

# Gelders Opleidingsinstituut

## Jaarverslag 2021

Datum vaststelling jaarverslag: 16 maart 2022

Datum publicatie (website): 16 maart 2022

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 2021 naar aanleiding van de zelfevaluatie 2020.....	5
2.4	Acties voor 2022 voortkomend uit zelfevaluatie 2021 .....	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 2021 en loopt dus niet gelijk met het schooljaar (september t/m augustus). In dit verslag leggen wij verantwoording af met betrekking tot de ontwikkelingen en resultaten van het Gelders Opleidingsinstituut b.v..

Door Covid-19 is 2021 een bijzonder en uitdagend jaar geworden. Ondanks alle (wettelijke) maatregelen die samenhangen met Covid-19 is het team van het Gelders Opleidingsinstituut erin geslaagd om alle opleidingen tijdig af te ronden voor de deelnemers.

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 2021 voldoen aan de eisen die het Gelders Opleidingsinstituut b.v. hieraan heeft gesteld.

Uit de klant tevredenheidsonderzoeken die in 2021 werden gehouden blijkt dat de resultaten voldoen aan de eisen die het Gelders Opleidingsinstituut b.v. hieraan heeft gesteld.

## 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. De ingekochte examens, bevatten volgens de examencommissie van het Gelders Opleidingsinstituut b.v. maximaal 5% aan discutabele vragen. Met ingang van het schooljaar 2021/2022 komt deze doelstelling te vervallen, omdat de theorie examens alleen nog maar digitaal worden afgenomen en wij geen direct inzicht hebben in de gebruikte vragen per afgenomen examen.
8. Het minimaliseren van lesuitval door het uitvallen van een docent of een lesruimte met een maximum van 1 les per klas per jaar.
9. 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,=.
10. Jaarlijks wordt de inschrijving in het CREBO voor de opleidingen Schoonheidsspecialist, Allround Schoonheidsspecialist, Pedicure en Medisch Pedicure gecontinueerd.
11. Het jaarlijks up-to-date houden van het lesmateriaal volgens de laatste ontwikkelingen.
12. 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.
13. 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 2021 naar aanleiding van de zelfevaluatie 2020

Naar aanleiding van de vorige zelfevaluatie zijn in 2021 de volgende acties uitgevoerd:

1. In 2021 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 afloop van ieder schriftelijk theorie examen zijn de examenopgaven geëvalueerd door een docent uit de werkgroep Examens. De bevindingen hiervan zijn gerapporteerd aan de examencommissie en aan het examenbureau (TCI). Met ingang van september 2021 worden er alleen nog digitale theorie examens afgenomen door TCI en is dit niet meer mogelijk.
4. 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.
5. Eind 2021 heeft de jaarlijkse evaluatie van de prestaties van het examenbureau plaatsgevonden. Alle schriftelijk afgenomen theorie examens in 2021 (t/m augustus) van TCI voldoen aan onze doelstelling dat niet meer dan 5% van de vragen discutabel is.
6. In oktober 2021 is er een BHV (BedrijfsHulpVerlening) ontruimingsoefening gehouden. In oktober / november 2022 zal een volgende ontruimingsoefening worden gehouden.
7. In 2021 zijn er functioneringsgesprekken gehouden met alle medewerkers.
8. Het jaarverslag wordt ook op onze website gepubliceerd zodat deze voor iedereen toegankelijk is.
9. In 2021 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.
10. In juli 2021 is de OER voor het schooljaar 2021/2022 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.
11. De commissie van beroep heeft in 2021 geen klachten ontvangen. Ook zijn er geen klachten over het Gelders Opleidingsinstituut ingediend bij de Geschillencommissie Particulier Onderwijs.
12. Het NRTO keurmerk is in 2021 verlengd.
13. Ook in 2021 werden meerdere lockdowns door de regering uitgeroepen. Hoewel wij altijd uitgezonderd waren van deze lockdowns had Covid-19 een grote impact op zowel het onderwijs als de examinering. Alle betrokkenen (directie, examencommissie, docenten en medewerkers) hebben er in 2021 alles aan gedaan om ervoor te zorgen dat onze huidige deelnemers hun opleiding hebben kunnen voortzetten en tijdig hebben kunnen afronden.
14. In april 2021 hebben wij onze studenten administratie succesvol gemigreerd naar een cloudoplossing van dezelfde leverancier als onze vorige studenten administratie. Ook onze andere ICT oplossingen (Office365, boekhouding en personeelsadministratie) zijn in 2021 volledige cloudoplossingen.

