



Criteria LVSi Keurmerk

geldig per: 18 september 2023

volgnummer: 1.3

Inhoud

1. Inleiding
 - 1.0 Randvoorwaarden
 - 1.1. Doelstellingen keurmerk
 - 1.2. Doelgroep
 - 1.3. Reikwijdte
 - 1.4. Definities en afkortingen
2. Criteria Studiebegeleidingsinstituten
3. Onderzoek t.b.v. certificatie
 - 3.1. Initieel onderzoek t.b.v. het behalen van het keurmerk
 - 3.2. Geldigheidsduur certificaat
 - 3.3. Her-certificatie

LVSi documenten:

- Gedragsregels LVSi

Bijlagen Keurmerk:

- Aanvraagformulier LVSi Keurmerk
- Keurmerkprocedure LVSi Keurmerk
- Keurmerkreglement LVSi Keurmerk
- Checklist begeleidingen
- Gedragscode LVSi



1. Inleiding

1.0 Randvoorwaarden

Randvoorwaarden om gecertificeerd te kunnen worden en blijven zijn

- dat het instituut aan de geldende wet- en regelgeving voldoet;
- dat het instituut de LVSi gedragscode onderschrijft en zich daaraan houdt.

1.1 Doelstelling keurmerk

Hoofddoel

Waarborging van de kwaliteit van dienstverlening van studiebegeleidingsinstituten

1. inhoudelijke kwaliteit van de dienstverlening,
2. kwaliteit van bedrijfsvoering.

Subdoelen

Voor keurmerkhouders

1. waarborgen van kwaliteit, betrouwbaarheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen,
2. een kader om te beoordelen waar verdere verbetering van de eigen processen mogelijk is.

1.2 Doelgroep

Leden van de Landelijke Vereniging van studiebegeleidingsinstituten, hierna te noemen 'LVSi'.

1.3 Reikwijdte

Alle studiebegeleidingsinstituten die lid zijn van LVSi waar leerlingen/studenten van primair onderwijs t/m wetenschappelijk onderwijs worden begeleid.

De volgende begeleidingsactiviteiten vallen daaronder:

- a. studie- en huiswerkbegeleiding (w.o. coaching op het leren),
- b. bijles primair-, voortgezet- en vervolgonderwijs,
- c. remedial teaching en begeleiding bij leerproblemen,
- d. examentraining en examenbegeleiding,
- e. onderwijsondersteuning op scholen.



1.4 Definities en afkortingen

Definities

- audit: toetsing van het studiebegeleidingsinstituut aan de criteria genoemd in dit eisenpakket door de certificerende instelling.
- certificerende instelling: de onafhankelijke instelling die de audit verricht.
- keurmerkhouder: de rechtspersoon aan wie het keurmerk door LVSi is verleend.
- keurmerkaanvrager: de rechtspersoon die het keurmerk aanvraagt.
- keurmerkeigenaar: Landelijke Vereniging van Studiebegeleidingsinstituten. (LVSi)
- leerling: de leerling/student die wordt begeleid of de ouder van de leerling of student (wettelijk vertegenwoordiger)
- studiebegeleidingsinstituut: het instituut dat is aangesloten bij de LVSi, die diensten op het gebied studiebegeleiding aanbiedt.
- leerlingvolgsysteem: een systeem dat de prestaties van een leerling volgt en inzichtelijk maakt. Dat kan een digitaal systeem zijn maar dit kan ook op een andere manier zijn vormgegeven.

Afkortingen

- AVG - Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)
- MVO – Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

