS</b> .....	<b>2</b>
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
<b>2</b>	<b>RESULTAAT ONDERDEEL 1: CONTROLE CURSUSDOCUMENTEN</b> .....	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>RESULTAAT ONDERDEEL 2: DEELNEMERSENQUÊTE</b> .....	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>RESULTAAT ONDERDEEL 3: INTERVIEW ONDERWIJSINSTELLING</b> .....	<b>9</b>
<b>5</b>	<b>EINDCONCLUSIE VAN DE AUDIT PERMANENTE EDUCATIE REGISTERACCOUNTANTS</b> .	<b>11</b>
	<b>BIJLAGEN</b> .....	<b>12</b>
BIJLAGE 1	VRAGENLIJST CONTROLE CURSUSDOCUMENTEN AUDIT (BIJ ONDERDEEL 1).....	13
BIJLAGE 2	SCORELIJST CONTROLE CURSUSDOCUMENTEN AUDIT .....	14
BIJLAGE 3	VRAGENLIJST DEELNEMERSENQUÊTE AUDIT (BIJ ONDERDEEL 2).....	15
BIJLAGE 4	AGENDA INTERVIEW ONDERWIJSINSTELLING (BIJ ONDERDEEL 3).....	16
BIJLAGE 5	BEOORDELINGSTABEL .....	18

# 1 Procedure Audit Permanente Educatie Registeraccountants

## 1.1 Inleiding

Op grond van artikel 10 van de Nadere voorschriften permanente educatie (NVPE) hanteert het bestuur van het Koninklijk NIVRA (de Orde) 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 Orde wordt van een erkende onderwijsinstelling die voor de Audit in aanmerking komt, voor de relevante periode steekproefsgewijs een aantal bij de Orde geregistreerde PE-cursussen geselecteerd. De te auditen onderwijsinstelling wordt ten behoeve van de controle van de naleving van de regelgeving<sup>1</sup> 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 accountantcursisten van de in onderdeel 1 geselecteerde cursussen. De steekproefgrootte van het tevredenheidsonderzoek is in beginsel bepaald op 10 accountantcursisten verdeeld over de in onderdeel 1 geselecteerde cursussen. De ondergrens van de steekproef is vastgesteld op vijf accountantcursisten. Indien het bedoelde aantal van vijf accountantcursisten niet kan worden behaald, benadert Cedeo andere cursisten (bij voorkeur AA-accountants) voor de deelnemersenquête. Dit is dan ook de reden waarom op de presentielijsten de volledige titulatuur van de cursist dient te worden vermeld.

---

<sup>1</sup>Het 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 registeraccountants. 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 Orde toe te sturen. De Orde 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	Persoonlijke Effectiviteit en assertiviteit	03-11-2009	PE
2	Professioneel Presenteren	21-09-2009	PE
3	Coachend Leidinggeven	06-11-2009	PE
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- punten (hoofdregel: puntenlogo) weergegeven? <sup>2</sup>	-	-	-	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
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
4	Bevatten de presentielijsten de vereiste gegevens (voorletters, achternaam, titulatuur) van de cursisten?	-	-	-	nvt	nvt
5	Zijn de evaluatieformulieren van de cursisten en/of cumulatieve totaalscore van alle evaluaties per cursus aanwezig?	+	+	+	nvt	nvt
6	Is op het evaluatieformulier een algemene waarderingsvraag aanwezig?	+	+	+	nvt	nvt
7	Wordt de algemene waarderingsvraag door minimaal 70% van de accountantcursisten met een voldoende beoordeeld?	+	+	+	nvt	nvt
8	Is het cursusmateriaal (bijv. weergave/samenvatting van lezing, literatuur, jurisprudentie en/of andere achtergrond informatie) voorhanden?	+	+	+	nvt	nvt
9	Is het cursusprogramma (incl. een overzicht van tijden van aanvang, pauzes, einde van de cursus) van de cursus aanwezig?	+	+	+	nvt	nvt
10	Is het juiste aantal PE-punten aan de cursus toegekend?	+	+	+	nvt	nvt
11	Voldoet het deelnamecertificaat aan de vereisten (cursusnaam en data, naam cursist, aantal PE-punten, ondertekening door de onderwijsinstelling)?	+	+	+	nvt	nvt