## 2.4 Acties voor 2022 voortkomend uit zelfevaluatie 2021

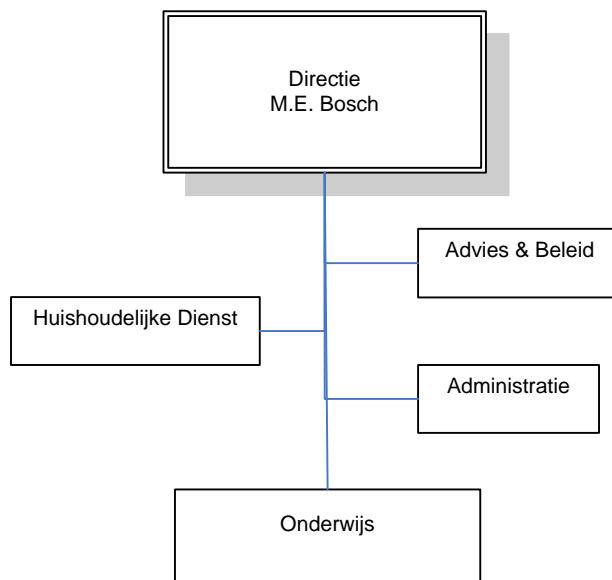
Voor het jaar 2022 heeft het Gelders Opleidingsinstituut b.v. de volgende acties gedefinieerd:

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 tevredenheidsonderzoek 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 2022/2023 publiceren.
10. Verlenging van het NRTO keurmerk.
11. Verlenging van de CRKBO registratie.
12. Verlenging van de ProVoet erkenning middels de 4-jaarlijkse audit.
13. Onze opleidingen registreren in het STAP register, zodat onze deelnemers in aanmerking kunnen komen voor de STAP subsidie van maximaal € 1.000,= per kalenderjaar.
14. De examens Rekenen onder brengen bij Examens MBO. Dit vanwege het feit dat Facet deze in de toekomst niet meer gaat aanbieden.

## 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:

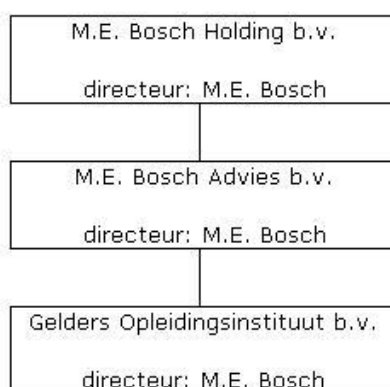


De bezetting van de verschillende afdelingen is eind 2021 als volgt:

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 2021 in totaal 5 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. Door Covid-19 werden er afgelopen jaar minder trainingen gegeven door het examenbureau.

## 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, Opleidingscentrum Amice in Barneveld 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)
- Commissie competentieprofiel Schoonheidsverzorging van de ANBOS
- Werkgroep BKD Voetzorg bij ProVoet
- Werkgroep Service Document Voetzorg bij ProVoet
- Klankbordgroep Voetverzorging bij ProVoet

Tevens behoort het opleidingsinstituut tot de sectie scholen 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 (21) 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. Het afgelopen jaar zijn deze aantallen lager dan voorgaande jaren vanwege Covid-19.

### 3.5 ARBO omstandigheden

In 2021 was het ziekte verzuim 4,4%. Dit percentage is hoger dan andere jaren. In het licht van de Covid-19 pandemie, waarbij het gehele jaar 2021 klassikaal les (zowel theorie als praktijk) is gegeven, zijn wij toch heel tevreden over dit nog steeds lage percentage.