2. Criteria Studiebegeleidingsinstituten

nr	Onderwerp	Eis	Operationele eis en indicator	Mogelijk bewijs / documenten	Wijze van beoordeling
1	Kwaliteitsbeleid				
1.1		Bij de begeleiding dient er volgens een methodiek gewerkt te worden.	De methodiek is in principe vrij maar moet in ieder geval doelgericht zijn, passen bij de begeleidingsvraag, onderbouwd zijn en het gewenste rendement opleveren." Werknemers kennen de methodiek en passen die toe.	Beschrijving methodiek. Begeleidingsplan inclusief methodische stappen.	Controle methodiek en interview met medewerkers. Check gebruik methodiek in de praktijk.
1.2	Pedagogische en didactische eisen	Begeleiders zijn op de hoogte van de pedagogische- en didactische eisen waaraan zij dienen te voldoen	De begeleiding is erop gericht om leerlingen kennis en kunde bij te brengen waarmee zij zelfstandig hun schoolloopbaan kunnen vervolgen. Het studiebegeleidingsinstituut heeft een heldere visie op pedagogische en didactische eisen voor begeleiders. Deze is publiek beschikbaar en bij voorkeur gepubliceerd op de website. Begeleiders passen actief de pedagogische en didactische tools toe waarmee de leerlingen zich kunnen ontwikkelen. <i>Het eindresultaat is hierbij belangrijk. Er vindt een 0-meting plaats om het eindresultaat mee te vergelijken. (waar zitten de resultaten en groei)</i>	Beleid met betrekking tot het ontwikkelen van de onderdelen - Relatie - Competentie - Autonomie - Vaardigheden Visie is publiek beschikbaar 0-metingen (minimaal dmv bijvoorbeeld een intake waarin gegevens, beginsituatie bijzonderheden en meetbaar en controleerbaar te bereiken doelen zijn opgenomen) en evaluaties	Observatie begeleidingsuur. De auditor gebruikt de kijkwijzer/ checklist, hiervoor geldt dat voor de getoetste indicatoren - De normindicatoren (grijs gearceerd) op voldoende moeten scoren om op dit onderdeel voldoende te worden beoordeeld. - Daarnaast is de afbreekregel dat bij minder dan 75% van het totaal dit als onvoldoende wordt beschouwd. - Bij > 75% krijgen de negatief gescoorde indicatoren een opmerking, die met de volgende audit moet zijn weggewerkt. Zo niet dan met die volgende audit een afwijking. Indien van toepassing kan ook op scholen observatie plaatsvinden. De ondersteuningsactiviteit surveillance valt buiten de observaties.
1.3		Voor elke leerling is er een begeleidingsplan en de leerling wordt aantoonbaar gevolgd.	In het dossier van elke leerling is een begeleidingsplan aanwezig op basis waarvan de begeleiding plaatsvindt. Het begeleidingsplan - heeft een meetbaar en controleerbaar beschreven doel. - geeft minimaal informatie over a. Kenmerken leerling b. Succesfactoren van de leerling waar de begeleider rekening mee	Begeleidingsplan, beschrijving leerlingvolgsysteem.	Controle begeleidingsplan in leerlingen dossiers. Controle leerlingvolgsysteem. Interview met medewerker.

nr	Onderwerp	Eis	Operationele eis en indicator	Mogelijk bewijs / documenten	Wijze van beoordeling
			moet houden c. Opbouw in tussendoelen inclusief een tijdpad d. Periodieke tussenevaluaties en bijstellingen begeleidingsplan		
1.4			Er is een systematiek waarmee de leerlingen aantoonbaar worden gevolgd. - De vorderingen van de leerlingen worden beschreven in een logboek. - Periodiek wordt de vordering gecheckt. - De vorderingen worden gevolgd en vastgelegd.		
1.5			- leerlingen en ouders hebben toegang tot het persoonlijk dossier inclusief de vorderingen. - is aantoonbaar (bv middels handtekening) besproken met de leerling en (bij minderjarigheid) met de ouders.		
1.6			In geval van leerproblemen (zoals dyslexie, ADHD, etc.) wordt de begeleiding hier specifiek op aangepast Bij de intake worden de volgende onderdelen besproken: a. Beoogd resultaat van de begeleiding b. Beperkingen waar rekening mee moet worden gehouden c. Beschreven kenmerken van de leerling zoals bv - Leerlingkenmerken zoals dyslexie, dyscalculie, leesvaardigheid - Stijlkenmerken van de leerling zoals: Motivatie, strategie of aanpak, leren leren, prestatiedruk	Begeleidingsdocument 'leerling kenmerken'	Controle leerlingendossiers
1.7	Onderwijsondersteuning op scholen (indien van toepassing)	Er dienen duidelijke afspraken te zijn over de invulling van de begeleiding en de communicatie/afstemming daarvan met de school.	Wanneer begeleiding plaatsvindt in opdracht van de school, vindt met toestemming van ouders overdracht en overleg plaats met de eigen docent/ mentor van de leerling. Professioneel zeggenschap vanuit de school wordt meegenomen, dat wil oa.		Documentatieonderzoek, interview of klanttevredenheidsonderzoek

