

SVH Erkenningregeling Horecaopleidingen



Inhoudsopgave

Inhoud

1	Inleiding	3
2	Doel van de branche-erkenning van horecaopleidingen.....	3
3	Beschrijving erkenningsproces	4
4	Kosten Erkenningsregeling Horecaopleidingen	5
5	Erkenningseisen.....	6
5.1	Resultaatgebieden voor erkenning	6
5.2	Ondersteuning door SVH bij start van nieuwe opleidingen	6
6	Wat levert de erkenningsregeling op voor de opleider?	7
7	Checklist aan te leveren documenten Fase 1 bij Stap 3.	7
8	Bijlagen.....	8

1 Inleiding

Sinds 2002 is er in de horeca een erkenningsregeling voor horecaopleidingen, waarin de criteria staan die de kwaliteit van het opleidingsaanbod in de horecabranche moeten waarborgen. Dit is gedaan op initiatief van de sociale partners: werkgevers- en werknemersbonden. De Erkenningsregeling Horecaopleidingen is er vanuit SVH onder andere op gericht om cursisten en/of bedrijven verantwoord door te kunnen verwijzen naar een branche-erkende opleiding. De regeling is in 2020 geheel vernieuwd.

In deze Erkenningsregeling Horecaopleidingen is beschreven aan welke eisen een opleidingsinstituut en de door het opleidingsinstituut aangeboden horecaopleidingen moeten voldoen om in aanmerking te komen voor erkenning van één of meerdere opleidingen door SVH en hoe de erkenningsprocedure eruit ziet.

Het opleidingsinstituut kan erkenningsaanvragen bestellen via de website.

Een erkenning kan pas ingaan wanneer een complete cyclus van een cursus, inclusief het afrondende examen, is voltooid. Er kan dus nooit een erkenning komen voor een opleiding zonder een succesvol afgelegd examen.

2 Doel van de branche-erkenning van horecaopleidingen

SVH werkt aan het verhogen van het niveau van vakbekwaamheid in de branche. De rol van SVH is die van 'bewaker van de kwaliteitseisen van de branche'. Deze eisen worden door SVH vastgelegd in eindtermen en exameneisen. De eisen worden door de branche benoemd en vastgesteld in een daartoe opgericht SVH-overlegplatform waarin werkgevers, werknemers, beroepsgilden, overheid en onderwijs zitting hebben, de zogenaamde [Branchevaststellingscommissie](#).

De Erkenningsregeling richt zich op zowel inhoud als proces van een opleiding. De specifieke vastgestelde eisen kunnen grote impact hebben op de inhoud van een opleiding. Er is in dat licht bewust voor gekozen om erkenningen te verstrekken per opleiding en niet per opleider of opleidingsinstituut.

De erkenningsregeling is bedoeld voor particuliere opleidingsinstellingen en contractafdelingen van regionale onderwijscentra die zonder overheidsbijstand vakopleidingen aanbieden:

- instituten met uitsluitend horecaopleidingen;
- instituten met een breder opleidingsaanbod, waaronder één of meer horecaopleidingen.

Alleen horecaopleidingen komen in aanmerking voor erkenning.

De erkenning is gekoppeld aan de combinatie horecaopleiding en het opleidingsinstituut dat de erkenning heeft aangevraagd en is ingeschreven in het Handelsregister bij de Kamer van Koophandel. De erkenning geldt dan ook niet wanneer genoemd instituut via een andere weg, bijvoorbeeld onder een andere naam of via een dochteronderneming, een opleiding met gelijke inhoud aanbiedt.

3 Beschrijving erkenningsproces

De erkenningsprocedure verloopt volgens de volgende stappen:

1. indienen aanvraag;
2. Fase 1: Beoordeling ontvangen informatie;
3. Fase 2: Audit; gesprek op locatie over inhoud en uitvoering (alleen als fase 1 aanleiding daartoe geeft);
4. verlenen van de erkenning: de opleiding is erkend vanaf dat moment;
5. mystery visit in het tweede jaar van de erkenning als voorbereiding op de vervolgerkenning;
6. vervolgerkenning.

