

# Zelfevaluatie

## Verslag van werkzaamheden 2024 - 2025

Kwalificatiedossier Haarverzorging 1 augustus 2020:

MB02 Kapper crebonummer 25641

MB03 Haarstylist dame crebonummer 25642

MB03 Haarstylist heer crebonummer 25643

MB04 Salonmanager dame crebonummer 25644

MB04 Salonmanager heer crebonummer 25645

## Algemeen

Naam instelling: Stichting Nederlandse Kappersakademie

Algemeen directeur: M.L.J. Abers

Opleidingen: 25641 Kapper  
25642 Hairstylist Dame  
25643 Hairstylist Heer  
25644 Salonmanager Dame  
25645 Salonmanager Heer

BRIN-code 25ZH

Periode verslag: verslagjaar 2024-2025

Vastgesteld door: Bestuur Stichting NKA

Datum: 23 februari 2026

## Inhoud

Algemeen.....	2
Inleiding .....	5
1.1 Inrichting.....	6
1.1.1 Aanbod en doelgroep .....	6
1.1.2 Opleidingsduur en leerwegen .....	6
1.1.3 Aantallen .....	6
1.1.4 Werkwijze.....	7
1.2 Ontwikkelingen.....	8
1.2.1 Ontwikkelingen in het MBO – MBO breed.....	8
1.2.2 Ontwikkelingen in het MBO – specifiek voor kappersopleidingen .....	8
1.2.3 Ontwikkelingen t.a.v. de examinering.....	9
1.2.4 Ontwikkelingen organisatie.....	9
2. Missie en visie .....	10
3. Managementinformatie .....	11
3.1 Keuzedelen.....	11
3.2 Tevredenheid deelnemers .....	11
3.2.1 Totaalconclusie studenttevredenheidsonderzoek .....	12
3.3 Tevredenheid beroepenveld .....	13
3.4 Klachten schooljaar 2024-2025 .....	13
3.4.1 Klachtenprocedure .....	13
3.4.2 Aantal ontvangen klachten .....	13
4. Kwaliteitsgebieden waarderingskader.....	15
Kwaliteitsgebied Onderwijsproces (OP) .....	15
Kwaliteitsgebied Veiligheid en Schoolklimaat (VS) .....	26
Kwaliteitsgebied borging en afsluiting (BA) .....	28
Kwaliteitsgebied Onderwijsresultaten (OR).....	32
Kwaliteitsgebied Besturing, Kwaliteitszorg en Ambitie (BKA/SKA) .....	34
5. Wettelijke vereisten .....	42
5.1 Verzuimregistratie en aanpak voortijdig schoolverlaten (VSV) .....	42
5.1.1 Registratie en opvolging van aanwezigheid.....	42
5.1.2 Wettelijk kader en meldnormen.....	42
5.1.3 Preventieve aanpak en begeleiding.....	42
5.1.4 Redenen uitval .....	42
5.1.5 Aanwezigheid.....	43
5.2. Omvang BPV .....	43
5.3 Norm onderwijsuren .....	43
5.4 Geprogrammeerde en gerealiseerde onderwijstijd BOL-opleidingen .....	44
5.5 Geprogrammeerde en gerealiseerde onderwijstijd opleidingen MBO4-BBL.....	44
5.5.1 Praktijkovereenkomsten .....	45

5.5.2 Subsidie Praktijkleren .....	45
6. Conclusies en vervolg .....	46
Bijlage 1 Resultaten en opvolging studenttevredenheid.....	48
Bijlage 2 Verantwoording onderwijstijd .....	57
Bijlage 3 Lesobservaties .....	60
Bijlage 4 Kwaliteitszorgsysteem .....	68
Bijlage 5 Auditrapport Streef maart 2025 en addendum.....	73

## Inleiding

De Nederlandse Kappersakademie stelt jaarlijks in het voorjaar een zelfevaluatie op, waarin wordt teruggeblikt op het voorafgaande schooljaar. In deze zelfevaluatie wordt gereflecteerd op de kwaliteit van het onderwijs en de examinering van de aangeboden opleidingen. Daarbij wordt tevens gekeken naar de mate waarin de kernwaarden en organisatiedoelstellingen zijn gerealiseerd.

Bij de beoordeling van de onderwijskwaliteit wordt aangesloten bij de standaarden uit het geldende onderzoekskader van de Inspectie van het Onderwijs. In de analyse worden relevante interne en externe ontwikkelingen betrokken, evenals de tevredenheid van belanghebbenden en de behaalde onderwijs- en examenresultaten. Deze informatie biedt context aan de bevindingen en maakt het mogelijk om kansen en risico's tijdig te signaleren. De directie en het management verkrijgen hiermee een betrouwbaar en samenhangend beeld van de onderwijskwaliteit, dat als basis dient voor verantwoording en, indien nodig, bijsturing.

Dit zelfevaluatieverslag bevat een beoordeling van het onderwijs en de examinering. In het afsluitende hoofdstuk zijn de belangrijkste bevindingen en conclusies opgenomen en geanalyseerd. Tevens wordt aangegeven op welke wijze en in welke mate deze bevindingen in het daaropvolgende schooljaar worden opgevolgd. Door de resultaten van de zelfevaluatie en de geplande vervolgacties in één document te bundelen, wordt de samenhang binnen de sturings- en evaluatiecyclus versterkt.

### Bronnen en kwaliteitsborging

Voor het opstellen van deze zelfevaluatie is gebruikgemaakt van zowel interne als externe informatiebronnen. Tot de interne bronnen behoren onder meer het kwaliteitshandboek onderwijs, het handboek onderwijs voor docenten en de studie-informatie (studiegids) voor de dagopleidingen. Deze documenten vormen de basis voor de inrichting, uitvoering en borging van het onderwijsproces.

Daarnaast wordt periodiek een externe audit uitgevoerd ten behoeve van een onafhankelijke toetsing van de kwaliteit van de organisatie en het onderwijs. De meest recente audit vond plaats in maart 2025 en betrof een bestuursgerichte audit op de standaarden:

- BKA1 – Visie, ambities en doelen
- BKA2 – Uitvoering en kwaliteitscultuur
- BKA3 – Evaluatie, verantwoording en dialoog

Vooruitlopend op de invoering van de standaard Basisvaardigheden zijn op verzoek van de NKA tevens OP0 (Nederlands, rekenen en burgerschap) en OP5 (Beroepspraktijkvorming) als verificatiethema's meegenomen in deze audit.

In dit zelfevaluatieverslag zijn bevindingen uit de externe audit verwerkt, evenals gegevens uit studentevaluaties, analyse van examenresultaten en examenevaluaties en verslagen van overlegstructuren. Tevens zijn de effecten van eerder ingezette verbetermaatregelen uit voorgaande zelfevaluaties geëvalueerd en meegenomen.

Op basis van deze bronnen is deze zelfevaluatie, tevens verslag van werkzaamheden, opgesteld. Deze is besproken en aangevuld binnen het managementteam. Het afsluitende hoofdstuk, waarin de ontwikkelpunten en voorgenomen maatregelen voor het komende schooljaar zijn opgenomen, is door het managementteam vastgesteld.

Hiermee wordt invulling gegeven aan een systeem van kwaliteitszorg, gericht op continue verbetering van onderwijs, examinering en organisatie.

## 1.1 Inrichting

### 1.1.1 Aanbod en doelgroep

De Nederlandse Kappersakademie (NKA) verzorgt erkende mbo-opleidingen binnen het kwalificatiedossier Haarverzorging voor de doelgroep van 16 tot en met 21 jaar. Het betreft de volgende opleidingen:

- Kapper (mbo-niveau 2)
- Haarstylist Dame en Haarstylist Heer (mbo-niveau 3)
- Salonmanager Dame en Salonmanager Heer (mbo-niveau 4)

De opleidingen worden aangeboden in de beroepsopleidende leerweg (bol) met twee instroommomenten per studiejaar (september en maart). De opleidingen worden verzorgd op vijf vestigingen van de NKA, met uitzondering van de opleiding Kapper, die op vier vestigingen wordt aangeboden.

Alle vestigingen beschikken over een eigen kapsalon die door SBB is erkend als leerbedrijf voor de betreffende crebo-opleidingen. Hiermee wordt geborgd dat studenten hun beroepspraktijkvorming uitvoeren in een erkende en kwalitatief beoordeelde leeromgeving.

### 1.1.2 Opleidingsduur en leerwegen

#### *Kapper (mbo-niveau 2)*

De opleiding Kapper heeft een studieduur van één jaar en wordt aangeboden in de bol-variant. De opleiding wordt op vier van de vijf vestigingen verzorgd.

#### *Haarstylist Dame / Haarstylist Heer (mbo-niveau 3)*

De opleidingen Haarstylist Dame en Haarstylist Heer hebben een studieduur van twee jaar en worden aangeboden in de bol-variant.

#### *Salonmanager Dame / Salonmanager Heer (mbo-niveau 4)*

De opleidingen Salonmanager Dame en Salonmanager Heer worden aangeboden: in de bol-variant met een studieduur van twee jaar (instroom in september en maart). Daarnaast kent deze opleiding ook een bbl-variant met een studieduur van één jaar.

De bbl-variant is bedoeld voor studenten die voorafgaand de tweejarige mbo-niveau 3 opleiding succesvol hebben afgerond. Hierdoor beheersen zij het basisdeel en het merendeel van het profieldeel van de kwalificatie. In het éénjarige bbl-traject ligt de nadruk op de verdere verdieping en afronding van het profieldeel dat specifiek gericht is op salonmanagement op mbo-niveau 4.

Met deze opbouw wordt een doorlopende leerlijn geboden van niveau 2 tot en met niveau 4, waarbij differentiatie in leerweg en studieduur aansluit bij de vooropleiding en het ontwikkelniveau van de student.

Dit Zelfevaluatieverslag is opgesteld voor de 5 aangeboden crebo-opleidingen.

### 1.1.3 Aantallen

In schooljaar 2024-2025 werden opleidingen verzorgd op alle 5 de locaties. In onderstaand overzicht worden de studentaantallen per locatie, cohort en crebo weergegeven. De meeste studenten stonden ingeschreven op beide MBO3-opleidingen (Haarstylist dame en Haarstylist heer) of beide MBO4-opleidingen tegelijkertijd (Salonmanager dame en Salonmanager heer).

Cohort + opleiding	Locaties				
	Rotterdam Mariniersweg	Rotterdam Pompenburg	Rijswijk	Amsterdam	Amersfoort
<b>Cohort 092024 092026</b>					
• 25641 Kapper	22%	n.v.t.	17%	11%	50%
• 25642 Haarstylist dame & 25643 Haarstylist heer	47%	n.v.t.	13%	20%	20%
• 25644 Salonmanager dame & 25645 Salonmanager heer	27%	n.v.t.	23%	19%	31%
<b>Cohort 092023 - 092025</b>					
• 25641 Kapper	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
• 25642 Haarstylist dame & 25643 Haarstylist heer	23%	8%	17%	27%	25%
• 25644 Salonmanager dame & 25645 Salonmanager heer	6%	24%	6%	24%	40%
<b>Cohort 032023 - 032025</b>					
• 25641 Kapper	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
• 25642 Haarstylist dame & 25643 Haarstylist heer	100%	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
• 25644 Salonmanager dame & 25645 Salonmanager heer	100%	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.

#### 1.1.4 Werkwijze

Alle vestigingen van de Nederlandse Kappersakademie werken volgens een calendarium. In dit calendarium is door het opleidingsmanagement per week vastgelegd welke lesstof wordt aangeboden en op welke wijze deze wordt uitgevoerd. Ook overige opleidingsdocumenten, waaronder het examenplan, zijn uniform opgesteld en worden op alle vestigingen op dezelfde wijze toegepast. De aansturing, uitvoering en borging van het onderwijsproces zijn daarmee organisatie breed gelijk ingericht.

Binnen de organisatie is één opleidingsmanager verantwoordelijk voor de aansturing van de vestigingsmanagers. De opleidingsmanager bezoekt wekelijks alle locaties. De informatie in deze zelfevaluatie heeft derhalve betrekking op alle vijf vestigingen van de Nederlandse Kappersakademie. Waar relevant worden resultaten per locatie afzonderlijk toegelicht.

## 1.2 Ontwikkelingen

### 1.2.1 Ontwikkelingen in het MBO – MBO breed

#### **Werkagenda MBO**

In 2023 is de Werkagenda MBO 2023-2027 (“Samen Werken aan Talent”) opgericht. In de werkagenda voeren vertegenwoordigers van verschillende partijen afspraken uit om de kwaliteit van het mbo verder te verbeteren. Daarin staat 3 doelen centraal:

- Gelijke kansen
- Onderwijs sluit aan op de arbeidsmarkt
- Onderwijs voor de toekomst

De werkagenda zet in op het versterken van de basisvaardigheden van mbo-studenten. Het doel is dat studenten beschikken over een stevige basis om mee te kunnen doen in de maatschappij en op de arbeidsmarkt. De inspectie van het onderwijs legt hier sinds augustus 2023 extra de focus op en heeft hiertoe de standaard Basisvaardigheden (OP0) toegevoegd aan de onderzoekskaders. In deze standaard wordt gekeken naar de uitvoering van het onderwijs op Nederlandse taal, rekenen en burgerschap. Sinds augustus 2025 beoordeelt de inspectie deze standaard bij de kwaliteitsonderzoeken.

Naast de standaard OP0 onderzoekt de inspectie ook de manier waarop het bestuur en de schoolleiding sturen op de basisvaardigheden. Dit is o.a. opgenomen in het kwaliteitsgebieden Besturen, kwaliteitszorg en ambitie (BKA).

In maart 2025 heeft de Nederlandse Kappersakademie een bestuursgerichte audit uit laten voeren door een onafhankelijk bureau van onderwijskundigen op de standaard BKA en als extra verificatiethema heeft de NKA gekozen om OP0 te laten onderzoeken. Het oordeel en bevindingen vanuit deze audit zijn opgenomen in dit rapport en uitgewerkt in bovengenoemde standaarden.

### 1.2.2 Ontwikkelingen in het MBO – specifiek voor kappersopleidingen

#### **Ontwikkeling kwalificatiedossier Haarverzorging**

In september 2024 heeft het Branche Platform Kappers nieuwe beroepscompetentieprofielen (BCP's) vastgesteld voor de kappersbranche, te weten het BCP Kapper en het BCP Barbier. Het doel van deze beroepscompetentieprofielen is inzicht verschaffen aan belanghebbenden over welke vakkennis, vaardigheden en competenties zij moeten beschikken om zich te kunnen ontwikkelen tot vakbekwame kappers en vormen een belangrijke bron voor het onderwijs. In een BCP wordt vooral uitgegaan waaraan een kapper of barbier met meerdere jaren werkervaring moet voldoen.

