

Rapportage Audit Permanente Educatie Accountants

Soort onderzoek: Continuering

ING CAS Academy



21-12-2017

INHOUDSOPGAVE

1	PROCEDURE AUDIT PERMANENTE EDUCATIE ACCOUNTANTS	2
1.1	INLEIDING.....	2
1.2	ONDERDEEL 1: CONTROLE CURSUSDOCUMENTEN.....	2
1.3	ONDERDEEL 2: DEELNEMERSENQUÊTE.....	2
1.4	ONDERDEEL 3: INTERVIEW ONDERWIJSINSTELLING.....	3
1.5	RAPPORTAGE.....	3
2	RESULTAAT ONDERDEEL 1: CONTROLE CURSUSDOCUMENTEN	4
3	RESULTAAT ONDERDEEL 2: DEELNEMERSENQUÊTE	5
4	RESULTAAT ONDERDEEL 3: INTERVIEW ONDERWIJSINSTELLING	9
5	EINDCONCLUSIE VAN DE AUDIT PERMANENTE EDUCATIE ACCOUNTANTS	10
	BIJLAGEN.....	11
BIJLAGE 1	VRAGENLIJST CONTROLE CURSUSDOCUMENTEN AUDIT (BIJ ONDERDEEL 1)	12
BIJLAGE 2	SCORELIJST CONTROLE CURSUSDOCUMENTEN AUDIT	13
BIJLAGE 3	VRAGENLIJST DEELNEMERSENQUÊTE AUDIT (BIJ ONDERDEEL 2)	14
BIJLAGE 4	AGENDA INTERVIEW ONDERWIJSINSTELLING (BIJ ONDERDEEL 3).....	15
BIJLAGE 5	BEOORDELINGSTABEL.....	17

1 Procedure Audit Permanente Educatie Accountants

1.1 Inleiding

Op grond van artikel 10 van de Nadere voorschriften permanente educatie (NVPE) hanteert het bestuur van de Koninklijke NBA (de NBA) criteria bij de beoordeling van een erkenning van een onderwijsinstelling in het kader van de permanente educatie (PE). Voorts kan het bestuur voorwaarden aan de erkenning stellen.

1.2 Onderdeel 1: Controle cursusdocumenten

Op basis van de opleidingsdatabank van de NBA wordt van een erkende onderwijsinstelling die voor de Audit in aanmerking komt, voor de relevante periode steekproefsgewijs een aantal bij de NBA geregistreerde PE-cursussen geselecteerd. De te auditen onderwijsinstelling wordt ten behoeve van de controle van de naleving van de regelgeving¹ vervolgens verzocht van deze geselecteerde cursussen de vereiste cursusdocumenten in kopie op te sturen aan Cedeo. Dit betreft de volgende documenten:

- presentielijsten met handtekeningen;
- evaluatieformulieren;
- cursusprogramma;
- deelnamecertificaten;
- cursusaankondiging.

Het cursusmateriaal van de betreffende cursussen wordt tijdens de audit ter plekke ingezien.

Elke cursus wordt op basis van deze stukken door Cedeo beoordeeld aan de hand van de vragenlijst van onderdeel 1. Als bijlage bij dit rapport is opgenomen de Vragenlijst controle cursusdocumenten Audit PE ([bijlage 1](#)) alsmede de Scorelijst controle cursusdocumenten Audit PE ([bijlage 2](#)).

Nadat alle cursussen op onderdeel 1 zijn beoordeeld, zal Cedeo bepalen of de onderwijsinstelling voor dit onderdeel in totaal een voldoende of onvoldoende heeft behaald. Indien meer dan de helft van het aantal cursussen een voldoende heeft gescoord, zal de onderwijsinstelling op dit onderdeel een voldoende behalen.

1.3 Onderdeel 2: Deelnemersenquête

Ten behoeve van onderdeel 2 van de Audit wordt een kwaliteitsonderzoek uitgevoerd onder een aantal accountants-cursisten van de in onderdeel 1 geselecteerde cursussen. De steekproefgrootte van het tevredenheidsonderzoek is in beginsel bepaald op 10 accountants-cursisten verdeeld over de in onderdeel 1 geselecteerde cursussen. De ondergrens van de steekproef is vastgesteld op vijf accountants-cursisten. Indien het bedoelde aantal van vijf accountants-cursisten niet kan worden behaald, benadert Cedeo andere cursisten voor de deelnemersenquête. Dit is dan ook de reden waarom op de presentielijsten de volledige titulatuur van de cursist dient te worden vermeld.

¹Het betreft de voorafgaande cursuspublicatie voor de cursist. Te denken valt aan mailings/brochures, advertentieteksten, webpublicaties, intranet-publicaties, interne memo's, nieuwsbrieven en/of andere cursusaankondigingen.