nr	Onderwerp	Eis	Operationele eis en indicator	Mogelijk bewijs / documenten	Wijze van beoordeling
			<p>zeggen dat scholen input kunnen geven op de doelen waaraan gewerkt wordt en zoveel mogelijk afgestemd wordt op de dagelijkse lespraktijk. Het instituut houdt rekening met strategieën en methodieken die de school aanbiedt.</p> <p>Als de school opdrachtgever is en de begeleiding bekostigt mogen er geen aanvullende kosten in rekening worden gebracht bij de ouders.</p> <p>Het studiebegeleidingsinstituut werkt samen met de school om de inhoud van de begeleiding af te stemmen. Het studiebegeleidingsinstituut voorziet de school van de benodigde informatie en communicatie van het onderwijspersoneel, ouders en leerlingen over de inhoud en organisatie van de begeleiding. Het instituut is ter ondersteuning van de school, waarbij werkdruk verlichting voor de school een mogelijk gevolg is.</p> <p>Het studiebegeleidingsinstituut heeft een duidelijk aanspreekpunt voor de school, ouders en leerlingen voor de dagelijkse uitvoering van structurele, binnen schoolse ondersteuning.</p> <p>Het studiebegeleidingsinstituut informeert de school, waaronder mentor(en), teamleider(s), vakdocent(en) en/of zorgcoördinator(en) over de deelname van de leerling aan de aanvullende begeleiding en betreft de school bij de inhoud en uitvoering hiervan.</p>		
1.8		De dienstverlening dient periodiek (minimaal jaarlijks) te worden geëvalueerd door het studiebegeleidingsinstituut en waar nodig bijgesteld.	<p>De aanbieder en de school hebben gedurende de periode waarin de ondersteuning plaatsvindt regelmatig contact over de inhoud, kwaliteit en uitvoering van de dienstverlening.</p> <p>De evaluatie is erop gericht de dienstverlening op niveau te houden en verder te verbeteren.</p>	Evaluatie document	



nr	Onderwerp	Eis	Operationele eis en indicator	Mogelijk bewijs / documenten	Wijze van beoordeling
1.9		Er is een klachtenprocedure	Er is een klachtenprocedure. Klachten worden geëvalueerd. Klachten worden aantoonbaar ingezet om de dienstverlening te verbeteren.	Klachtenprocedure Verbeteringen naar aanleiding van geëvalueerde klachten.	Controle klachtenprocedure en website. Controle klachten registratie en evaluatie en opvolging.
2	Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen & Kansengelijkheid				
2.1		Er is aandacht voor kansengelijkheid	Naar rato van de grootte van het instituut dient rekening gehouden te worden met leerlingen die om welke redenen dan ook geen toegang hebben tot studiebegeleiding. Hier kan op verschillende manieren invulling aan gegeven worden.	- MVO beleid	Controle MVO beleid, controle in leerlingdossiers, interview.
2.2		Inspanning kansengelijkheid	<i>Het studiebegeleidingsinstituut dient:</i> - <i>Kennis te hebben van kansengelijkheid.</i> - <i>Zo actief mogelijk aan kansengelijkheid te werken, (inspanningsverplichting).</i> - <i>Aantoonbaar te werken aan bevorderen kansengelijkheid.</i>		
2.3		Maatschappelijk verantwoord ondernemen	Het instituut heeft een beleid op maatschappelijk verantwoord ondernemen.		
2.4		Werken in opdracht van scholen	Bij het werken in opdracht van scholen beslissen de scholen welke leerlingen er wel of niet deelnemen aan het programma. Als de school opdrachtgever is en de begeleiding bekostigt mogen er geen aanvullende kosten in rekening worden gebracht bij de ouders		
3	Personeelsbeleid				
3.1		Alle docenten en begeleiders hebben een arbeidsovereenkomst of samenwerkingsovereenkomst met het instituut.	De arbeidsovereenkomsten, samenwerkingsovereenkomsten zijn onderdeel van het personeelsdossier.	Arbeidsovereenkomst, Samenwerkingsovereenkomst	Controle personeelsdossier
3.2		Met zzp begeleiders is een overeenkomst van opdracht	Met zzp-ers zijn er overeenkomsten van opdracht en waar nodig	Overeenkomsten van opdracht en waar nodig	Controle op aanwezigheid overeenkomsten van opdracht