Voortvloeiend uit de nieuw ontwikkelde BCP's, kwam vanuit de SBB de opdracht om een nieuw kwalificatiedossier Haarverzorging op te stellen. Waar in een BCP wordt uitgegaan van een ervaren beroepsbeoefenaar, wordt in een kwalificatiedossier de inhoud van het BCP vertaald naar de vakkennis, vaardigheden en competenties van een beginnend beroepsbeoefenaar en vormt de basis van de kappersopleiding.

Bij de ontwikkeling van het nieuwe kwalificatiedossier zijn vertegenwoordigers van het bekostigd onderwijs, de MBO Raad, het beroepenveld en de sociale partners betrokken geweest. De Nederlandse Kappersakademie (NKA) heeft namens het niet-bekostigd onderwijs actief bijgedragen aan de totstandkoming van het kwalificatiedossier. Daarnaast is de NKA betrokken bij de ontwikkeling van het bijbehorende servicedocument van de MBO Raad, dat nadere duiding en handreikingen biedt voor de implementatie. Dit document ondersteunt een eenduidige interpretatie van het kwalificatiedossier en bevordert landelijke consistentie in uitvoering en examinering.

Het kwalificatiedossier Haarverzorging (crebonummer 23446) treedt in werking per augustus 2026. Het dossier omvat de volgende kwalificaties binnen de mbo-kwalificatiestructuur:

- Kapper en Barbier op mbo-niveau 2;
- Allround kapper en Allround barbier op mbo-niveau 3;
- Salonmanager kapper en Salonmanager barbier op mbo-niveau 4.

Met deze opbouw wordt voorzien in een doorlopende leerlijn van startbekwaam beroepsbeoefenaar tot en met leidinggevend niveau.

### 1.2.3 Ontwikkelingen t.a.v. de examinering

#### *Route exameninstrumenten*

In het mbo zijn er drie routes om te komen tot valide exameninstrumenten, gebaseerd op een landelijke norm en afspraken over product- en proceskwaliteit. De routes zijn: inkoop bij een gecertificeerde leverancier (Route 1), zelf construeren volgens de afspraken (Route 2), of externe validering van eigen instrumenten (Route 3). (Bron: Afspraken voor valide exameninstrumenten mbo 2022, herziene versie).

Om te komen tot een valide examenproduct voor de beroepsgerichte vakken heeft de examencommissie gekozen voor route 2. Dit houdt in dat examens zelf zijn ontwikkeld binnen de collectieve afspraken. Hierbij wordt gebruik gemaakt van het beschikbare Servicedocument kwalificatiedossier Haarverzorging, versie juni 2020. Voor de generieke vakken rekenen, Nederlands en Engels wordt voor de instellingsexamens gekozen voor route 1. De verantwoording voor de gekozen examenroutes is tevens uitgewerkt in het jaarverslag van de examencommissie dat als bijlage aan deze zelfevaluatie is toegevoegd.

#### *Examinering burgerschapsonderwijs*

In het kader van de landelijke werkagenda mbo en de versterking van de basisvaardigheden van mbo-studenten wordt het burgerschapsonderwijs verder geïntensiveerd. Waar op dit moment sprake is van een inspanningsverplichting ten aanzien van burgerschap, wordt toegewerkt naar de invoering van een verplicht landelijk burgerschapsexamen.

De invoering van dit examen was oorspronkelijk voorzien voor het studiejaar 2026–2027, maar is inmiddels uitgesteld tot augustus 2027. Ter voorbereiding op deze ontwikkeling neemt de NKA het initiatief om actief deel te nemen aan trainingen en voorlichtingsbijeenkomsten van de Coöperatie Examens voor MBO. Deze organisatie verzorgt tevens de instellingsexamens rekenen.

### 1.2.4 Ontwikkelingen organisatie

De organisatieontwikkeling laat een stabiel beeld zien. Het managementteam functioneert inmiddels ruim tien jaar in de huidige samenstelling. Deze continuïteit draagt bij aan een eenduidige koers, stabiliteit en borging van beleid en kwaliteitszorg.

Binnen de organisatie wordt structureel ingezet op deskundigheidsbevordering van het docententeam. Competentieontwikkeling vindt plaats binnen een doorlopend professionaliseringstraject, waarin onder meer aandacht wordt besteed aan communicatie (waaronder NLP), pedagogisch handelen, didactische vaardigheden en vaktechnische ontwikkeling. Hiermee wordt beoogd de onderwijskwaliteit en de aansluiting bij actuele beroeps- en onderwijskundige ontwikkelingen te waarborgen.

De samenstelling van het team vestigingsmanagers is eveneens nagenoeg stabiel. Binnen deze managementlaag is sprake van weinig tot geen personeelsverloop. Deze continuïteit ondersteunt een consistente aansturing van de vestigingen.

## 2. Missie en visie

### **Kernwaarden**

De Nederlandse Kappersakademie (NKA) is sinds 1953 een begrip binnen de kappersbranche. Onze kernwaarden zijn: Kwaliteit, Ontwikkeling en groei, Creativiteit en Ondernemerschap. De organisatie draagt deze waarden uit en zet deze in als richtinggevend kader voor beleid en uitvoering.

In deze zelfevaluatie wordt zichtbaar gemaakt hoe deze kernwaarden concreet worden vertaald naar onderwijspraktijk, begeleiding, examinering en kwaliteitszorg.

#### **Kwaliteit**

Toonaangevend, commercieel onderwijs voor het kappersvak waarbij kwaliteit centraal staat. De kern wordt hierbij gevormd door persoonlijke aandacht, positieve feedback en een goed doordacht onderwijsprogramma.

#### **Ontwikkeling en groei**

Ontwikkeling en groei binnen alle facetten van de organisatie. Continu investeren in didactische, vaktechnische en communicatieve vaardigheden, resulteert in goed opgeleide en professionele docenten. Studenten ontwikkelen zich hierdoor tot kwalitatief goed opgeleide kappers.

#### **Creativiteit**

Het kappersambacht is onlosmakelijk verbonden met creativiteit. Studenten worden begeleid in het ontdekken en ontwikkelen van hun creatieve vaardigheden en worden gestimuleerd deze te laten zien.

#### **Ondernemerschap**

De organisatie kenmerkt zich door een aanpakmentaliteit waarbij commercie, innovatie en ondernemerschap de rode draad vormen.

### 3. Managementinformatie

#### 3.1 Keuzedelen

Keuzedelen zijn verplichte, aanvullende vakken binnen het mbo die zorgen voor verdieping of verbreding van de opleiding, gericht op betere arbeidsmarkttoerusting en doorstroom.

Hieronder volgt een overzicht van de aangeboden configuraties keuzedelen en het aantal ingeschreven studenten op de configuraties in verslagjaar 2024-2025. Er zijn in studiejaar 2024-2025 geen wijzigingen aangebracht in de aangeboden configuraties.

MBO2 Kapper:

Configuratie keuzedelen	Aantal ingeschreven studenten op configuratie
K0206 Image styling (240 uur) + K1233 Introductie tot visagie (240 uur)	87%
K0206 Image styling (240 uur) + K0003 Arbo, kwaliteitszorg en hulpverlening (240 uur)	13%

MBO3 Haarstylist dame + Haarstylist heer:

Configuratie keuzedelen	Aantal ingeschreven studenten op configuratie
K0206 Image styling (240 uur) + K1233 Introductie tot visagie (240 uur) + K1243 Visagie (240 uur)	87%
K0206 Image styling (240 uur) + K1233 Introductie tot visagie (240 uur) + K0262 Arbo Kwaliteitszorg en hulpverlening (240 uur)	13%

MBO4 Salonmanager dame en Salonmanager heer:

Configuratie keuzedelen	Aantal ingeschreven studenten op configuratie
K0206 Image styling (240 uur) + K1233 Introductie tot visagie (240 uur) + K1243 Visagie (240 uur)	44%
K0206 Image styling (240 uur) + K1233 Introductie tot visagie (240 uur) + K0263 Arbo Kwaliteitszorg en hulpverlening (240 uur)	56%
K0206 Image Styling (240 uur) + K0012 Black en mixed hair gevorderd (480 uur)	0

#### 3.2 Tevredenheid deelnemers

Jaarlijks verstrekt de directie opdracht tot het uitvoeren van een studenttevredenheidsonderzoek. De enquête wordt digitaal en anoniem afgenomen onder studenten van alle vijf vestigingen. De respons bedraagt ruim 60% van de totale studentenpopulatie en wordt daarmee als representatief beschouwd.

In het onderzoek worden de volgende thema's bevraagd:

- het onderwijsaanbod;
- ontwikkeling en begeleiding;
- pedagogisch-didactisch handelen van docenten;
- uitvoering van de kwaliteitscultuur;
- veiligheid en schoolklimaat;
- de algemene beoordeling van de opleiding.

Voorafgaand aan de afname van de enquête worden concrete doelstellingen geformuleerd ten aanzien van het gewenste tevredenheidsniveau. Per thema geldt als norm dat minimaal 70% van de respondenten de betreffende onderdelen beoordeelt met 'gemiddeld' tot 'zeer goed', afhankelijk van de specifieke vraagstelling. De uitkomsten van het tevredenheidsonderzoek worden geanalyseerd en besproken binnen de organisatie en vormen input voor verbetermaatregelen binnen de kwaliteitszorgcyclus.

In deze paragraaf is de totaalconclusie van het meest recente studenttevredenheidsonderzoek weergegeven. De volledige uitkomst van de enquête is verwerkt in bijlage 1 Resultaten en opvolging studenttevredenheid. Vanaf hoofdstuk 4 Kwaliteitsgebieden Waarderingskader zijn uitkomsten van het tevredenheidsonderzoek ook verwerkt in de daarvoor relevante kwaliteitsgebieden.

### 3.2.1 Totaalconclusie studenttevredenheidsonderzoek

Op basis van de resultaten van het onderzoek en de verdiepende gesprekken met studenten kan worden geconcludeerd dat de onderwijskwaliteit van de Nederlandse Kappersakademie overwegend positief wordt beoordeeld en op de meeste onderdelen voldoet aan de interne norm van 70%.

#### *Sterke punten*

De volgende onderdelen worden structureel positief gewaardeerd en liggen ruim boven de norm:

- informatievoorziening voorafgaand aan de opleiding
- kwaliteit van docenten en begeleiding
- studieloopbaanbegeleiding en zicht op studievoortgang
- aansluiting tussen onderwijs en toetsing
- sociale veiligheid en schoolklimaat
- faciliteiten en overige voorzieningen
- algemeen eendoordeel over de opleiding

Met name de hoge scores op veiligheid (89,2%), studievoortgang (90,2%) en docentkwaliteit (86%) bevestigen dat de pedagogisch-didactische basis stevig is en dat studenten zich gezien, begeleid en uitgedaagd voelen.

Het overall eendoordeel (85,8%) en de aanbevelingsscore (71%) tonen aan dat studenten vertrouwen hebben in de opleiding en deze passend vinden voor gemotiveerde aankomende vakmensen. Dit sluit aan bij de visie van de NKA op vakmanschap en professionele standaard.

#### *Aandachtspunten*

Tegelijkertijd zijn er enkele onderdelen die aandacht vragen binnen de komende PDCA-cyclus:

- tijdigheid van communicatie van toetsresultaten. De norm wordt niet behaald en de resultaten vertonen een fluctuerend beeld. Verdere procesborging is noodzakelijk.
- waardering van de digitale boeken. Ondanks een lichte stijging blijft dit onderdeel onder de norm en vraagt het om verdere analyse van gebruik en toegankelijkheid.
- ervaren leeropbrengst praktijklessen. De norm wordt behaald, maar de dalende trend vraagt om nadere duiding.

De resultaten laten zien dat de basiskwaliteit op orde is en de pedagogisch-didactische praktijk stevig staat. Studenten voelen zich veilig en ervaren duidelijke begeleiding. Er is sprake van een stabiel en positief totaalbeeld.

De geconstateerde aandachtspunten betreffen voornamelijk beleving en procesoptimalisatie, niet de kern van de onderwijskwaliteit. Deze worden expliciet meegenomen in de volgende PDCA-cyclus, waarbij gerichte analyse en waar nodig bijsturing plaatsvinden.

De uitkomsten bevestigen dat de Nederlandse Kappersakademie haar onderwijs en organisatie systematisch evalueert, kritisch reflecteert en continu werkt aan kwaliteitsverbetering.

### **3.3 Tevredenheid beroepenveld**

De NKA onderhoudt structureel en actief contact met het beroepenveld om de aansluiting tussen opleiding en arbeidsmarkt te waarborgen. Hiertoe voert de directie periodiek overleg met vertegenwoordigers uit het bedrijfsleven. Een vast agendapunt in deze overleggen is de kwaliteit en beroepsbekwaamheid van afgestudeerde studenten. In het afgelopen jaar hebben vier overleggen plaatsgevonden waarin dit thema expliciet is besproken. Belangrijke gesprekspartners hierin zijn Provalliance, waarin drie grote kappersketens (Cosmo Hairstyling, Team Kappers en BrainWash) zijn verenigd, met gezamenlijk meer dan 300 salons en circa 2.500 kappersprofessionals en de Koninklijke ANKO, de branchevereniging voor ondernemende kappers.

Deze structurele dialoog biedt inzicht in actuele ontwikkelingen binnen de branche en draagt bij aan het actualiseren van onderwijsinhoud en examinering.

Daarnaast wordt de tevredenheid van het beroepenveld minimaal tweemaal per jaar geëvalueerd, aansluitend op de examenmomenten in maart en augustus. Externe assessoren uit het beroepenveld vullen na afloop van elk examenmoment een evaluatieformulier in. De examencommissie analyseert deze evaluaties. Signalen en verbeterpunten worden teruggekoppeld aan de opleidingsmanager en direct verwerkt in onderwijsinhoud, beoordelingscriteria of exameninstrumenten.

Met deze werkwijze wordt de betrokkenheid van het beroepenveld structureel ingezet om de kwaliteit, actualiteit en arbeidsmarktrelevantie van de opleiding te versterken.