## 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 2021 is er op het Gelders Opleidingsinstituut b.v. voor de CREBO opleidingen lesuitval geweest vanwege Covid-19. Deze lessen zijn allemaal tijdig ingehaald, waardoor alle deelnemers hun opleiding tijdig konden afronden.

Voor de deelnemers zijn de volgende zaken in 2021 georganiseerd:

- Aanbieden van een deelnemers abonnement op een vakblad naar keuze.
- De 1<sup>e</sup> jaars deelnemers Pedicure ontvangen de PROVOET informatiemap.
- De 1<sup>e</sup> jaars deelnemers Schoonheidsspecialist ontvangen de ANBOS startersgids.
- Cursusavond reanimeren.

Vanwege Covid-19 zijn dit minder activiteiten dan voorgaande jaren, omdat een aantal beurzen niet door gingen.

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 2021 heeft het Gelders Opleidingsinstituut b.v. de examens voor de CREBO erkende opleidingen afgenomen bij TCI-Examens. Omdat het Gelders Opleidingsinstituut b.v. onafhankelijkheid erg belangrijk vindt is ervoor gekozen om de examens in te kopen en daarmee het examentraject te laten toetsen door de Inspectie van het Onderwijs.

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 2021 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 2021 is de examencommissie 3 keer bij elkaar gekomen.

In juli 2021 heeft de examencommissie de OER voor het jaar 2021-2022 vastgesteld. Dit is later dan normaal, maar had te maken met de late vaststelling van het branche kwalificatie dossier voor de voetzorg door ProVoet.

In 2021 heeft de examencommissie in totaal 2 MBO diploma's vastgesteld. 1 voor de opleiding Schoonheidsspecialist en 1 voor de opleiding Pedicure.

De examencommissie heeft in 2021 geen vrijstellingen vastgesteld voor de deelnemers aan de MBO opleidingen tijdens haar vergaderingen.

In december 2021 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.

## 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.

Ondanks Covid-19 is het aantal deelnemers voor de verschillende opleidingen stabiel gebleven. Al onze opleidingen zijn in 2021 weer met voldoende deelnemers van start gegaan om zo een gezond financieel resultaat te behalen.

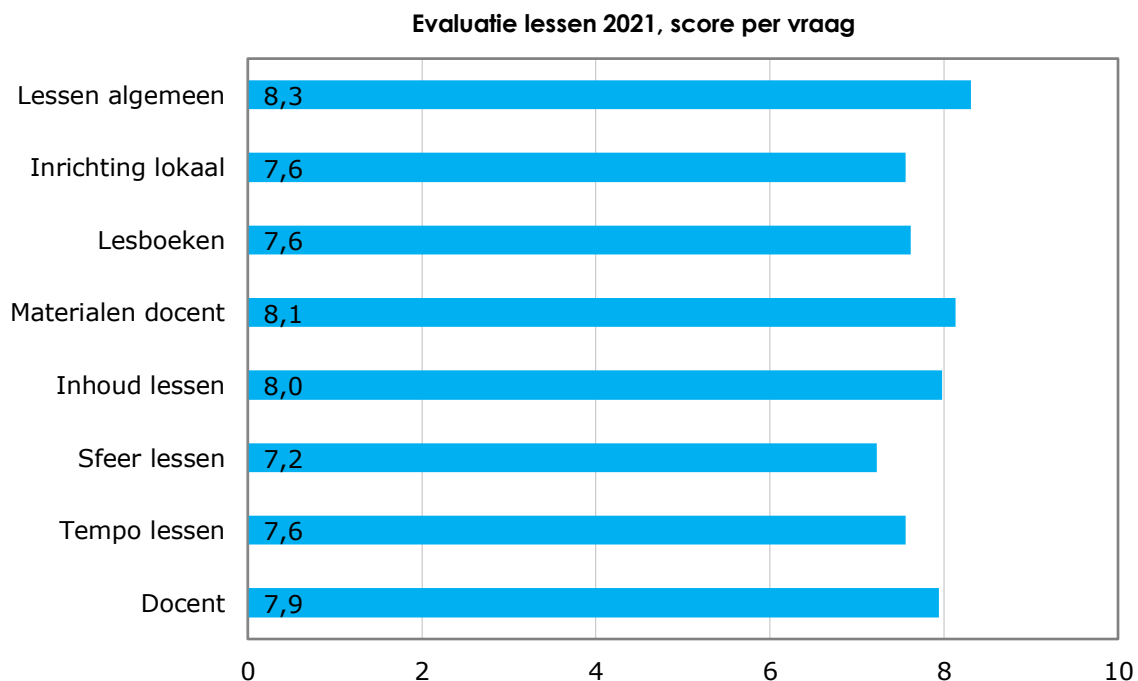
Het resultaat in 2021 voldoet aan de doelstellingen, zoals deze zijn opgenomen in het kwaliteitszorgstelsel.

