

Gelders Opleidingsinstituut

Jaarverslag 2023

Datum vaststelling jaarverslag: 21 februari 2024

Datum publicatie (website): 21 februari 2024

Copyright Gelders Opleidingsinstituut B.V. © te Arnhem

Niets uit deze uitgave mag verveelvoudigd en/of openbaar worden gemaakt (voor willekeurig welke doeleinden) door middel van druk, fotokopie, microfilm, geluidsband, elektronisch of op welke andere wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het Gelders Opleidingsinstituut B.V..

Inhoudsopgave

1	Voorwoord	3
1.1	Inleiding	3
1.2	Samenvatting	3
2	Kwaliteitsdoelstellingen	4
2.1	Inleiding	4
2.2	Algemene kwaliteitsdoelstellingen	4
2.3	Acties in 2023 naar aanleiding van de zelfevaluatie 2022	5
2.4	Acties voor 2024 voortkomend uit zelfevaluatie 2023	6
3	Organisatie	7
3.1	Structuur.....	7
3.2	Deskundigheid van medewerkers.....	8
3.3	Opleiding en ontwikkeling van medewerkers	8
3.4	Samenwerkingsverbanden / vertrouwen beroepenveld	8
3.5	ARBO omstandigheden.....	9
4	Producten.....	10
4.1	Opleidingen	10
4.2	Examens.....	11
4.3	Verslag examencommissie	11
4.4	Ontwikkelingen	11
5	Resultaten.....	12
5.1	Financiële resultaten	12
5.2	Analyse van kengetallen.....	12
5.3	Klanten tevredenheidonderzoek	12
5.4	BPV tevredenheidonderzoek.....	14
5.5	Klachten	14
5.6	Opleidingen	15
5.7	Examens.....	16

1 Voorwoord

1.1 Inleiding

Dit jaarverslag is een combinatie van het zelfevaluatie verslag en het verslag van werkzaamheden van het Gelders Opleidingsinstituut b.v. Het doel van dit jaarverslag is om via een zelfevaluatie onze eigen kwaliteitsdoelstellingen te evalueren en in het openbaar verantwoording af te leggen van de ontwikkelingen in het afgelopen jaar en de daarbij geboekte resultaten.

Het Gelders Opleidingsinstituut b.v. verzorgt al sinds haar oprichting in 1979 opleidingen in de uiterlijke verzorging. In het begin de opleiding tot schoonheidsspecialiste en tegenwoordig ook pedicure, allround schoonheidsspecialist, medisch pedicure, nagelstyling, visagie, wellness massage en sportmassage.

Sinds de invoering van de WEO (Wet op Erkende Onderwijsinstellingen) zijn de MBO-3 opleidingen Schoonheidsspecialist en Pedicure die het Gelders Opleidingsinstituut b.v. verzorgt wettelijk erkend door het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen. Deze opleidingen zijn een paar jaar geleden uitgebreid met de MBO-4 opleidingen Medisch Pedicure en Allround Schoonheidsspecialist. In 1996 is de WEO opgevolgd door de WEB (Wet Educatie en Beroepsonderwijs) en zijn wij opgenomen in het CREBO (Centraal REGISTER Beroeps Opleidingen).

De drijfkracht om wettelijk erkende opleidingen aan te bieden komt voort uit de wens om kwalitatief goede vakmensen op te leiden. De aankomende deelnemer weet via deze erkenning dat zij te maken heeft met een kwalitatief goed opleidingsinstituut. De wettelijke erkenning verleent aan het opleidingsinstituut een duidelijk kwaliteitsstempel.

Het Gelders Opleidingsinstituut b.v. is een niet bekostigde instelling. Dit betekent dat zij geen subsidie ontvangt van de overheid. Het Gelders Opleidingsinstituut b.v. richt zich vooral op het onderwijs voor volwassenen. Waarbij de laatste jaren ook jongeren meer belangstelling vertonen. Door de omvang van het opleidingsinstituut is er veel persoonlijke aandacht voor de deelnemers. Ook hebben wij de afgelopen jaren veel ervaring opgebouwd met herintreders en allochtone deelnemers.

1.2 Samenvatting

Dit verslag betreft het kalenderjaar 2023. In dit verslag leggen wij verantwoording af met betrekking tot de ontwikkelingen en resultaten van het Gelders Opleidingsinstituut b.v.

Het slagingspercentage binnen de gestelde opleidingsduur van de opleidingen voldoet voor alle opleidingen aan de norm van het Gelders Opleidingsinstituut b.v.

De behaalde examenresultaten in 2023 voldoen aan de eisen die het Gelders Opleidingsinstituut b.v. hieraan heeft gesteld.

Uit de klant tevredenheidsonderzoeken die in 2023 werden gehouden blijkt dat de resultaten voldoen aan de eisen die hieraan gesteld zijn met uitzondering van de pedicure opleiding.

In februari 2023 heeft de Inspectie van het Onderwijs het vierjaarlijks onderzoek uitgevoerd, waarbij de onderwijsinspectie tot conclusie komt dat de kwaliteit van het onderwijs voldoende is.

Volgens de onderwijsinspectie: "Het Gelders Opleidingsinstituut stuurt in voldoende mate op de kwaliteit van het onderwijs. Binnen het team is de sfeer laagdrempelig en werkt iedereen nauw samen met een gedeelde visie waardoor de nagestreefde kwaliteit gerealiseerd wordt."

2 Kwaliteitsdoelstellingen

2.1 Inleiding

Om de centrale doelstelling van kwaliteitszorg te kunnen realiseren is het belangrijk dat het voor iedereen helder is waar de school op afkoerst. De volgende twee subdoelen moeten daartoe gerealiseerd worden.

1. Verbeteringsgeoriënteerde houding

Binnen het Gelders Opleidingsinstituut b.v. moet een verbeteringsgeoriënteerde houding aanwezig zijn. Samenwerking met anderen is hierbij essentieel. Iedereen draagt bij aan het zoeken naar en de invoering van verbeteringen binnen zijn taakgebied.