### **3.4 Klachten schooljaar 2024-2025**

#### **3.4.1 Klachtenprocedure**

Voor zowel het onderwijs als de examinering beschikt de instelling over vastgestelde en duidelijke klachtenprocedures. Deze procedures zijn opgenomen in de studie-informatie en in de geldende reglementen en statuten en zijn openbaar toegankelijk via de website van de instelling.

De Nederlandse Kappersakademie (NKA) is aangesloten bij de Nederlandse Raad voor Training en Opleiding (NRTO) en conformeert zich daarmee aan de gedragscode en de algemene voorwaarden van de NRTO. Indien de interne klachtenprocedure niet tot een bevredigende oplossing leidt, kunnen studenten zich wenden tot de Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen. Deze mogelijkheid en bijbehorende procedure zijn eveneens vastgelegd in de studie-informatie en openbaar gemaakt op de website.

Klachten met betrekking tot examinering worden in eerste instantie ingediend bij de examencommissie. Indien de afhandeling niet naar tevredenheid is, kan tegen het besluit van de examencommissie beroep worden aangetekend bij de Commissie van Beroep voor Examens van de NRTO.

#### **3.4.2 Aantal ontvangen klachten**

In het studiejaar 2024–2025 zijn geen klachten ontvangen met betrekking tot het onderwijs of de examinering. Wel is in dit studiejaar een opvallend aantal disciplinaire maatregelen genomen in verband met ernstig wangedrag. In totaal zijn acht studenten geschorst.

De redenen voor schorsing betroffen onder meer het ernstig beledigen van docenten, diefstal, drugsgebruik in en rondom de school en het roken of vaperen binnen het schoolgebouw. In zes gevallen heeft aanhoudend wangedrag uiteindelijk geleid tot definitieve verwijdering van de opleiding. Dit uitzonderlijk hoge aantal verwijderingen is niet eerder voorgekomen.

Uit de gesprekken met ouders en verzorgers is gebleken dat in meerdere gevallen sprake was van reeds bestaande gedragsproblematiek. Deze informatie was bij de intake voorafgaand aan inschrijving

niet volledig of helemaal niet gedeeld met de opleiding, ondanks dat hier uitdrukkelijk om gevraagd wordt bij een intakegesprek.

Bij een schorsing worden ouders of verzorgers (indien van toepassing) direct geïnformeerd en uitgenodigd voor een gesprek. Schorsing wordt in beginsel ingezet als tijdelijke, corrigerende maatregel. Wanneer gedragsverbetering uitblijft, wordt overgegaan tot definitieve verwijdering. Met deze werkwijze wordt invulling gegeven aan het handhaven van een veilig leer- en werkklimaat voor zowel studenten als medewerkers.

#### 4. Kwaliteitsgebieden waarderingskader

In het waarderingskader middelbaar beroepsonderwijs op opleidingsniveau onderscheidt de Inspectie van het Onderwijs vijf kwaliteitsgebieden: Onderwijsproces (OP), Veiligheid en schoolklimaat, (VS) Borging en afsluiting (BA), Onderwijsresultaten (OR), en Sturen, kwaliteitszorg en ambitie (SKA). Met het waarderingskader krijgt de inspectie antwoord op drie vragen over het onderwijs voor studenten: krijgen ze goed onderwijs, voelen ze zich veilig en leren ze genoeg? Verder is op bestuursniveau het kwaliteitsgebied Besturing, kwaliteitszorg en ambitie (BKA) geformuleerd.

Hieronder wordt bij ieder kwaliteitsgebied beschreven wat de doelen zijn vanuit het waarderingskader (eisen basiskwaliteit) en hoe deze vanuit het NKA-beleid worden ingevuld. Daaronder staat het oordeel: er wordt voldaan of niet voldaan, met als toelichting een onderbouwing van het oordeel.

#### Kwaliteitsgebied Onderwijsproces (OP)

Standaard	Basiskwaliteit (wettelijke eisen)
<b>Basisvaardigheden (OP0)</b> <i>Het onderwijs in basisvaardigheden bereidt de studenten voor op het vervolgonderwijs, de arbeidsmarkt en de samenleving.</i>	<p>Het onderwijsprogramma voor Nederlandse taal en rekenen is ten minste dekkend voor de referentieniveaus of het rekenniveau die zijn vastgesteld voor de betreffende opleiding. Het onderwijsprogramma voor burgerschap voldoet ten minste aan de eisen zoals die in de dimensies beschreven staan.</p> <p>De opleiding stelt de studenten in staat om zich de kennis en vaardigheden voor Nederlandse taal, rekenen en Burgerschap eigen te maken, die hen voorbereiden op het vervolgonderwijs, de arbeidsmarkt en de democratische samenleving.</p> <p>De opleiding heeft voor het onderwijs in de basisvaardigheden Nederlandse taal, rekenen en burgerschap een doelgericht en evenwichtig onderwijsprogramma. Het onderwijsprogramma is afgestemd op de toetsing en examinering. Voor burgerschap geldt dat de opleiding het onderwijsprogramma zo inricht, dat de student aan de door de opleiding gestelde eisen kan voldoen.</p>
<b>Oordeel audit:</b>	<b>Voldaan</b>
	<p>De directie wil voldoen aan de wettelijke eisen, ook op de basisvaardigheden (Nederlands, rekenen en burgerschap). Uit de studiegidsen, de gesprekken met studenten en docenten en het verslag van werkzaamheden blijkt dat het aangeboden onderwijsprogramma voor Nederlands, rekenen en burgerschap gericht is op het beoogde reken- en taalniveau en de dimensies van burgerschap zoals vastgelegd in de kwalificatie-eisen. Het onderwijsprogramma is een combinatie van fysieke lessen en digitale zelfstudie en bereidt de studenten voor op de examinering. De basisvaardigheden staan correct opgenomen in de diplomavooraarden van de studiegids.</p> <p>De directie wil de generieke vakken niet koppelen aan de salonrealiteit, dit vraagt teveel van de beroepsgerichte docenten en lessen. Tevens werken de generieke docenten op zzp-basis en heeft de NKA te maken met de wetgeving waarin je ZZP-ers niet mag voorschrijven hoe ze welke lessen moeten geven. Dit is complex. De pedagogisch-didactische aanpak (sandwichfeedbackmodel gestoeld op NLP en startend met positieve feedback) die breed is uitgerold en wekelijks wordt getraind bij de beroepsgerichte docenten, is dus minder zichtbaar bij de generieke vakken.</p>

	<p>We constateren dat het bestuur in lijn met de visie op basisvaardigheden (voldoen aan de basiskwaliteit), stuurt op de inrichting en uitvoering van het programma voor deze onderdelen van de opleiding. Net als voor de beroepsgerichte vakken zijn deze uitgewerkt in het calendarium op basis waarvan docenten hun lessen geven.</p> <p>De lessen en examens voor Nederlands en rekenen worden in het eerste jaar gerealiseerd, bevestigen ook studenten. Er is geen sprake van lesuitval en als studenten het nodig hebben kunnen ze in het tweede jaar ook les krijgen.</p> <p>Er is een les vitaal burgerschap bijgewoond tijdens de audit. De lessen voor burgerschap, waarin studenten zelf en gezamenlijk opdrachten maken en bespreken, vinden ook plaats in het eerste jaar en worden gegeven door een beroepsgerichte docent die meer conform pedagogisch-didactische visie van de NKA werkt. Het examenbureau checkt conform de studiegids of aan de inspanningsverplichting en de diplomavooraarden is voldaan voor de basisvaardigheden.</p> <p>Uit resultatenanalyses blijkt dat het nog niet is voorgekomen dat de NKA een student het diploma moest onthouden doordat niet voldaan werd aan (een van) de basisvaardigheden.</p>
<b>Verbeteractie</b>	Mogelijkheid onderzoeken tot zzp-docenten trainen in sandwichfeedbackmodel.

Standaard	Basiskwaliteit (wettelijke eisen)	NKA-beleid
<p><b>Aanbod (OP1)</b>  <i>Het aanbod bereidt de studenten voor op de beroepspraktijk, het vervolgonderwijs en de samenleving.</i></p>	<p>De opleiding bereidt de studenten voor op de beroepspraktijk, het vervolgonderwijs en de democratische samenleving.</p> <p>De opleiding biedt een breed en op het kwalificatiedossier gebaseerd programma aan, waarin ook de beroepspraktijkvorming, de keuzedelen en eventuele wettelijke beroepsvereisten zijn opgenomen en de opleidings- en vormingsdoelen die de opleiding zelf formuleert. In het onderwijsprogramma wordt ook aandacht besteed aan de loopbaan van de student.</p> <p>Het programma kent samenhang met de toetsing en examinering op basis waarvan de opleiding kwalificeert en diplomeert. Onder het programma verstaan we alle lesinhouden, ook die digitaal of online aangeboden worden. Het onderwijsprogramma is afgestemd op de studentenpopulatie en sluit aan het bij het niveau van het kwalificatiedossier en de onderwijsbehoeften van de studenten. Bovendien heeft de opleiding de leerinhouden evenwichtig en is samenhang over de leerjaren verdeeld. De studenten worden tijdig geïnformeerd over de opbouw en de doelen van de opleiding.</p>	<p><b>Vanuit onze missie:</b>                      Kwaliteit                      Toonaangevend, commercieel onderwijs voor het kappersvak waarbij kwaliteit centraal staat. De kern wordt hierbij gevormd door <u>persoonlijke aandacht</u>, <u>positieve feedback</u> en een goed doordacht onderwijsprogramma.</p>
<p><b>Oordeel NKA:</b></p>	<p><b>Voldaan</b></p>	
	<p>Het aangeboden onderwijsprogramma bereidt de studenten voor op de beroepspraktijk, het vervolgonderwijs en de samenleving.</p> <p>Het onderwijsprogramma van de opleidingen is overeenkomstig met het kwalificatiedossier en bevat alle kwalificatie-eisen, inclusief de generieke eisen, Loopbaanoriëntatie en alle 4 de dimensies van Burgerschap. De onderwijstijd en beroepspraktijkvorming voldoen ruimschoots aan de gestelde urennorm. De keuzedelen worden aangeboden in verschillende configuraties (zie paragraaf 3.1) die de studiebelastingen dekken.</p> <p>De studenten geven aan dat de opleiding overeenkomt met hun verwachtingen.</p> <p>De deelnemers worden tijdens de intake geïnformeerd over de inhoud en opbouw van het programma. Ook op de introductiedagen wordt hier aandacht aan besteed. Informatie over bijvoorbeeld de keuzedelen, wordt aangeboden via filmpjes die in de online omgeving van de studenten te vinden zijn: MijnNKA. Aan het begin en einde van elke les en lesdag wordt aandacht besteed aan de leerdoelen, zodat voor studenten duidelijk is waar ze naartoe werken.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het eenjarig programma (MBO2) wordt verzorgd in 46 lesweken, onderverdeeld in 2 blokken</li> <li>• Het tweejarig programma wordt verzorgd in 46 lesweken per jaar, onderverdeeld in 4 blokken. Er zijn twee startmomenten per jaar, in september en in maart.</li> </ul>	

	<p>Het praktijkgerichte programma kent een logische opbouw. Studenten oefenen hun vaardigheden eerst op mannequins, dan op meegebrachte modellen en bij voldoende beheersing ook op klanten in de eigen door SBB-erkende schoolsalon.</p> <p>Het onderwijs en de examinering sluiten op elkaar aan. De voortgang die wordt geregistreerd via 'Competentiebeoordelingsformulieren' (CBF) en de formatieve toetsing die hieraan verbonden is, is hetzelfde van opzet als de Proeve van Bekwaamheid. Studenten worden middels de competentiebeoordelingen goed voorbereid worden op 'het echte examen', dat weliswaar spannend is, maar eigenlijk een herhaling van datgene wat ze al aangetoond hebben te beheersen tijdens de praktijklessen.</p> <p>De opbouw en inhoud van het programma wordt bevestigd in de periodieke studentevaluaties. In het verslag van werkzaamheden (Zelfevaluatieverslag) wordt weergegeven hoe de NKA deze evaluaties interpreteert en er opvolging aan geeft door bijvoorbeeld de studielast en de verhouding theorie en praktijk meer te spreiden over de leerjaren.</p>
<b>Verbeteractie</b>	geen

Standaard	Basiskwaliteit (wettelijke eisen)	NKA-beleid
<p><b>Ontwikkeling en begeleiding (OP2)</b>  <i>De opleiding zorgt voor een passende intake en plaatsing. De opleiding houdt de ontwikkeling en voortgang van de studenten in de gaten en biedt waar nodig passende begeleiding en extra ondersteuning.</i></p>	<p>Studenten worden voorafgaand aan de aanmelding zo voorgelicht dat zij in staat zijn een passende opleiding te kiezen. De opleiding stemt daartoe, indien van toepassing, af met voorafgaand onderwijs en/of de werkgever.</p> <p>Gedurende de studieloopbaan vindt er gestructureerde voortgangsbegeleiding plaats. Daarbij staat de behoefte van de student in combinatie met de vereiste competentiebeoordeling centraal.</p> <p>Er is een ondersteuningsaanbod voor studenten met extra ondersteuningsbehoeften en de opleiding informeert studenten (en wanneer van toepassing ouders) volledig en tijdig over mogelijkheden voor extra ondersteuning.</p>	<p><b>Vanuit onze missie:</b>                      Kwaliteit                      Toonaangevend, commercieel onderwijs voor het kappersvak waarbij kwaliteit centraal staat. De kern wordt hierbij gevormd door <u>persoonlijke aandacht</u>, <u>positieve feedback</u> en een goed doordacht onderwijsprogramma.</p> <p>Kwaliteitshandboek onderwijs:                      De informatie vooraf over de opleiding is in overeenstemming met het kwalificatiedossier en het beroepsprofiel en vermeldt actueel en realistisch de toelatingseisen en programmaonderdelen waaronder de beroepspraktijkvorming, examinering, uitstroombdifferentiaties, doorstroombmogelijkheden, arbeidsmarktperspectief en de kosten.</p>
<p><b>Oordeel NKA:</b></p>	<p><b>Voldaan</b></p>	
	<p><i>De opleiding zorgt voor een passende intake en plaatsing en sluit aan bij de voortgang van studenten.</i>                      Tijdens open dagen of individuele intakegesprekken maken potentiële studenten kennis met de opleiding door middel van een rondleiding door de school en de kapsalon. De intake maakt onderdeel uit van dit bezoek en vindt plaats in aanwezigheid van ouder(s) of verzorger(s).</p> <p>Tijdens het intakegesprek worden de vooropleiding, motivatie en eventuele ondersteuningsbehoeften besproken. De uitkomsten worden vastgelegd in het studentendossier. Op basis hiervan wordt beoordeeld of de opleiding passend is en of aanvullende begeleiding of afspraken bij aanvang noodzakelijk zijn. Hiermee wordt beoogd een goede aansluiting te realiseren tussen de beginsituatie van de student en het opleidingsprogramma.</p> <p><i>De opleiding zorgt voor gestructureerde voortgangsbegeleiding en stelt hierbij de behoefte van de student centraal.</i>                      De voortgang wordt op meerdere manieren bijgehouden. Studenten worden tijdens de modules formatief beoordeeld middels een Competentiebeoordelingsformulier (CBF), dat onderdeel uitmaakt van het portfolio. Dat portfolio wordt aan het eind van het blok beoordeeld en als de aanwezigheid en aantal modellen op orde zijn, mag de student deelnemen aan de summatieve examens. Een voldoende beoordeling van het gehele portfolio aan het einde van de opleiding is een voorwaarde voor het behalen van het NKA-diploma (aanvullend op het mbo-diploma) en voor een voldoende oordeel op de beroepspraktijkvorming.</p>	