### 5.2 Analyse van kengetallen

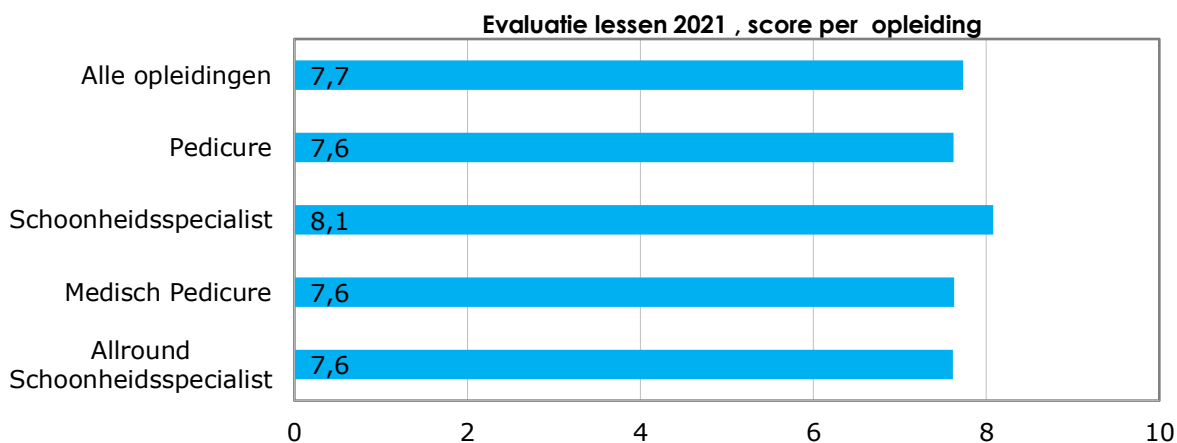
Ook op dit onderdeel kunnen wij uit concurrentie oogpunt maar weinig mededelingen doen. Het totale aantal deelnemers op het Gelders Opleidingsinstituut b.v. is stabiel.

### 5.3 Klanten tevredenheidonderzoek

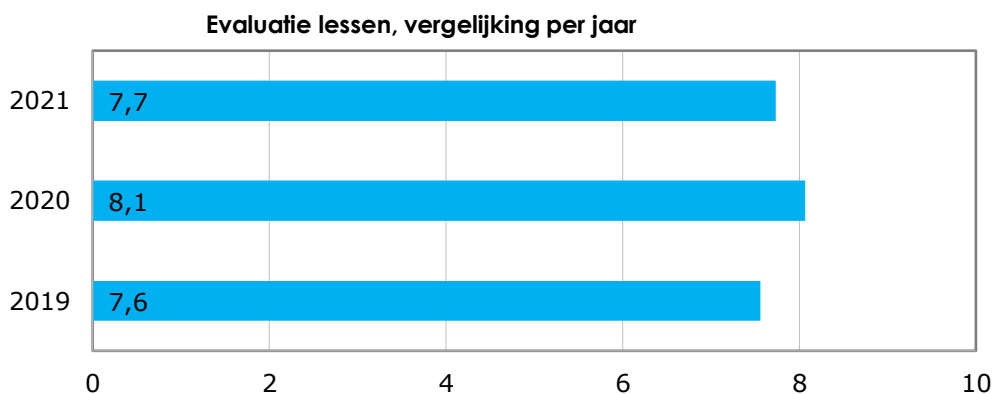
Ook in 2021 zijn er na afloop van de verschillende deelkwalificaties enquêtes gehouden onder de deelnemers. In totaal zijn er 199 formulieren ingevuld, waarbij de standaard deviatie gemiddeld 0,4 bedraagt.