2. Klantgericht handelen

Binnen het instituut moet het besef aanwezig zijn dat de organisatie een klantgerichte organisatie is en daarnaar moet handelen. Op basis van afspraken zal aan redelijke verwachtingen van de klanten voldaan moeten worden.

2.2 Algemene kwaliteitsdoelstellingen

Voor de komende jaren zijn de volgende doelstellingen gedefinieerd:

1. Het percentage van de deelnemers die een opleiding binnen de gestelde opleidingsduur succesvol afronden ligt minimaal op 65%.
2. Het slagingspercentage bij het eerste examenmoment is minimaal 70%.
3. Het gemiddelde resultaat voor een theorie examen is minimaal een 7 en voor een praktijkexamen minimaal een 6,5.
4. De deelnemer beoordeelt de persoonlijke ondersteuning, die nodig is om de opleiding succesvol af te sluiten met minimaal een 7.
5. De deelnemer waardeert direct na afloop van de opleiding de kwaliteit van zowel de gevolgde opleiding als het instituut gemiddeld met minimaal een 7.
6. Klachten moeten gemiddeld binnen 10 werkdagen en maximaal binnen 30 werkdagen naar tevredenheid van de indiener zijn opgelost.
7. Het minimaliseren van lesuitval door het uitvallen van een docent of een lesruimte met een maximum van 1 les per klas per jaar.
8. De continuïteit van het Gelders Opleidingsinstituut b.v. waarborgen. D.w.z. dat het Gelders Opleidingsinstituut b.v. jaarlijks een minimale winst behaalt van € 5.000,=.
9. Jaarlijks wordt de inschrijving in het CREBO voor de opleidingen Schoonheidsspecialist, Allround Schoonheidsspecialist, Pedicure en Medisch Pedicure gecontinueerd.
10. Het jaarlijks up-to-date houden van het lesmateriaal volgens de laatste ontwikkelingen.
11. Het continue op peil houden van kennis en vaardigheden van de medewerkers, die nodig zijn om hun vak op een professionele wijze uit te kunnen blijven oefenen.
12. Samenwerken met andere scholen met betrekking tot het herzien van de OER (Onderwijs en Examen Regeling), BPV (Beroeps Praktijk Vorming), opleidingen en examens.

De resultaten van bovengenoemde punten worden in de volgende hoofdstukken van dit verslag besproken.

2.3 Acties in 2023 naar aanleiding van de zelfevaluatie 2022

Naar aanleiding van de vorige zelfevaluatie zijn in 2023 de volgende acties uitgevoerd:

1. In 2023 zijn de procedures op het gebied van de examinering en van de BPV geëvalueerd met de direct betrokkenen. Deze evaluaties hebben geleid tot kleine wijzigingen in de procedures die betrekking hebben op onze opleidingen.
2. De resultaten van de gehouden klant tevredenheidsonderzoeken zijn direct na afloop geëvalueerd met de direct betrokkenen. Indien nodig zijn er acties geformuleerd om de resultaten te verbeteren.
3. Na bekendmaking van de resultaten van een examen zijn de resultaten geëvalueerd met de docenten. Indien nodig zijn acties geformuleerd om de resultaten te verbeteren.
4. Eind 2023 heeft de jaarlijkse evaluatie van de prestaties van het examenbureau plaatsgevonden.
5. In oktober 2023 is er een BHV (Bedrijfshulpverlening) ontruimingsoefening gehouden. In oktober / november 2024 zal een volgende ontruimingsoefening worden gehouden.
6. In 2023 zijn er functioneringsgesprekken gehouden met alle medewerkers.
7. Het jaarverslag wordt ook op onze website gepubliceerd zodat deze voor iedereen toegankelijk is.
8. In 2023 is een deel van het eigen lesmateriaal voor de opleiding Schoonheidsspecialist en Pedicure aangepast aan de laatste ontwikkelingen / inzichten, zodat deze blijven voldoen aan de eisen voor zowel de branche diploma's als de MBO diploma's.
9. In juli 2023 is de OER voor het schooljaar 2023/2024 vastgesteld en heeft het beleidsteam geconstateerd dat deze voldoet aan alle wettelijke voorwaarden. De keuzedelen die het opleidingsinstituut aanbiedt aan haar deelnemers voor de MBO opleidingen zijn tevens bijgewerkt.
10. De commissie van beroep heeft in 2023 geen klachten ontvangen. Ook zijn er geen klachten over het Gelders Opleidingsinstituut ingediend bij de Geschillencommissie Particulier Onderwijs.
11. Het NRTO-keurmerk is in 2023 verlengd.
12. In 2023 hebben we onze deelnemers kunnen laten deelnemen aan het STAP-budget. Dit bracht veel werk en een hoge administratieve last met zich mee. Ondanks alle perikelen rondom de STAP-subsidie, waren vele deelnemers in staat om de STAP-subsidie te verkrijgen.
13. In 2023 hebben we de reken examens opnieuw ondergebracht bij FACET en (nog) niet bij Examens MBO. Om de reken examens onder te brengen bij Examens MBO kwam er voor ons meer bij kijken dan in eerste instantie nodig leek. Aangezien FACET nog gebruikt kan worden hebben we ervoor gekozen om dit uit te stellen tot 2024.