nr	Onderwerp	Eis	Operationele eis en indicator	Mogelijk bewijs / documenten	Wijze van beoordeling
		gesloten	verwerkersovereenkomsten	verwerkersovereenkomsten	Overeenkomsten conform de door de belastingdienst voorgeschreven modellen.
3.3		Alle docenten/begeleiders (inclusief zzp-ers) hebben een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)	Bij indiensttreding moet een actuele en passende VOG (geen kopie en niet ouder dan zes maanden) overlegd zijn. De VOG's zijn onderdeel van het personeelsdossiers en zijn maximaal 5 jaar oud.	VOG	Controle VOG in personeelsdossiers.
3.4		Er dient een kwaliteitsbeleid te zijn voor de borging van de kwaliteit van docenten en begeleiders.	In dit beleid zijn minstens eisen opgenomen met betrekking tot - ervaring, - opleiding, - benodigde competenties, - inwerken, - bijscholing.	Kwaliteitsbeleid personeel	Controle kwaliteitsbeleid personeel. Bekijken functiebeschrijving
3.5	ZZP kwaliteit	Werving en selectie op kwaliteit	Bij werving en selectie van ZZP begeleiders worden vaardigheden en kwaliteitseisen vereist tenminste gelijk aan die van medewerkers in loondienst.	vacatureteksten, functiebeschrijvingen	Interview, dossierbeoordeling
3.6		De organisatie bewaakt de kwaliteit van de bekwaamheden van docenten en begeleiders.	De organisatie hanteert een systematiek om de kwaliteit van de toepassing van de gehanteerde protocollen en richtlijnen door de docenten en begeleiders te beoordelen en te bevorderen. De organisatie neemt op basis van deze beoordeling de noodzakelijke maatregelen ter verbetering van de toepassing van deze protocollen en richtlijnen. De ontwikkeling van de competenties en vaardigheden van de medewerkers loopt synchroon met de kwaliteitsverbetering van het instituut.	Competentiebeleid/ beoordelingsbeleid Beleid kwaliteitsverbetering van het instituut.	Controle personeelsdossier en interview met medewerker. Systematiek voor beoordeling van de toepassing van protocollen en richtlijnen is aanwezig. Dit kan onderdeel zijn van het competentiebeleid/ beoordelingsbeleid. Uit meerdere interviews met professionals blijkt dat de systematiek werkt. Kleine studiebegeleidingsinstellingen bestaande uit enkele begeleiders moeten per begeleider kunnen aantonen dat men hun kennis en vaardigheden bijhoudt. Men heeft een zelfontwikkelingsplan.
3.7		De organisatie faciliteert training, opleiding en deskundigheidsbevordering waar dit van toepassing is om de benodigde bekwaamheden te verwerven en te behouden.	De organisatie heeft een vastgelegde opleidingsstructuur en opleidingsplannen inclusief budget, met duidelijke eindtermen, tussentijds toetsen met een duidelijke gerichtheid op continu leren. De opleidingsstructuur en de opleidingsplannen bevatten een	Opleidingsbeleid/ -structuur/competentiebeleid Opleidingsplannen Inwerkprogramma	Genoemd beleid is aanwezig. Registraties van het volgen van opleidingsplan zijn aanwezig. Docenten en begeleiders bevestigen deze en lichten deze toe. Registraties van inwerkprogramma's van nieuwe medewerkers zijn aanwezig.