	<p>De begeleiding, uitleg en feedback is afgestemd op de individuele behoeften van de student en de vereiste competentieontwikkeling. Het is voor de studenten middels de competentiebeoordelingsformulieren zeer inzichtelijk waar zij zich bevinden in hun ontwikkeling, welke vaardigheden zij al beheersen en met welke vaardigheden zij nog moeten oefenen voor zij op mogen voor het examen. Van de bevroagde studenten in het studententevredenheidsonderzoek geeft 91% dan ook aan een duidelijk beeld te hebben van hun studievoortgang.</p> <p><i>Er is een ondersteuningsaanbod voor studenten die daar behoefte aan hebben.</i></p> <p>Iedere student wordt per blok gekoppeld aan een mentor, die fungeert als eerste aanspreekpunt. Daarnaast voert de studentencoach bij de start van de opleiding met iedere student een individueel kennismakingsgesprek. Indien nodig kan de studentencoach doorverwijzen naar externe ondersteuningsinstanties.</p> <p>De vestigingsmanager is eveneens nauw betrokken bij de studenten en kan worden ingeschakeld wanneer de studievoortgang onder druk staat, bijvoorbeeld bij verzuim.</p> <p>Aanvullende ondersteuning wordt onder meer geboden in de vorm van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• bijlessen voor de generieke vakken (Nederlands, Engels en rekenen);</li> <li>• inhaalmomenten binnen de praktijklessen voor studenten van wie het portfolio nog niet volledig op orde is;</li> <li>• studenten die vaardigheden sneller beheersen kunnen versnellen of extra uitdagende opdrachten ontvangen.</li> </ul> <p>Uit het studenttevredenheidsonderzoek blijkt dat 85% van de studenten de begeleiding door docenten beoordeelt als voldoende tot zeer goed.</p> <p>Met deze werkwijze wordt geborgd dat studenten tijdig ondersteuning ontvangen, zicht hebben op hun ontwikkeling en passend worden begeleid naar diplomering.</p>
<b>Verbeteractie</b>	geen

Standaard	Basiskwaliteit (wettelijke eisen)	NKA-beleid
<p><b>Pedagogisch-Didactisch handelen (OP3)</b>  <i>Het pedagogisch-didactisch handelen van het onderwijsteam stelt studenten in staat om te leren en zich te ontwikkelen.</i></p>	<p>Het onderwijsteam zorgt voor effectieve leersituaties. Het team stemt de instructies, begeleiding, opdrachten en onderwijstijd doelgericht af op de onderwijsbehoeften van groepen en individuele studenten. De afstemming is zowel gericht op (pedagogische ondersteuning als op uitdaging, afhankelijk van de onderwijsbehoeften van groepen en individuele studenten.</p> <p>Het team plant en structureert zijn handelen met behulp van informatie die het over studenten heeft. Het maakt didactische keuzes waarbij het niveau en de complexiteit van het onderwijs in lijn is met het onderliggende kwalificatiedossier. Het team realiseert bovendien een evenwichtige verbinding tussen leren in de beroepspraktijkvorming en het leren binnen de instelling.</p> <p>Het team creëert een pedagogisch en didactisch passend en stimulerend leerklimaat waardoor studenten actief en betrokken zijn. Met geschikte opdrachten en heldere uitleg structureert het team het onderwijsaanbod zo dat studenten zich het leerstofaanbod eigen kunnen maken. Het team heeft positieve verwachtingen van studenten en geeft hun gerichte feedback op hun leerproces.</p>	<p><b>Vanuit onze missie:</b>  <i>Kwaliteit</i>                      Toonaangevend, commercieel onderwijs voor het kappersvak waarbij kwaliteit centraal staat. De kern wordt hierbij gevormd door persoonlijke aandacht, <u>positieve feedback</u> en een goed doordacht onderwijsprogramma.</p> <p><i>Ontwikkeling en groei</i>                      Ontwikkeling en groei binnen alle facetten van de organisatie. <u>Continu investeren in didactische, vaktechnische en communicatieve vaardigheden, resulteert in goed opgeleide en professionele docenten.</u> Studenten ontwikkelen zich hierdoor tot kwalitatief goed opgeleide kappers.</p> <p>Op basis van haar kernwaarden heeft de NKA het profiel van de ideale NKA docent geformuleerd. De directie heeft in het Kwaliteitshandboek Onderwijs kwaliteitseisen geformuleerd m.b.t. het didactisch handelen.</p>
<p><b>Oordeel NKA:</b></p>	<p><b>Voldaan</b></p>	
	<p>Het pedagogisch-didactisch handelen van de docenten stelt studenten in staat om zich aantoonbaar te ontwikkelen binnen hun opleiding en het beroep.</p> <p>De NKA heeft een duidelijke visie op haar doelgroep en de wijze van onderwijs die hierbij aansluit. Deze visie is verankerd in de missie en kernwaarden van de organisatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kwaliteit</li> <li>• Ontwikkeling en groei</li> <li>• Creativiteit</li> <li>• Ondernemerschap</li> </ul>	

	<p><b>Pedagogisch uitgangspunt</b>          Binnen de NKA wordt gewerkt volgens het zogeheten sandwichfeedbackmodel, gebaseerd op principes uit NLP. Hierbij wordt feedback gestructureerd opgebouwd: eerst wordt benoemd wat goed gaat, vervolgens wat verbeterd kan worden, en waar passend wordt afgesloten met een positieve bekrachtiging. Dit model ondersteunt een veilige leeromgeving, stimuleert reflectie en draagt bij aan motivatie en zelfvertrouwen van studenten.</p> <p><b>Deskundigheid en professionalisering van docenten</b>          De beroepsgerichte docenten zijn vakinhoudelijke experts uit het kappersvak. Bij indiensttreding nemen zij deel aan een intern opleidingstraject waarin de kernwaarden en de pedagogisch-didactische uitgangspunten centraal staan. Zij worden hierbij benaderd volgens hetzelfde feedbackmodel dat zij in hun eigen onderwijs toepassen.          Daarnaast vinden wekelijkse scholingsbijeenkomsten plaats waarin docenten lessen met elkaar oefenen, praktijkvaardigheden actualiseren en intervisie toepassen. Lesbezoeken door vestigingsmanager en opleidingsmanager maken onderdeel uit van de kwaliteitsborging. Hierdoor is sprake van een gedeelde pedagogisch-didactische aanpak en een lerende cultuur binnen het team.</p> <p><b>Praktijkgericht onderwijs</b>          Het onderwijs binnen de NKA is sterk praktijkgericht en sluit aan bij de leerstijl van de doelgroep, waaronder veel visueel ingestelde studenten. Theoretische lesstof wordt ondersteund met beeldmateriaal en consequent gekoppeld aan praktijkvoorbeelden. Studenten worden actief betrokken bij de lessen door afwisselende en activerende werkvormen.</p> <p>“Vlieguren” is een belangrijk begrip bij de NKA. Studenten hebben een aanwezigheidsplicht van 90% om deel te mogen nemen aan de examens. De verzuimregistratie is scherp en studenten en ouders worden gebeld als ze niet op school zijn. Er wordt uitgegaan van ‘leren door te doen’, een aanpak die aansluit bij de aard van het vak en het type student. Niet voor niets geven zij zelf aan de praktijklessen en het uitvoeren van de beroepspraktijk in de salon het meest onderscheidend te ervaren voor de onderwijsinstelling en te waarderen. Op de vraag of studenten vinden dat ze voldoende leren tijdens de praktijklessen in de salon geeft 75% aan voldoende tot ruim voldoende te leren.</p> <p><b>Differentiatie en begeleiding</b>          Tijdens de praktijklessen zijn er in de salon studenten van verschillende niveaus en leerjaren bezig. Docenten kennen de studenten goed en weten precies voor welke taak zij hen in kunnen zetten en welke student waar nog meer op moet oefenen of juist uitgedaagd kan worden met complexere werkzaamheden. Docenten zijn actief aanwezig met een energieke uitstraling. Studenten ontvangen individuele en opbouwende feedback wat betreft hun vaardigheden.</p> <p>Docenten van de beroepsgerichte vakken hanteren door een stevige scholing, lesbezoeken en regelmatige intervisie een gedeelde pedagogisch-didactische aanpak. Dit zien we terug in de waardering van de studenten voor hun docenten: ruim 86% van de studenten is tevreden over de kwaliteit van zijn of haar docent. De begeleiding door de docenten wordt als zeer goed gewaardeerd: 85% van de bevroegden geeft aan de begeleiding als voldoende tot zeer goed te waarderen.</p>
<b>Verbeteractie</b>	geen

Standaard	Basiskwaliteit (wettelijke eisen)
<p><b>Beroepspraktijkvorming (OP5)</b>  <i>De voorbereiding, uitvoering en begeleiding van de beroepspraktijkvorming zijn doeltreffend.</i></p>	<p>De opleiding maakt afspraken met de student over welke leeractiviteiten de student ontplooit in het kader van de beroepspraktijkvorming en hoe deze bijdragen aan de ontwikkeling van de benodigde competenties en vaardigheden van de student.</p> <p>De opleiding begeleidt de student bij de voorbereiding en bij de keuze van een beroepspraktijkplaats en stelt hiervoor samen met de student en het leerbedrijf de vereiste praktijkovereenkomst op. De inhoud, de omvang, de periode en de organisatie van de beroepspraktijkvorming worden beschreven in de praktijkovereenkomst.</p> <p>De opleiding zorgt dat het leerbedrijf de student op de afgesproken manier begeleidt. De opleiding is op de hoogte van het functioneren van de student op de beroepspraktijkplaats en stuurt zo nodig bij. Ook beoordeelt de opleiding of de student de beroepspraktijkvorming met een positieve beoordeling heeft afgerond.</p> <p>De instelling draagt zorg voor erkende en adequate beroepspraktijkplaatsen.</p>
<p><b>Oordeel audit</b></p>	<p><b>niet voldaan</b></p>
	<p>De NKA biedt haar opleidingen op vijf locaties aan, die allen een eigen door SBB erkende schoolsalon hebben voor de crebo's die worden aangeboden. De opleidingslocaties zijn dus tevens leerbedrijven.</p> <p>De sturing van de directie op de hoge kwaliteit van de opleiding c.q. de beginnende kappers is ook voor dit thema zichtbaar. Er zijn keuzes gemaakt in de inrichting van de opleiding die in het belang zijn van de studenten, zowel wat betreft hun opleiding als voor hun toekomstige positie op de arbeidsmarkt. Voor corona was er naast de vele vlieguren die de studenten in de schoolsalon maakten ook een korte externe BPV van 10 à 15 dagen, waarin de studenten enkele opdrachten moesten maken. Dit is echter om meerdere redenen afgeschaft:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inhoud: studenten mochten tijdens hun externe stage zelden oefenen met de werkprocessen en werden vooral ingezet om schoon te maken, klanten te ontvangen en mee te kijken. Dit is minder leerzaam dan zelf, onder begeleiding, de werkprocessen in een realistische context in de eigen salons uit te voeren.</li> <li>• Begeleiding: studenten werden onvoldoende begeleid, omdat kappers bij de leerbedrijven zich focusten op hun dagelijkse werkzaamheden in plaats van gerichte begeleiding van studenten.</li> <li>• Cherry-picking: door de krapte op de arbeidsmarkt werd aan studenten regelmatig een baan aangeboden vóór diplomering, waardoor zij hun opleiding niet afmaakten. Dit is verleidelijk voor studenten, maar maakt hen op langere termijn kwetsbaar op de arbeidsmarkt.</li> </ul> <p>De NKA zag de externe stage dus meer als bedreiging dan dat het de beoogde toegevoegde waarde had voor het leren van de studenten. Er is bewust gekozen voor een stevige praktijkvorming in de eigen schoolsalons, waarin studenten zo snel en veel mogelijk zelf alle werkprocessen mogen uitvoeren en alle studenten gelijkwaardig worden begeleid door de eigen beroepsgerichte docenten. Zo maken de studenten veel vlieguren, is er een sterke samenhang tussen het onderwijs en de praktijk(vorming) wat ook wordt erkend en gewaardeerd door het afnemend beroepenveld waar de alumni gaan werken. Tevens is er in de loopbaanoriëntatie en begeleiding en de 100% baangarantie die via Haarkracht wordt aangeboden,</p>