Uit bovenstaande grafiek en uit de evaluatieformulieren blijkt dat de deelnemers de lessen met gemiddeld een 7,7 waarderen. Uit de toelichting die de deelnemers geven komen geen bijzonderheden naar boven.



Als we de resultaten vergelijken met de voorgaande jaren zien we dat 2021 lager scoort dan 2020, en net iets hoger dan 2019. Het hogere resultaat in 2020 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. Ook in 2021 blijkt dat het Gelders Opleidingsinstituut b.v. haar kwaliteitsdoelen heeft behaald.



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 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.

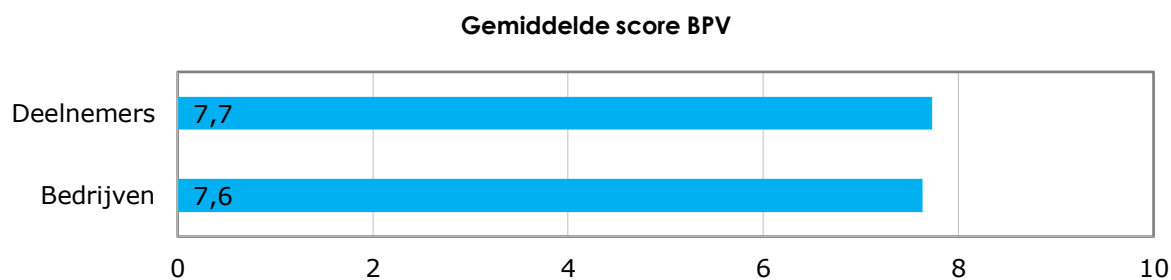
In 2006 is er gestart met de registratie van het vertrouwen van de branche in het Gelders Opleidingsinstituut b.v.. Dit gebeurt onder andere door het verzamelen van artikelen waarin oud-deelnemers worden genoemd en het adverteren door buitenstaanders op ons prikbord, waarbij we vaak benaderd worden voor personeel of overname van een salon. In 2021 is dit aantal 21 keer. Dit ligt lager dan vorige jaren, maar is het gevolg van de lockdowns die ingesteld waren vanwege Covid-19.

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

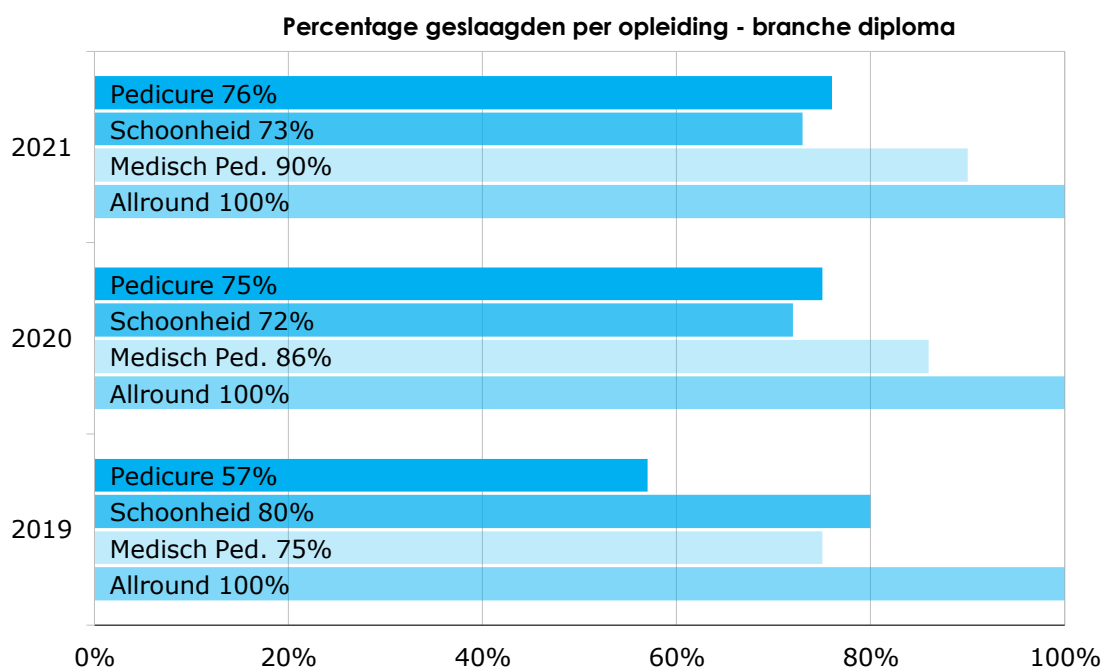
In 2021 zijn er geen klachten geregistreerd ten aanzien van de opleidingen. Er is wel een klacht geweest vanuit de deelnemers en de school betreffende 1 praktijk examen richting het examenbureau. Op 1 onderdeel van het betreffende praktijk examen werd veel lager gescoord dan voor onze deelnemers gebruikelijk is. Na uitvoerig onderzoek heeft dit geleid tot aanpassingen bij het examenbureau. Daarnaast hebben wij voor degene die het examenonderdeel niet behaald hadden een gratis extra les aangeboden.