2.4 Acties voor 2024 voortkomend uit zelfevaluatie 2023

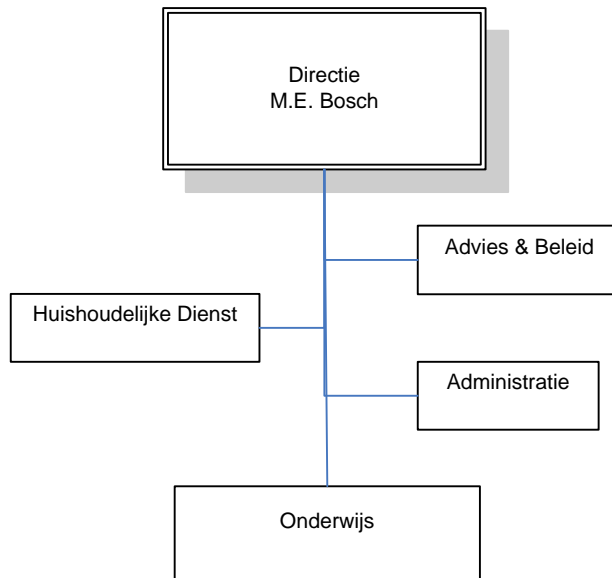
Voor het jaar 2024 heeft het Gelders Opleidingsinstituut b.v. de volgende acties gedefinieerd:

1. Na bekendmaking van de resultaten van een examen worden de resultaten geëvalueerd met de docenten. Indien nodig worden acties geformuleerd om de resultaten te verbeteren.
2. Direct na afloop van een gehouden klant tevredenheidonderzoek worden de resultaten hiervan geëvalueerd met de direct betrokkenen. Indien nodig worden acties geformuleerd om de resultaten te verbeteren.
3. Jaarlijks in december evalueren van de prestaties van het examenbureau en de bevindingen bespreken met het examenbureau.
4. Lesmateriaal aanpassen op basis van de geldige kwalificatiedossiers.
5. Continue evaluatie van alle procedures. De bevindingen uit deze evaluaties communiceren met de betrokkenen en eventuele wijzigingen doorvoeren in de procedures.
6. Houden van een jaarlijkse BHV oefening in oktober / november.
7. Het jaarlijks houden van een functioneringsgesprek met de medewerkers. Tijdens deze gesprekken bij de docenten o.a. achterhalen welke trainingen voor de docent gewenst zijn en welke verbeteringen er nodig zijn met betrekking tot de leslokalen en lesmaterialen.
8. Publiceren van het jaarverslag op onze website.
9. OER voor schooljaar 2024/2025 publiceren.
10. Verlenging van het NRTO-keurmerk.
11. De examens Rekenen onder brengen bij Examens MBO, via TCI. Dit vanwege het feit dat Facet deze in de toekomst niet meer gaat aanbieden.
12. Onderzoeken welke mogelijkheden er zijn om stoelen en loep lampen in het praktijklokaal te verbeteren.

3 Organisatie

3.1 Structuur

Aan het hoofd van de organisatie van het Gelders Opleidingsinstituut b.v. staat mw. M.E. Bosch, die tevens directeur en groot aandeel houder is. De structuur ziet er als volgt uit:

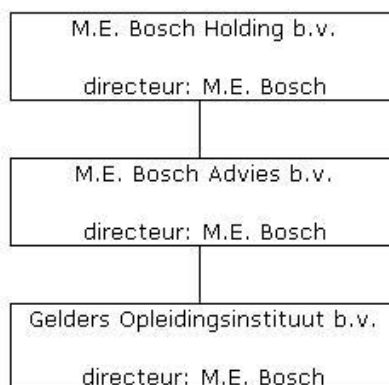


De bezetting van de verschillende afdelingen is eind 2023 als volgt:

Onderwijs	12 medewerkers, inclusief 9 freelance medewerkers.
Advies & Beleid	1 medewerker (= freelance medewerker).
Administratie	1 medewerker.
Huishoudelijke Dienst	1 medewerker.

Het Gelders Opleidingsinstituut b.v. is een particulier opleidingsinstituut die kleinschalig onderwijs combineert met een hoge kwaliteit. Het onderwijs vindt plaats in kleine groepen en hoewel het lesgeven klassikaal plaatsvindt is er veel persoonlijke aandacht voor het individu.

De bedrijfsstructuur is als volgt:



3.2 Deskundigheid van medewerkers

Het Gelders Opleidingsinstituut b.v. heeft eind 2023 in totaal 4 medewerkers in loondienst en maakt daarnaast nog gebruik van een aantal (vaste) freelance medewerkers. De taken van de beleidsmedewerker liggen op het vlak van de kwaliteitszorg en de arbo omstandigheden.

De afdeling Onderwijs bestaat uit 2 medewerkers in vaste dienst en de directeur. Zij verzorgen een groot gedeelte van de lessen. Daarnaast zijn er een aantal freelance docenten, zij verzorgen de lessen van een aantal specialistische vakken en een enkele (vervolg)opleiding. De deskundigheid van de freelancers ligt op een hoog niveau. Dit blijkt onder andere uit de behaalde examenresultaten. Deze freelancers werken vaak voor meerdere opleidingsinstituten en/of op een ROC (Regulier Opleiding Centrum).

De deskundigheid van de eigen docenten wordt op peil gehouden doordat de docenten verplicht zijn om iedere twee jaar een nascholingsactiviteit te volgen. Hieronder vallen onder andere de docenten trainingen bij de examenbureaus en de training voor (docent)examinatoren.

3.3 Opleiding en ontwikkeling van medewerkers

Voor de administratie van de deelnemers en examens zijn de betreffende medewerkers opgeleid in het werken met de ter beschikking gestelde geautomatiseerde hulpmiddelen.

Meerdere keren per jaar vindt onderling overleg tussen de docenten met betrekking tot de kwaliteit van het lesgeven en de gebruikte lesmaterialen plaats. De uitkomsten hiervan worden gebruikt om specifieke trainingen te gaan volgen en de lesmaterialen voor het volgende schooljaar te verbeteren.