Totale scores cursus:	1	2	3	4	5
	14	14	14	nvt	nvt

**Conclusie Onderdeel 1: Alle cursussen zijn voldoende**

<sup>2</sup> Het betreft de voorafgaande cursuspublicatie 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 ondervraagd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				60%	40%
Opleidingsprogramma				80%	20%
Uitvoering				20%	80%
Opleiders				60%	40%
Trainingsmateriaal②				60%	20%
Accommodatie③				20%	40%
Natraject				50%	50%
Organisatie en Administratie				40%	60%
Relatiebeheer				20%	80%
Prijs-kwaliteitverhouding				80%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden  
2 = ontevreden  
3 = noch ontevreden/noch tevreden  
4 = tevreden  
5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten kennen geen score toe
- ③ Vier referenten kennen geen score toe

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Het voortraject dat de ondervraagden hebben doorlopen van Focus Advisering Training en Coaching (hierna te noemen Focus), wordt door allen beoordeeld met de tevreden tot zeer tevreden score. Op verschillende manieren zijn de contacten met het opleidingsinstituut ontstaan. De meeste referenten werken al een ruim aantal jaren met Focus samen, op basis van positieve ervaringen vanuit het verleden. Een referent zegt: "We hebben als organisatie al heel lang contact met Focus. Het opleidingsinstituut zit ook in de buurt. We hebben gesprekken gehad en die waren zodanig goed, dat we er het volste vertrouwen in hadden." De meeste ondervraagden zijn door een collega of kennis geattendeerd op de goede trainingen van Focus, enkelen geven aan zelf op zoek te zijn gegaan en bijvoorbeeld via internet aan het instituut te zijn gekomen. Eén ondervraagde meldt dat er vanuit zijn organisatie een mantelovereenkomst is met het instituut, dus op basis daarvan voor hen te hebben gekozen. Op de vraag waarom men juist voor Focus heeft gekozen, wordt met name de persoonlijke benadering als belangrijkste reden aangegeven.

Een referent zegt: "We hebben verschillende offertes aangevraagd. De prijs maakte niet veel verschil. We hebben een hele goede intake gehad met het instituut. Ze zijn heel duidelijk en kwamen naar ons toe heel prettig over. Ze hadden goed in de gaten waar we mee bezig zijn. Hierdoor klopte uiteindelijk het totaalplaatje. De offerte was heel erg toegespitst op wat door ons gevraagd werd en heel erg to the point." Voordat de trainingen aanvangen worden er intakes gehouden, meestal ook met de deelnemers. Dit kan mondeling of schriftelijk plaatsvinden. Een referent zegt: "We hebben ze ook uitgenodigd op de werkvloer, om ons proces goed te snappen." Een andere respondent vult aan: "Er hebben individuele intakegesprekken plaatsgevonden en van daaruit zijn ook de persoonlijke doelstellingen en leerdoelen in kaart gebracht." De meeste ondervraagden hebben in het voortraject al contact met de trainer gehad. Alle ondervraagden geven aan dat er van te voren concrete doelen vastgesteld zijn. Deze kunnen uiteenlopen van het bijbrengen van een aantal vaardigheden tot het verhogen van bewustwording van eigen gedrag en het effect hiervan op de klant. Unaniem geven de ondervraagden aan tevreden tot zeer tevreden te zijn over de samenwerking met Focus in het voortraject. Een referent licht toe: "We zijn zeer tevreden. Het zit hem vooral in de persoonlijke benadering, het meedenken met ons als klant en het maken van een programma dat echt op maat is. Ze konden goed voldoen aan de wensen die wij hadden."