## 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 2021 de opleiding is afgerond zien we dat de slagingspercentage per opleiding voldoen aan de doelstellingen van het Gelders Opleidingsinstituut. Ook in vergelijking met voorgaande jaren zijn de scores goed te noemen.

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



In 2021 hebben 2 deelnemers een MBO diploma behaald. Het betreft hierbij 1 deelnemer met het MBO-3 diploma Schoonheidsspecialist en 1 deelnemer met het MBO-3 diploma Pedicure. Beide deelnemers hebben de opleiding binnen de gestelde duur behaald.

Ook in 2021 had Covid-19 een grote impact op het onderwijsprogramma. Onze opleidingen vielen onder de uitzonderingen zodat deze uiteindelijk altijd doorgang konden vinden. Toch had Covid-19 impact, omdat deelnemers en docenten vaker dan normaal uitvielen vanwege Covid-19 klachten, positief getest of quarantaine. Hierdoor werden we soms gedwongen om lessen te verplaatsen en deelnemers online deel te laten nemen aan de theorie lessen. Door ieders medewerking is het ook in 2021 gelukt om de deelnemers tijdig hun opleiding af te laten ronden.

De grootste impact van Covid-19 was echter voor de deelnemers die bezig waren (of moesten beginnen) met de BPV (stage). Stage bedrijven moesten vanwege Covid-19 meerdere malen langdurig de deuren (gedeeltelijk) sluiten. Voor de deelnemers die dit betrof hebben we de termijn waarbinnen de BPV moet worden afgerond verlengt.

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

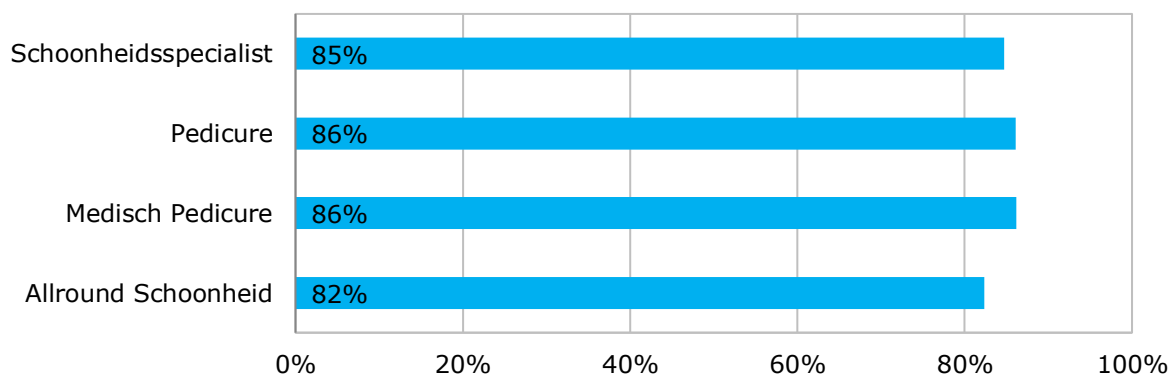
## 5.7 Examens

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 2021. Het gaat hierbij om de afgelegde examens door de deelnemers van de verschillende opleidingen. Het betreft de resultaten van het eerste examenmoment.