3.4 Samenwerkingsverbanden / vertrouwen beroepenveld

Het Gelders Opleidingsinstituut b.v. is lid van een aantal overkoepelende organen in het onderwijsveld waar zij deel van uit maakt. Hieronder vallen: VOUV (Vereniging Opleidingsinstituten Uiterlijke Verzorging), NGS (Nederlands Genootschap voor Sportmassage) en NRTO (Nederlandse Raad voor Training en Opleiding). In deze organen wordt er met mede opleidingsinstituten samengewerkt aan de kwaliteit van de opleidingen. Daarnaast wordt veelvuldig en nauw samengewerkt met collega scholen. Het betreft IVS Opleidingen in Dordrecht en Internationaal opleidingsinstituut Thomas in 's-Hertogenbosch.

Naast deze samenwerkingsverbanden participeert de leiding van het Gelders Opleidingsinstituut b.v. ook in een aantal landelijke overlegorganen zoals:

- Marktsegment SBB SV (afgevaardigde van de NRTO)
- Marktsegment SBB VV (afgevaardigde van de NRTO)
- Werkgroep Schoonheidsverzorging ontwikkelen servicedocument (MBO-raad)
- Ontwikkelgroep kwaliteitscriteria ProVoet
- Klankbordgroep Voetverzorging bij ProVoet

Tevens behoort het opleidingsinstituut tot het scholen platform van de ANBOS.

Sinds 2010 participeren de branche organisaties niet meer in de examencommissies bij de verschillende examenbureaus. Daar staat tegen over dat de branche organisaties hebben besloten dat minimaal 1 branche assessor aanwezig moet zijn bij de praktijk examens. Hiermee wordt het vertrouwen van het beroepenveld door de beide branches geborgd in de examinering. Tevens zijn bij de scholenbijeenkomsten van de branche organisaties de exameninstellingen aanwezig.

Het Gelders Opleidingsinstituut b.v. wordt regelmatig gevraagd door de branche organisaties ANBOS en ProVoet om actief deel te nemen in allerlei activiteiten met betrekking tot onderwijs vernieuwingen.

Het vertrouwen van het beroepenveld in het Gelders Opleidingsinstituut b.v. blijkt ook uit het aantal keren (42) dat wij door praktiserende schoonheidsspecialisten en pedicures worden gevraagd om te bemiddelen bij o.a.: verkoop van de praktijk, aantrekken van personeel, verkoop van inventaris. Daarnaast bezoeken we ook openingen van salons van onze oud-deelnemers wanneer we daarvoor worden uitgenodigd.

3.5 ARBO omstandigheden

In 2023 was het ziekte verzuim 3.6%. Dit percentage is voor ons opleidingsinstituut gebruikelijk en voldoet aan ons streven om dit onder de 5% te hebben.

4 Producten

4.1 Opleidingen

Het Gelders Opleidingsinstituut b.v. verzorgt de volgende 4 CREBO (en branche) erkende opleidingen (Allround) Schoonheidsspecialist en (Medisch) Pedicure. Voor degene die in het bezit zijn van een MBO of branchediploma Schoonheidsverzorging en/of Pedicure verzorgt het Gelders Opleidingsinstituut b.v. een groot aantal vervolgopleidingen, waarmee de vakbekwaamheid op een hoger niveau wordt gebracht.

Tevens verzorgt het Gelders Opleidingsinstituut b.v. een aantal andere beroepsopleidingen op het gebied van de Uiterlijke Verzorging. Tot deze categorie behoren de opleidingen Nagelstyling, Visagie, Wellness Massage en Sportmassage.

In 2023 is er op het Gelders Opleidingsinstituut b.v. voor de CREBO opleidingen heel beperkt lesuitval geweest vanwege ziekte van docenten. Deze lessen zijn allemaal tijdig ingehaald, waardoor alle deelnemers hun opleiding tijdig konden afronden.

Voor de deelnemers zijn de volgende zaken in 2023 georganiseerd:

- Aanbieden van een deelnemers abonnement op een vakblad naar keuze.
- Aanbieden van kortingskaarten voor de verschillende vakbeurzen.
- Gratis entree kaarten voor alle deelnemers in het eindexamenjaar voor de Beauty Trade in Utrecht.
- De 1^e jaars deelnemers Pedicure ontvangen de PROVOET informatiemap.
- De 1^e jaars deelnemers Schoonheidsspecialist ontvangen de ANBOS startersgids.
- Cursusavond reanimeren.

Niet alle deelnemers hebben behoefte om het MBO diploma te behalen. De oorzaken hiervoor zijn:

- De deelnemers zijn voor het grootste deel niet meer leerplichtig en wij kunnen hen als opleidingsinstituut niet verplichten om ook dit deel te volgen.
- Belangrijker is dat de beide branche organisaties alleen het branche diploma verplicht stellen om lid te mogen worden van de branche organisatie. Hierdoor is er geen stok achter de deur om iedereen de volledige opleiding te laten volgen.

Het Gelders Opleidingsinstituut motiveert haar deelnemers om het MBO diploma te behalen. We zien dat deze motivatie goed werkt als we kijken naar het aantal deelnemers dat zich voor het MBO traject inschrijft. Toch zien we dat ongeveer een vijfde van deze deelnemers met name de BPV (stage) niet afronden. Het schrijven van het stage verslag wordt als zwaar ervaren, omdat dit veel tijd kost. Daarnaast zijn velen ook al begonnen met een eigen salon en/of vervolgopleidingen (vooral pedicures), waardoor wordt afgezien van het doorlopen van de stage.

4.2 Examens

In 2023 heeft het Gelders Opleidingsinstituut b.v. de examens voor de CREBO erkende opleidingen afgenomen bij TCI-Examens. TCI-Examens is een ministerieel erkende exameninstelling MBO (BRIN nummer 27RA). Omdat het Gelders Opleidingsinstituut b.v. onafhankelijkheid erg belangrijk vindt is ervoor gekozen om de examens in te kopen en daarmee het examentraject extern te laten toetsen door de Examenkamer.