	<p>aandacht voor de mogelijkheden en wensen van de student voor de periode na diplomering. In de salon worden de studenten begeleid, geobserveerd en beoordeeld door de beroepsgerichte docenten. De voortgang wordt geregistreerd in het leerlingvolgsysteem en wordt benut voor het extra oefenen van onderdelen waarop de voortgang achterblijft.</p> <p>Deze visie en keuze van de directie zijn helder en overtuigend. De BPV als (zelfstandig) onderdeel van een mbo-opleiding is echter onvoldoende doordacht en uitgewerkt. Het is niet duidelijk welke leeractiviteiten de student precies ontplooit in het kader van beroepspraktijkvorming en het is niet duidelijk wanneer de student de BPV met een voldoende heeft afgerond en daarmee voldoet aan deze diplomavorwaarde. Hiermee wordt niet voldaan aan de wettelijke eisen aan de BPV.</p> <p>Belangrijk is om binnen het bestaande programma te definiëren wat de BPV inhoudt, welke uren gezien kunnen worden als bpv, danwel als begeleide onderwijstijd en hoe de beroepspraktijkvorming wordt beoordeeld en afgerond. Wij adviseren de NKA om dit op korte termijn op te pakken.</p>
<p><b>Verbeteractie</b></p>	<p>Bpv op een heldere manier uitwerken zodat inzichtelijk is dat wordt voldaan aan de wettelijke eisen.</p> <p>Direct na ontvangst van het auditrapport zijn verbetermaatregelen uitgewerkt en ingezet. De invulling van de bpv is helder uiteengezet en komt neer op het volgende:</p> <p>Het doel van de beroepspraktijkvorming (BPV) is het ontwikkelen en aantoonbaar beheersen van de beroepscompetenties die behoren tot het kwalificatiedossier Haarverzorging. Tijdens de voor beroepspraktijkvorming ingezette salonlessen werken studenten gericht aan deze competenties, met als doel dat zij deze op het vereiste eindniveau beheersen.</p> <p>Aan het begin van de opleiding ontvangt iedere student een portfolio met een overzicht van de bewijsstukken die gedurende de opleiding verzameld moeten worden. Dit portfolio fungeert als onderbouwing van de ontwikkeling en beheersing van de vereiste competenties.</p> <p>Wanneer een praktijkonderdeel wordt afgerond, wordt dit beoordeeld met behulp van een competentiebeoordelingsformulier (CBF). De beoordeling vindt plaats door een docent en wordt uitgevoerd op een model tijdens de vaktechnische training (VT) of in de salon, tenzij anders is aangegeven. Bij een voldoende beoordeling is aan het betreffende onderdeel voldaan. Bij het CBF worden ondersteunende bewijsmiddelen toegevoegd, te weten: een reflectieverslag van de student; een DAB (diagnose-advies-behandelplan) en foto's van het gemaakte werk.</p> <p>Aan het eind van de opleiding wordt vastgesteld of alle vereiste bewijsstukken zijn verzameld en of het portfolio volledig en voldoende is beoordeeld. Indien dit het geval is, wordt de BPV als voldoende aangemerkt.</p> <p>Het auditteam heeft de uitwerking onderzocht en opnieuw een oordeel gegeven op OP5. De bevindingen zijn in een addendum toegevoegd aan het auditrapport. Deze zijn hierin zijn als volgt geformuleerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De inhoud van de BPV is inmiddels goed en volledig beschreven. Studenten voeren opdrachten uit en bouwen daarmee een portfolio op. Alle werkprocessen komen in de bpv aan bod. Zowel de te maken opdrachten als de wijze waarop deze beoordeeld worden, zijn duidelijk beschreven. Studenten en de</li> </ul>

	<p>examencommissie weten hierdoor wat zij moeten doen en behalen om de BPV met een voldoende af te sluiten, een voorwaarde om te kunnen diplomeren.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• In de studie-informatie is het programma van de opleiding uitgewerkt. Het aantal uren dat daar wordt genoemd voor de bpv is de landelijke urennorm. Het eigen NKA-programma voorziet echter in meer uren: conform de OER is dat minimaal een dag in de week over een schooljaar van 46 weken. NKA heeft toegezegd het precieze aantal uren volgens hun eigen programma op te nemen in de studie-informatie, zodat de informatievoorziening richting studenten correct is.</li></ul> <p>Het volledige addendum is toegevoegd als bijlage aan dit verslag.</p>
--	--

**Kwaliteitsgebied Veiligheid en Schoolklimaat (VS)**

<b>Standaard</b>	<b>Basiskwaliteit (wettelijke eisen)</b>
<b>Veiligheid (VS1)</b> <i>De opleiding zorgt voor een veilige omgeving voor studenten.</i>	<p>De opleiding zorgt voor een veilig leer- en werkklimaat. De opleiding biedt veiligheid bij incidenten en zorgt voor fysieke veiligheid. Van de opleiding wordt verwacht dat zij inzicht heeft in de fysieke en sociale veiligheid(sbeleving) van de studenten, hier beleid op voert en effectief handelt bij signalen die de sociale en/of fysieke veiligheid bedreigen, zodat studenten kunnen profiteren van het geboden onderwijs.</p> <p>De opleiding hanteert de meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling. Daarnaast komt zij de verplichtingen na rond het melden, overleggen en aangifte doen van zedenmisdrijven.</p>
<b>Oordeel NKA:</b>	<b>Voldaan</b>
	<p>De opleiding draagt zorg voor een sociaal en fysiek veilige leeromgeving voor studenten en hanteert de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling conform de wettelijke verplichtingen.</p> <p>De NKA kenmerkt zich door een kleinschalige organisatie met kleine klassen en een vaste kern van docenten en medewerkers. Studenten worden persoonlijk gekend en begeleid. De communicatielijnen tussen studenten, medewerkers en ouders/verzorgers zijn kort en laagdrempelig. Studenten weten bij wie zij terecht kunnen met vragen of zorgen. In eerste instantie is dit hun mentor of de vestigingsmanager. Daarnaast voert de studentencoach bij aanvang van de opleiding met iedere student een individueel kennismakingsgesprek. Indien nodig kan aanvullende begeleiding of externe ondersteuning worden ingezet.</p> <p>Alle vier de wettelijk voorgeschreven dimensies van burgerschap zijn opgenomen in het onderwijsprogramma, waaronder de vitale dimensie. Binnen de organisatie is tevens een vertrouwenspersoon beschikbaar. De vertrouwenspersoon wordt geïntroduceerd tijdens het intakegesprek, op de introductiedag en binnen het burgerschapsonderwijs (onder andere in de lessen over de vitale dimensie). Hiermee wordt geborgd dat studenten weten waar zij terechtkunnen bij vertrouwelijke kwesties.</p> <p>De Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling is bekend bij de vestigingsmanagers, de vertrouwenspersoon, de studentencoach en de docenten. De meldcode is binnen de organisatie geconcretiseerd in werkafspraken en handelingsrichtlijnen, zodat signalen zorgvuldig en volgens protocol worden opgepakt. Met deze werkwijze geeft de NKA invulling aan het borgen van een veilig en ondersteunend leerklimaat.</p> <p>De veiligheidsbeleving van studenten wordt periodiek gemeten via het studenttevredenheidsonderzoek. Uit de meest recente meting blijkt dat 89% van de studenten aangeeft zich veilig tot zeer veilig te voelen binnen de school. De uitkomsten worden besproken binnen het management en, waar nodig, vertaald naar verbetermaatregelen.</p>
<b>Verbeteractie</b>	Geen

Standaard	Basiskwaliteit (wettelijke eisen)	
<p><b>Schoolklimaat (VS2)</b>                      Het schoolklimaat draagt bij aan de bevordering van sociale en maatschappelijke competenties, en aan de bevordering van de basiswaarden van de democratische rechtsstaat.</p>	<p>Het personeel draagt bij aan de bevordering van sociale en maatschappelijke competenties, en aan de bevordering van de basiswaarden van de democratische rechtsstaat. Het personeel van de opleiding is in zijn gedrag een voorbeeld voor de studenten: personeelsleden leven de basiswaarden zichtbaar na. Ook signaleert en corrigeert het personeel van de opleiding uitingen van studenten die met de basiswaarden in strijd zijn.</p>	
<p><b>Oordeel NKA:</b></p>	<p><b>Voldaan</b></p>	
	<p>De opleiding geeft actief invulling aan de basiswaarden van de democratische rechtsstaat, waaronder gelijkwaardigheid, vrijheid van meningsuiting, tolerantie en respect voor diversiteit.</p> <p>De NKA kent een diverse studentenpopulatie. Binnen de opleiding is expliciet aandacht voor gelijkheid, inclusiviteit en acceptatie, bijvoorbeeld ten aanzien van seksuele diversiteit en genderidentiteit (LGBTIQA+). Studenten krijgen ruimte om zichzelf te zijn binnen een veilige en respectvolle leeromgeving en tegelijkertijd is iedereen gelijk. Die gelijkheid is ook terug te zien in het feit dat studenten schooluniformen dragen. Iedereen kleedt zich hetzelfde en onderscheidt zich niet met merkkleding zoals dat op andere scholen wel gebeurt.</p> <p>Tijdens de lessen Burgerschap, waar thema's rondom de democratische rechtsstaat aan bod komen wordt hierover met elkaar wordt gesproken.</p>	
<p><b>Verbeteractie:</b></p>	<p>Geen</p>	

## Kwaliteitsgebied borging en afsluiting (BA)

De informatie uit het jaarverslag van de examencommissie is benut bij het opstellen van deze zelfevaluatie (hoofdstuk Examinering en diplomering) en aangevuld met een verantwoording over de taken en verantwoordelijkheden van het bevoegd gezag (directie) aangaande de examencommissie. Het kwalificatiedossier van augustus 2020 is in verslagjaar 2024-2025 nog steeds van kracht. Vanuit het vierjaarlijks onderzoek van de Inspectie van het Onderwijs in december 2021 en een externe audit in november 2021 op onderwijs en examinering zijn toen geen tekortkomingen in de examenkwaliteit vastgesteld. Omdat voor verslagjaar 2024-2025 nog steeds geëxamineerd wordt volgens hetzelfde kwalificatiedossier, zijn de bevindingen uit de audit van 2021 op dit kwaliteitsgebied nog steeds van toepassing.

Standaard	Basiskwaliteit (wettelijke eisen)	NKA-beleid
<p><b>Borging diplomering (BA1)</b>  <i>De examencommissie borgt deugdelijke diplomering.</i></p>	<p>Het onafhankelijk en deskundig functioneren van de examencommissie is voldoende gewaarborgd door het bestuur.</p> <p>De examencommissie stelt op objectieve en deskundige wijze vast of een student voldoet aan de voorwaarden voor het verkrijgen van een diploma of certificaat. Zij bewaakt, monitort en analyseert de kwaliteit van de processen die hieraan ten grondslag liggen. Hierdoor zijn het niveau, de complexiteit en de inhoud van de door de student geleverde prestaties, afgestemd op de kwalificatievereisten of het certificaat geborgd.</p> <p>De examencommissie borgt in alle fasen van de examinering en diplomering de deskundigheid van de betrokken personen.</p> <p>De examencommissie bewaakt op een cyclische manier haar eigen werkwijze en kwaliteit met betrekking tot de borging van de examinering en diplomering en certificering voor de opleidingen waarvoor zij verantwoordelijk is. Zij geeft betekenis aan de uitkomsten hiervan en acteert hierop. Hierbij betreft zij eventueel onafhankelijke deskundigen. In voorkomende gevallen worden verbetermaatregelen genomen en wordt toegezien op de realisatie ervan.                      Hierover wordt jaarlijks verslag gedaan.</p> <p>De examencommissie geeft op deugdelijke gronden mbo-verklaringen af. Tevens geeft zij op deugdelijke gronden vrijstellingen voor examenonderdelen.</p>	<p>Kwaliteitshandboek Examinering:                      Hierin zijn naast alle taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden betreffende de examenorganisatie, ook de procesbeschrijvingen van ontwikkelen examenplan, toetsmatrijs en examens en de diverse controlelijsten opgenomen.</p> <p>In het Kwaliteitshandboek Examinering staan tevens alle processen t.b.v. een deugdelijke diplomering beschreven.</p>
<b>Oordeel NKA:</b>	<b>Voldaan</b>	

	<p>De examencommissie borgt deugdelijke diplomering. De examencommissie checkt het examenplan voordat dit wordt vastgesteld op de dekking en uitgangspunten en stelt de examens vast voordat deze worden ingezet. Hierbij schakelt zij met inhoudelijk deskundigen om het niveau, de complexiteit en inhoud te checken en geeft zij eventuele gewenste aanpassingen door aan de constructeur danwel leverancier. De afname en beoordeling van proeves vindt plaats in de schoolsalon, onder leiding van een dagvoorzitter die een goede afname en beoordeling borgt. De voorzitter van de examencommissie is geregeld aanwezig bij deze proeves en ook bij de evaluatie na afloop met de interne en externe assessoren.</p> <p>Ook de afnames van de generieke examens en panelgesprekken van salonmanagement worden regelmatig bijgewoond door de voorzitter van de examencommissie. Hiermee heeft de examencommissie zicht op de kwaliteit van afname en beoordeling, alsmede de deskundigheid van de betrokkenen bij examinering en diplomering, van alle summatieve examens.</p> <p>Er wordt niet gewerkt met een diplomadossier per student, aangezien de borging en archivering plaatsvindt per examenmoment. Na de evaluatie en check puntentelling door de dagvoorzitter, worden de resultaten vastgesteld en ingevoerd door het examenbureau. Bij diplomering checkt een lid van de examencommissie – tevens hoofd examenbureau - of de studenten aan alle voorwaarden voor diplomering voldoen zoals opgenomen in het examenplan. Dit lid van de examencommissie tekent de diploma's. Ditzelfde Examencommissielid is belast met de afhandeling van vrijstellingsverzoeken en verzoeken tot aangepaste examinering, welke taken zij correct uitvoert.</p> <p>Processen worden geborgd en bevindingen worden via korte lijnen besproken en opgevolgd. De voorzitter is bekend met de wettelijke taken van examencommissies in het mbo en heeft een open, actief bevrugende houding, waarmee ze een reflecterende rol vervult binnen de examencommissie. De overige leden bestaan uit een vertegenwoordiger uit het beroepenveld, een vertegenwoordiger vanuit het onderwijs en de secretaris. De samenstelling van de examencommissie voldoet hiermee aan de wettelijke vereisten.</p> <p>De examencommissie kent 4 formele vergadermomenten per jaar, waarvan 2 keer in volledige samenstelling bij elkaar wordt gekomen (na afloop van de Proeven van Bekwaamheid en start van de nieuwe opleidingen) en 2 keer met alleen de voorzitter en secretaris. In studiejaar 2024-2025 is de examencommissie 4 keer bij elkaar gekomen. Daarbuiten vindt ongeveer eens per kwartaal een informeel overleg plaats tussen voorzitter en secretaris. Vergadering 1 van de examencommissie vindt in september van het studiejaar plaats.</p> <p>De examencommissie stelt jaarlijks een apart jaarverslag op dat aangeboden wordt aan het bevoegd gezag. Hierdoor is inzichtelijk wat de uitgevoerde taken zijn door de examencommissie, wat de scheiding van de verschillende rollen is binnen de organisatie en wordt de onafhankelijke werking van de examencommissie geborgd.</p>
<b>Verbeteractie</b>	Geen