nr	Onderwerp	Eis	Operationele eis en indicator	Mogelijk bewijs / documenten	Wijze van beoordeling
			inwerkprogramma voor nieuwe docenten en begeleiders.		
3.8		Begeleiding van docenten en begeleiders is georganiseerd.	Docenten en begeleiders worden ondersteund als ze vakinhoudelijke of onderwijskundige vragen of problemen hebben	- Ontwikkelings- en begeleidingsplan van het instituut - Persoonlijk ontwikkelingsplan van de begeleider (POP) - Functioneringsgesprekken	Interview Check ontwikkelings- en begeleidingsplan
3.9		Er is een systematiek van bewaking van medewerkerstevredenheid (MTO) in werking	Periodiek (minimaal jaarlijks) wordt de medewerkerstevredenheid gemeten en worden eventuele verbetermaatregelen getroffen.	MTO-verslag of gespreksverslagen	Document beoordeling en interviews
3.10		Er is beleid met betrekking tot het aantal leerlingen per docent/begeleider	Het beleid is beschikbaar en wordt aantoonbaar gevolgd. Het beleid houdt rekening met het type dienst, niveau van de leerling etc.) en met de deskundigheid en opleiding van het personele bestand.	Beschrijving van aantoonbaar beredeneerd beleid	Controle van beleid en interview met medewerker.
4	Bedrijfsvoering				
4.1		De organisatie heeft een voor de doelgroep duidelijk aanbod.	De organisatie heeft haar aanbod in studiebegeleiding duidelijk en begrijpelijk omschreven. De organisatie communiceert haar aanbod op heldere wijze naar opdrachtgevers.	Beschrijving van het aanbod in bijvoorbeeld folders, de website	Brochures, foldermateriaal zijn voor de leerling makkelijk verkrijgbaar en toegankelijk.
4.2		De missie en visie van het instituut zijn geformuleerd.	De missie en visie zijn geformuleerd en te vinden op de website van het instituut.		Controle aanwezigheid van missie, visie en doelstellingen op de website.
4.3		De organisatie bevindt zich in een financieel gezonde situatie, met het oog op continuïteit.		Financieel jaarverslag Documenten waaruit blijkt dat de continuïteit gewaarborgd is	Indien deponering van de jaarcijfers verplicht is, dient deponering van de jaarcijfers tijdig (is uiterlijk 13 mnd na einde boekjaar) plaats te hebben gevonden. Wanneer geen deponering bij de KvK dient er een verslag te zijn opgemaakt waaruit blijkt dat er aandacht is besteed aan de financiële gezondheid. (GEEN beoordeling van de verslagen)
4.4		De omgeving en faciliteiten dienen veilig en schoon te zijn.	Een geldige RI&E dient aanwezig te zijn. De in de RI&E vermelde maatregelen zijn in uitvoering.	RI&E	Controle of er een RI&E is en de eventuele maatregelen die daaruit volgen.

nr	Onderwerp	Eis	Operationele eis en indicator	Mogelijk bewijs / documenten	Wijze van beoordeling
			<p>De omgeving en faciliteiten voldoen aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving (bv ARBO, hygiëne, bouwbesluit, brandveiligheid.....)</p> <p>Er is voldoende ventilatie. Luchtkwaliteit en ruimtetemperatuur zijn beheersbaar.</p>		
4.5		Er is sprake van capaciteitsbeleid	<p>De verhouding werkplekken-aantal aanwezige leerlingen voldoet aan de daarvoor gestelde norm. Er mogen niet meer leerlingen aanwezig zijn dan het aantal werkplekken dat beschikbaar is.</p>		
4.6			<p>Indien dit voor de begeleiding noodzakelijk is, zijn er computers en aanvullende (les)materialen beschikbaar voor de leerlingen en begeleiders.</p>		
4.7		Veiligheid van leerlingen is gewaarborgd.	<p>Het instituut heeft een vastgelegde en duidelijke procedure indien er sprake is van een vermoeden van misbruik/mishandeling. De meldcode kindermishandeling is aanwezig en is bekend bij de betrokkenen.</p> <p>Men hanteert een pestprotocol en waar mogelijk een 4-ogenbeleid.</p> <p>Er is een vertrouwenspersoon of soortgelijke faciliteit beschikbaar.</p>	<p>Meldcode kindermishandeling 4-ogenbeleid (ivt) Pestprotocol Gegevens vertrouwenspersoon Gedragscode omgangsvormen</p>	<p>Controle d.m.v. interview medewerkers en de controle van de beschikbaarheid van de meldcode, pestprotocol, 4-ogenbeleid (i.v.t.) en vertrouwenspersoon of soortgelijke faciliteit).</p>
4.8		Het instituut dient te allen tijde vertrouwelijk en volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) om te gaan met de persoonlijke gegevens.	<p>Gegevens die vertrouwelijk zijn, moeten als zodanig worden behandeld. Er dient een werkwijze te zijn die borgt dat aan de AVG wordt voldaan. (belangrijke aspecten daarbij zijn ook hoe de geheimhoudingsplicht is geregeld en hoe de informatie beveiliging is gewaarborgd).</p> <p>Waar het studiebegeleidingsinstituut persoonsgegevens verwerkt dient een verwerkingsovereenkomst te zijn gesloten.</p>	<p>Privacyreglement, omschrijving werkwijze/beleid. Verwerkingsovereenkomst.</p>	<p>Controle documenten en interviews met medewerkers.</p>