Stap 1: Het indienen van de aanvraag door de opleider, door twee stukken in te sturen:

- ten eerste 'Gegevens opleidingsinstituut': dat is een formulier waarin exact wordt aangegeven voor welke opleiding(en) een erkenning wordt aangevraagd en wat de gegevens zijn van het opleidingsinstituut.
- Ten tweede wordt gevraagd de zogenaamde akkoordverklaring naar SVH sturen: daarmee geeft de opleider aan te zullen handelen naar de richtlijnen van de erkenningsregeling.

Stap 2: Controle gegevens door SVH en definitief vaststellen welke opleidingen erkend moeten worden.

Stap 3: Dan start feitelijk Fase 1, met het toesturen van de vereiste stukken (zie 7: checklist fase 1)

- Studiegids
- Studieovereenkomst met of informatiebrief voor de student
- Privacyverklaring
- Algemene voorwaarden of betalingsvoorwaarden
- Lesplan (dus in welke les wordt welk onderwerp behandeld)
- Overzicht van de eindtermen per opleiding
- Klachtenregeling
- Een beschrijving/cv/opsomming van de docenten die verbonden zijn aan de opleiding om zicht te krijgen op hun kwaliteiten
- Overzicht van het lesmateriaal dat gebruikt wordt

Stap 4: Beoordelen van alle documenten door SVH

Stap 5: Beoordelingsformulier wordt ingevuld door SVH: dat bepalend is voor wel of geen erkenning

Stap 6: Erkenning of Fase 2 gesprek/audit wanneer nog geen erkenning kan worden afgegeven.

Fase 2 bestaat uit een controle van de beschreven werkwijze en een gesprek met de opleider over onduidelijkheden en verbeterpunten uit Fase 1. Indien Fase 1 niet succesvol wordt afgerond dan is er sprake van:

- ofwel geen 80% voldoende gescoord;
- ofwel een of meer kritische onderdelen zijn onvoldoende gescoord..

Wanneer Fase 1 80% of meer voldoende oplevert, waaronder alle kritische onderdelen, dan komt Fase 2 te vervallen en volgt de erkenning. Voor Fase 2 worden geen extra kosten in rekening gebracht.

Om in aanmerking te komen voor erkenning van horecaopleidingen dient het opleidingsinstituut te voldoen aan de opgestelde criteria gericht op het waarborgen van de kwaliteit van het opleidingsinstituut en het opleidingsprogramma, de kwaliteitszorg en de klachtenbehandeling.

Na het afgeven van de erkenning volgt in het tweede jaar van de lopende erkenning de zogenaamde mystery visit die leidend is voor de vraag of een vervolgerkenning kan worden afgegeven.

4 Kosten Erkenningsregeling Horecaopleidingen

Voor opleidingen die werken op basis van SVH eindtermen en examens gelden onderstaande bedragen.

Voor opleidingen die niet op basis van SVH eindtermen en examens werken geldt dat er een offerte wordt opgesteld na een intake.

Kosten erkenningsregeling	Fase 1 en 2 (exc. Btw)	Fase 1 en 2 (incl. btw)
Kosten voor 1 opleiding	€ 743,80	€ 900,00
Kosten voor 2 opleidingen	€ 1.144,63	€ 1.385,00
Kosten voor 3 opleidingen	€ 1314,05	€ 1.590,00
Kosten voor 4 opleidingen	€ 1.487,60	€ 1.800

De kosten van 'Fase 1 en 2: Beoordelingen ontvangen informatie'

Bij meer dan één opleiding geldt de spelregel dat de aanvraag ineens gedaan moet worden zodat de beoordeling ineens kan plaatsvinden en niet verspreid in de tijd. Na het bestellen van Fase 1 en 2 bij SVH, ontvangt het opleidingsinstituut de factuur.