### **Opleidingsprogramma**

Over het opleidingsprogramma dat door Focus opgesteld wordt, naar aanleiding van het voortraject, zijn alle ondervraagden tevreden tot zeer tevreden. Bij alle opdrachtgevers was het programma voldoende afgestemd op hun vragen en wensen. Een referent zegt hierover: "Het programma was goed afgestemd en daar hebben we steeds goed contact over gehad. Ze zijn zo flexibel bij Focus, dat we het gaandeweg bij kunnen stellen indien dit wenselijk is." Deelnemers worden altijd van te voren op de hoogte gebracht van het programma van de training. Soms wordt dit door Focus gedaan, soms regelt de opdrachtgever dit zelf. Vaak worden er van te voren afspraken gemaakt over een te volgen natraject. Soms wordt er een adviestraject opgezet en een referent vertelt dat er een projectleider van Focus op locatie is geweest, om de mensen te kunnen beoordelen tijdens een vergadering. Een andere referent vertelt: "Tijdens de training worden kaartjes gemaakt, waarop mensen hun eigen leerdoelen kunnen noteren. Deze kaartjes worden drie maanden later door Focus teruggestuurd aan de deelnemer, als reminder van de persoonlijke leerdoelen." Dit wordt door meerdere referenten genoemd. Voor alle ondervraagden was de financiële kant van de training van te voren goed duidelijk. Een opdrachtgever zegt hierover: "We zijn niet voor verrassingen achteraf komen te staan."

### **Uitvoering**

Volgens alle opdrachtgevers zijn de trainingen volgens afspraak uitgevoerd. Een opdrachtgever zegt: "Het was zelfs nog beter. De training is uitgelopen en ze namen aardig de tijd voor ons." Unaniem geven de respondenten te kennen dat de opleiding voldoende afgestemd was op de eigen organisatie. Hiertoe is Focus vooral in staat door het grondig uitvoeren van het voortraject, middels het uitgebreide intake-traject met de opdrachtgevers en de deelnemers. Vaak wordt er ook materiaal vanuit de organisatie meegenomen in de training. Een referent vult nog aan: "Ze hebben bij Focus ook goed gekeken naar de wereld waarin we als bedrijf opereren, het internationale karakter ervan en het technische karakter. Dit is allemaal meegenomen in de training." De afwisseling tussen theorie en praktijk wordt door iedereen positief ervaren. "Meestal wordt er eerst een stukje theorie behandeld, waarna men snel overgaat tot het oefenen in de praktijk", aldus een ondervraagde. Afhankelijk van de duur van een training wordt er wel of niet tussentijds geëvalueerd. Een opdrachtgever zegt: "De trainer meldde van te voren wat hij van plan was. Wanneer de deelnemers andere dingen wilden, konden ze dat gewoon aangeven in de training." Wanneer het nodig blijkt te zijn, is het voor Focus geen enkel probleem om het programma tussentijds aan te passen. Qua didactische werkvormen worden onder andere rollenspellen, het maken van opdrachten en het geven van presentaties genoemd. Ook worden er vaak cases behandeld en worden er soms filmpjes getoond, om te laten zien hoe iets goed gaat en hoe het beter kan. Op basis van bovenstaande kennen alle referenten de tevreden tot zeer tevreden score toe.

