

## **BEOORDELINGSPROCEDURE VOOR CERTIFICERING OF ERKENNING VAN PARTICULIERE- EN BEDRIJFSOPLEIDINGEN IN DE REISBRANCHE**

*NB. Bij de beoordeling van opleiders wordt gebruik gemaakt van de systematiek van 'Competent in Reiswerk' (CiR), waaronder te hanteren standaarden en hulpmiddelen (portfolio en EVC, menukaart, beoordelingssystematiek, praktijkovereenkomst, POP en voortgangsgesprek en –rapportage). Voorzover u hiervan niet (geheel) op de hoogte bent, wordt u aangeraden deze systematiek goed door te nemen voordat u met de procedure start. CiR is te vinden op [www.competentinreiswerk.nl](http://www.competentinreiswerk.nl).*

### **1. INLEIDING**

In opdracht van SEPR zal Hobéon Certificering de onderscheiden opleidingen van aanbieders van reisopleidingen aan een audit onderwerpen, om vast te stellen of deze kunnen worden gecertificeerd of erkend.

Certificering is van toepassing als het gaat om een volledige opleiding. Erkenning is van toepassing als de opleider slechts een deel van de opleiding aanbiedt.

Het effect van certificering en erkenning is dat de aanbieders het SEPR logo mogen toekennen aan die opleiding<sup>1</sup>. Geslaagden van deze opleidingen worden, door overleggen van hun diploma, ingeschreven in het SEPR Diploma Register.

SEPR gecertificeerde en erkende aanbieders van reisopleidingen worden opgenomen in een apart SEPR Opleidingen Register onder vermelding van de datum van ingang en geldigheidsduur van de certificering/erkenning.

Het auditeren gebeurt door de opleiding te beoordelen aan de hand van een **beoordelingskader**: onderwerpen met criteria, waaraan tenminste moet zijn voldaan. Om tot een uitspraak te komen of een opleiding kan worden gecertificeerd zijn **beslisregels** van toepassing (deze staan in het beoordelingskader). Het certificeren of erkennen gaat volgens onderstaande **beoordelingsprocedure**.

### **FASE 1 - VOORBEREIDING**

#### Stap 1

Een opleider die één of meer opleidingen of delen van opleidingen wenst te laten certificeren of erkennen vraagt dat aan bij Hobéon Certificering te Den Haag. De opleider stuurt een kopie van die aanvraag naar SEPR.

#### Stap 2

Hobéon Certificering neemt binnen twee weken contact op met de opleider om na te gaan of de audit kan leiden tot certificering of erkenning. Daarbij wordt telefonisch nagegaan aan de hand van een checklist of de documenten en gegevens die moeten worden aangeleverd in de Management Review (zie onder) aanwezig zijn. Is dit het geval, dan wordt een afspraak gemaakt voor de periode waarin de audit zal plaatsvinden.

---

<sup>1</sup> Er zijn twee SEPR logo's: één voor een certificering en één voor een erkenning.

Hobéon Certificering stuurt vervolgens een offerte naar de aanbieder, die deze ondertekend retourneert. In de offerte is de geheimhouding over alle informatie die in het kader van de audit wordt uitgewisseld als apart punt opgenomen.

#### Stap 3

De opleider stelt vervolgens een Management Review op. Hiervoor levert Hobéon Certificering een format aan. De Management Review bestaat uit twee onderdelen:

- a. Een factsheet met kerngegevens. Deze factsheet geeft in één oogopslag een beeld van omvang (locaties/personeel/deelnemers) van de opleider en vermeldt de belangrijkste contactgegevens.
- b. De beantwoording van de vragen uit het beoordelingskader. Samen met de verwijzing naar nadere documentatie levert dit voor de opleider meteen een compleet en logisch opgebouwd certificering- of erkenningdossier op.

#### Stap 4

Hobéon Certificering maakt met de opleider een afspraak voor de audit en informeert SEPR over deze datum. Hobéon Certificering ontvangt de Management Review tenminste zes weken voorafgaand aan de audit. Gedurende deze periode van zes weken kan Hobéon Certificering nog nadere informatie opvragen bij de opleider.

#### Stap 5

Hobéon Certificering stelt een team samen van twee auditoren, waarvan één afkomstig is van Hobéon Certificering en één afkomstig uit de reisbranche. De Hobéon-auditor heeft bewezen kennis van het onderwijs en kwaliteitssystemen; de externe auditor heeft bewezen kennis van en inzicht in de reissector en in de specifieke deelsector die aan de orde is (vakantiereizen/zakenreizen/touroperating)<sup>2</sup> en basale kennis van het moderne onderwijs. Hobéon Certificering legt vast dat de geheimhouding (zie stap 2) ook geldt voor de externe auditor.

Beide auditoren zijn onafhankelijk van de opleider die wordt geaudit. Dit houdt in dat geen van de auditoren binnen een tijdsvak van vier jaar voorafgaand aan de audit een zakelijke relatie mag hebben gehad met de betreffende opleider.

## **FASE 2 - DE AUDIT**

#### Stap 6

Hobéon Certificering maakt op basis van de ontvangen informatie een beknopt conceptrapport op dat tijdens de audit door het auditteam wordt gebruikt. In dit conceptrapport verwerkt Hobéon zijn eerste bevindingen, op basis van de ontvangen Management Review. Hobéon Certificering zal de opleider vragen tijdens de audit eventuele aanvullende documentatie toegankelijk te maken, indien dit wenselijk is. Het kan dan bijvoorbeeld ook gaan om privacygevoelige informatie die niet in de Management Review kan worden opgenomen.