De cursisten van de onderwijsinstellingen worden telefonisch geïnterviewd aan de hand van een reeks gerichte vragen over o.a. de gevolgde cursus en de onderwijsinstelling. Als bijlage bij dit rapport is opgenomen de Vragenlijst deelnemersenquête Audit PE (bijlage 3). De antwoorden bieden informatie over de tevredenheid bij de cursisten over de onderwijsinstelling en de gevolgde cursus. De cursisten kunnen op ieder item een score geven van één tot vijf, van 'zeer ontevreden' tot 'zeer tevreden'. Tenminste 70 procent van de benaderde cursisten moet minimaal een vier of vijf (tevreden of zeer tevreden) scoren. Indien 70 procent tevredenheid (of meer) wordt behaald, zal de onderwijsinstelling op dit onderdeel een voldoende scoren. De antwoorden worden weergegeven in een matrix. Tevens wordt per item een toelichting gegeven waarbij anoniem zowel de sterke als de te verbeteren punten aan de orde komen.

1.4 Onderdeel 3: Interview onderwijsinstelling

De uitkomsten van onderdeel 1 en 2 worden tijdens een bezoek aan de onderwijsinstelling door Cedeo met de contactpersonen van de onderwijsinstelling besproken. Het cursusmateriaal van de betreffende cursussen wordt tijdens de audit ter plekke ingezien. Tevens worden in dat gesprek aanvullende vragen gesteld omtrent de thema's aangaande de professionaliteit en continuïteit van de cursusorganisatie en de toepasbaarheid van de cursussen voor accountants. Als bijlage bij dit rapport is opgenomen de Agenda interview onderwijsinstelling Audit PE (bijlage 4).

1.5 Rapportage

De informatie die op bovengenoemde wijze (onderdelen 1 t/m 3) over de cursussen en de onderwijsinstelling is verzameld, wordt vastgelegd in een conceptrapport. Voorts wordt aan de hand van de beoordelingstabel van de Audit (bijlage 5) de totale (advies) eindscore door Cedeo bepaald. De conceptversie wordt vervolgens aan de onderwijsinstelling ter becommentariëring voorgelegd. De onderwijsinstelling kan daarop nog reageren. Hierna zal het definitieve rapport worden vastgelegd. De onderwijsinstelling is ter behoud van haar erkenning op grond van de regelgeving verplicht binnen één maand na afronding van het eindrapport dit aan de NBA toe te sturen. De NBA zal aan de hand van voornoemde beoordelingstabel een beslissing nemen over de voortzetting van de erkenning.

2 Resultaat onderdeel 1: Controle cursusdocumenten

Nr	Naam opleiding	Startdatum	Doelgroep
1	Personal Data Protection - 2 days	18-09-2017	PE
2	Train the Trainer	03-04-2017	PE
3	Communication skills	21-08-2017	PE
4	CAS Introduction New Joiners training - June 2017	19-06-2017	PE
5	FATCA / CRS	08-06-2017	PE

Verklaring leestekens: + = ja / - = nee / n.v.t. =niet van toepassing

	Opleiding	1	2	3	4	5
1	Heeft de onderwijsinstelling in de cursusaankondiging voorafgaand aan de cursus het totaal aantal PE-uren (hoofregel: puntenlogo) weergegeven? ²	+	+	+	+	+
2	Heeft er voor aanvang en na afloop van de cursus aanwezigheidsregistratie plaatsgevonden (handtekeningen van de cursisten bij aanvang en na afloop van elke cursusdag)?	+	+	+	+	+
3	Is er een aparte presentielijst voor de handtekeningen voor de aanvang van de cursusdag en een aparte lijst voor de handtekeningen na afloop van de cursusdag?	+	+	+	+	+
4	Bevatten de presentielijsten de vereiste gegevens (voorletters, achternaam, titulatuur) van de cursisten?	+	+	+	+	+
5	Zijn de evaluatieformulieren van de cursisten en/of cumulatieve totaalscore van alle evaluaties per cursus aanwezig?	+	+	+	+	+
6	Is op het evaluatieformulier een algemene waarderingsvraag aanwezig?	+	+	+	+	+
7	Wordt de algemene waarderingsvraag door minimaal 70% van de accountants-cursisten met een voldoende beoordeeld?	+	+	+	+	+
8	Is het cursusmateriaal (bijv. weergave/samenvatting van lezing, literatuur, jurisprudentie en/of andere achtergrond informatie) voorhanden?	+	+	+	+	+
9	Is het cursusprogramma (incl. een overzicht van tijden van aanvang, pauzes, einde van de cursus) van de cursus aanwezig?	+	+	+	+	+
10	Is het juiste aantal PE-uren aan de cursus toegekend?	+	+	+	+	+
11	Voldoet het deelnamecertificaat aan de vereisten (cursusnaam en data, naam cursist, aantal PE-uren, de CRS-cursuscode, ondertekening door de onderwijsinstelling)?	+	+	+	+	+

Totale scores cursus:	1	2	3	4	5
	16	16	16	16	16

Conclusie Onderdeel 1: Alle cursussen zijn voldoende

² Het betreft de voorafgaande cursuspublicatie voor de cursist. Te denken valt aan mailings/brochures, advertentieteksten, webpublicaties, intranetpublicaties, interne memo's, nieuwsbrieven of andere cursusaankondigingen.