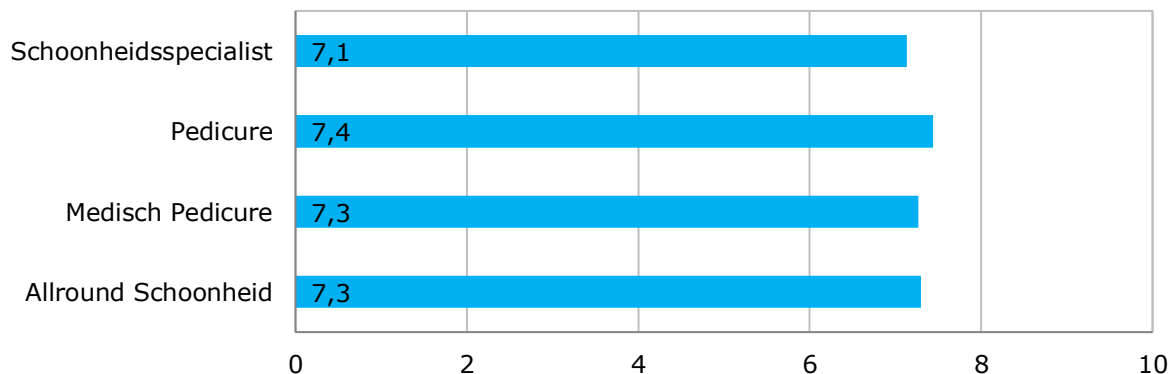
De slagingspercentages van de examens zijn goed te noemen en liggen op of boven de norm die het Gelders Opleidingsinstituut b.v. intern hanteert om de kwaliteit van de opleidingen te evalueren. In 2021 zijn alle examens afgenomen door TCI.

**% geslaagd examen, per opleiding**



In de volgende grafiek staan de behaalde resultaten van de verschillende examens van het jaar 2021, die door de deelnemers van de verschillende CREBO opleidingen behaald zijn. Het betreft de resultaten van het eerste examenmoment.

