



Inspectie van het Onderwijs  
*Ministerie van Onderwijs, Cultuur en  
Wetenschap*

**RAPPORT VAN BEVINDINGEN**

**ONDERZOEK BIJ**

**RIJN IJSSEL**

**SECTOR ECONOMIE EN**

**UITERLIJKE VERZORGING**

**Opleiding Commercieel medewerker**

**Opleiding Boekhoudkundig medewerker/  
Administrateur**

Plaats:	Arnhem
BRIN:	25LF
Onderzoeksnummer:	123269
Onderzoek uitgevoerd op:	30 juni 2011
Conceptrapport verzonden op:	8 juli 2011
Rapport vastgesteld te Utrecht op:	27 september 2011



## 1. INLEIDING

De Inspectie van het Onderwijs heeft op 30 juni 2011 een onderzoek uitgevoerd op Rijn IJssel, Sector Economie en Uiterlijke verzorging, opleidingen Commercieel medewerker en Boekhoudkundig medewerker/Administrateur naar de kwaliteit van het onderwijs.

De aanleiding voor dit onderzoek is de volgende.

In 2008, 2009 en 2010 zijn er kwaliteitsonderzoeken uitgevoerd waarbij er sprake van tekortkomingen in de kwaliteit van het onderwijs. Bij het onderzoek uitgevoerd op 22 en 28 juni 2010 bleek er sprake te zijn van onvoldoende opbrengsten. Geconstateerd is daarbij dat er sprake was van zwak onderwijs.

In het kader van het geïntensiveerde toezicht is een onderzoek naar kwaliteitsverbetering uitgevoerd.

In dit kader zijn de volgende opleidingen onderzocht:

- crebocode 10044/90110/90111, Commercieel Medewerker Binnendienst/ Commercieel medewerker/ Commercieel medewerker (Medewerker binnendienst), niveau 3
- crebocode 10049/93200, Boekhoudkundig medewerker/Administrateur (Boekhoudkundig medewerker), niveau 3

### Onderzoeksopzet

De inspectie heeft zich in dit onderzoek voornamelijk gericht op het opnieuw beoordelen van de criteria die onvoldoende waren tijdens het eerdere onderzoek in 2010. Daarbij is nagegaan in hoeverre de tekortkomingen die toen zijn geconstateerd, zijn opgeheven. Dit onderzoek is met name gericht op de volgende criteria: opbrengsten, leertijd, kwaliteitszorg en beoordeling.

Deze rapportage is gebaseerd op:

- Onderzoek en analyse van documenten en gegevens over de instelling en de opleidingen die bij de inspectie aanwezig zijn.
- Onderzoek op locatie, waarbij
  - documenten van de kwaliteitszorg zijn onderzocht;
  - een gesprek is gevoerd met de opleidingsmanager, de kwaliteitszorgmedewerker en de directie, voorafgegaan door een (telefonisch) gesprek met het college van bestuur.

Voor de beoordeling van de opbrengsten is gebruikgemaakt van cijfers uit BRON, schooljaar 2009-2010 met de erbij behorende onderstaande normen. Niveau 3: jaarresultaat 65,3 en diplomaresultaat 67,3 procent.

## **Toezichtkader**

De inspectie heeft zich bij haar onderzoek gebaseerd op het Toezichtkader bve 2009 en de Aanvulling voor 2010 op het Toezichtkader bve 2009. Deze zijn te vinden op [www.onderwijsinspectie.nl](http://www.onderwijsinspectie.nl).

## **Opbouw rapport**

In hoofdstuk 2 staan de bevindingen uit het onderzoek op het gebied van de onderwijskwaliteit en de wettelijke voorschriften weergegeven. Dit wordt gevolgd door een beschouwing waarin tekortkomingen worden toegelicht en waar mogelijk de ontwikkeling van de opleidingen in samenhang wordt beschreven. Hoofdstuk 3 geeft het toezichtarrangement weer.