nr	Onderwerp	Eis	Operationele eis en indicator	Mogelijk bewijs / documenten	Wijze van beoordeling
4.9		Het bedrijf moet ingeschreven staan bij de Kamer van Koophandel.	Een uittreksel van het Handelsregister, niet ouder dan één jaar, van de betreffende KvK moet aan de certificerende instantie worden overgelegd.	Kvk-inschrijving	
4.10	Samenwerking met scholen	In geval van onderwijs ondersteuning op scholen worden duidelijke afspraken gemaakt met de instelling	Dit betreft o.a. - meetbare en controleerbare afspraken, oa betreffende taak en functie - Vastgelegd in een overeenkomst - Met algemene voorwaarden	Overeenkomst, algemene voorwaarden.	
4.11	Contracten en evaluatie met klanten	Evaluatie met klanten wordt gevoerd	Naast de meting van de tevredenheid van klanten, biedt het instituut bij meerjarencontracten de klant de mogelijkheid tot evaluatie. <i>"Bij gegronde inhoudelijke ontevredenheid waarbij klanten het vervolg van de samenwerking ter discussie stellen, wordt door het instituut fatsoenlijk gehandeld en in alle redelijkheid met de situatie omgegaan."</i> (gedragscode LVSi)		
5	Klant-relatie				
5.1		Het instituut is transparant over voorwaarden.	Het instituut is transparant over haar algemene voorwaarden. Deze voorwaarden zijn op z'n minst via de website openbaar beschikbaar.	De algemene voorwaarden	Controle of de algemene voorwaarden zijn gepubliceerd op de website.
5.2		Het instituut is transparant over tarieven.	Het instituut is transparant over haar tarieven. Deze tarieven zijn op z'n minst via de website openbaar beschikbaar.	Tarievenblad Getekende overeenkomsten	Controle van website.
5.3			De tarieven staan vermeld in de overeenkomst met de opdrachtgever of opdrachtbevestiging.	Overeenkomst met opdrachtgever, opdrachtbevestiging	Controle van de documenten.
5.4		Het instituut is transparant over haar werkwijze.	De werkwijze dient helder geformuleerd te zijn en niet misleidend.	Website, folders	Controle van informatie en doormiddel van interview(s). Voorbeeld: als men stelt dat men werkt met docenten mag het niet zo zijn dat het studenten zijn.
5.5		Er is voor leerlingen en begeleiders	De gedragscode, leerlingenstatuut	Gedragscode/huisregels/	Controle van de documenten. Interview met