Kosten erkenningsregeling	Totaalbedrag (exc. Btw)	Totaalbedrag (incl. btw)
Kosten voor 1 opleiding	€ 289,26	€ 350,00
Kosten voor 2 opleidingen	€ 578,51	€ 700,00
Kosten voor 3 opleidingen	€ 867,77	€ 1.050,00
Kosten voor 4 opleidingen	€ 1.157,02	€ 1.400,00

De kosten van voor de eenmalige verlenging van de erkenning

5 Erkenningseisen

5.1 Resultaatgebieden voor erkenning

Bij de erkenningsprocedure staan de kwaliteit van de organisatie en de kwaliteit van de uitvoering van opleidingen door het opleidingsinstituut centraal. Door de horecabranche zijn erkenningseisen vastgesteld die zijn gericht op het waarborgen van de kwaliteit van de volgende resultaatgebieden:

- duidelijk beschreven opleidingsprogramma;
- borging geldende eindtermen in een verantwoordingsdocument;
- samenhang eindtermen en inhoud van de leerstof;
- actualiteit van het lesmateriaal waarbij minimaal de geldende eindtermen afgedekt worden en geldende wetgeving is opgenomen;
- afspiegeling werkpraktijk (hoe zijn de branche-eisen verwerkt in de opleiding);
- faciliteiten (hoe zien de onderwijsleermiddelen eruit, wat is de kwaliteit van eventuele leslokalen en praktijkruimtes);
- docenten: zijn zij ter zake deskundig en didactisch/onderwijskundig bekwaam;
- informatievoorziening voor de cursist (eenduidige communicatie, transparante prijsstelling (geen verborgen kosten));
- beschrijving van hoe examinering en beoordeling zijn geregeld;
- organisatie van het instituut dat de opleiding aanbiedt;
- klanttevredenheid (incl. klachtenprocedure).

De Erkenning beslaat derhalve de organisatie van de opleiding, de inhoud en de borging van de eindtermen, en beoordeelt in hoeverre de optelsom van leermiddel, lesstof en werkvormen de branche-eisen dan wel SVH-eindtermen afdekken.

De eisen zijn nader uitgewerkt in het beoordelingsformulier. Zie ook de bijlage voor het beoordelingsformulier.

5.2 Ondersteuning door SVH bij start van nieuwe opleidingen

Opleiders die voor één of meer opleidingen erkend zijn en die willen starten met het invullen van een opleidingsplan voor een nieuwe, voor de branche relevante opleiding waarvan de eisen zijn vastgesteld door de branche, kunnen dat opleidingsplan voorleggen aan de onderwijskundigen van SVH. Daarmee kunnen opleiders die erkende opleidingen aanbieden, rekenen op steun van het expertisecentrum SVH bij het invullen van nieuwe opleidingen. Hierdoor kunnen deze nieuwe opleidingen sneller voldoen aan de criteria voor erkenning. Deze erkenning dient steeds apart te worden aangevraagd zoals in deze regeling beschreven.

6 Wat levert de erkenningsregeling op voor de opleider?

1. Kwaliteitsstempel van SVH voor de opleiding(en).
2. Aanbeveling bij Koninklijke Horeca Nederland in het kader van samenwerking op landelijk niveau en in de regio.
3. Vermelding op de lijst, het op te zetten STAP-Register via VNO NCW dat erkend wordt door het Ministerie van Sociale Zaken in het kader van Leven Lang Ontwikkelen. Dat geldt alleen wanneer er wordt gewerkt met SVH branchediploma's.
4. Vermelding op svh.nl bij 'Branche erkende opleiders': <https://svh.nl/Overige/Branche-erkende-opleiders/>.
5. Vermelding op www.horeca.nl, dé site met het complete aanbod voor horecaopleidingen, tevens beoogd partner van het STAP-Register..
6. Persbericht vanuit SVH na het toekennen van een erkenning.
7. Promotie vanuit SVH als branche-erkende opleider (website, social media, beurzen, events etc.).
8. Ruimte om plaats te nemen op opleiderspleinen van beurzen onder de vlag van SVH.
9. Logopakket en deursticker voor eigen promotie.