3 Resultaat onderdeel 2: Deelnemersenquête

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				50%	50%
Opleidingsprogramma②				40%	50%
Uitvoering		10%		30%	60%
Docent		10%	10%	20%	60%
Cursusmateriaal		10%	10%	50%	30%
Accommodatie		10%	20%	70%	
Organisatie en Administratie				60%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding③					
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal		10%		40%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Eén referent heeft geen zicht op het opleidingsprogramma
- ③ Geen van de referenten heeft zicht op de prijs-kwaliteitverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Dit onderzoek richt zich op vijf door ING CAS Academy gegeven trainingen waarmee de deelnemers PE-punten kunnen halen. Tien medewerkers van de ING Groep die onlangs één van deze trainingen hebben gevolgd, werkten mee aan het onderzoek. De referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het voortraject bij de besproken trainingen. De meeste van hen geven aan dat zij voorafgaand aan het nieuwe cursusjaar voor zichzelf een trainingsplan hebben opgesteld aan de hand van het toen reeds bekende aanbod. Zij hebben hun plan doorgegeven aan ING CAS Academy. Vervolgens werden zij tijdig voordat een in hun plan opgenomen cursus gegeven zou worden per e-mail uitgenodigd om zich daarvoor in te schrijven. Daarnaast melden veel respondenten dat het aanbod ook onder hun aandacht is gebracht via op centrale plekken opgehangen flyers die frequent vernieuwd worden. Enkele referenten vertellen voorts dat zij als medewerker van ING kunnen inloggen in het ING Learning Centre (hierna te noemen ILC), alwaar het aanbod van ING CAS Academy duidelijk is weergegeven. Een referent vult aan: "Je ziet daar ook hoeveel plaatsen er nog beschikbaar zijn en als de training vol is kan je jezelf desgewenst op de wachtlijst plaatsen." De inschrijfprocedure is in alle gevallen soepel en makkelijk verlopen. Veelal klikte de respondent op een link in de e-mail, waarna ze binnen enkele muisklikken waren ingeschreven. "Het is allemaal heel goed geregeld, een kind kan de was doen; we worden echt verwend, vind ik. We ontvangen direct per e-mail een bevestiging van inschrijving en de training wordt automatisch in onze agenda geplaatst. Onze manager is ook op de hoogte, want hij ontvangt een kopie van de e-mail", zegt één van hen.

Opleidingsprogramma

Eén referent kan niet oordelen over dit onderdeel. Hij heeft zich voorafgaand aan de training niet verdiept in de inhoudelijke beschrijving of de randvoorwaarden. Zijn manager heeft hem opgedragen om het traject te volgen en hem daarvoor ingeschreven. De overige respondenten zijn goed tot zeer goed te spreken over de manier waarop zij voorafgaand aan het traject zijn geïnformeerd over het niveau, de opzet, de inhoud en de doelstellingen ervan. De meeste van hen hebben daarvoor gebruik gemaakt van de informatie die via het ILC beschikbaar was. Twee referenten vertellen bijvoorbeeld: “Daar wordt goed uitgelegd wat je kunt verwachten. Je vindt er het programma, evenals de eisen waaraan je moet voldoen om de training te kunnen volgen en wat je eventueel aan voorbereidende opdrachten moet doen. Vaak wordt ook de naam van de trainer vermeld” en “Er staat ook netjes bij hoeveel punten je voor de training krijgt, wat er precies van jou als deelnemer verwacht wordt en wat je na afloop van de training aan kennis en vaardigheden zou moeten hebben opgedaan.” Een respondent vult aan: “Wat ik leuk vond is dat de trainer ons als deelnemers vooraf een enquête liet invullen over onze leerdoelen en wat wij van de training verwachtten.”