Standaard	Basiskwaliteit (wettelijke eisen)	NKA-beleid
<p><b>Afsluiting (BA2)</b>  <i>De opleiding onderbouwt dat de student heeft aan de voorwaarden voor het diploma, een certificaat of een mbo-verklaring.</i></p>	<p>De opbouw en inrichting van de afsluiting voldoen aan de eigen vastgestelde kwaliteitseisen voor een betrouwbare diplomering en certificering. Dit sluit aan op de visie van het onderwijs van het team. De examinering is afgestemd op de kwalificatie-eisen wanneer het gaat om diplomering. Dit is inclusief de keuzedelen en de eisen ten aanzien van de generieke examenonderdelen.</p> <p>De examinering is valide en betrouwbaar en zorgt ervoor dat de student voldoet aan de voorwaarden voor diplomering en certificering. De afnamecondities en beoordelingen zijn voor studenten gelijkwaardig. De opleiding betreft de beroepspraktijk bij de examinering. De opleiding beoordeelt de bewijzen ten behoeve van de examinering onafhankelijk en deskundig. Deze bewijzen laten in samenhang een passende balans zien tussen vereiste kennis, houding en vaardigheden, waarbij onderdelen van de examinering in de reële beroepspraktijk plaatsvinden. Op basis van de bewijzen stelt de opleiding vast of een student in voldoende mate voldoet aan de kwalificatie-eisen.</p> <p>De student is volledig en tijdig geïnformeerd over de kwalificatie-eisen en eisen die de opleiding stelt aan de examinering en diplomering. Deze informatie is voor alle betrokkenen transparant en eenduidig.</p>	<p>Kwaliteitshandboek examinering:  Hierin zijn naast alle taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden betreffende de examenorganisatie, ook de procesbeschrijvingen van ontwikkelen examenplan, toetsmatrijs en examens en de diverse controlelijsten opgenomen.</p> <p>De NKA wil de <u>methodiek van formatieve en summatieve examinering op elkaar laten aansluiten</u>, waardoor de student goed wordt voorbereid en weet wat er van hem of haar verwacht wordt.</p>
<p><b>Oordeel NKA:</b></p>	<p><b>Voldaan</b></p>	
	<p>De opleiding toont op zorgvuldige en navolgbare wijze aan dat studenten voldoen aan de voorwaarden voor diplomering.</p> <p>De NKA beschikt over een heldere visie op onderwijs en examinering, die is uitgewerkt in het examenplan, de exameninstrumenten en de bijbehorende procedures. De examinering dekt alle onderdelen van de kwalificatie. Houding, kennis en vaardigheden worden via een passende methodemix geëxamineerd, waarmee zowel de breedte als de kern van het beroep wordt beoordeeld.</p> <p>De beroepsgerichte examens worden afgenomen in de door SBB-erkende schoolsalon. De kern van het beroep wordt getoetst in proeven van bekwaamheid. Deze worden beoordeeld door een externe assessor uit het beroepenveld en een interne assessor van een andere vestiging. Door deze combinatie van interne en externe beoordeling van assessoren wordt de objectiviteit, deskundigheid en gelijkwaardigheid van de beoordeling geborgd.</p> <p>Het profieldeel Salonmanagement wordt afgesloten met een ingekocht examen van Visavi. Studenten leveren diverse opdrachten aan die worden beoordeeld, gevolgd door een afsluitend panelgesprek met een interne en externe assessor uit het bedrijfsleven.</p>	

	<p>De keuzedelen en de generieke vakken (Nederlands, Engels en rekenen) worden valide en betrouwbaar geëxamineerd. Examens rekenen worden middels de instellingsexamens van de Coöperatie Examens MBO afgenomen. Deze examens worden door onafhankelijke beoordelaars nagekeken. De instellingsexamens Nederlands en Engels worden beoordeeld middels 2 paar ogen. Hiermee wordt de betrouwbaarheid van de beoordeling geborgd.</p> <p>Studenten worden tijdig en eenduidig geïnformeerd over de examinering via het examenplan en aanvullende communicatie. Voorafgaand aan elk examenmoment ontvangen zij mondelinge instructies over de afnameprocedure.</p> <p>Bij de proeven van bekwaamheid vervult de dagvoorzitter een centrale rol in het waarborgen van een zorgvuldig verloop. De dagvoorzitter controleert de afnamecondities, instrueert kandidaten en assessoren, ziet toe op correcte toepassing van beoordelingsvoorschriften en controleert na afloop de puntentelling. Tevens vindt een evaluatie van het examenmoment plaats.</p> <p>Door de inzet van heldere beoordelingsvoorschriften, gestructureerde afnameprocedures en systematische evaluatie wordt een gelijkwaardige, transparante en objectieve beoordeling gerealiseerd.</p> <p>Hiermee wordt geborgd dat diplomering plaatsvindt op basis van aantoonbaar behaalde kwalificatie-eisen.</p>
<b>Verbeteractie</b>	Geen

**Kwaliteitsgebied Onderwijsresultaten (OR)**

Standaard	Basiskwaliteit (wettelijke eisen)
<b>Studiesucces (OR1)</b> <i>De instelling behaalt met haar studenten leerresultaten die ten minste in overeenstemming zijn met de gestelde norm.</i>	De onderwijsresultaten laten zien dat de opleiding studenten voldoende in staat stelt een diploma op het gewenste niveau te behalen. De opleiding zorgt ervoor dat studenten een succesvolle start maken en de studie binnen de door de instelling vastgestelde studieduur doorlopen. De resultaten laten ook zien dat er doorstroom is naar hogere opleidingsniveaus.
<b>Oordeel NKA:</b>	<b>Gedeeltelijk voldaan</b>
	<p>De standaard Studiesucces wordt voor niet-bekostigde instellingen aan de hand van het cohortrendement berekend. Het aantal geslaagde studenten van startjaar 2022 als percentage van het aantal gestarte studenten in dit jaar bepaalt het cohortrendement. In bijlage 1 van het Waarderingskader augustus 2021 is de vastgestelde norm voor niet-bekostigde instellingen met als doelgroep &lt;23 jaar een cohortrendement van 63%.</p> <p>Voor de opleidingen waarvan de eerste diplomadatum in 2024 ligt en de tweede diplomadatum in 2025, laat het cohortrendement de volgende resultaten zien. De opleiding 25641 Kapper duurt 1 jaar, de andere opleidingen duren 2 jaar.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 25641 Kapper voor cohort 092023 bedraagt 53%</li> <li>• 25642 Haarstylist Dame voor cohort 092022 bedraagt 69%.</li> <li>• 25643 Haarstylist Heer voor cohort 092022 bedraagt 67%</li> <li>• 25644 Salonmanager Dame voor cohort 092022 bedraagt 60%</li> <li>• 25645 Salonmanager Heer voor cohort 092022 bedraagt 60%</li> </ul> <p>MBO-niveau 3            De leerresultaten van de MBO-niveau 3-opleidingen Haarstylist Dame en Haarstylist Heer voldoen aan de vastgestelde norm voor het niet-bekostigd onderwijs. Het cohortrendement bedraagt respectievelijk 69% en 67%.            Hiermee wordt ruimschoots voldaan aan de vastgestelde norm voor het niet-bekostigd onderwijs. Ten opzichte van de interne rendementsdoelstelling van 70%, zoals opgenomen in het verslag van werkzaamheden, blijven deze opleidingen voor dit cohort net onder de eigen ambitie.</p> <p>MBO-niveau 4            De MBO-niveau 4-opleidingen Salonmanager Dame en Salonmanager Heer behalen beide een rendement van 60%, waarmee zij net onder de norm van 63% uitkomen. De lagere resultaten hangen samen met een daling in studentenaantallen en een relatief hoge tussentijdse uitstroom binnen het cohort september 2022. Uit analyse van de uitval blijkt dat van de tussentijdse uitstroom van de MBO4-studenten 43% is uitgevallen vanwege psychische klachten. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat</p>

	<p>deze studenten zich tijdens de coronapandemie hebben ingeschreven en aansluitend zijn gestart met hun opleiding, waardoor zij in een kwetsbare overgangsfase verkeerden.</p> <p>MBO-niveau 2 Ook binnen de MBO-niveau 2-opleiding is de interne doelstelling niet behaald. De instroom bestond uit 17 studenten, waarvan 4 studenten tussentijds zijn uitgestroomd (waarvan 3 in het eerste kwartaal). Gezien de beperkte cohortgrootte heeft uitval relatief grote invloed op het rendement.</p> <p>De interne rendementsdoelstelling van 70% ligt hoger dan de norm zoals opgenomen in bijlage 1 van het Waarderingskader augustus 2021. Waar deze ambitie in voorgaande jaren ruimschoots werd behaald, blijkt deze voor dit verslagjaar, mede door verhoogde tussentijdse uitstroom, niet in alle opleidingen realistisch.</p> <p>De ontwikkeling sluit aan bij een bredere landelijke trend. Volgens gegevens van het ministerie van OCW is het voortijdig schoolverlaten onder mbo-studenten in de studie jaren 2021–2022 en 2022–2023 sterk toegenomen. In 2023–2024 is sprake van een lichte daling, maar de uitval blijft hoger dan voorheen. Deze trend is ook zichtbaar binnen de NKA.</p> <p>Wanneer het aantal diplomerende studenten wordt berekend als percentage van het aantal schoolverlaters op hetzelfde moment (studenten die zonder diploma de school verlaten), zijn de diplomarendementen hoog:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• MBO-niveau 3 (Dame en Heer): 87% behaalt het diploma;</li> <li>• MBO-niveau 4: 100% behaalt het diploma;</li> <li>• MBO-niveau 2: 75% behaalt het diploma.</li> </ul> <p>Dit bevestigt dat studenten die de opleiding continueren, in hoge mate succesvol diplomerend. Hieruit kan geconcludeerd worden dat de oorzaak van het lagere cohortrendement is te wijten aan uitval en voortijdig schoolverlaten. De wijze waarop de NKA inzet op aanwezigheid, intensieve begeleiding en studievoortgang is nader uitgewerkt onder standaard OP2 – Ontwikkeling en begeleiding. Deze inzet is mede gericht op het beperken van voortijdige uitval en het versterken van studiesucces.</p>
Verbeteractie	Geen

### Kwaliteitsgebied Besturing, Kwaliteitszorg en Ambitie (BKA/SKA)

De NKA laat periodiek audits uitvoeren door onafhankelijke deskundigen als onderdeel van haar interne kwaliteitszorg. In maart 2025 heeft de NKA ervoor gekozen een bestuursgerichte audit uit te laten voeren op de standaarden BKA1 Visie, ambities en doelen, BKA2 Uitvoering en kwaliteitscultuur en BKA3 Evaluatie, verantwoording en dialoog van Kwaliteitsgebied Besturing, kwaliteitszorg en ambitie.

In de uitwerking per standaard zijn de twee kwaliteitsgebieden BKA en SKA (bestuursniveau en opleidingsniveau) gecombineerd tot één oordeel en onderbouwing, gezien de omvang en uniforme werkwijze van de instelling over de locaties en opleidingen heen.

Standaard	Basiskwaliteit (wettelijke eisen)	
<p><b>Visie, ambities en doelen (BKA/SKA1)</b>  <i>Het bestuur heeft een visie op kwaliteit, heeft hiervoor ambities en doelen opgesteld en stuurt op het behalen daarvan.</i></p>	<p>Het bestuur heeft een visie op goed onderwijs en op de besturing daarvan. De visie is concreet en passend vertaald naar ambities, doelen en daarmee samenhangend beleid. Deze vertaling maakt sturing mogelijk op de kwaliteit en resultaten van het onderwijs en de voorwaarden.                      Daartoe is een stelsel van kwaliteitszorg ingericht dat het bestuur in staat stelt de basiskwaliteit van het onderwijs te waarborgen.</p> <p>De doelen betreffen in elk geval het zorg dragen voor de kwaliteit van het onderwijs, waaronder de wettelijke vereisen voor het onderwijsaanbod, het onderwijsleerproces en de wijze van afsluiten en diplomeren. De visie, ambities en doelen omvatten uitwerkingen van eerdere evaluatieresultaten en resultaten van interne en externe dialoog.</p> <p>Het bestuur zorgt er met betrokkenheid van de opleidingen voor dat de visie, ambities, doelen en het beleid sturend zijn voor de verbetering van het onderwijs aan studenten.</p> <p>Het bestuur richt de voorwaarden in om de doelen te bereiken, waaronder het waarborgen van de kwaliteit van het onderwijsproces, de diplomering, het schoolklimaat en de resultaten.</p>	
<p><b>Oordeel audit:</b></p>	<p><b>Voldoende</b></p>	
	<p>Het externe auditteam beoordeelt deze standaard als voldoende:                      De directie hanteert al jaren een duidelijke visie op wat zij met haar kappersopleidingen wil realiseren en hoe zij haar doelgroep wil bedienen. Deze visie is vertaald naar het beleid en werkwijzen. Dit is uitgewerkt in een handboek onderwijs, een handboek examinering en het onderwijsprogramma dat op alle vestigingen uniform en gelijktijdig wordt verzorgd.</p> <p>Naast het voldoen aan de wettelijke eisen en het realiseren van de basiskwaliteit, stuur het managementteam van de NKA gericht op het realiseren van haar vier kernwaarden.</p> <p><b>Kwaliteit</b>                      NKA geeft toonaangevend, commercieel onderwijs voor het kappersvak te bieden, waarbij kwaliteit centraal staat. De kern wordt hierbij gevormd door persoonlijke aandacht, positieve feedback en een goed doordacht onderwijsprogramma.</p>	

De NKA realiseert deze ambitie door zowel in de inrichting als in de uitvoering van het onderwijs te sturen op kwaliteit en eenduidigheid. Zo is het opleidingsprogramma uitgewerkt in een calendarium dat door alle vestigingen wordt gehanteerd. Hierin is alle lesinhoud uitgewerkt in een kalender. Docenten bereiden op basis hiervan hun lessen voor. Zij leveren twee weken voor de uitvoering van de les hun voorbereiding aan bij de vestigingsmanager die hierop feedback geeft of bijstuurt als zij dit nodig vindt.