**gemiddeld cijfer examen, per opleiding**

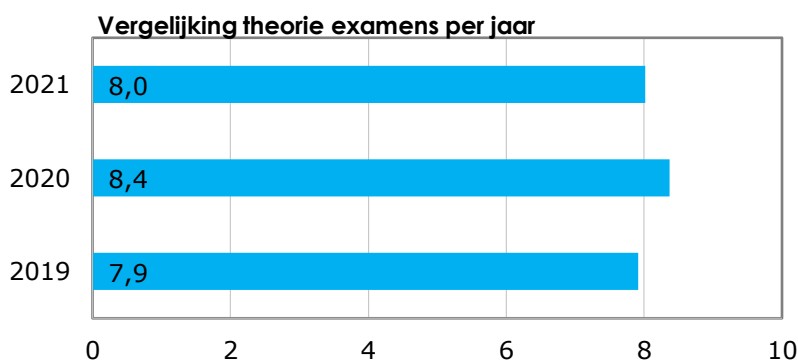
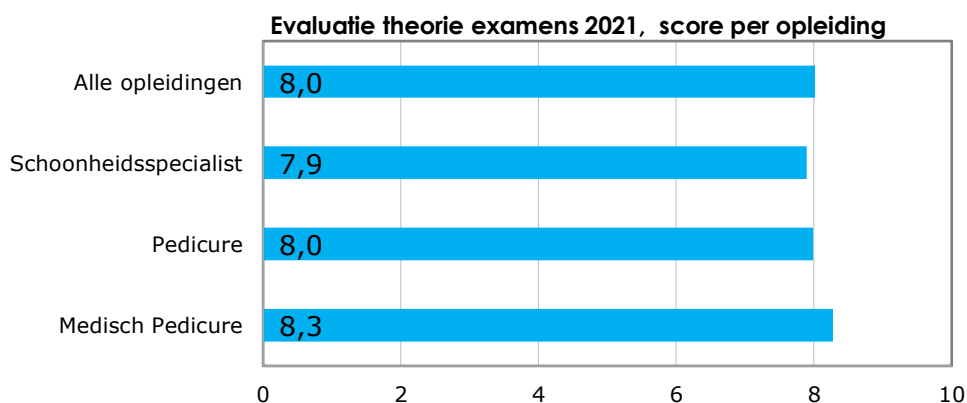
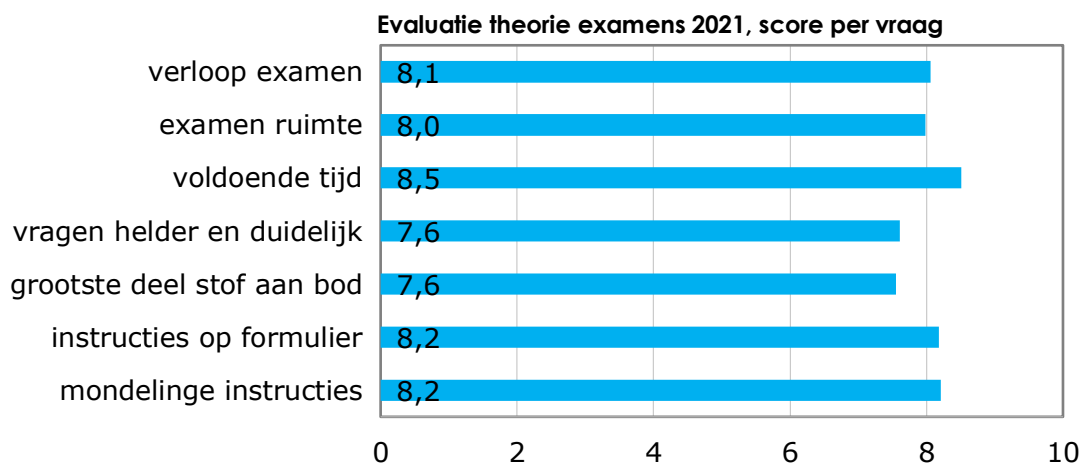


De resultaten van de examens zijn goed te noemen en liggen boven de norm die het Gelders Opleidingsinstituut b.v. intern hanteert om de kwaliteit van de opleidingen te evalueren. Ook hebben we onze resultaten (gemiddelde cijfer) vergeleken met de landelijke scores bij het examenbureau TCI. Hieruit bleek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



De resultaten van de evaluaties van de theorie examens zijn ruim voldoende tot goed (zie volgende figuren) en voldoen aan de norm die het Gelders Opleidingsinstituut b.v. heeft gesteld. Het betreft hier de theorie examens t/m augustus 2021 die via centrale momenten werden afgenomen op een schoollocatie. Vanaf september 2021 zijn alle theorie toetsen alleen nog digitaal af te nemen bij TCI zelf. Voor 2022 gaan we kijken hoe we ook deze digitale examens zelf kunnen evalueren.

In totaal zijn er 146 evaluatie formulieren ingevuld, waarbij de gemiddelde standaarddeviatie 0,4 bedroeg.



Voor de praktijkexamens en de digitaal afgenomen theorie examens geldt dat deze geëvalueerd worden via enquêtes die door TCI worden afgenomen direct na het examen. Omdat voor de meeste praktijkexamens geldt dat deze aan het einde van de opleiding plaatsvinden en de deelnemer dan niet meer direct daarna naar school komt maken we voor deze examens alleen gebruik van de resultaten van TCI.

In 2021 hebben de resultaten van de evaluaties van de examens niet geleid tot acties richting het examenbureau. Door de jaren heen zien we een lichte stijging in de scores.

### Evaluatie examens, TCI