Uitvoering

Zestig procent van de referenten is zeer tevreden over de mate waarin de besproken training aan hun verwachtingen heeft voldaan. Dertig procent is hierover tevreden. Men heeft voldoende duidelijkheid en diepgang ervaren in de behandelde stof. Bovendien vindt men dat de theoretische en praktische aspecten op een afwisselende, goed in balans gebrachte wijze aan de orde zijn gekomen. Daarbij zijn volgens de referenten voldoende handvatten gegeven voor het in de praktijk toepassen van de opgedane kennis en vaardigheden. “Er was ruimte voor het bespreken van praktijkvoorbeelden en we hebben meteen kunnen oefenen tijdens de training. Na enige tijd was er nog een terugkombijeenkomst waarbij we konden laten zien hoe we in de praktijk met de stof uit de voeten zijn gekomen” en “Tijdens de tweede dag hebben we in rollenspellen geoefend met een trainingsacteur”, wordt bijvoorbeeld gezegd. Eén referent is ontevreden over de uitvoering van de door hem gevolgde training. Hij zegt daarover: “Op basis van de communicatie vooraf had ik verwacht dat het vooral zou gaan om het opdoen van inhoudelijke kennis en vaardigheden. In plaats daarvan ging de aandacht meer uit naar wie ik ben en hoe ik in het leven sta.” Een op zich tevreden referent tekent aan dat hij het gevoel heeft dat er minder uit de training gehaald is dan mogelijk was geweest. Dit kwam naar zijn mening doordat er (om financiële redenen) voor gekozen is om de deelnemers niet te laten testen op hun communicatiestijl. Een tweede deelnemer aan dezelfde training heeft deze test ook gemist. Verder vindt een respondent dat er wat te veel tijd is besteed aan discussie en vragen. Dit had zijns inziens voorkomen kunnen worden door de groep wat kleiner te houden. Hij zegt dat deze training door meer dan twintig deelnemers werd bijgewoond. Twee respondenten merken tot slot op dat de training wat te lang duurde voor wat er geboden werd. Alle referenten melden dat zij tot slot via het ILC een evaluatieformulier hebben ingevuld. Verschillende van hen benadrukken dat het deelnemers lastig wordt gemaakt om het formulier niet in te vullen. “Je wordt bestookt met reminders net zo lang totdat je het hebt ingevuld” en “Het invullen is verplicht, anders krijg je geen PE-punten voor de training”, zeggen zij bijvoorbeeld.

Docent

Twee respondenten die dezelfde training hebben gevolgd hebben allebei aanmerkingen op de trainer. Beide vonden ze dat deze geen goede aansluiting vond met de groep. Eén van hen heeft het gevoel dat de trainer veel affiniteit en ervaring had met andere sectoren, maar niet met het bankwezen. Hij vindt bovendien dat de trainer niets heeft gedaan met de van de deelnemers ontvangen feedback. Hij is ontevreden over dit onderdeel. De tweede is tevreden noch ontevreden. Hij vindt dat de trainer wel inspeelde op de gegeven feedback. De overige referenten zijn overwegend zeer tevreden over de kwaliteiten van de opleiders met wie zij te maken hebben gehad. Zij waren vooral onder de indruk van het kennisniveau van de trainers. “Zij is echt een goeroe op dit gebied”, zegt één van hen bijvoorbeeld. Daarnaast is het hen opgevallen dat de opleiders zich uitstekend hadden voorbereid op de training en goed in staat waren om de kennis over te brengen. Twee referenten vonden het opvallend dat de docent in staat bleek om hen twee dagen lang te boeien met een in wezen droog onderwerp. Veel respondenten hebben verder de praktijkervaring van de trainers erg gewaardeerd, evenals de gegeven praktijkvoorbeelden. In verschillende gevallen is per deelnemersgroep een team van twee trainers ingezet of een trainer en een trainingsacteur. Deze vulden elkaar goed aan, zo blijkt uit de gevoerde gesprekken.

Cursusmateriaal

Ook over dit onderdeel is één deelnemer ontevreden en een tweede tevreden noch ontevreden. Beiden vonden de tools die de trainer gebruikte oubollig. De trainer maakte bijvoorbeeld gebruik van een flip-over in plaats van een beeldpresentatie ondersteund door een hand-out. Eén van hen vond het materiaal bovendien niet goed aansluiten op het niveau van de deelnemers. Overigens waren deze twee deelnemers wel tevreden over het boek dat bij de training hoorde. De overige referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het trainingsmateriaal. In veruit de meeste gevallen bestond het materiaal uit een hand-out bij de door de trainer vertoonde presentatie. “Handig is dat je makkelijke aantekeningen kunt maken op zo’n hand-out”, zegt één van hen. Aanvullend kregen de deelnemers in verschillende gevallen materiaal dat ze in de dagelijkse praktijk als hulpmiddel konden gebruiken. Al met al vinden alle respondenten dat het materiaal dat zij hebben gekregen geschikt was om in de praktijk als naslagwerkje te gebruiken.

Accommodatie

De helft van de respondenten vindt de zaal waar de door hen gevolgde training gegeven werd te donker. Eén van hen is om deze reden ontevreden over dit onderdeel, temeer omdat hij het er ook koud vond. Twee andere deelnemers zijn tevreden noch ontevreden over de trainingszaal; één om de bovengenoemde reden en de tweede omdat het een ruimte zonder ramen betrof (waar op zich wel voldoende licht was). De overige referenten zijn tevreden over de accommodatie. Over de verzorging tijdens de training zijn alle respondenten tevreden.

