



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

## **STAAT VAN DE INSTELLING**

### **TCI**

Plaats : Schoonrewoerd  
BRIN nummer : 27RA  
Onderzoeksnummer : 289652  
Datum onderzoek : 30 juni 2016  
Datum vaststelling : 12 september 2016

4772211



## **Inhoudsopgave**

1 Inleiding .....	1
2 Conclusie en vervolgtoezicht .....	2
2.1 Conclusie .....	2
2.2 Vervolgtoezicht .....	2
3 Instellingsbrede resultaten .....	3
3.1 Oordeel kwaliteitsborging op instellingsniveau.....	3
3.2 Risico's op relevante indicatoren .....	4
4 Resultaten per opleiding .....	5
4.1 Medisch Pedicure.....	5
4.2 Schoonheidsspecialist .....	6
Bijlagen.....	9
Bijlage I Normeringen kwaliteitsgebieden.....	9

## 1 Inleiding

De Inspectie van het Onderwijs voerde in juni 2016 een onderzoek naar de Staat van de instelling uit bij TCI. De inspectie baseert zich op het Toezichtkader bve 2012 en het Addendum 2015 (zie [www.onderwijsinspectie.nl](http://www.onderwijsinspectie.nl)).

TCI is een exameninstelling die de examinering en diplomering van Pedicure en Medisch Pedicure, Schoonheidsspecialist en Allround Schoonheidsspecialist, Junior Kapper en Kapper, Allround Grimeur en Onderwijsassistent uitvoert voor het mbo diploma. Daarnaast voert TCI de examinering uit voor branchegerelateerde diploma's en geeft trainingen.

Het onderzoek is gestart met een analyse van informatie over de instelling, zoals het jaarverslag, uitkomsten tevredenheidsonderzoek en signalen. Aanvullend is bij twee opleidingen een kwaliteitsonderzoek uitgevoerd (zie tabel hieronder) en is de kwaliteitsborging van de instelling onderzocht. Op locatie zijn documenten onderzocht. Ook maakte een gesprek met de directie deel uit van het onderzoek. Tevens is een gesprek gevoerd met de examencommissie, de functionarissen kwaliteitszorg en de beoordelaars.

Daarnaast worden er risico's voor de kwaliteit ingeschat. De Staat van de instelling wordt elke drie jaar opgemaakt en bestaat uit een analyse van gegevens en een kwaliteitsonderzoek bij de exameninstelling.

Het kwaliteitsonderzoek is uitgevoerd bij de volgende opleidingen:

<b>Gebied Examinering en diplomering</b>	<b>Leerweg, niveau, locatie</b>
95743, Medisch pedicure	Leerweg bol/bbl, niveau 4, locatie Schoonrewoerd
95746, Schoonheidsspecialist	Leerweg bol/bbl, niveau 3, locatie Schoonrewoerd

In dit rapport starten we met de conclusie van het onderzoek en geven we vervolgens aan of er sprake is van vervolgtoezicht (hoofdstuk 2). Daarna volgen de toelichting op de beoordeling van de kwaliteitsborging op instellingsniveau en de risicobepaling (hoofdstuk 3). Vervolgens is per onderzochte opleiding het resultaat van het kwaliteitsonderzoek beschreven (hoofdstuk 4). De normering van de kwaliteitsgebieden examinering en diplomering en kwaliteitsborging is als bijlage opgenomen.

## **2 Conclusie en vervolgtoezicht**

In dit hoofdstuk staat de conclusie van het onderzoek naar de Staat van de instelling en beschrijven we het vervolg. Het vervolg is bepaald op basis van het aantal geconstateerde risico's voor de onderwijskwaliteit (geen, enkele of veel) in combinatie met het niveau van de kwaliteitsborging van de instelling (goed, voldoende, onvoldoende, slecht). De toelichting op de risicobepaling en de toelichting op de beoordeling van de kwaliteitsborging staan in hoofdstuk 3.

### **2.1 Conclusie**

Op basis van de resultaten uit het onderzoek naar de Staat van de instelling komen wij tot de conclusie dat de kwaliteitsborging bij TCI voldoende is. Voorts concluderen we dat er geen risico's in de zin van het toezichtkader zijn voor de kwaliteit van de examinering.