7 Checklist aan te leveren documenten Fase 1 bij Stap 3.

Het toesturen van de volgende stukken of linkjes naar de website van de opleiding Voor Fase 1 zijn vereist:

- Studiegids
- Studieovereenkomst met of informatiebrief voor de student
- Privacyverklaring
- Algemene voorwaarden of betalingsvoorwaarden
- Lesplan (dus in welke les wordt welk onderwerp behandeld)
- Overzicht van de eindtermen per opleiding
- Klachtenregeling
- Een beschrijving/cv/opsomming van de docenten die verbonden zijn aan de opleiding om zicht te krijgen op hun kwaliteiten
- Overzicht van het lesmateriaal dat gebruikt wordt

Opdrachtverstrekking/akkoordverklaring/prijsstelling

Wanneer je samen met ons graag het erkenningstraject start, verzoeken we je over te gaan tot opdrachtverstrekking. We starten dan het traject na betaling van het bedrag voor de uitvoering van de erkenningsregeling.

8 Bijlagen: erkenningseisen

Van alle auditbare onderdelen dient minimaal 80% als positief beoordeeld te zijn om voor de erkenning in aanmerking te komen, tenzij anders aangegeven. Beoordeling vindt plaats in termen van 'V' (voldoende), 'O' (onvoldoende) of 'n.v.t.' (niet van toepassing). Indien een onderdeel niet van toepassing is en daarom beoordeling niet kan plaatsvinden, wordt voor dat onderdeel op het scoreformulier een 'V' toegekend. 'N.v.t.' heeft daarmee geen nadelige gevolgen voor het eindoordeel. Het opleidingsinstituut krijgt drie maanden de gelegenheid om met verbeteracties een O om te zetten in een V. Een negental auditbare onderdelen is kritisch: dat wil zeggen dat de opleiding daarop een 'V' moet scoren. Zo niet, dan kan er zonder aanpassing geen verdere beoordeling plaatsvinden en kan er geen erkenning worden verstrekt. Deze staan in de tekst als *cursief met een (K)* aangegeven.

Per resultaatgebied zijn er één of meer criteria:

Resultaatgebied Opleidingsprogramma	Nummer 1,2(10 subcriteria,6 voldoende waaronder 3 kritische, aangegeven met K)
Resultaatgebied Afspiegeling werkpraktijk	Nummer 3
Resultaatgebied Lesmateriaal en faciliteiten	Nummer 4, 5, 6 (K), 7, 8
Resultaatgebied Docenten	Nummer 9 (K)
Resultaatgebied Informatievoorziening	Nummer 10, 11 (K), 12, 13 (K)
Resultaatgebied Examinering en beoordeling	Nummer 14, 15, 16 (K)
Resultaatgebied Klanttevredenheid	Nummer 17, 18 (K)

Fase 2 bestaat uit een controle van de beschreven werkwijze en een gesprek met de opleider over onduidelijkheden en verbeterpunten uit Fase 1 indien Fase 1 geen 100% voldoende oplevert. Wanneer fase 1 100% voldoende oplevert, komt Fase 2 te vervallen.

Resultaatgebied	Erkenningseis	Criterium	Beoordeling			Aantonbaar met
			Vol- doende	Onvol- doende (waarom)	N.v.t.	
Opleidingspro- gramma	Het opleidings- programma is van voldoende kwaliteit	1. In het opleidingsprogramma wordt aangegeven wat het eindniveau van de opleiding is (bv SVH Kok, Koffie 1 etc)				<ul style="list-style-type: none"> ▪ Opleidingsprogramma / Lesplan ▪ Studiegids ▪ Website
		2. De studiegids of -informatie resp. de website bevat voor iedere opleiding ten minste de volgende informatie (tenminste 5 onderdelen moeten als 'V' worden beoordeeld, waarvan 3 kritisch (K)):				<ul style="list-style-type: none"> ▪ Studiegids ▪ Website
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ naam van de opleiding; 				<ul style="list-style-type: none"> ▪ Studiegids ▪ Website
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>inhoud van de opleiding (onderwerpen die in de opleiding aan de orde komen, indien van toepassing uitgesplitst naar werkvorm)</i> ▪ (K); 				<ul style="list-style-type: none"> ▪ Studiegids ▪ Website
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ duur van de opleiding; 				<ul style="list-style-type: none"> ▪ Studiegids ▪ Website
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>doelstellingen van de opleiding (welke kennis/kunde heeft de cursist opgedaan na het volgen van de opleiding);</i> ▪ (K) 				<ul style="list-style-type: none"> ▪ Studiegids ▪ Website
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>de opleiding is gebaseerd op de actueel geldende eindtermen voor die opleiding (het</i> 				<ul style="list-style-type: none"> ▪ In de gids wordt duidelijk vermeld dat het om een SVH examen gaat.