Organisatie en Administratie

Over de manier waarop ING CAS Academy de besproken trajecten heeft georganiseerd en geadmistreerd zijn de respondenten zonder uitzondering tevreden tot zeer tevreden. De meeste van hen kunnen geen punt van kritiek bedenken. “Zoals altijd verliep het allemaal heel prettig. Zodra je je aanmeldt sta je op de lijst. Je krijgt dan op tijd een uitnodiging waarin precies staat waar je moet zijn. Er is dan keurig een presentielijst, de stukken zijn er en we beginnen op tijd; ik heb echt geen opmerkingen” en “Alles was goed georganiseerd en goed voorbereid”, zeggen twee van hen bijvoorbeeld. Eén referent tekent aan: “Ik heb de laatste tijd gemerkt dat cursussen die op het plan stonden soms worden geannuleerd vanwege een gebrek aan capaciteit of te weinig inschrijvingen. En het aanbod komt ieder jaar pas in april echt op gang. Al met al is er tegen het einde van het jaar dan een piek omdat je toch nog op tijd voldoende PE punten moet halen.” De meeste respondenten laten weten dat het bij de training horende certificaat beschikbaar is gesteld via ILC. Eén van hen vertelt: “Zodra je de training hebt afgerond staat het traject in het systeem op voltooid. Je kan dan meteen je certificaat downloaden. Je krijgt ook ieder jaar per e-mail een overzicht toegestuurd met al je behaalde PE-punten.” Anderen zeggen iets van dezelfde orde. Eén referent meldt dat hij het certificaat per e-mail toegezonden heeft gekregen. Twee andere laten weten dat zij nog geen bewijs hebben ontvangen omdat zij de bij de training behorende e-learning module nog moeten afronden.

Prijs-kwaliteitverhouding

ING CAS Academy is een organisatie die intern, dus aan medewerkers van de ING Groep, trainingen aanbiedt. De referenten hebben geen zicht op hoe hoog de kosten voor de trainingen zijn en hoe die intern verrekend worden.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Eén referent is al met al ontevreden over de besproken training. Om redenen die hierboven aan de orde zijn geweest heeft hij zijn trainingsdoel niet gehaald. De overige respondenten zijn al met al tevreden over het gevolgde traject. De helft geeft ING CAS Academy hiervoor zelfs de hoogste score. Vooral de ingezette trainers worden gewaardeerd. Ter illustratie en aanvulling volgen hier nog enkele uitspraken: "Ik vond het een heel nuttige training met goede trainers. De stof was relevant, concreet en uitstekend afgestemd op de realiteit waarbinnen wij werken. Dat is natuurlijk een groot voordeel van een intern georganiseerde training", "Naast dat de trainer zo bekwaam was had hij veel ervaring met hoe het werkt binnen de ING, hoe een en ander bij ons geïmplementeerd wordt. Die focus vind je nooit als je een externe training volgt" en "Wat ik sterk vindt is dat er ook e-learning's aangeboden worden. Voor sommige van deze trajecten krijg je ook punten. Er hoort dan ook een examentje bij met serieuze vragen." Alle geïnterviewde deelnemers laten weten dat zij een volgende keer weer bij ING CAS een training zullen volgen. Natuurlijk bevestigen zij dat dit voor ING-medewerkers ook wel gewenst is - al kunnen zij zo nodig ook een externe training aanvragen. Zij staan echter zelf ook achter het aanbod en de manier waarop dit wordt uitgevoerd. De referent die ontevreden is over het besproken traject zegt hier: "Hiervóór had ik steeds goede ervaringen met de trainingen van ING CAS Academy. Meestal waardeer ik ze met een acht. Dit was echt een uitzondering. De respondenten geven ook unaniem aan dat zij de trainingen van ING CAS Academy zouden aanbevelen aan collega's.

Conclusie onderdeel 2: Voldoende

4 Resultaat onderdeel 3: Interview onderwijsinstelling

Bezoekdatum: 14-12-2017

Gesproken met: De heer V. Hoefakker

ING Corporate Audit Services (CAS) is de interne audit afdeling van ING en heeft wereldwijd ongeveer 400 medewerkers in dienst. CAS verricht haar werkzaamheden voor ING Groep en rapporteert aan de Raad van Bestuur en de Auditcommissie. ING CAS Bank Academy verzorgt al sinds 2011 cursussen voor de eigen werknemers omdat men van mening is dat een professionele organisatie verantwoordelijk is voor het verzorgen van goede en gedegen opleidingen voor het eigen personeel. De Academy richt zich op de mensen die werkzaam zijn binnen de audit-groep van ING. Voor registeraccountants, alsmede medewerkers met één van de titels AA, RE, RO en CIA die hier werkzaam zijn, is het mogelijk om een (groot deel) van de benodigde PE-punten binnen de eigen organisatie te halen.