We zagen in de lessen de toepassing van het sandwichfeedbackmodel dat de beroepsgerichte docenten hanteren. Docenten worden op de toepassing van dit model getraind en geobserveerd in lesbezoeken. Het monitoren van de voortgang van studenten, formatieve en summatieve beoordelingen en het leerlingvolgsysteem sluiten aan op het calendarium, zo wordt duidelijk in de gesprekken.

**Ontwikkeling en groei**

Streven van NKA is om *ontwikkeling en groei in alle facetten van de organisatie te realiseren: continu investeren in didactische, vaktechnische en communicatieve vaardigheden, resulteert in goed opgeleide en professionele docenten. Studenten ontwikkelen zich hierdoor tot kwalitatief goed opgeleide kappers.*

Deze verbetercultuur waarin iedereen van en met elkaar wil leren en optimaliseren is voelbaar in alle gesprekken en wordt nader toegelicht bij de standaard Uitvoering en kwaliteitscultuur (BKA2). De wekelijkse docententraining waarbij de beroepsgerichte docenten hun lessen op elkaar oefenen en elkaar feedback geven en vaktechnisch worden bijgeschoold is een voorbeeld van het inrichten van de randvoorwaarden om de visie en ambities te realiseren. Voor de generieke vakken Nederlands en rekenen heeft de NKA bewust gekozen om externe docenten met bewezen vaardigheden op hun vakgebied in te zetten.

**Creativiteit**

Volgens de NKA is *het kappersvak onlosmakelijk verbonden met creativiteit. Studenten worden begeleid in het ontdekken en ontwikkelen van hun creatieve vaardigheden en worden gestimuleerd deze te laten zien.*

Ook dit zien we zowel in de inrichting als de uitvoering van de opleiding. Wat betreft de inrichting blijkt het bijvoorbeeld uit een weloverwogen aanbod aan keuzedelen en in de uitwerking van het profieldeel Salonmanager waarbij studenten trends moeten vertalen in een eigen haarmodelijn. NKA koppelt dit aan de deelname aan de Coiffure Award: een landelijke kapperswedstrijd waar de studenten aan mee doen. Dit werpt zijn vruchten af. Ten tijde van de audit waren er vijf nominaties verdeeld over meerdere categorieën.

**Ondernemerschap**

De NKA wil zich onderscheiden op het gebied van ondernemerschap: *de organisatie kenmerkt zich door een aanpakmentaliteit waarbij commercie, innovatie en ondernemerschap de rode draad vormen.*

In de lessen en beoordelingen, bijvoorbeeld receptievaardigheden, is dit zichtbaar in het feit dat studenten leren om klanten te adviseren, met als commercieel doel het verkopen van producten.

	<p>In de jaarlijkse zelfevaluatie, tevens verslag van werkzaamheden, wordt op alle kwaliteitsgebieden, standaarden en eigen kernwaarden en doelen gereflecteerd en worden verbeteracties voor het komende jaar opgesteld. De basiskwaliteit, inclusief de basisvaardigheden, komen hier ook duidelijk in terug.</p> <p>Het bestuur zorgt ervoor dat de randvoorwaarden voor de uitvoering van het onderwijs op orde zijn en stuurt hierop middels de lijn opleidingsmanager – vestigingsmanager – beroepsgerichte docenten die tevens burgerschap verzorgen en wekelijks bij elkaar komen. Voor Nederlands en rekenen is deze lijn anders ingericht, doordat hier gewerkt wordt met externe docenten die alleen lessen op hun vakgebied verzorgen. Daarnaast speelt mee dat een opdrachtgever (de NKA in dit geval) volgens de wet DBA niet mag voorschrijven hoe deze freelance docenten hun werk precies moeten uitvoeren.</p>
<b>Verbeteractie</b>	geen

Standaard	Basiskwaliteit (wettelijke eisen)
<p><b>Uitvoering en kwaliteitscultuur (BKA/SKA2)</b> <i>Het bestuur realiseert samen met de opleidingen de doelen voor kwaliteit, bevordert een kwaliteitscultuur, zorgt voor randvoorwaarden en stuurt, waar nodig, tussentijds bij.</i></p>	<p>Het bestuur geeft als onderdeel van zijn stelsel van kwaliteitszorg met de opleidingen effectief uitvoering aan de visie en de doelen voor onderwijskwaliteit. Aan de transparante, integere kwaliteitscultuur is zichtbaar dat deze bijdraagt aan de gestelde doelen.</p> <p>Het bestuur bevordert een op samenwerken, leren en verbeteren gerichte kwaliteitscultuur, zodat de doelen en ambities gerealiseerd kunnen worden. Het bestuur zorgt ervoor dat het onderwijskundig leiderschap op alle niveaus herkenbaar verankerd is in de organisatie. Ook bevordert het bestuur dat directie en teams gezamenlijk werken aan hun professionaliteit en aan een verbetercultuur.</p>
<p><b>Oordeel audit:</b></p>	<p><b>Voldoende</b></p>
	<p>Het externe auditteam beoordeelt deze standaard als voldoende:</p> <p>Zoals bij de vorige standaard toegelicht heeft de NKA haar visie vertaald in beleid en werkwijzen die zichtbaar zijn uitgewerkt voor het onderwijs en de examinering. De verbetercyclus die is ingericht om het onderwijs continu te optimaliseren is sterk en leidt aantoonbaar tot verbetering.</p> <p>Een duidelijk en sterk voorbeeld is de wijze waarop na elke examineringsronde wordt geëvalueerd. Zowel onder studenten als bij de interne en externe assessoren wordt geëvalueerd. Assessoren reflecteren op het geheel dat is waargenomen bij de examendeelnemers. De input van de interne assessor en assessor uit de beroepspraktijk worden genoteerd en ingebracht in de overleggen met vestigingsmanagers door de opleidingsmanager, zodat hieraan opvolging kan worden gegeven in het onderwijs. Op die manier blijft ook de aansluiting met de actuele beroepspraktijk stevig geborgd.</p> <p>Het management heeft daarnaast de randvoorwaarden ingericht voor het voorkomen van lesuitval, het realiseren van een uniforme werkwijze van hoge kwaliteit en hierop wordt gericht gestuurd. In de wekelijkse trainingen voor docenten komt bijvoorbeeld het op NLP-gestoeelde positieve feedbackmodel terug, evenals de investering in didactische, vaktechnische en communicatieve vaardigheden van docenten.</p> <p>Docenten zijn gewend aan lesobservaties en het ontvangen en geven van feedback waarbij het onderwijskundig leiderschap stabiel en duidelijk verankerd is. De opleidingsmanager bezoekt alle vestigingen elke week en monitort, observeert en voert overleg met de vestigingsmanagers. Die sturen op hun beurt de docenten aan. De NKA legt haar lat hoog in wat zij van docenten en vestigingsmanagers verwacht en stuurt hier gericht op. Dat blijkt onder meer uit het feit dat geïnvesteerd wordt in scholing, intervisie en begeleiding van docenten en dat afscheid genomen wordt van docenten wanneer niet aan de gewenste kwaliteit en kernwaarden wordt voldaan.</p>

	<p>Dat kwaliteit voorop staat, blijkt ook uit het feit dat docenten nog steeds kritisch geselecteerd worden, ondanks dat merkbaar is dat docenten schaars zijn. Opleidingsmanager en vestigingsmanagers springen eerder zelf bij om les te geven dan dat docenten worden aangenomen die niet aan de kwaliteitseisen van de NKA voldoen.</p> <p>De drive om de beste kappersopleidingen van het land te realiseren is overal zichtbaar en wordt ook overgedragen aan de studenten. Voorbeelden daarvan zijn de modeshow bij de diploma-uitreiking waar studenten trots kunnen laten zien wat zij geleerd hebben en door deel te nemen aan de hiervoor genoemde Coiffure Award. Ook op dit punt blijkt dat de evaluaties leiden tot effectieve verbetermaatregelen. Zo wordt studenten sinds dit jaar de gelegenheid geboden de fotoserie voor inzending te optimaliseren na een feedbackronde, wat er naar de overtuiging van de docenten toe heeft geleid dat dit jaar meer studenten zijn genomineerd voor de awards (dit jaar 5, voorheen 2 à 3).</p> <p>De directie heeft de examencommissie ingesteld welke voldoet aan de wettelijke samenstellingseisen. De examencommissie kan onafhankelijk van de directie haar wettelijke taken uitvoeren. Zij kiest risicogericht haar borgingsactiviteiten, waardoor zij goed zicht heeft op de afname en beoordeling. De examenorganisatie is strak ingericht met veel aandacht voor validiteit en onafhankelijkheid in de totstandkoming van de resultaten. In de wijze waarop de examencommissie haar taken heeft verdeeld onder de leden, zien we wel een risico. Vrijwel alle besluiten over maatwerk (vrijstellingen, extra herkansingen en aangepaste examinering) en besluiten over diplomering liggen bij één examencommissielid. Besluiten worden pas na communicatie met studenten besproken tijdens een examencommissieoverleg in breder verband. Dit is kwetsbaar, zowel vanuit het oogpunt van kwaliteit als van continuïteit. Een goede ontwikkeling is dat er een extra medewerker examenbureau is die resultaten invoert en diplomabesluiten voorbereidt alsvorens de secretaris, tevens hoofd examenbureau, het diplomabesluit neemt. Het is echter wenselijk de taken meer te verdelen over de examencommissieleden en meer als commissie te werken.</p> <p>De NKA is lid van de NRTO en aangesloten bij haar Commissie van Beroep voor de Examens. Hierover informeert zij de studenten in de studiegids welke bij de start van de opleiding wordt toegestuurd.</p> <p>Ook is er een vertrouwenspersoon en meldcode huiselijk geweld die door de vertrouwenspersoon in een sessie is gepresenteerd aan het begin van dit schooljaar. De docenten en vestigingsmanager weten dit te vinden op het intranet.</p>
<p><b>Verbeteractie</b></p>	<p>Verbreding taakverdeling en versterking borging examencommissie</p> <p>Naar aanleiding van de bevindingen uit de externe audit zijn maatregelen genomen om de taakverdeling binnen de examencommissie verder te versterken en de borging van besluitvorming te verbreden over meerdere leden.</p> <p>Verzoeken tot maatwerk (zoals aangepaste examinering of vrijstellingen) worden in eerste instantie beoordeeld door de secretaris. Het voorgenomen oordeel wordt vervolgens gedeeld met de voorzitter van de examencommissie. De uitkomst wordt pas gecommuniceerd met de student nadat beide examencommissieleden tot een gelijk oordeel zijn gekomen. Hierdoor wordt het risico op onjuiste of onvolledig gemotiveerde besluitvorming geminimaliseerd en wordt de zorgvuldigheid van het proces vergroot.</p>

	<p>Controle examenresultaten ten behoeve van diplomering</p> <p>Tijdens de derde vergadering van de examencommissie worden de tot dat moment behaalde examenresultaten besproken en gecontroleerd met het oog op het diplomadossier. Op dat moment moet nog één examenronde plaatsvinden.</p> <p>Door deze tussentijdse controle worden de behaalde resultaten door meerdere leden beoordeeld voordat tot diplomering wordt overgegaan. Hiermee wordt de kwetsbaarheid van individuele besluitvorming verkleind en wordt de rechtmatigheid en zorgvuldigheid van diplomering verder geborgd.</p> <p>Met deze maatregelen is de taakverdeling binnen de examencommissie evenwichtiger ingericht en is de interne controle op besluitvorming versterkt.</p>
--	---

<b>Standaard</b>	<b>Basiskwaliteit (wettelijke eisen)</b>
<p><b>Evaluatie, verantwoording en dialoog (BKA/SKA3).</b></p> <p><i>Het bestuur evalueert en analyseert systematisch of het de doelen realiseert en verantwoordt zich hierover. Het stelt wanneer dat nodig is het beleid bij en betreft daartoe interne en externe belanghebbenden in een goed functionerende dialoog.</i></p>	<p>Het bestuur evalueert en beoordeelt als onderdeel van zijn stelsel van kwaliteitszorg in hoeverre de ambities, de doelen en het beleid worden gerealiseerd. Op deze manier krijgt het bestuur zicht op de gerealiseerde kwaliteit en de resultaten van het onderwijs aan studenten. Bij de evaluatie en beoordeling van het beleid en de onderwijskwaliteit betreft het bestuur interne en onafhankelijke deskundigen en belanghebbenden en gebruikt deze informatie bij de evaluatie en beoordeling. Op basis van de evaluatie reageert het bestuur tijdig op kansen en bedreigingen, stelt wanneer nodig (verbeter)beleid op en treft passende maatregelen om de kwaliteit van het onderwijs op de opleidingen te borgen.</p> <p>Het bestuur legt verantwoording af door middel van accurate, actuele en openbaar toegankelijke informatie over de gerealiseerde kwaliteit. Het brengt minimaal jaarlijks verslag (verslag van werkzaamheden) uit aan de minister over de werkzaamheden wat betreft de beroepsopleidingen. Daarnaast brengt het bestuur regelmatig (en voor zover het de examenkwaliteit betreft, jaarlijks) verslag uit over zijn doelen en de resultaten van de opleidingen. Het verslag is openbaar. De reflectie op de uitkomsten van de evaluatie geeft voldoende inzicht in de effectiviteit van de besturing en uitvoering. Het bestuur analyseert en beoordeelt de uitkomsten van de evaluatie en verantwoording. Vervolgens verwerkt het bestuur deze wanneer nodig voor bijstelling van ambities, (verbeter-)doelen en beleid of nieuwe ambities, zodat de opbrengst van de dialoog bijdraagt aan de ontwikkeling en verbetering van het onderwijs en de sturing daarop.</p>
<p><b>Oordeel audit:</b></p>	<p><b>Voldoende</b></p> <p>Het externe auditteam beoordeelt deze standaard als voldoende:</p> <p>De NKA evalueert haar onderwijs en examinering onder relevante betrokkenen, zoals studenten, interne en externe assessoren en docenten. Er worden lesobservaties gedaan en panelgesprekken gevoerd na de schriftelijke evaluaties met studenten en is daarnaast nauw betrokken bij de landelijke ontwikkelingen. Zo is NKA namens de NRTO onderdeel van de schrijfcommissie voor de nieuwe kwalificatiedossiers van de SBB.</p> <p>NKA staat in nauw contact met het beroepenveld, de NRTO en SBB en is daardoor goed op de hoogte van zowel ontwikkelingen binnen het onderwijs als in de branche. Zo heeft de NKA structureel overleg met vertegenwoordigers van de</p>