Het oordeel dat de kwaliteitsborging voldoende is, gecombineerd met de constatering dat er geen risico's zijn voor de kwaliteit van het onderwijs, leidt er toe dat we geen aanvullend vervolgtoezicht uitvoeren.

### **2.2 Vervolgtoezicht**

Het oordeel leidt niet tot vervolgtoezicht.

*Vervolgtoezicht naar aanleiding van onderzoek kwaliteitsborging instellingsbreed*  
De kwaliteitsborging bij TCI is voldoende.

*Vervolgtoezicht naar aanleiding van de onderzochte opleidingen*  
De kwaliteit van alle onderzochte opleidingen is voldoende. Er is daarom geen vervolgtoezicht naar aanleiding van het onderzoek bij de opleidingen.

### 3 Instellingsbrede resultaten

In dit hoofdstuk informeren wij u over de beoordeling van de kwaliteitsborging op instellingsniveau en onderbouwen wij ons oordeel. Daarna lichten we de risicobepaling toe.

#### 3.1 Oordeel kwaliteitsborging op instellingsniveau

Het kwaliteitsonderzoek bij TCI heeft geleid tot de volgende oordelen:

Kwaliteitsgebied	Goed	Voldoende	Onvol- doende	Slecht
4. Kwaliteitsborging		•		

Gebied 4: Kwaliteitsborging Aspect	Voldoende	Onvoldoende
4.1 Sturing *	•	
4.2 Beoordeling *	•	
4.3 Verbetering en verankering *	•	
4.4 Dialoog en verantwoording	•	

De aspecten met een \* zijn kernaspecten, zie bijlage 1 voor normering per gebied.

#### Beschouwing

De kwaliteitsborging op opleidingsniveau is, door de toespitsing op examinering bij TCI, gelijk aan de kwaliteitsborging op instellingsniveau.

De sturing beoordelen we als voldoende. Er zijn op structurele basis voldoende specifieke en meetbare doelen geformuleerd. De kwaliteitsborgingsprocessen zijn vastgelegd in het kwaliteitshandboek waarbij in het managementteam de centrale coördinatie van de uitvoering van het kwaliteitssysteem plaatsvindt. De doelstellingen in het kwaliteitshandboek vinden hun concrete uitwerking in het activiteitenplan welke met de relevante betrokkenen besproken wordt. Het kwaliteitszorgsysteem is vormgegeven volgens de PDCA-cyclus.

De beoordeling en de verbetering en verankering beoordelen we als voldoende. De directie beoordeelt regelmatig en betrouwbaar de voortgang en de realisatie van de gestelde doelen dat vastgelegd wordt in het evaluatieverslag. Deze beoordeling van de kwaliteit vindt plaats door na ieder examen bij studenten een enquête af te nemen en door met vaste regelmaat terugkerende gesprekken met afnemende instellingen, waarbij men zowel met het management als de docenten spreekt. Ook worden de behaalde cijfers vergeleken met landelijke cijfers en vinden er audits plaats.

De directie deelt de monitoringsgegevens met de betrokkenen, waarna een analyse en een voorstel voor verbetering volgen.

Het evaluatieverslag bevat een weergave van de monitoringsgegevens, de bijbehorende analyse en de daarop volgende verbetermaatregelen. Dit verslag dient vervolgens weer als input voor herijking van het kwaliteitshandboek dat jaarlijks bijgesteld wordt.

De dialoog en verantwoording beoordelen we als voldoende. Er is een voldoende functionerende dialoog over de kwaliteit met belanghebbenden. De studenten worden na ieder examen geënquêteerd waarbij er ook voldoende ruimte is om toelichting te geven op de gegeven respons dan wel overige opmerkingen te maken.

Daarnaast vinden jaarlijks gesprekken met de afnemende instellingen plaats. Waar eerder alleen met het management van deze instellingen werd gesproken, is dit vorig jaar uitgebreid met gesprekken met de direct betrokkenen bij de inhoud, zoals de betreffende docenten. Hierdoor kan de dialoog ook meer inhoudelijk over de les- en toetsstof gaan.

### 3.2 Risico's op relevante indicatoren

Bij het bepalen van de risico's in de zin van het toezichtkader hebben we, in samenhang met de toezichthistorie, gekeken naar de kwaliteit van de examinering, de tevredenheid van studenten, medewerkers en werkgevers en de stabiliteit van organisatie en management.