Voor alle medewerkers wordt jaarlijks een persoonlijk trainingsplan opgesteld met daarin vermeld de wensen en behoeften op dit gebied. Als alle trainingsplannen zijn opgesteld, worden deze doorgegeven aan de Academy die vervolgens gaat inventariseren en aan de hand daarvan een cursusprogramma gaat samenstellen voor die cursussen waaraan behoefte is. Hierbij wordt uiteraard ook rekening gehouden met actuele ontwikkelingen binnen het vakgebied en wijzigingen op het gebied van toezichthouders én met de ontwikkelingen binnen ING zelf. Dit programma wordt vervolgens voorgelegd aan het managementteam, die vooral inhoudelijk kijkt naar de onderwerpen en aan de trainingscommissie van de Academy, die met name kijkt naar de toekenning van de PE-punten. Als het programma is goedgekeurd, wordt het gepubliceerd en kunnen de deelnemers zich aanmelden via het ING Learning Center. Alle trainingen hebben een sponsor die inhoudelijk verantwoordelijk is en die ook de contacten met de betrokken docent(en) onderhoudt. De docenten/trainers/sprekers (dit kunnen zowel interne als externe trainers zijn) die bij de verschillende cursussen worden ingezet, moeten deskundige mensen zijn met, bij voorkeur, zowel veel theoretische- als praktische bagage. ING CAS Academy kan bij het zoeken naar geschikte docenten gebruik maken van een groot netwerk en veel contacten die in de loop van de jaren zijn opgebouwd.

CAS Academy is verantwoordelijk voor het administratieve en organisatorische proces. Er wordt binnen de Academy gewerkt met vaste sjablonen voor bijvoorbeeld de presentielijsten en de deelnamecertificaten en met stappenplannen en checklisten. Verder worden alle documenten digitaal opgeslagen zodat voor alle betrokkenen duidelijk is in welke fase een bepaald traject zich bevindt. Door deze manier van werken is de continuïteit van deze werkzaamheden voldoende gewaarborgd. De evaluatieformulieren die door de deelnemers worden ingevuld, worden na afloop altijd verwerkt tot een rapport en besproken met de betrokken docent. Indien er uit de rapportage bijzonderheden naar voren komen, worden er voor de toekomst aanpassingen gedaan. CAS Academy ziet de uitkomsten van de evaluaties als één van de middelen om de kwaliteit van de bijeenkomsten hoog te houden en daarom wordt er serieus mee omgegaan. Zowel uit de eigen evaluaties als uit het klanttevredenheidsonderzoek dat door CEDEO is uitgevoerd, komt een (grote) tevredenheid onder de deelnemers naar voren.

5 Eindconclusie van de Audit Permanente Educatie Accountants

Op basis van de uitkomsten van de onderdelen 1, 2 en 3 is de conclusie van Cedeo dat ING CAS Academy resultaat 1 scoort van de beoordelingstabel Audit Accountants: Erkenning

Bijlagen

BIJLAGE 1 Vragenlijst controle cursusdocumenten Audit (bij onderdeel 1)

1. Heeft de onderwijsinstelling in de cursusaankondiging voorafgaand aan de cursus het totaal aantal PE-uren (hoofddregel: puntenlogo) weergegeven?³
2. Heeft er voor aanvang en na afloop van de cursus aanwezigheidsregistratie plaatsgevonden (handtekeningen van de cursisten bij aanvang en na afloop van elke cursusdag)?
3. Is er een aparte presentielijst voor de handtekeningen voor de aanvang van de cursusdag en een aparte lijst voor de handtekeningen na afloop van de cursusdag?
4. Bevatten de presentielijsten de vereiste gegevens (voorletters, achternaam, titulatuur) van de cursisten?
5. Zijn de evaluatieformulieren van de cursisten en/of cumulatieve totaalscore van alle evaluaties per cursus aanwezig?
6. Is op het evaluatieformulier een algemene waarderingsvraag aanwezig?
7. Wordt de algemene waarderingsvraag door minimaal 70% van de accountants-cursisten met een voldoende beoordeeld?
8. Is het cursusmateriaal (bijv. weergave/samenvatting van lezing, literatuur, jurisprudentie en/of andere achtergrond informatie) voorhanden?
9. Is het cursusprogramma (incl. een overzicht van tijden van aanvang, pauzes, einde van de cursus) van de cursus aanwezig?
10. Is het juiste aantal PE-uren aan de cursus toegekend?
11. Voldoet het deelnamecertificaat aan de vereisten (cursusnaam en data, naam cursist, aantal PE-uren, de CRS-cursuscode, ondertekening door de onderwijsinstelling)?⁴

³ Het betreft de voorafgaande cursuspublicatie voor de cursist. Te denken valt aan mailings/brochures, advertentieteksten, webpublicaties, intranetpublicaties, interne memo's, nieuwsbrieven of andere cursusaankondigingen

⁴ In plaats van een deelnamecertificaat per cursus kunnen erkende accountantskantoren of andere organisaties voor hun interne cursusprogramma gebruik maken van een persoonlijk jaarcertificaat (per kalenderjaar). De voorwaarden voor zo'n jaarcertificaat zijn: naam organisatie, naam accountant (voorletters en achternaam); aantal PE-uren per cursus; ondertekening door de contactpersoon van het kantoor; de CRS-cursuscode, naam van de gevolgde interne cursussen met cursusdatum/data (eventueel met vermelding van docenten) en jaartal waarop het jaarcertificaat betrekking heeft. Indien een accountantskantoor een jaarcertificaat hanteert dient bij deze vraag te worden gezien of jaarcertificaat voldoet aan bovengenoemde vereisten.