## **Opleiders**

Alle respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de trainers die door Focus ingezet worden bij de trainingen. Enkele uitspraken over de trainers: "We zijn erg tevreden over de trainer van Focus. Hij kon zich goed aanpassen aan de groep qua niveau en type. Hij weet heel goed waar hij over praat en kan de zaken heel goed overbrengen. Hij was zelf ook goed in staat de kleinere rollenspellen te doen" en "We hadden twee trainers in de training. Ze zorgden voor afwisseling en waren heel verfrissend, ook vanwege de mate van interactie met de groep. Ze hadden elk hun eigen manier van doen en dat beviel ons heel goed." Over het algemeen is er per training één trainer bij betrokken. Soms worden er meerdere trainers ingezet, afhankelijk van het onderwerp of de grootte van de groep. Alle referenten geven aan dat de deelnemers in voldoende mate begeleid zijn door de trainers van Focus. Een respondent zegt: "We gingen steeds evalueren wat er goed ging en wat er beter kon." Vaak is er in de groep van deelnemer een niveauverschil aanwezig voor wat betreft opleiding of ervaring. Een referent zegt hierover: "De meest ervaren leidinggevenden werden als praktijkvoorbeeld gebruikt om wat meer eigen inbreng te hebben." Een andere referent zegt: "Het niveauverschil werd goed opgepakt door de trainer. Hij stak in op het gemiddelde niveau en begeleidde degenen die op een lager niveau zaten, door bijvoorbeeld het aanpassen van de rollenspellen." Ten slotte meldt een ondervraagde dat er op een goede manier mee omgegaan werd door de trainer, doordat de intake zo uitgebreid was geweest en hij dus goed op de hoogte was.

## **Trainingsmateriaal**

Het trainingsmateriaal wordt met de tevreden tot zeer tevreden score beoordeeld. Een referent zegt hierover: "We kregen een cursusmap met daarin de theorie. Ook kregen we hand-outs van wat in de opleiding behandeld is. Soms werd er informatie op het intranet gezet. Je krijgt dan een inlogcode, zodat je alle informatie van het intranet kunt halen. Alles staat er heel duidelijk op, ook de doelstellingen en data en tijden." Ook worden er syllabi en klappers gebruikt in de trainingen. Alle respondenten zijn tevreden over het gebruikte materiaal. Meestal wordt er algemeen materiaal gebruikt, maar door het bespreken van een casus wordt de materie weer specifiek op de eigen organisatie toegesneden. De ondervraagden geven aan dat het materiaal als naslagwerk te gebruiken is.

## **Accommodatie**

Iets meer dan de helft van de ondervraagden heeft de training gevolgd op een door Focus georganiseerde locatie. Zij kennen hieraan de tevreden tot zeer tevreden score toe. Een referent zegt: "De accommodatie van Focus is een zeer goede ruimte. Hij voldoet aan alle eisen en wordt als heel prettig ervaren. Alles is goed geregeld." Degenen die de training incompany georganiseerd hebben, onthouden zich van het toekennen van een score voor dit onderwerp.

## **Natraject**

Meestal krijgen de deelnemers na afloop van een training een certificaat uitgereikt; een paar ondervraagden weten zich dit niet te herinneren. Met de deelnemers wordt er na afloop van een training schriftelijk geëvalueerd. Met de opdrachtgever gebeurt dit meestal mondeling. Een opdrachtgever zegt hierover: "Na zes weken is er een evaluatie met de deelnemers over de afspraken die gemaakt zijn. Twee weken na de training komt de trainer bij ons op het bedrijf om te evalueren. Vaak wordt er vanuit Focus na een aantal weken een herinnering van de doelstellingen opgestuurd naar de deelnemers. Enkele referenten geven aan dat er telefonisch contact opgenomen is door een medewerker van Focus om te vragen hoe het gaat en of er nog dingen zijn waar men tegenaan loopt. Alle referenten geven aan dat de gestelde doelen in voldoende mate bereikt worden. Enkele uitspraken: "Het doel om meer vaardigheden te ontwikkelen in het voeren van gesprekken hebben de deelnemers direct kunnen toepassen. Ze bereiden zich nu met name meer voor en de tips die gegeven zijn tijdens de training van Focus worden gebruikt", "Een deelnemer heeft inmiddels al gesproken over een vervolgtraining. Er zijn voor deze deelnemer veel dingen uit de training gekomen waar hij wat mee wil gaan doen. Heel positief dus" en "Onze organisatiebereikbaarheid is toegenomen en de manier waarop klanten te woord worden gestaan, heeft tot grote tevredenheid bij een ieder geleid." Alle ondervraagden kennen dan ook de tevreden tot zeer tevreden score toe.