		<p><i>betreffende diploma moet altijd vermeld worden);</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ (K) 				<p>Pluspunt is een verantwoordingsdocument hoe de doelstellingen van de opleiding zijn gekoppeld aan de eindtermen</p>
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ kwalificaties die behaald kunnen worden (indien van toepassing); 				<ul style="list-style-type: none"> ▪ Studiegids ▪ Website
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ aanvangsniveau waar vanuit gegaan wordt (d.w.z. eventuele vooropleiding vereisten); 				<ul style="list-style-type: none"> ▪ Studiegids ▪ Website
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ data waarop de opleiding start en eindigt en indien van toepassing, de examenperiode en tussenliggende contacturen; 				<ul style="list-style-type: none"> ▪ Studiegids ▪ Website ▪ Informatiebrief / -mail aan deelnemer
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ locatie waar de contacturen plaatsvinden; 				<ul style="list-style-type: none"> ▪ Studiegids ▪ Website ▪ Informatiebrief / -mail aan deelnemer
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ informatie over het verstrekte studiemateriaal en/of over het aan te schaffen studiemateriaal. 				<ul style="list-style-type: none"> ▪ Studiegids ▪ Website
Afspiegeling werkpraktijk	De opleiding bereidt de deelnemer voor op de huidige werkpraktijk	3. De eindtermen worden actief naar de cursist gecommuniceerd en/of zijn opgenomen in een opleidingsplan dan wel de beschrijving van de cursus.				<ul style="list-style-type: none"> ▪ Opleidingsprogramma ▪ Examenisen en (hieraan verbonden) leerdoelen ▪ Eindtermen gecommuniceerd naar cursist

						<ul style="list-style-type: none"> ▪ Stage (indien van toepassing) in een branche erkend leerbedrijf (Kenwerk/SBB)
Lesmateriaal en faciliteiten	Lesmateriaal en faciliteiten geven de deelnemer en docent voldoende ondersteuning	4. De inhoud van het lesmateriaal sluit aan op de actuele beroepspraktijk en is gekoppeld aan de actuele eindtermen (dit is altijd een ja als er met SVH-materiaal wordt gewerkt).				<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lesmateriaal ▪ Verantwoordingsdocument waarin inhoud gekoppeld is aan eindtermen
		5. Het lesmateriaal sluit aan op de inhoud van de opleiding (dit is altijd een ja als er met SVH-materiaal wordt gewerkt). Zo niet: dan een inlog van e-learning opvragen of boeken.				<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lesmateriaal ▪ Opleidingsprogramma / curriculum
		6. <i>De lesmethode sluit aan op het niveau van de deelnemers. Controleer of bij het genoemde eindniveau de juiste leermiddelen worden gebruikt (dat kan alleen als 1 met voldoende is ingevuld).</i> (K)				<ul style="list-style-type: none"> ▪ Profiel deelnemers ▪ Benoemd niveau in lesmateriaal
		7. De didactiek van de opleiding is duidelijk beschreven. Dit kan blijken uit het lesplan en/of de studiegids.				<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gebruikt lesmateriaal ▪ Gebruikte werkvormen ▪ Lesplan ▪ Studiegids
		8. Bij gebruik van multimedia is het gemakkelijk voor docenten en deelnemers om in te loggen en te navigeren. Zo niet, dan is er een heldere gebruikersinstructie of handleiding bij. Wanneer met SVH Horecatalent of een andere licentie wordt gewerkt van SVH is dit altijd een ja. In andere gevallen moet een inlog				<ul style="list-style-type: none"> ▪ Toegankelijkheid multimedia ▪ Gebruikersinstructies en handleidingen