BIJLAGE 2 Scorelijst controle cursusdocumenten Audit

Na beoordeling van de cursusdocumenten wordt de score voor elke cursus berekend. De scores op onderdeel 1 worden als volgt berekend.

Voor elke 'ja' die wordt gescoord, wordt één punt gerekend, waarbij de scores op de vragen 2, 5, 7, 10 en 11 dubbel worden geteld. De score 'nee' levert geen punten op. De maximale score per cursus kan derhalve voor een PE-cursus (bestaande uit 11 vragen) in totaal 16 punten zijn.

Voor de betreffende PE-cursus wordt een voldoende gescoord indien minimaal tien (van de 16 punten) worden gescoord. Indien minder dan tien punten worden gescoord voor een PE-cursus zal voor die betreffende cursus een onvoldoende worden genoteerd.

Resumerend

- Uitkomsten op 2, 5, 7, 10 en 11 dubbel gewogen.
- De maximale score 16. De minimumscore voor een voldoende op onderdeel 1 is 10.

BIJLAGE 3 Vragenlijst deelnemersenquête Audit (bij onderdeel 2)

In het kader van de deelnemersenquête worden de cursisten aan de hand van onderstaande vragenlijst geïnterviewd.

Algemeen

- De onderwijsinstelling heeft aangegeven dat u heeft deelgenomen aan de cursus. Klopt dit?

Voortraject

- Hoe bent u vooraf geïnformeerd over de cursus? Bent u vooraf goed geïnformeerd over startdatum, cursustijden, voorbereidingen, aanduiding doelgroep en dergelijke?
- Wat vindt u van de snelheid/het gemak waarmee de inschrijving is geschied.

Opleidingsprogramma

- Waren niveau, opzet, inhoud en doelstellingen u vooraf voldoende duidelijk?

Uitvoering

- Beantwoordde de uitvoering aan uw verwachtingen in het algemeen qua niveau, duidelijkheid, theoretisch en/of praktisch gehalte, diepgang?
- Heeft de inhoud voldoende handvatten geboden voor directe toepassing van het geleerde in de praktijk?
- Is de cursus afgesloten met een (schriftelijke) evaluatie?

Docent

- Bent u tevreden over de kwaliteit van de docent(en)? Wat vond u sterk of zwak?

Cursusmateriaal

- Heeft u cursusmateriaal ontvangen?
- Bent u tevreden over de kwaliteit van het cursusmateriaal?

Accommodatie

- Bent u tevreden over de uitvoeringslocatie?

Organisatie & Administratie

- Wat vindt u van de organisatie en administratie van de onderwijsinstelling?
- Bent u tevreden over de financiële afhandeling van de cursus?
- Heeft u binnen 4 weken na afloop van de cursus een deelnamecertificaat ontvangen?

Prijs-kwaliteitverhouding

- Wat vindt u van de gevraagde prijs afgezet tegen de geboden kwaliteit van de cursus?

Tevredenheid totaal

- Bent u tevreden over deze cursus en de onderwijsinstelling?
- Wat vond u sterk/zwak? Heeft u punten ter verbetering?
- Zou u de volgende keer weer bij deze onderwijsinstelling een cursus volgen?
- Beveelt u deze onderwijsinstelling aan bij collega's?

Verslag

Van alle antwoorden op de hierboven gestelde vragen wordt per item een korte samenvatting gemaakt, leidend tot een verslag. Tevens wordt per item een door de deelnemer te geven waardering verwerkt op een 5-puntsschaal.

BIJLAGE 4 Agenda interview onderwijsinstelling (bij onderdeel 3)

Het interview is toegespitst op de kwaliteit van de cursusorganisatie, de afstemming van de cursussen op de praktijk van de accountant en de naleving van de regelgeving in het kader van de Permanente Educatie (PE). Voorts vindt een terugkoppeling van resultaten van de onderdelen 1 en 2 van de Audit plaats. Er zal daarbij worden gevraagd naar de reeds ondernomen of nog te nemen verbeteracties.

De agenda ziet er als volgt uit:

a. Professionaliteit en continuïteit van de cursusorganisatie

Gevraagd wordt wie verantwoordelijk is voor welke activiteiten. Hoe is voorzien in personele capaciteit voor een adequate cursusorganisatie? Van belang is dat bedrijfseconomische en personele voorwaarden aanwezig zijn om de inhoudelijke kwaliteit duurzaam te kunnen realiseren.

Eventuele zwakke plekken worden benoemd en besproken. Onderwerpen van bespreking:

(a) waarborgen continuïteit ten aanzien van de contacten met de NBA (hoe is zonodig vervanging van de contactpersoon gewaarborgd), (b) hoe wordt gewaarborgd dat de cursus tijdig (voorafgaand aan publicatie en het daadwerkelijk geven van de cursus) wordt aangemeld bij de NBA, (c) hoe wordt gewaarborgd dat de informatie over de cursus tijdig bekend is bij de cursisten, (d) hoe vindt de evaluatie van de cursussen in het algemeen plaats⁵ en (e) welke acties vinden plaats op het moment dat een cursus in de evaluatie onvoldoende scoort?