Het onderzoek heeft geleid tot de volgende risicobepaling:

	Geen	Enkele	Veel
Mate van risico's	•		

- *Kwaliteit examinering*  
De kwaliteitsonderzoeken leiden tot de bevinding dat de examenkwaliteit voldoende is. De instelling is ook zelf, onder andere door middel van audits, tot de conclusie gekomen dat er sprake is van voldoende examenkwaliteit. De verbeterpunten die uit deze audits naar voren komen, leiden ook daadwerkelijk tot verbeteringen. Daarnaast wordt flink gestuurd op de deskundigheid van de betrokkenen.
- *Tevredenheid studenten/medewerkers/werkgevers*  
De instelling brengt zeer uitvoerig de tevredenheid van diverse betrokkenen in beeld. Na ieder examen kunnen de studenten een enquête invullen en ook van de organisaties die studenten aanleveren wordt de tevredenheid bevraagd. Uit de enquêtes blijkt dat de studenten en de afnemende instellingen tevreden zijn.
- *Stabiliteit organisatie en management*  
Er zijn geen risico's voor de stabiliteit van de organisatie en het management.

Wij komen uit op geen risico's bij de door de inspectie onderzochte opleidingen.

## 4 Resultaten per opleiding

In dit hoofdstuk lichten wij per onderzochte opleiding het resultaat van het kwaliteitsonderzoek toe. We geven per gebied aan wat het oordeel is (goed, voldoende, onvoldoende, slecht) en lichten ons oordeel toe.

### 4.1 Medisch Pedicure

Het kwaliteitsonderzoek bij Medisch Pedicure, 95743, niveau 4, locatie Schoonrewoerd, heeft geleid tot de volgende oordelen:

Kwaliteitsgebied	Goed	Voldoende	Onvoldoende	Slecht
2. Examinering en diplomering		•		
4. Kwaliteitsborging		•		

Kwaliteitsgebied	Voldoende	Onvoldoende
Aspect		
<b>Gebied 2: Examinering en diplomering</b>		
2.1 Exameninstrumentarium*	•	
2.2 Afname en beoordeling*	•	
2.3 Diplomering*	•	
<b>Gebied 4: Kwaliteitsborging</b>		
4.1 Sturing*	•	
4.2 Beoordeling*	•	
4.3 Verbetering en verankering*	•	
4.4 Dialoog en verantwoording	•	

De aspecten met een \* zijn kernaspecten, zie bijlage 1 voor normering per gebied.

### Beschouwing

#### *Examinering en diplomering*

De examinering en diplomering beoordelen we als voldoende. Aan alle aspecten is voldaan. Het oordeel over de instellingsexamens Nederlandse taal (generieke eisen) telt voor deze opleiding mee in het eindoordeel van de inspectie over de examenkwaliteit van de opleiding. Het oordeel telt mee vanaf het jaar van centrale examinering.

Het exameninstrumentarium voldoet omdat het aansluit op de uitstroomeisen en voldoet aan de toetstechnische eisen.

Het exameninstrumentarium voor Nederlandse taal en Engels wordt ingekocht. Het ingekochte examenmateriaal is eerder door de inspectie als voldoende beoordeeld. De theorie-examens van het beroepsgerichte examenmateriaal bestaan uit multiple-choice examens. De theorie-examens en de praktijkexamens worden ontwikkeld door deskundige ontwikkelaars, en vastgesteld door deskundige vaststellers. De praktijkexamens omvatten een kerntaak, een deel van een kerntaak of een deel van meerdere kerntaken.

De examenprocessen van afname en beoordeling zijn voldoende deugdelijk verlopen. De afname van de theorie-examens vindt plaats in een digitale omgeving en de examens worden ook digitaal beoordeeld. Praktijkexamens worden afgenomen in een setting die de realiteit goed nabootst.



Praktijkexamens worden altijd beoordeeld door twee beoordelaars die onafhankelijk van elkaar hun beoordeling geven. Pas na het afleggen van het examen vindt overleg tussen de beoordelaars plaats. Dit overleg leidt in de praktijk altijd tot overeenstemming, maar mocht het niet lukken consensus te bereiken dan kan de dagvoorzitter uitsluitend geven aangezien die ook het afgenomen examen heeft waargenomen. De samenstelling van het duo dat beoordeelt wordt zoveel mogelijk afgewisseld.