#### Stap 7

Tijdens de audit worden de bevindingen getoetst. Hiertoe spreekt het auditteam met tenminste (een vertegenwoordiging van) het management van de afdeling die verantwoordelijk is voor de opleidingen,

---

<sup>2</sup> Er is een lijst van externe deskundigen waaruit de opleider een keuze kan maken.

enkele trainers en enkele deelnemers. Aan het eind van de audit geeft het auditteam een terugkoppeling van de bevindingen inclusief de uitkomst (niet gecertificeerd of erkend of wel gecertificeerd of erkend, eventueel onder bepaalde voorwaarden – zie beslisregels in beoordelingskader).

#### Stap 8

Hobéon Certificering stelt het auditrapport op en legt dit voor aan de opleider om eventuele feitelijke onjuistheden te corrigeren. Het oordeel van het auditteam staat dan al wel vast.

#### Stap 9

Na verwerken van het eventuele commentaar over feitelijke onjuistheden stelt Hobéon Certificering het definitieve rapport op en stuurt dit naar de opleider. Dit auditrapport geeft een beoordeling van de onderwerpen en facetten volgens de beslisregels die in het beoordelingskader zijn vastgelegd. Hobéon Certificering stuurt de uitkomst van de beoordeling (alleen het besluit en niet de uitkomst) aan SEPR. SEPR vermeldt de opleidingen die een certificering/erkenning hebben gekregen op zijn website.

#### Stap 10

De geldigheid van de certificering of erkenning is drie jaar, ingaand vanaf de datum van het rapport. Indien zich belangrijke (beleids-)wijzigingen voordoen in de situatie van de opleider die één van de punten uit het beoordelingskader betreffen, dienen deze aan Hobéon Certificering en SEPR te worden gemeld. Deze beslissen samen of eventueel een (aanvullende) beoordeling nodig is om het certificaat of de erkenning te behouden.

Belangrijke wijzigingen zijn wijzigingen die ingrijpen op één van de toetspunten uit het beoordelingskader en een andere doelstelling, werkwijze of (toepassing van een) procedure tot gevolg hebben (bijvoorbeeld een ander opleidingsbeleid, andere opleidingsdoelstellingen, het werken met andere functieprofielen of het wijzigen van de kwalificatie-eisen voor trainers of begeleiders).

### **FASE 3 – VERVOLG**

#### Stap 11

Indien op basis van de beslisregels (zie beoordelingskader) een voorlopige certificering of erkenning wordt gegeven, krijgt de opleider een periode van maximaal één jaar om verbeteringen door te voeren. Binnen deze termijn kan de opleider op elk gewenst moment aan Hobéon Certificering een verbeterplan voorleggen en een aanvullende beoordeling aanvragen. De kosten van deze aanvullende beoordeling komen ten laste van de opleider. Indien de opleider de termijn van één jaar laat verlopen, vervalt de voorlopige certificering.

#### Stap 12

Indien een opleider, op basis van de bevindingen door Hobéon Certificering, niet kan worden gecertificeerd/erkend kan deze op elk door hem gewenst moment opnieuw de certificatie aanvragen. De beoordelingsprocedure begint dan opnieuw bij stap 1.

## **2. OVERGANG EN NAWERKING**

De certificering of erkenning van opleiders van reisopleidingen is van kracht vanaf 1 januari 2008. Vanaf die datum neemt SEPR geen examens meer af. Deelnemers die hun opleiding voor 1 januari 2008 zijn gestart en SEPR volgens de oude systematiek willen afronden, kunnen in 2008 nog examen doen via IMKO.

Op en na 1 januari 2008 volgen deelnemers reisopleidingen. Deze deelnemers mogen niet de dupe worden van de systeemwijziging. Daarom is het volgende bepaald:

Deelnemers die op 1 januari 2008 zijn ingeschreven bij een reisopleiding maken deze opleiding op de gebruikelijke wijze af. Zij worden voor het theoretische gedeelte geëxamineerd door de opleiding zelf, waarbij deze opleiding gebruik maakt van examens van SEPR. Voor de praktijkervaring geldt dat deze moet zijn doorgebracht bij een erkend leerbedrijf. Het SEPR –diploma wordt uitgegeven aan deelnemers die door het overleggen van hun portfolio kunnen aantonen dat zij aan alle competenties, die zijn vermeld in het betreffende BCP, voldoen.

Deelnemers die ná 1 januari 2008 worden ingeschreven bij reisopleidingen, volgen deze opleidingen en worden door de opleidingsinstituten geëxamineerd, getoetst en beoordeeld. Zij worden voor hun praktijkperiode beoordeeld door de praktijkbeoordelaars. Deze toetsen en beoordelingen vormen samen hun portfolio, waarmee zij kunnen aantonen aan alle competenties te voldoen.

Voorzover een opleiding van een opleider nog niet is gecertificeerd in 2008 zal, op het moment dat de opleiding het certificaat van Hobéon Certificering ontvangt, deze certificering terugwerken naar de deelnemers die ná 1 januari 2008 zijn begonnen en de opleiding inmiddels met goed resultaat hebben afgemaakt.