## **2. BEVINDINGEN**

### **2.1 Bevindingen Commercieel medewerker en Boekhoudkundig medewerker/Administrateur**

#### **2.1.1 Kwaliteits- en nalevingsprofiel**

In onderstaande tabel vermeldt de inspectie tot welke bevindingen per opleiding het onderzoek heeft geleid. De bevindingen zijn weergegeven in de vorm van een score. De score geeft aan in welke mate het betreffende criterium gerealiseerd is. De inspectie heeft daarnaast onderzocht of wordt voldaan aan de naleving van enkele wettelijke voorschriften.

Legenda:

1. slecht
2. onvoldoende
3. voldoende
4. goed
5. niet te beoordelen (alleen bij opbrengsten)

**Scores van de opleidingen:**

- crebocode 10044/90110/90111, Commercieel Medewerker Binnendienst/  
Commercieel medewerker/ Commercieel medewerker (Medewerker  
binnendienst), niveau 3

<b>1.1 Naleving Wettelijke vereisten</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	
1.1.1 Naleving Wettelijke vereisten			•		
<b>2.1 Opbrengsten van opleidingen</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
2.1.1/2.1.2 jaarresultaat en diplomaresultaat			•		
<b>3.1 Programma</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	
3.1.1 Samenhang			•		
3.1.2 Maatwerk			•		
3.1.3 Programmatijd			•		
3.1.4 Voorzieningen			•		
<b>3.2 Leerproces</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	
3.2.1 Leertijd			•		
3.2.2 Didactisch handelen			•		
3.2.3 Begeleiding in de instelling			•		
3.2.4 Beroepspraktijkvorming			•		
<b>3.3 Trajectbegeleiding</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	
3.3.1 Intake			•		
3.3.2 Studieloopbaanbegeleiding			•		
3.3.3 Zorg deelnemers specifieke behoeften			•		
3.3.4 Samenwerking			•		
<b>3.4 Omgang en veiligheid</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	
3.4.1 Bejegening/omgang			•		
3.4.2 Veiligheid			•		
<b>4.1 Kwaliteitszorg</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	
4.1.1 Systematische Kwaliteitszorg			•		
4.1.2 Beoordeling		•			

### Scores van de opleidingen:

- crebocode 10049/93200, Boekhoudkundig medewerker/Administrateur (Boekhoudkundig medewerker)

<b>1.1 Naleving Wettelijke vereisten</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	
1.1.1 Naleving Wettelijke vereisten			•		
<b>2.1 Opbrengsten van opleidingen</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
2.1.1/2.1.2 jaarresultaat en diplomaresultaat		•			
<b>3.1 Programma</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	
3.1.1 Samenhang			•		
3.1.2 Maatwerk			•		
3.1.3 Programmatijd			•		
3.1.4 Voorzieningen			•		
<b>3.2 Leerproces</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	
3.2.1 Leertijd			•		
3.2.2 Didactisch handelen			•		
3.2.3 Begeleiding in de instelling			•		
3.2.4 Beroepspraktijkvorming			•		
<b>3.3 Trajectbegeleiding</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	
3.3.1 Intake			•		
3.3.2 Studieloopbaanbegeleiding			•		
3.3.3 Zorg deelnemers specifieke behoeften			•		
3.3.4 Samenwerking			•		
<b>3.4 Omgang en veiligheid</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	
3.4.1 Bejegening/omgang			•		
3.4.2 Veiligheid			•		
<b>4.1 Kwaliteitszorg</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	
4.1.1 Systematische Kwaliteitszorg			•		
4.1.2 Beoordeling		•			

### 2.1.2 Beschouwing

#### Algemeen beeld

De opleidingen Commercieel medewerker zijn voldoende omdat de opbrengsten nu voldoende zijn.

De opleidingen Boekhoudkundig medewerker/Administrateur zijn als zwak beoordeeld, omdat de opbrengsten evenals tijdens het onderzoek in 2010 onvoldoende zijn.