Voor de inkoop van de examens zijn er contracten afgesloten met TCI Examens. Jaarlijks worden de prestaties van de exameninstelling door het Gelders Opleidingsinstituut b.v. geëvalueerd.

In 2004 heeft het Gelders Opleidingsinstituut b.v. het handboek Examens opgesteld en een groot aantal procedures beschreven. Ook in 2023 zijn verschillende werkgroepen bij elkaar geweest om de processen te evalueren en daar waar nodig bij te stellen.

Door de verplichte deelname van branche assessoren aan de praktijkexamens is er een goede waarborg dat de kwaliteit van de examinering door het beroepenveld wordt gewaarborgd. Dit wordt nog eens onderstreept door de vraag vanuit de praktijk naar schoonheidsspecialistes en pedicures van het Gelders Opleidingsinstituut met het MBO diploma of het branche diploma.

4.3 Verslag examencommissie

In 2023 is de examencommissie 4 keer bij elkaar gekomen.

In juli 2023 heeft de examencommissie de OER voor het jaar 2023-2024 vastgesteld. Dit is later dan normaal, maar had te maken met de late vaststelling van het branche kwalificatie dossier voor de schoonheidsverzorging door de ANBOS.

In 2023 heeft de examencommissie in totaal 3 MBO diploma's vastgesteld. 1 voor de opleiding Schoonheidsspecialist en 2 voor de opleiding Allround Schoonheidsspecialist.

De examencommissie heeft in 2023 in totaal 2 vrijstellingen vastgesteld voor de deelnemers aan de MBO opleidingen tijdens haar vergaderingen.

In december 2023 heeft zij de resultaten met betrekking tot het examenbureau TCI geëvalueerd en geconstateerd dat geen aanvullende acties richting het examenbureau nodig zijn.

4.4 Ontwikkelingen

Het afgelopen jaar is het lesmateriaal voor de opleiding Pedicure en Schoonheidsspecialist door onze docenten aangepast aan de laatste eisen. Sinds september 2016 bieden wij voor de verschillende MBO opleidingen keuzedelen aan. Jaarlijks wordt samen met de examencommissie bij het vaststellen van de OER bepaald welke keuzedelen door het Gelders Opleidingsinstituut worden aangeboden en welke invulling daaraan wordt gegeven.

In februari 2023 heeft de Inspectie van het Onderwijs het vierjaarlijks onderzoek uitgevoerd, waarbij de onderwijsinspectie tot conclusie komt dat de kwaliteit van het onderwijs voldoende is.

Volgens de onderwijsinspectie: "Het Gelders Opleidingsinstituut stuurt in voldoende mate op de kwaliteit van het onderwijs. Binnen het team is de sfeer laagdrempelig en werkt iedereen nauw samen met een gedeelde visie waardoor de nagestreefde kwaliteit gerealiseerd wordt."

5 Resultaten

5.1 Financiële resultaten

Gezien het feit dat dit verslag openbaar is en het Gelders Opleidingsinstituut b.v. een particulier opleidingsinstituut is kunnen wij vanuit concurrentie oogpunt weinig mededelingen doen.

Het aantal deelnemers voor de verschillende opleidingen is in 2023 stabiel gebleven. Al onze opleidingen zijn in 2023 weer met voldoende deelnemers van start gegaan om zo een gezond financieel resultaat te behalen.

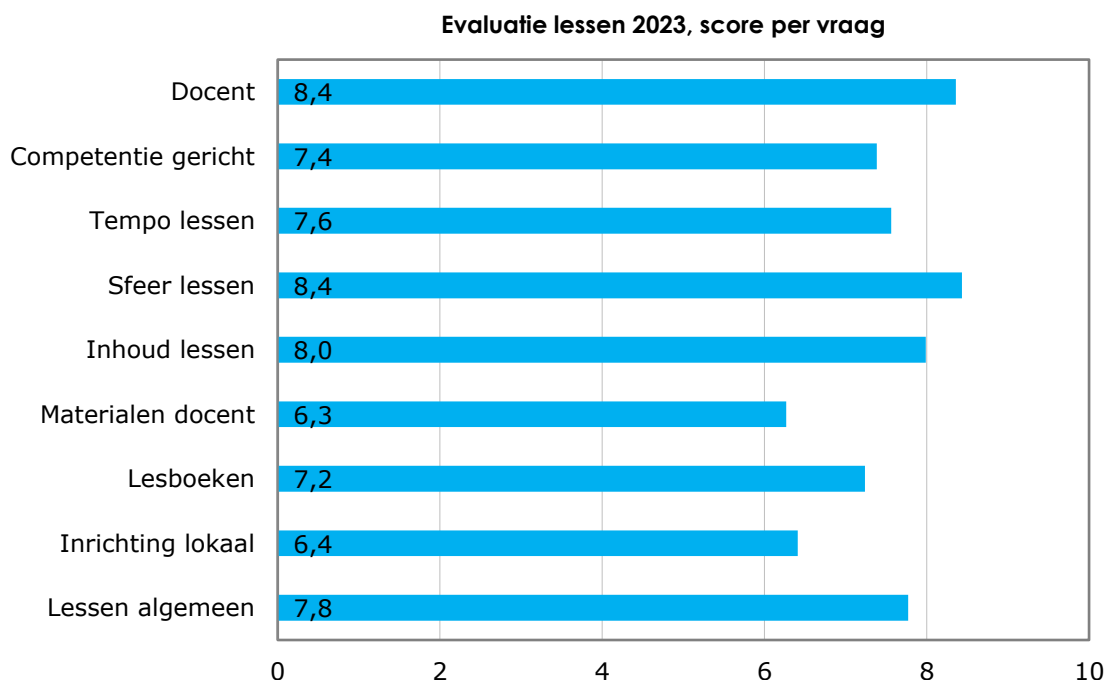
Het resultaat in 2023 voldoet aan de doelstellingen, zoals deze zijn opgenomen in het kwaliteitszorgstelsel.