In het gesprek kan aangehaakt worden bij informatie die de afdeling Permanente Educatie over de cursusorganisatie van de onderwijsinstelling heeft. De input van de afdeling Permanente Educatie bij dit punt kan bestaan uit gegevens die de afdeling Permanente Educatie bekend zijn geworden naar aanleiding van andere kwaliteitsinstrumenten (bijvoorbeeld bevindingen van de afdeling Permanente Educatie in het kader van een steekproefsgewijze controle van cursussen, Meldpunt PE⁶, Visitatoren PE⁷ en de controle op de Nadere voorschriften etc).

b. Praktijkuitoefening en praktijkvoering van accountants

Het onderwijs dient de praktijkuitoefening en praktijkvoering van de accountant ten goede te komen (artikel 10 Nadere voorschriften PE). Gevraagd wordt op welke wijze de onderwijsinstelling aan deze eisen tegemoet komt in het kader van de ontwikkeling en de aanpassing van cursussen en cursusmateriaal, het bepalen van de leerdoelen en de werving en selectie van (gast)docenten. Tevens wordt gevraagd naar de wijze waarop de onderwijsinstelling in dit kader de betrokkenheid van deskundigen uit de accountancy heeft gewaarborgd en gevraagd wordt naar de toegevoegde waarde van de opleiding voor de accountancy.

⁵ Komen in de evaluatie alle relevante onderwerpen (docent(en), praktijkrelevantie, cursusorganisatie, cursusmateriaal, algemene waarderingsvraag) aan bod?

⁶ Het Meldpunt PE is een webbased Meldpunt op de NBA-site, via welk Meldpunt (accountant)cursisten hun reacties op gevolgde cursussen door middel van een gestandaardiseerd webbased formulier rechtstreeks aan de NBA kunnen melden.

⁷ De Visitator PE is een door de NBA geselecteerde accountant, die als cursist onaangekondigd aan een geregistreerde cursus deelneemt en op basis van een standaardformulier schriftelijk verslag uitbrengt aan de NBA.

c. Bespreking uitkomsten onderdeel 1

Bij dit punt zal terugkoppeling van de resultaten van de controle op de cursusdocumenten plaatsvinden.

De uitkomst van het onderzoek op onderdeel 1 kan zijn dat de documenten al dan niet aanwezig zijn. Indien de documenten wel aanwezig zijn, kan de conclusie worden getrokken dat deze wel of niet correct opgesteld. Indien de cursusdocumenten ontbreken en/of de cursusdocumenten niet correct zijn opgesteld, zal hieromtrent om opheldering worden gevraagd. Voor zover de onderwijsinstelling accountants inzet als docenten zal een vraag worden gesteld over het gebruik van docentencertificaten door de onderwijsinstelling.

d. Bespreking uitkomsten onderdeel 2 (en de uitkomsten van de opgevraagde cursusevaluaties)

Tot slot vindt terugkoppeling plaats van de resultaten van de deelnemersenquête. Deze resultaten worden zo nodig vergeleken met de uitkomsten van de cursusevaluatie (vraag 7 van onderdeel 1). Daarbij kan aan de orde komen welke actie de onderwijsinstelling heeft ondernomen naar aanleiding van de geconstateerde onvoldoende scores in de cursusevaluaties. Omschrijf de eventuele aanpassingen/veranderingen die op basis van evaluaties hebben plaatsgevonden bij één of meerdere cursussen.

BIJLAGE 5 Beoordelingstabel

	Resultaat 1	Resultaat 2	Resultaat 3	Resultaat 4	Resultaat 5	Resultaat 6
Onderdeel 1	Alle cursussen zijn voldoende	Meer dan de helft van de cursussen is voldoende	Alle cursussen zijn voldoende	De helft of meer dan de helft van de cursussen is onvoldoende	Meer dan de helft van de cursussen is voldoende	De helft of meer dan de helft van de cursussen is onvoldoende
Onderdeel 2	Voldoende	Voldoende	Onvoldoende	Voldoende	Onvoldoende	Onvoldoende
Eindscore Cedeo	Goed	Tekortkoming op onderdeel 1	Kritische tekortkoming op onderdeel 2	Kritische tekortkoming op onderdeel 1	Tekortkoming op onderdeel 1 en kritische tekortkoming op onderdeel 2	Kritische tekortkoming op onderdeel 1 en 2
Vervolg audit	Na drie jaar	Na drie jaar	Heraudit onderdeel 2 na één jaar	Heraudit onderdeel 1 na één jaar	Heraudit onderdeel 2 na één jaar	Heraudit onderdeel 1 en 2 na één half jaar
Status erkenning	Erkenning	Erkenning	Geen erkenning	Erkenning onder voorwaarden	Geen erkenning	Geen erkenning