De examencommissie is aanwezig tijdens de afname en beoordeling doordat leden van de examencommissie zelf ook als assessor optreden. Alle theorie- en praktijkexamens moeten minimaal met een zes beoordeeld worden en leiden tot een beoordeling per kerntaak. Hiermee neemt de opleiding voldoende maatregelen om de beoordeling betrouwbaar te laten zijn.

De diplomering is voldoende deugdelijk en geborgd. De examencommissie heeft een duidelijke opvatting van haar verantwoordelijkheden en opereert onafhankelijk. Om zicht en grip te hebben op de afname en beoordeling stuurt zij op deskundigheid van betrokkenen. Dit doet zij door scholingen en bijeenkomsten ter bevordering van de eenduidigheid in de beoordeling te organiseren. Daarnaast wordt aan deze deskundigheid gewerkt door met vaste regelmaat overleg te voeren en doordat de meeste leden van de examencommissie ook elders werkzaamheden met betrekking tot examinering hebben.

Er vinden audits plaats op het examenproces. De bevindingen daarvan worden aan de examencommissie teruggekoppeld wat haar in staat stelt het proces te verbeteren. Ook tevredenheidsonderzoeken onder studenten en instellingen en gesprekken met de docenten en het management van de afnemende instellingen leveren een continue input aan de examencommissie zodat deze gericht verbeteringen kan doorvoeren. Dit blijkt onder andere uit het activiteitenplan waarin doelen voldoende smart geformuleerd zijn.

#### *Kwaliteitsborging*

De kwaliteitsborging op opleidingsniveau is, door de toespitsing op examinering bij TCI, gelijk aan de kwaliteitsborging op instellingsniveau.

## **4.2 Schoonheidsspecialist**

Het kwaliteitsonderzoek bij Medisch Pedicure, 95746, niveau 3, locatie Schoonrewoerd, heeft geleid tot de volgende oordelen:

<b>Kwaliteitsgebied</b>	Goed	Voldoende	Onvoldoende	Slecht
2. Examinering en diplomering		•		
4. Kwaliteitsborging		•		

<b>Kwaliteitsgebied</b>	Voldoende	Onvoldoende
Aspect		
<b>Gebied 2: Examinering en diplomering</b>		
2.1 Exameninstrumentarium*	•	
2.2 Afname en beoordeling*	•	
2.3 Diplomering*	•	

Kwaliteitsgebied	Voldoende	Onvoldoende
Aspect		
<b>Gebied 4: Kwaliteitsborging</b>		
4.1 Sturing*	•	
4.2 Beoordeling*	•	
4.3 Verbetering en verankering*	•	
4.4 Dialoog en verantwoording	•	

De aspecten met een \* zijn kernaspecten, zie bijlage 1 voor normering per gebied.

## Beschouwing

### *Examinering en diplomering*

De examinering en diplomering beoordelen we als voldoende. Aan alle aspecten is voldaan. Het oordeel over de instellingsexamens Nederlandse taal (generieke eisen) telt voor deze opleiding mee in het eindoordeel van de inspectie over de examenkwaliteit van de opleiding. Het oordeel telt mee vanaf het jaar van centrale examinering.

Het exameninstrumentarium voldoet omdat het aansluit op de uitstroomeisen en voldoet aan de toetstechnische eisen. Het exameninstrumentarium voor Nederlandse taal en Engels wordt ingekocht. Het ingekochte examenmateriaal is eerder door de inspectie als voldoende beoordeeld. De theorie-examens van het beroepsgerichte examenmateriaal bestaan uit multiple-choice examens. De theorie-examens en de praktijkexamens worden ontwikkeld door deskundige ontwikkelaars, en vastgesteld door deskundige vaststellers. De praktijkexamens omvatten een kerntaak, een deel van een kerntaak of een deel van meerdere kerntaken.