5.2 Analyse van kengetallen

Ook op dit onderdeel kunnen wij uit concurrentie oogpunt maar weinig mededelingen doen. Het totale aantal deelnemers op het Gelders Opleidingsinstituut b.v. is stabiel.

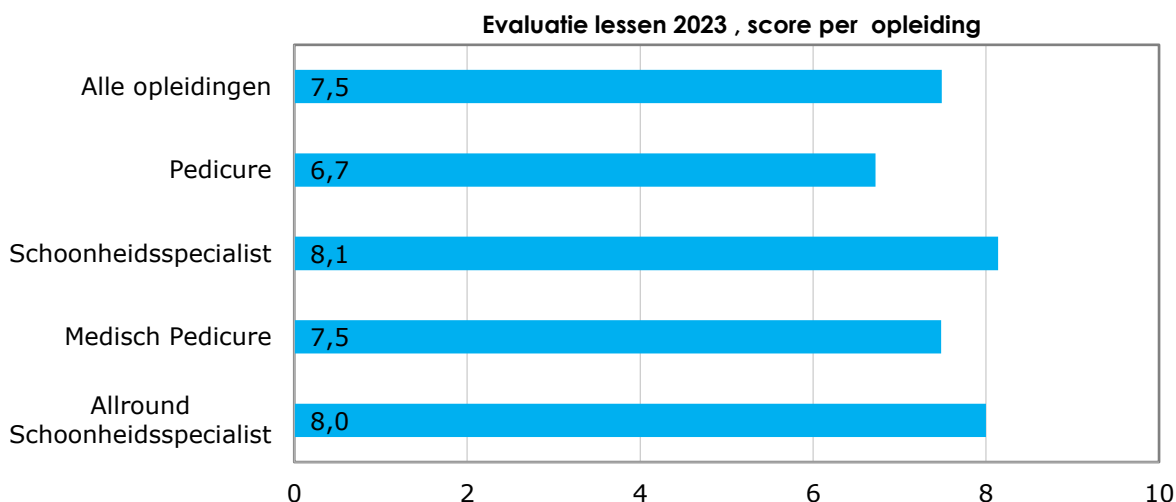
5.3 Klanten tevredenheidonderzoek

Ook in 2023 zijn er na afloop van de verschillende deelkwalificaties enquêtes gehouden onder de deelnemers. In totaal zijn er 83 formulieren ingevuld, waarbij de standaard deviatie gemiddeld 0,9 bedraagt.

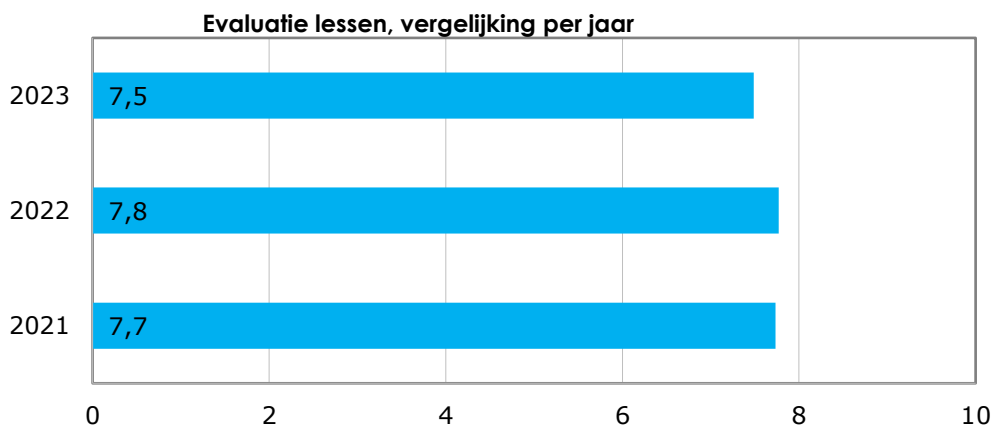


Uit bovenstaande grafiek en uit de evaluatieformulieren blijkt dat de deelnemers de lessen met gemiddeld een 7,5 waarderen. Tot aan de zomervakantie van 2023 waren de lokalen nog steeds ingericht conform de Covid-19 protocollen. Dit omdat er nog steeds voor Covid-19 werd gewaarschuwd. Pas met de start in het nieuwe schooljaar (oktober 2023) zijn de lokalen weer in de normale staat gebracht. In de toelichting die de deelnemers geven komt naar voren dat de aanpassingen van de lokalen vanwege Covid-19 als negatief worden ervaren. Ook wordt met name door de deelnemers aan de opleiding Pedicure aangegeven dat de behandelstoelen sterk verouderd zijn. Dit geldt ook met betrekking tot de loop

lampen. Voor 2024 gaan we onderzoeken welke mogelijkheden er zijn om beide aan te pakken.



Als we de resultaten vergelijken met de voorgaande jaren zien we dat 2023 minder goed scoort dan 2022 en 2021. Van 2021 is bekend dat dit jaar voor ons de hoogste score heeft behaald. Het hogere resultaat in 2021 komt vermoedelijk doordat wij als organisatie in staat bleken om de cursisten tijdens het begin van Covid-19 hun opleiding te vervolgen en ook af te ronden. Dit effect is nu uitgewerkt. Ook in 2023 blijkt dat het Gelders Opleidingsinstituut b.v. haar kwaliteitsdoelen heeft behaald, alleen de opleiding pedicure scoort lager dan onze norm.



Sinds 2006 wordt structureel na ieder klant tevredenheidsonderzoek de resultaten met de betrokkenen geëvalueerd en worden eventueel acties ondernomen om kwaliteit te verbeteren.