## **Organisatie en Administratie**

De organisatie en administratie van Focus worden als zeer positief ervaren en daarom wordt de tevreden tot zeer tevreden score door alle ondervraagden toegekend. Het instituut is goed per telefoon of per mail te bereiken. Wanneer er geschoven moet worden in de datum van een trainingmoment, wordt hier door Focus heel flexibel mee omgegaan en wordt er in goed overleg naar een oplossing gezocht. Informatie wordt altijd op tijd ontvangen door de referenten. Eén referent geeft als tip richting Focus dat ze veel gebruik maken van felle kleuren en strepen en dat dat niet zo professioneel overkomt als organisatie. Soms komen de mailtjes hierdoor wat rommelig over. "Het zou beter zijn een voor een vaste lay-out te kiezen", zegt hij. Afspraken worden altijd nagekomen. Een ondervraagde zegt: "Bij Focus is afspraak afspraak. Daarom heb ik ze uitgekozen en dat komen ze ook echt na." Geen van de ondervraagden heeft ooit klachten over het instituut gehad.

## **Relatiebeheer**

De meeste ondervraagden kennen de zeer tevreden score toe aan het relatiebeheer van Focus. De overige kennen de tevreden score toe voor dit item. Een opdrachtgever zegt: "We zijn hier zeer tevreden over. Ze maken een belafpraak met onze directeur; hij wordt dan ook echt op dat tijdstip gebeld, bijna op de minuut af en dat ervaren we als zeer klantgericht." Een andere respondent vertelt: "Ik heb later een verzoek gekregen om wat te schrijven voor hun digitale nieuwsbrief en daar is later ook weer met één van de medewerkers contact over geweest. Dit verliep allemaal heel plezierig." Men omschrijft de contacten met de directeur en trainers als: "Zeer prettig en informeel. Ik heb nooit het gevoel dat ik niet op hun telefoontje zit te wachten. Wanneer het niet uitkomt, is dat ook prima. Ze maken dan netjes een andere afspraak", "We ervaren het als een goed contact, vooral de directe en prettige wijze waarop de dingen bespreekbaar worden gemaakt spreekt ons aan" en "Ze sluiten goed aan op onze belevingswereld en we hebben inmiddels een redelijk informeel contact." Focus informeert haar klanten door geregeld een nieuwsbrief te versturen waarin ook nieuwe ontwikkelingen van het instituut worden vermeld.

## **Prijs-kwaliteitverhouding**

Aan de prijs-kwaliteitverhouding kennen de ondervraagden de tevreden tot zeer tevreden score toe. Enkele uitspraken hierover zijn: "Het kost wat, maar dan heb je ook wat. Ze zijn niet goedkoop, maar de kwaliteit van de trainingen is goed", "Ze zijn niet goedkoop, maar heb zeker wat aan de training gehad" en "De prijs is marktconform."

## **Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Alle ondervraagden kennen de tevreden tot zeer tevreden score toe aan dit item. Als sterke kanten van Focus worden onder andere genoemd: "Ze zijn heel sterk in het nakomen van afspraken. De manier van contact onderhouden ervaren we als zeer prettig. Ook het type mens dat bij Focus werkt past bij onze organisatie en bij mij", "De persoonlijke benadering en ze hebben de klasse om op individueel niveau in te spelen op onze deelnemers", "Focus kan heel specifiek op een organisatie inspelen en algemene zaken achterwege laten", "In het programma waren zij het enige bureau dat wat meer de persoonlijke doelstellingen tijdens een training naar voren zou brengen, en ons daarvan ook op de hoogte zouden stellen. Daar kunnen we dan vervolgens wat mee doen in onze organisatie. Het behelsde meer dan alleen een training" en "De vertaalslag van de organisatie naar de training kunnen ze prima maken. Ze kruipen als het ware in de huid van de organisatie en proberen die vertaalslag zo goed mogelijk te maken. Eén ondervraagde geeft als tip om de website wat meer te professionaliseren, omdat identiteit en imago soms wat uiteen liggen. De overige ondervraagden hebben geen punten ter verbetering. Alle ondervraagden zijn zeer tevreden over de training, die ze bij Focus hebben gevolgd en zullen het instituut dan ook zeker aanbevelen bij anderen. Sommigen hebben dat ook al gedaan.