Tijdens het vorige onderzoek is het onderwijsproces bij beide opleidingen als voldoende beoordeeld. Alleen het criterium leertijd was onvoldoende bij Boekhoudkundig medewerker/Administrateur. Dat is inmiddels voldoende verbeterd. Daarnaast was eerder de kwaliteitszorg onvoldoende en die is eveneens voldoende verbeterd, de beoordeling blijft echter onvoldoende. Bij de overige criteria zijn de positieve oordelen van 2010 gehandhaafd. De inspectie heeft geen aanwijzingen die ertoe leiden dat deze criteria anders moeten worden beoordeeld dan tijdens dat vorige onderzoek.

Hieronder licht de inspectie de belangrijkste bevindingen toe.

## **Opbrengsten**

De opleiding Commercieel medewerker heeft op basis van de gegevens uit BRON geclusterd in 2009-2010 een jaarresultaat van 66 procent en een diplomaresultaat van 34 procent en daarmee zijn de opbrengsten voldoende.

De opleiding Boekhoudkundig medewerker/Administrateur heeft op basis van de gegevens uit BRON geclusterd in 2009-2010 een jaarresultaat van 50 procent en een diplomaresultaat van 34 procent en daarmee zijn de opbrengsten onvoldoende. Uit de voorlopige gegevens van het huidige schooljaar lijkt zich nu een verbetering af te tekenen.

## **Leertijd**

De leertijd was bij de opleidingen Boekhoudkundig medewerker/Administrateur onvoldoende, omdat er veel verzuim was dat niet adequaat werd bestreden. Inmiddels is het verzuimprotocol van Rijn IJssel geïmplementeerd en zijn er maatregelen genomen om als team sneller en meer eenduidig te reageren naar deelnemers die (ongeoorloofd) afwezig zijn. Doordat het digitale registratiesysteem ComTak nu operationeel is, hebben betrokkenen directer zicht op het verzuim en worden deelnemers die veel verzuimen met deze cijfers in ComTak geconfronteerd. Ook is er intensiever contact met de leerplichtambtenaar. De leertijd is nu voldoende, al blijft het bewaken van een eenduidige aanpak door alle betrokkenen een aandachtspunt. Dit mede omdat de implementatie van de verschillende acties nog maar recent is afgerond.

## **Kwaliteitszorg en beoordeling**

De kwaliteitszorg in de opleiding is nu voldoende systematisch. Jaarlijks stelt de instelling een verbeterplan op. De hoofdlijnen van het verbeterplan worden opgenomen in het teamjaarplan. Bij het opstellen van het teamplan (het teamcontract) wordt gebruikgemaakt van de gegevens uit tevredenheidsenquêtes en panelgesprekken met belanghebbenden onder wie deelnemers. In het teamplan zijn de voornemens voor een deel nog vrij globaal aangegeven en deze worden concreter uitgewerkt in de jaaropdrachten van de portefeuillehouders. Plannen worden ook uitgevoerd en geëvalueerd. Omdat de beoordeling van de kwaliteit van het onderwijs niet plaatsvindt met inschakeling van onafhankelijke deskundigen, is de beoordeling onvoldoende.

### **3. TOEZICHTARRANGEMENT**

De kwaliteit van het onderwijs van de volgende opleidingen vertoont tekortkomingen en is als zwak beoordeeld op basis van onvoldoende opbrengsten:

- crebocode 10049/93200, Boekhoudkundig medewerker/Administrateur (Boekhoudkundig medewerker)

Om deze reden kent de Inspectie van het Onderwijs aan deze opleidingen een aangepast arrangement toe. De opleidingen vallen onder intensief toezicht. Met het bevoegd gezag is afgesproken dat de onderwijskwaliteit in juni 2012 weer voldoende is. De inspectie voert in juni 2012 opnieuw onderzoek uit om na te gaan of de tekortkomingen zijn opgeheven.

De Inspectie van het onderwijs kent aan de volgende opleidingen het basisarrangement toe:

- crebocode 10044/90110/90111, Commercieel Medewerker Binnendienst/ Commercieel medewerker/ Commercieel medewerker (Medewerker binnendienst), niveau 3

Dit betekent dat de inspectie op dit moment geen reden heeft om het toezicht te intensiveren. Het basistoezicht bestaat uit een jaarlijkse risicoanalyse en, eventueel, een onderzoek in het kader van het Onderwijsverslag of themaonderzoeken.