Vanaf 2007 worden er geen enquêtes meer gehouden onder deelnemers die de opleiding langer dan een jaar geleden hebben afgerond. Dit omdat in het verleden bleek dat de response erg laag (< 10%) is, en alleen afkomstig zijn van diegenen die actief met het vak bezig zijn. Via deelname aan congressen, symposia en vakbeurzen wordt het contact met de ex-deelnemers onderhouden. Dit gebeurt dan door individuele gesprekken, waarbij actief gevraagd wordt naar de kwaliteit van het onderwijs bij het Gelders Opleidingsinstituut. Over het algemeen kan gezegd worden dat de oud-deelnemers zeer te spreken zijn over de gevolgde opleiding en dat zij deze ook bij vrienden en kennissen aanraden.

In 2006 is er gestart met de registratie van het vertrouwen van de branche in het Gelders Opleidingsinstituut b.v.. Dit gebeurt onder andere door het verzamelen van artikelen waarin oud-deelnemers worden genoemd en het adverteren door buitenstaanders op ons prikbord, waarbij we vaak benaderd worden voor personeel of overname van een salon. In 2023 is dit

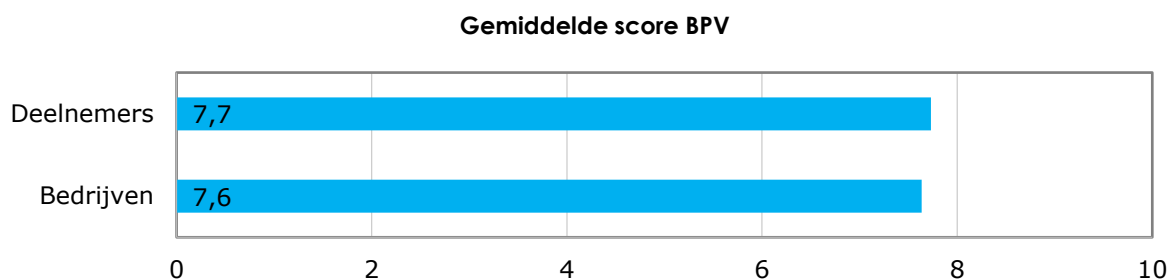
aantal 42 keer.

Het Gelders Opleidingsinstituut koopt haar examens in bij TCI Examens. Bij het samenstellen van de examens is de branche nadrukkelijk betrokken. Mede hierdoor heeft de branche een groot vertrouwen in het Gelders Opleidingsinstituut b.v. als opleidingsinstituut voor de opleidingen schoonheidsspecialist en pedicure.

5.4 BPV tevredenheidonderzoek

Een aantal jaren geleden zijn we gestart met het meten van de tevredenheid ten aanzien van de Beroepspraktijkvorming. Hiervoor worden er aparte enquêtes gehouden onder alle deelnemers en de deelnemende BPV bedrijven.

Eind 2006 is het nieuwe handboek BPV in gebruik genomen. Vanaf dat moment hebben we ook de BPV enquêtes vernieuwd. In deze enquête wordt nadrukkelijk gevraagd naar de ervaringen met: de stagiaire/het stagebedrijf, het nieuwe handboek BPV, de stagebegeleiding vanuit de school/stagebedrijf, het beoordelen van de stagiaire. Het aantal ingevulde evaluatie formulieren is laag. Dit komt door het geringe aantal deelnemers. Ondanks het lage aantal ingevulde formulieren blijkt zowel het stage bedrijf als de deelnemer de stage hoog te waarderen.



De BPV bedrijven worden op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen in het onderwijsveld tijdens de individuele gesprekken met de stage coördinator.

5.5 Klachten

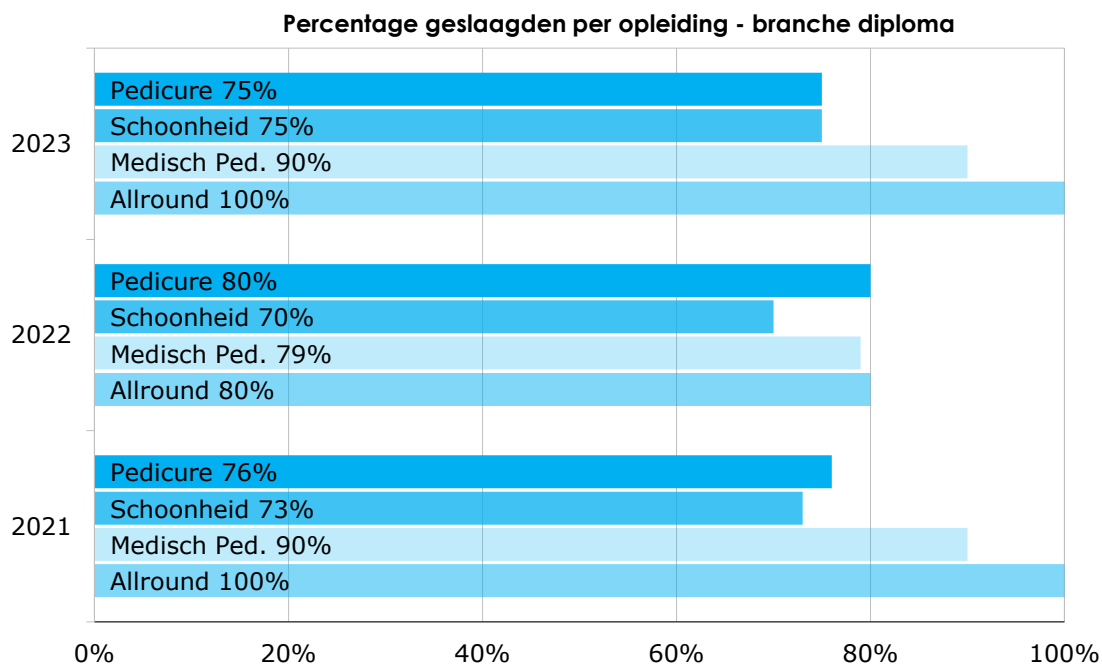
In 2023 zijn er geen klachten geregistreerd ten aanzien van de opleidingen.