## **Conclusie onderdeel 2: Voldoende**

## 4 Resultaat onderdeel 3: Interview onderwijsinstelling

Bezoekdatum: 22-04-2010
Gesproken met: mw. K. Adriaansen, dhr. M. Jongkind

Focus Advisering Training Coaching begeleidt sinds 1998 bedrijven en organisaties, in de profit en non-profit sector, bij ontwikkeling, verdieping en verandering van de organisatie en haar medewerkers. De dienstverlening van Focus, op het vlak van management, commercie, communicatie en persoonlijke ontwikkeling, omvat naast open en maatwerktrainingen ook coachingstrajecten en advies. De adviestrajecten hebben altijd te maken met ontwikkelingsvragen: het gaat er daarbij om welke interventies, training, coaching of een combinatie van beide, het meest geschikt zijn om het beoogde doel te bereiken. De aanpak van Focus wordt gekenmerkt door een sterke focus op het voortraject, op toepasbaarheid, en op nazorg en continuïteit: 'borging' is een kernwoord binnen de trajecten. Door de praktijkgerichtheid van de trainingen, het kleinschalige karakter en de persoonlijke benadering weet Focus mensen in beweging te brengen en in beweging te houden. Het motto van Focus is dan ook verandering = beweging = bezieling. Dat wil zeggen dat de ervaring leert dat effectieve veranderingen alleen ontstaan door bezieling van mensen in de gehele organisatie: uitgangspunt in de trajecten is dan ook het realiseren van synergie tussen de persoonlijke én de organisatiedoelen.

De trainingen van Focus waarmee registeraccountants PE-punten kunnen verwerven richten zich op de professionalisering van de praktijkvoering: het betreft opleidingen op het vlak van management en organisatie en van persoonlijke vaardigheden. Voorbeelden hiervan zijn de trainingsonderwerpen managementvaardigheden, onderhandelen, omgaan met bezwaren, netwerken en time management. Focus houdt zorgvuldig voeling met de markt: op vragen en ontwikkelingen wordt alert ingespeeld met nieuwe producten, zoals Klantgericht e-mails schrijven en Debiteurenbeheer. De trainingsmanager is daarbij verantwoordelijk voor de productontwikkeling. De trainingen worden verzorgd door vaste en free lance docenten, specialisten op de betreffende vakgebieden. Deskundigheidsbevordering van de trainers is een constant aandachtspunt. Zo organiseert Focus voor de vaste en de freelance trainers zgn. trainersmiddagen, waar thema's zoals bijvoorbeeld 'kernkwadranten' aan de orde komen en is er een maandelijks trainersoverleg. Tevens vinden er maandelijks coachingsgesprekken met de teamleider plaats. Daarnaast gaat de teamleider regelmatig met de trainers mee om hen in de praktijk bezig te kunnen zien. De bevindingen vanuit de evaluatieverslagen van de trainingen en vanuit deze bezoeken worden tijdens coachingsgesprekken besproken. Focus speelt alert in op de uitkomsten vanuit de evaluaties en indien nodig wordt er direct actie op ondernomen.