nr	Onderwerp	Eis	Operationele eis en indicator	Mogelijk bewijs / documenten	Wijze van beoordeling
		een gedragscode en/of huisregels aangaande omgangsvormen.	en/of huisregels zijn beschikbaar en er wordt in de overeenkomst met de leerling naar verwezen.	leerlingenstatuut, overeenkomst met de leerling	medewerkers of de regels worden nageleefd.
5.6		Met elke klant is een schriftelijke overeenkomst gesloten.	Van elke klant is een getekende overeenkomst aanwezig.	Getekende overeenkomst	Controle of de leerlingdossiers een getekende overeenkomst bevatten.
5.7		Ouders en leerlingen worden geïnformeerd over wijzigingen, mutaties, etc.	Het proces van communicatie tussen ouder en leerlingen moet helder zijn en worden toegepast. Als bijvoorbeeld een docent afwezig is moeten de ouders en leerlingen tijdig worden ingelicht.	Procedures	Interviews en dossier controle
5.8		De leerling- en klanttevredenheid wordt jaarlijks geëvalueerd.	Jaarlijks wordt de leerlingen tevredenheid gemeten en geëvalueerd. Waar nodig wordt naar aanleiding daarvan aanpassingen in de dienstverlening doorgevoerd.	leerlingen tevredenheidsonderzoek, evaluatie van leerlingtevredenheid	Dossieronderzoek



3. Onderzoek t.b.v. certificatie

3.1 Initieel onderzoek t.b.v. het behalen van het keurmerk

Tijdens het initiële onderzoek wordt onderzocht of aan alle criteria uit dit document wordt voldaan.

Het onderzoek bestaat uit een audit op de locatie(s) van de certificaataanvrager. Keurmerkinstituut bepaald welke locaties onderdeel zijn van de steekproef.

Het aantal vestigingen in de steekproef en de tijdsbesteding in dagen (1 dag is 8 uur) voor de audit is afhankelijk van het aantal medewerkers en het aantal vestigingen.

- In geval van 1 begeleider/eigenaar en derhalve 1 vestiging is de auditduur 0,5 dag.
- In geval van meerdere medewerkers en 1 vestiging is de steekproefomvang 1 vestiging en de auditduur 1 dag.
- In geval van meerdere medewerkers en 2 tm 4 vestigingen is de steekproefomvang 2 vestigingen en de auditduur 1 dag.
- In geval van 5 of meer vestigingen is de steekproefomvang gelijk aan de naar boven afgeronde vierkantswortel van het aantal vestigingen. De auditduur in dagen is in dat geval gelijk aan het aantal vestigingen in de steekproef gedeeld door twee.

Maximaal 20% van de beschikbare audittijd kan door de auditor(en) op afstand kan worden besteed voor de voorbereiding, rapportage en nawerk.

Belangrijk is dat de audit door het instituut goed wordt voorbereid en de benodigde documenten ~~klaar staan~~ beschikbaar zijn in volgorde van de keurmerkcriteria.

3.2 Geldigheidsduur certificaat

Wanneer het (initiële) onderzoek met positief resultaat is afgerond komt de organisatie in aanmerking voor certificaatverlening door de certificerende instelling en het recht om het keurmerk te mogen voeren. De geldigheidsduur van het certificaat is:

- Twee jaar indien er tijdens de audit in eerste instantie afwijkingen zijn geconstateerd;
- Drie jaar indien er tijdens de audit geen afwijkingen zijn geconstateerd.

3.3 Tussentijdse controle tijdens de looptijd van het certificaat

In geval van gebleken wisselvalligheid van de dienstverlening en afhankelijk van de kwaliteitsborging van de certificaathouder kan een hogere onderzoeksfrequentie worden gekozen.

Extra tussentijdse controle vindt verder plaats als binnengekomen klachten daartoe aanleiding geven, als tussentijdse evaluaties daartoe aanleiding geven, of om na te gaan of aanwijzingen van Keurmerkinstituut/LVSi zijn opgevolgd.



Afhankelijk van de aanleiding om een tussentijdse controle plaats te laten vinden besluit Keurmerkinstituut over de tijdsbesteding van deze controle en welke elementen vanuit het normenkader worden getoetst. De tijdsbesteding kan echter nooit meer zijn dan bij een reguliere audit voor het betreffende instituut.

3.3 Hercertificatie

Drie maanden voor de verloopdatum van het certificaat dient het heronderzoek te zijn gestart. Tijdens de hercertificatie wordt onderzocht of blijvend aan alle criteria uit dit document wordt voldaan. De bepaling van de tijdsbesteding en de steekproef is net als bij de initiële toetsing afhankelijk van het aantal medewerkers en het aantal vestigingen en wordt op gelijke wijze bepaald.