5.6 Opleidingen

In de grafiek op deze en de volgende pagina staan de slagingspercentages van het aantal deelnemers dat binnen de normale cursusduur is geslaagd voor het branche diploma.

Van de cohorten waarvan in 2023 de opleiding is afgerond zien we dat de slagingspercentage per opleiding voldoen aan de doelstellingen van het Gelders Opleidingsinstituut. De slagingspercentages verschillen enigszins van jaar tot jaar. Dit wordt voornamelijk veroorzaakt door de kleine aantallen deelnemers per opleiding.

De slagingspercentages per examen voldoen ook aan onze doelstellingen (zie paragraaf 5.7).



In 2023 hebben 3 deelnemers een MBO diploma behaald. Het betreft hierbij 1 deelnemer met het MBO-3 diploma Schoonheidsspecialist en 2 deelnemers met het MBO-4 diploma Allround Schoonheidsspecialist. Alle 3 de deelnemers hebben de opleiding binnen de gestelde duur behaald.

Alle deelnemers die hun BPV hebben afgerond, hebben voldaan aan de urennorm die voor de betreffende opleiding geldt.

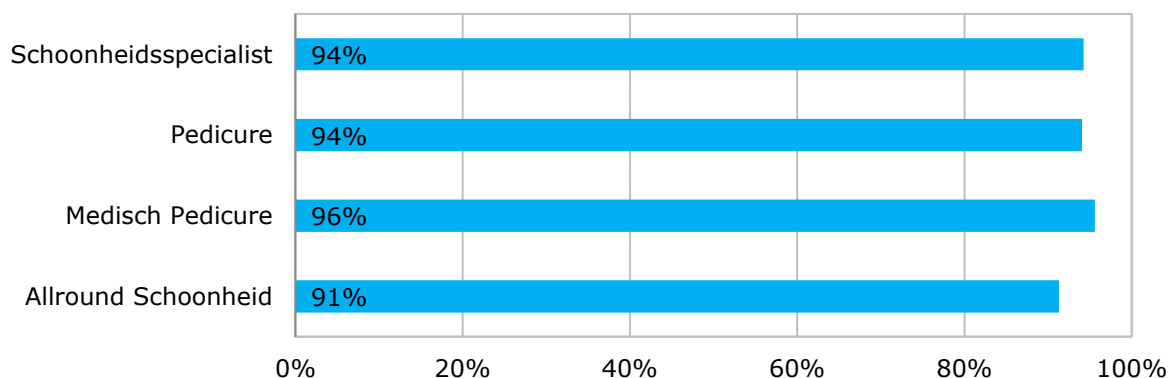
5.7 Examens

Al een aantal jaren wordt structureel na ieder examenmoment de resultaten met de docenten geëvalueerd en worden eventueel acties ondernomen om kwaliteit te verbeteren.

In de grafiek hieronder staan de slagingspercentages van de verschillende examens van het jaar 2023. Het gaat hierbij om de afgelegde examens door de deelnemers van de verschillende opleidingen.

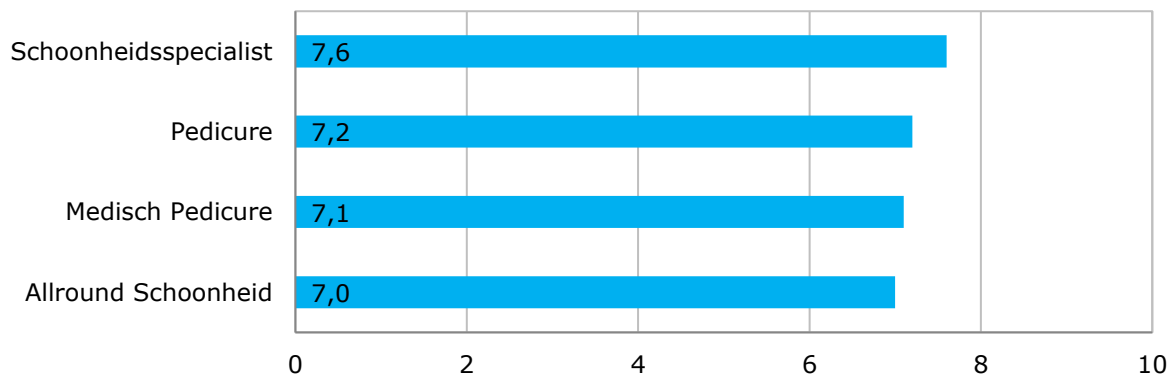
De slagingspercentages van de examens zijn goed te noemen en liggen op of boven de norm die het Gelders Opleidingsinstituut b.v. intern hanteert om de kwaliteit van de opleidingen te evalueren. In 2023 zijn alle examens afgenomen door TCI.

% geslaagd examen, per opleiding



In de volgende grafiek staan de behaalde resultaten van de verschillende examens van het jaar 2023, die door de deelnemers van de verschillende CREBO opleidingen behaald zijn.

gemiddeld cijfer examen, per opleiding



De resultaten van de examens zijn goed te noemen en liggen boven de norm die het Gelders Opleidingsinstituut b.v. intern hanteert om de kwaliteit van de opleidingen te evalueren. Ook hebben we onze resultaten (gemiddelde cijfer) vergeleken met de landelijke scores bij het examenbureau TCI. Hieruit bleek dat we gemiddeld 0,4 punt hoger scoren dan het landelijk gemiddelde (Gelders Opleidingsinstituut 7,2 en landelijk 6,8).

Voor alle examens geldt dat deze geëvalueerd worden via enquêtes die door TCI worden afgenomen direct na het examen.

In 2023 hebben de resultaten van de evaluaties van de examens niet geleid tot acties richting het examenbureau. Door de jaren heen zijn de scores heel stabiel.

Evaluatie examens, TCI