De examenprocessen van afname en beoordeling zijn voldoende deugdelijk verlopen. De afname van de theorie-examens vindt plaats in een digitale omgeving en de examens worden ook digitaal beoordeeld. Praktijkexamens worden afgenomen in een setting die de realiteit goed nabootst. Praktijkexamens worden altijd beoordeeld door twee beoordelaars die onafhankelijk van elkaar hun beoordeling geven. Pas na het afleggen van het examen vindt overleg tussen de beoordelaars plaats. Dit overleg leidt in de praktijk altijd tot overeenstemming maar mocht het niet lukken consensus te bereiken, kan de dagvoorzitter uitsluitel geven aangezien die ook het afgenomen examen heeft waargenomen. De samenstelling van het duo dat beoordeelt wordt zoveel mogelijk afgewisseld.

De examencommissie zijn aanwezig tijdens de afname en beoordeling doordat leden van de examencommissie zelf ook als assessor optreden. Alle theorie- en praktijkexamens moeten minimaal met een zes beoordeeld worden en leiden tot een beoordeling per kerntaak. Hiermee neemt de opleiding voldoende maatregelen om de beoordeling betrouwbaar te laten zijn.

De diplomering is voldoende deugdelijk en geborgd. De examencommissie heeft een duidelijke opvatting van haar verantwoordelijkheden en opereert onafhankelijk. Om zicht en grip te hebben op de afname en beoordeling stuurt zij op deskundigheid van betrokkenen. Dit doet zij door scholingen en bijeenkomsten ter bevordering van de eenduidigheid in de beoordeling te organiseren. Daarnaast wordt aan deze deskundigheid gewerkt door met vaste regelmaat overleg te voeren en doordat de meeste leden van de examencommissie ook elders werkzaamheden met betrekking tot examinering hebben.

Er vinden audits plaats op het examenproces. De bevindingen daarvan worden aan de examencommissie teruggekoppeld wat haar in staat stelt zichzelf te verbeteren. Ook tevredenheidsonderzoeken onder studenten en instellingen en gesprekken met de docenten en het management van de afnemende instellingen leveren een continue input aan de examencommissie zodat deze gericht verbeteringen kan doorvoeren. Dit blijkt onder andere uit het activiteitenplan waarin doelen voldoende smart geformuleerd zijn.

#### *Kwaliteitsborging*

De kwaliteitsborging op opleidingsniveau is, door de toespitsing op examinering bij TCI, gelijk aan de kwaliteitsborging op instellingsniveau.

## Bijlagen

### Bijlage I Normeringen kwaliteitsgebieden

De normering per gebied is per januari 2015 aangepast (zie het Toezichtkader mbo 2012, Addendum 2015). De normering heeft betrekking op de toezichtperiode 2015-2016.

#### *De normen*

Op basis van het onderzoek spreekt de inspectie oordelen uit waarvoor zij gebruikmaakt van een normering. Deze bestaat uit twee stappen:

1. Een normering per aspect: per aspect wordt een beschrijving gegeven. Indicatoren en portretten zijn daarvoor indicierend en richtinggevend.
2. Een normering per kwaliteitsgebied.

Bij het gebied **Examinering en diplomering** zijn alle aspecten als kernaspect benoemd.

#### *Normering Examinering en diplomering*

Goed	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aan alle drie de aspecten is voldaan.</li><li>• De elementen in het portret worden op een uitstekende wijze uitgevoerd.</li></ul>
Voldoende	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aan alle drie de aspecten is voldaan.</li><li>• Er wordt voor het grootste deel aan de omschrijving van de portretten voldaan, waaronder de essentiële onderdelen.</li></ul>
Onvoldoende	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aan één of twee aspecten is niet voldaan.</li></ul>
Slecht	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aan geen van de drie aspecten is voldaan.</li></ul>

Voor de normering van het gebied **Kwaliteitsborging** zijn drie kernaspecten benoemd. De kernaspecten zijn 4.1 Sturing, 4.2 Beoordeling en 4.3 Verbetering en verankering. Deze kernaspecten moeten alle drie voldoende zijn om een voldoende beoordeling te krijgen.

#### *Normering Kwaliteitsborging*

Goed	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aan alle aspecten is voldaan.</li><li>• De elementen in het portret worden op een uitstekende wijze uitgevoerd.</li></ul>
Voldoende	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aan alle kernaspecten is voldaan.</li><li>• Er wordt voor het grootste deel aan de omschrijving van de portretten voldaan, waaronder de essentiële onderdelen.</li></ul>
Onvoldoende	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aan twee of drie aspecten is niet voldaan.</li></ul>
Slecht	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aan alle vier de aspecten is niet voldaan.</li></ul>