Het voortraject, dat onder meer gesprekken met de opdrachtgever en medewerkers omvat evenals werkplekbezoek, krijgt bij Focus zeer veel aandacht. De uitgebreide vooranalyse leidt tot een maatwerkproduct dat optimaal aansluit bij de wensen van de opdrachtgevende organisatie en van de deelnemers. Met het oog op de borging van de beoogde leereffecten wordt de rol van de leidinggevende al in het voortraject sterk benadrukt: commitment is essentieel. De trainingen worden gekenmerkt door een hoge mate van interactie en een sterke focus op de praktijk: er is altijd sprake van een link naar het werkveld. Oefeningen - ook in werkgroepen -, brainstormen en opdrachten, gevolgd door feedback van de docent, dragen nadrukkelijk bij aan een duurzaam leereffect. Ook het zorgvuldige natraject draagt daaraan bij. Zo worden er tijdens het evaluatiegesprek met de opdrachtgever na afloop adviezen gegeven voor het vervolg in de praktijk. Ansichtkaarten met 'Focuspunten', ontwikkelpunten die tijdens trainingen door deelnemers worden geformuleerd, inclusief te ondernemen actie en de daarbij in te schakelen coach, worden enige tijd na afloop aan de leidinggevende toegestuurd. De kaartjes vormen zowel voor de leidinggevende als de medewerker een reminder: een aanknopingspunt voor de bespreking van de stand van zaken wat betreft de ontwikkelpunten. De door Focus ontwikkelde rendementsmeter, voor 360° graden feedback, biedt opdrachtgevers daarnaast een waardevol hulpmiddel om daadwerkelijk de behaalde resultaten, in de vorm van gerealiseerde veranderingen, te meten. Blijkens de hoge waardering van de trainingen, zoals onder meer geïllustreerd wordt door het Cedeo-onderzoek, slaagt het instituut in het waarmaken van de beoogde doelstellingen.

## Onderdeel 1

Ten aanzien van onderdeel 1 van de audit, de check op de cursusdocumenten, geldt met betrekking tot:

- Vraag 1, de cursusaankondiging, dat deze in het vervolg bewaard zal worden
- Vraag 4, de presentielijsten, dat in het vervolg de (evt.) titulatuur zal worden vermeld
- Vraag 8, het cursusmateriaal, dat daarop de datum vermeld zal worden.

## **5 Eindconclusie van de Audit Permanente Educatie Registeraccountants**

Op basis van de uitkomsten van de onderdelen 1, 2 en 3 is de conclusie van Cedeo dat Focus Advisering Training Coaching resultaat 1 scoort van de beoordelingstabel Audit Registeraccountants:  
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-punten (hoofregel: puntenlogo) weergegeven?<sup>3</sup>
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 accountantcursisten 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-punten aan de cursus toegekend?
11. Voldoet het deelnamecertificaat aan de vereisten (cursusnaam en data, naam cursist, aantal PE-punten, ondertekening door de onderwijsinstelling)?<sup>4</sup>

---

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

<sup>4</sup> 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-punten per cursus; ondertekening door de contactpersoon van het kantoor; 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 Orde (hoe is zonnodig 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 Orde, (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 plaats<sup>5</sup> 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 PE<sup>6</sup>, Visitatoren PE<sup>7</sup> en de controle op de Nadere voorschriften etc).

### **b. Praktijkuitoefening en praktijkvoering van registeraccountants**

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.

---

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

<sup>6</sup> Het Meldpunt PE is een webbased Meldpunt op de Ordesite, via welk Meldpunt (accountant)cursisten hun reacties op gevolgde cursussen door middel van een gestandaardiseerd webbased formulier rechtstreeks aan de Orde kunnen melden.

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

### **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 registeraccountants 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 zonnodig 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**

	<b>Resultaat 1</b>	<b>Resultaat 2</b>	<b>Resultaat 3</b>	<b>Resultaat 4</b>	<b>Resultaat 5</b>	<b>Resultaat 6</b>
<b>Onderdeel 1</b>	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
<b>Onderdeel 2</b>	Voldoende	Voldoende	Onvoldoende	Voldoende	Onvoldoende	Onvoldoende
<b>Eindscore Cedeo</b>	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
<b>Vervolg audit</b>	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
<b>Status erkenning</b>	Erkenning	Erkenning	Geen erkenning	Erkenning onder voorwaarden	Geen erkenning	Geen erkenning