		worden gegeven aan SVH.				
Docenten		9. Uit de cv's blijkt dat de docenten beschikken over relevante kwalificaties en ervaring (didactisch of kennis van de praktijk). (K)				<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cv docenten, begeleiders en freelance docenten van opleidingsinstituut (op papier)
Informatie-voorziening	De opleidende instelling verschaft de deelnemer correcte en volledige informatie over de opleiding, gedurende en voorafgaand aan de opleiding	10. De (schriftelijk of mondeling) verstrekte informatie aan potentiële deelnemers is waarheidsgetrouw en accuraat (als bij lid 4 van Opleidingsprogramma genoeg V's gescoord zijn is deze sowieso goed).				<ul style="list-style-type: none"> ▪ Materiaal op website, studiegidsen, corporate brochures voor B-to-B etc.
		11. <i>Het contract tussen opleidingsinstelling en afnemer/deelnemer bevat tenminste een omschrijving van (waarvan op tenminste 5 aspecten een 'V' moet worden gescoord): (K)</i>				
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ naam van de opleiding en de naam van het opleidingsinstituut; 				<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contracten met deelnemers
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ opleidingskosten en eventuele overige kosten; 				<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contracten met deelnemers
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ betalingsvoorwaarden; 				<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contracten met deelnemers
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ wijze van betaling; 				<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contracten met deelnemers
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ duur van het contract; 				<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contracten met deelnemers

		<ul style="list-style-type: none"> annuleringsvoorwaarden en de mogelijkheden tot restitutie van gelden; bedenktermijn die overeenkomt met de wettelijke voorschriften. 				<ul style="list-style-type: none"> Contracten met deelnemers Contracten met deelnemers Correspondentie met deelnemers Website Studiegids
		<p>12. De deelnemer wordt voor de start van de opleiding geïnformeerd over de inhoud van het examen en de examenperiode/dag, zodat hij nog voldoende mogelijkheid heeft om zich op tijd aan te melden voor het examen en zich inhoudelijk op het examen voor te bereiden, of om een alternatieve opleiding te zoeken voor het contract getekend is.</p>				
		<p>13. <i>Alle persoonsgegevens die door afnemers/deelnemers verstrekt worden, zijn vertrouwelijk voor het opleidingsinstituut, haar medewerkers en de docenten. Gegevens worden conform richtlijnen van de Wet Registratie Persoonsgegevens opgeslagen en verwerkt (dit moet blijken uit de privacystatement) (K)</i></p>				<ul style="list-style-type: none"> Beschrijving door opleider Privacystatement op de website (verplicht als je met persoonsgegevens werkt) en daarin moet het onderstaande vermeld zijn: <ul style="list-style-type: none"> Welke gegevens Waarom opslaan Bewaartermijn Recht van inzage Worden ze doorgegeven aan derden en waarom

Examinering en beoordeling	De examen-procedure is duidelijk voor de deelnemer, (externe) docenten en medewerkers die bij de examens betrokken zijn.	14. Het aantal af te leggen examens bij een opleiding is helder verwoord, en gecommuniceerd voordat de inschrijving plaatsvindt.				<ul style="list-style-type: none"> ▪ Studiegids ▪ Website
		15. Deelnemers ontvangen tijdig heldere instructies en uitleg over de examenprocedure.				<ul style="list-style-type: none"> ▪ Beschrijving examenprocedure ▪ Studiegids ▪ Lesmateriaal
		<i>16. De opleidingsinstelling geeft duidelijkheid over de kwalificatie/bevoegdheid die het behalen van het examen geeft en over de aard van het civiel effect ervan (wettelijk erkend; branche-erkend e.d.). Dit kun je zien in de beschrijving.</i> (K)				<ul style="list-style-type: none"> ▪ Studiegids ▪ Website
Klant-tevredenheid (incl. klachten-procedure)		17. Het opleidingsinstituut beschikt over en werkt met cursus- en docentevaluaties (trainer-/freelancer-) die worden ingevuld door de deelnemers.				<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ingevulde evaluaties ▪ Beschrijving verwerking evaluatieresultaten ▪ Reviews op de site van het opleidingsinstituut ▪ Sterrenrating
		<i>18. Het opleidingsinstituut beschikt over een schriftelijk vastgelegde, adequate klachtenprocedure die voorziet in ten minste een beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde, die bindend is.</i> (K)				<ul style="list-style-type: none"> ▪ Klachtenprocedure ▪ Naam onafhankelijke derde(n) voor beroepsmogelijkheid