	<p>ANKO (branchevereniging ondernemende kappers), zodat de ontwikkelingen in de branche direct kunnen worden verwerkt in het onderwijsprogramma. Daarbij is de algemeen directeur lid van het marksegment Winkelambacht van het SBB.</p> <p>Ook in de wijze waarop de dialoog met het beroepenveld is ingericht, zien we dat NKA invulling geeft aan haar eigen kernwaarden. Er wordt breder gekeken dat de eigen opleidingen en samen met de branche opgetrokken. Zo heeft de NKA de campagne 'Ik ben kapper' geïnitieerd. Hiermee werd ingespeeld op de tekorten in het kappersvak en de teruglopende aantallen studenten in de kappersopleidingen (landelijk). Het is gelukt een samenwerkingsverband aan te gaan met onder andere de ANKO, diverse grote kappersketens, merken en productleveranciers met als gezamenlijk doel de nieuwe generatie kappers te inspireren en motiveren om voor het kappersvak te kiezen. Op <a href="http://www.ikbenkapper.nl">www.ikbenkapper.nl</a> zie je interactieve video's, is er content op verschillende socialemediakanalen en zijn er verdiepende video's van zes meewerkende kappers met diverse achtergronden en specialismen. Het effect is een trendbreuk en een weer stijgend aantal aanmeldingen van studenten.</p> <p>Een ander voorbeeld is dat NKA onder de naam Haarkracht een loopbaanbegeleidingstraject biedt aan studenten die dat willen. Vanaf halverwege het tweede jaar tot een jaar na diplomering kunnen zij begeleiding krijgen bij het vinden van een passende baan. Zij inventariseert de wensen van en behoeften van studenten en alumni en bemiddelt en begeleidt ook na diplomering in de vorm van coaching. De bezoeken die door NKA-medewerkers worden afgelegd bij alumni levert meteen waardevolle feedback op voor verdere versterking van het onderwijsprogramma.</p> <p>De NKA laat eens in de paar jaar een audit uitvoeren door onafhankelijk deskundigen. Daarbij wordt het waarderingskader voor niet-bekostigd mbo als uitgangspunt genomen. Verbeterpunten uit de audits worden opgevolgd, zo blijkt uit de jaarlijkse zelfevaluatie, documenten en uit de gesprekken. Jaarlijks legt de directie verantwoording af in haar verslag van werkzaamheden. Hierin wordt zowel de realisatie van de basiskwaliteit als van de eigen kernwaarden geëvalueerd. Analyses kunnen op onderdelen in het verslag scherper, maar uit de gesprekken blijkt dat deze analyses wel zijn uitgevoerd en besproken. Door het verslag van werkzaamheden dichter op het afgeronde schooljaar op te stellen en verbeteracties direct te formuleren, kan deze verplichte verantwoording intern aan waarde winnen.</p>
<p><b>Verbeteractie</b></p>	<p>Verslag van werkzaamheden (Zelfevaluatieverslag) dichter op afgerond schooljaar opstellen en verbeteracties hiermee direct formuleren.</p> <p>Naar aanleiding van de aanbevelingen uit de audit is besloten te onderzoeken of het Zelfevaluatieverslag (verslag van werkzaamheden) dichter op het afgeronde schooljaar opgesteld kan worden. Hiermee wordt beoogd analyses en verbetermaatregelen sneller te vertalen naar concrete acties binnen het lopende schooljaar.</p> <p>De NKA voldoet aantoonbaar aan de wettelijke verplichting om het verslag uiterlijk vóór 1 maart van het daaropvolgende jaar aan te leveren bij de Inspectie van het Onderwijs. Het auditteam heeft geconcludeerd dat analyses reeds intern worden uitgevoerd en besproken.</p>

	<p>Het advies richt zich met name op de planning: door het verslag eerder in het schooljaar te formaliseren, kunnen verbeterpunten eerder worden gesignaleerd, bestuurlijk worden vastgesteld en planmatig worden opgepakt. Hiermee wordt de doorlooptijd tussen evaluatie en implementatie verkort en wordt de kwaliteitscyclus verder versterkt.</p>
--	--

	<p>Voor verslagjaar 2025-2026 zal als doelstelling worden geformuleerd het verslag in het laatste kwartaal van 2026 af te ronden en daarna te analyseren of het eerder gereed hebben inderdaad leidt tot het sneller vertalen van verbetermaatregelen naar concrete acties.</p>
--	---

## 5. Wettelijke vereisten

### 5.1 Verzuimregistratie en aanpak voortijdig schoolverlaten (VSV)

#### 5.1.1 Registratie en opvolging van aanwezigheid

De aanwezigheid van studenten wordt systematisch en zorgvuldig geregistreerd. Studenten zijn zich bewust van het belang van aanwezigheid, mede omdat een minimale aanwezigheid van 90% gedurende een blok een voorwaarde is voor deelname aan de examens.

Docenten registreren de aanwezigheid per dagdeel in een digitaal registratiesysteem. Bij afwezigheid wordt dezelfde dag contact opgenomen met de student. Indien de student niet bereikbaar is, worden ouders/verzorgers geïnformeerd (indien van toepassing).

Het digitale verzuimsysteem biedt inzicht in de aard van het verzuim (geoorloofd of ongeoorloofd) en genereert signalen op basis van leeftijd en het al dan niet beschikken over een startkwalificatie. Wanneer de wettelijke meldnorm wordt bereikt, ontvangt de verzuimmedewerker automatisch een melding. Indien van toepassing wordt via het digitale verzuimloket van DUO een officiële melding gedaan.

Studenten kunnen hun afwezigheid zelf melden via MijnNKA. Zij ontvangen een bevestiging waarin het totaal aantal absenties en de mogelijke consequenties voor deelname aan (praktijk)examens worden vermeld. De docent controleert vervolgens of sprake is van geoorloofd of ongeoorloofd verzuim.

#### 5.1.2 Wettelijk kader en meldnormen

De NKA handelt conform het geldende wettelijke kader.

Voor studenten jonger dan 18 jaar zonder startkwalificatie geldt:

Ongeoorloofde afwezigheid van 16 uur les- of praktijktijd binnen een periode van vier aaneengesloten lesweken wordt gemeld via het digitale verzuimloket van DUO. Eventuele vervolgmeldingen worden conform de wettelijke richtlijnen gedaan.

Voor studenten tussen 18 en 23 jaar zonder startkwalificatie geldt:

Ongeoorloofde afwezigheid van vier aaneengesloten weken wordt gemeld via het digitale verzuimloket van DUO. Een vervolgmelding wordt gedaan indien opnieuw sprake is van vier weken volledige afwezigheid. Hiermee wordt verzuim tijdig gesignaleerd, geregistreerd en gemeld.

#### 5.1.3 Preventieve aanpak en begeleiding

Verzuim is voor de NKA niet uitsluitend een administratieve melding, maar tevens een signaal om actief in gesprek te gaan met de student (indien van toepassing) ouders/verzorgers. Doel is om de onderliggende oorzaken van het verzuim te achterhalen en tijdig passende ondersteuning te bieden om uitval te voorkomen. Indien een student desondanks uitvalt, vindt een exitgesprek plaats met de opleidingsmanager. Hieraan voorafgaand wordt in overleg tussen docent en vestigingsmanager besproken welke interventies reeds zijn ingezet en welke aanvullende ondersteuning mogelijk is.

Voortijdig schoolverlaten (VSV) is een vast agendapunt in het maandelijkse managementteamoverleg. Uitvalcijfers worden geanalyseerd en besproken, evenals mogelijke preventieve maatregelen. De analyse wordt tevens opgenomen in het jaarlijkse verslag van werkzaamheden.

#### 5.1.4 Redenen uitval

De meest voorkomende redenen voor voortijdige uitval zijn 50% medische redenen (fysiek of psychisch). Dit verslagjaar is 45% hiervan wegens psychische redenen en 5 fysiek), gevolgd door een verkeerde schoolkeuze (23%) en een verkeerde studiekeuze (18%).

Deze analyse vormt input voor verdere versterking van intake, begeleiding en vroegsignalering.

### 5.1.5 Aanwezigheid

Studiejaar 2024 – 2025 laat het volgende beeld zien van studenten die aan de aanwezigheidsnorm voldeden:

1 <sup>e</sup> jaar	78%
2 <sup>e</sup> jaar	89%

Bron: examenlijsten augustus 2025

## 5.2. Omvang BPV

De omvang van de beroepspraktijkvorming (BPV) is in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving. De wettelijke minimumnormen bedragen:

- mbo-niveau 2 (eenjarige opleiding): 250 uur BPV
- mbo-niveau 3 (tweejarige opleiding): 450 uur BPV
- mbo-niveau 4 (tweejarige middenkaderopleiding): 600 uur BPV

De kapsalons van alle vestigingen van de Nederlandse Kappersakademie zijn door SBB erkend als leerbedrijf. In studiejaar 2024–2025 hebben studenten hun BPV binnen deze erkende leerbedrijven uitgevoerd. De onderbouwing, uitwerking en invulling hiervan zijn bij OP5 verwerkt.

Omvang en realisatie van BPV-uren

Studenten besteden gedurende het studiejaar minimaal één vaste dag per week aan beroepspraktijkvorming. Uitgaande van 46 onderwijsweken en 6,5 uur per dag resulteert dit in de volgende feitelijke BPV-omvang:

- MBO-niveau 2: 299 uur
- MBO-niveau 3: 598 uur
- MBO-niveau 4: 600 uur

Hiermee wordt op alle niveaus voldaan aan, en in het geval van niveau 2 en 3, ruimschoots boven de wettelijk voorgeschreven minimale urennormen.

Door de uitvoering van BPV op deze manier vorm te geven wordt geborgd dat studenten voldoende en relevante praktijkervaring opdoen in lijn met het kwalificatiedossier.

## 5.3 Norm onderwijsuren

In artikel 7.2.7 van de Wet Educatie Beroepsonderwijs (WEB) is voor de bol en bbl per opleidingssoort (MBO-niveau) de norm voor begeleide onderwijsuren uitgewerkt. Voor onze opleidingen geldt:

- MBO2 (1-jarige basisberoepsopleiding): 1.000 uren per opleiding, waarvan 700 uren begeleide onderwijstijd en 250 uren BPV.
- MBO3 (2-jarige vakopleiding): 2.000 uren per opleiding, waarvan 1.250 uren begeleide onderwijstijd (minimaal 700 in het eerste jaar) en 450 uren BPV.
- MBO4 (2-jarige middenkaderopleiding): 2.000 uren per opleiding, waarvan 1.250 uren begeleide onderwijstijd (minimaal 700 in het eerste jaar) en 450 uren BPV.

De NKA verzorgt 46 weken per schooljaar lessen van maandag tot en met zaterdag. Studenten hebben een lesrooster van maandag tot en met vrijdag of van dinsdag tot en met zaterdag. Door de exact gelijke programmering en uitvoering van de opleiding over onze 5 locaties en door de vooraf ingeleverde lesvoorbereiding kunnen docenten elkaars lessen naadloos overnemen mocht een collega afwezig zijn. Dit zorgt ervoor dat wij geen lesuitval hebben.

#### **5.4 Geprogrammeerde en gerealiseerde onderwijstijd BOL-opleidingen**

Een studiejaar bestaat uit 1495 uur geprogrammeerde onderwijstijd (een schooljaar bestaat uit 46 lesweken à 5 dagen per week van 6,5 uur per dag).

Hieronder wordt de geprogrammeerde en gerealiseerde onderwijstijd weergegeven per opleidingsniveau. Hierbij merken wij op dat in studiejaar 2024-2025 werden overwegend opleidingen in de beroepsopleidende leerweg (bol) aangeboden.

##### **MBO2**

Het totaal aantal geprogrammeerde onderwijsuren MBO2 voor het schooljaar 2024-2025 bedraagt voor cohort 2024 1.495 uur. Dit bestaat uit 1.196 uren begeleide onderwijstijd en 299 uur beroepspraktijkvorming. Dit aantal uren is ook gerealiseerd.

##### **MBO3**

Vanaf het kwalificatiedossier Haarverzorging van augustus 2020 geldt dat de MBO3-opleidingen zijn gesplitst in Haarstylist Dame en Haarstylist Heer. Studenten die bij ons de opleiding volgen, worden in de gelegenheid gesteld beide opleidingen tegelijk te volgen. Van de instromers van zowel studiejaar september 2023 als september 2024 staat 95% op zowel Haarstylist Dame als Haarstylist Heer ingeschreven. De geprogrammeerde en gerealiseerde onderwijstijd is om die reden voor beide opleidingen samengevoegd.

Starters cohort 092023 (crebonummers 25642 en 25643) (2<sup>e</sup> jaar van de opleiding, blok 3 en 4)

- Het totaal aantal geprogrammeerde onderwijsuren voor het schooljaar 2024-2025 bedraagt voor cohort 2023: 1495 uur (1196 uur BOT en 299 uur BPV). Dit is gerealiseerd.

Starters cohort 092024 (crebonummers 25642 en 25643) (1<sup>e</sup> jaar van de opleiding, blok 1 en 2)

- Het totaal aantal geprogrammeerde onderwijsuren voor het schooljaar 2024-2025 bedraagt voor cohort 2024: 1495 uur (1196 uur BOT en 299 uur BPV). Dit is gerealiseerd.

##### **MBO4**

Vanaf het kwalificatiedossier Haarverzorging van augustus 2020 geldt dat de MBO4-opleidingen zijn gesplitst in Salonmanager Dame en Salonmanager Heer. Studenten die bij ons de opleiding volgen, worden in de gelegenheid gesteld beide opleidingen tegelijk te volgen. Van de instromers van zowel studiejaar september 2023 als september 2024 staat 100% op beide crebo-nummers ingeschreven. De geprogrammeerde en gerealiseerde onderwijstijd is om die reden voor beide opleidingen samengevoegd.

Starters cohort 092023 (crebonummers 25644 en 25645 ) (2<sup>e</sup> jaar van de opleiding, blok 3 en 4)

- Het totaal aantal geprogrammeerde onderwijsuren voor het schooljaar 2024-2025 bedraagt voor cohort 2023: 1495 uur (1195 uur BOT en 300 uur BPV). Dit is gerealiseerd.

Starters cohort 092024 (crebonummers 25644 en 25645 )(1<sup>e</sup> jaar van de opleiding, blok 1 en 2)

- Het totaal aantal geprogrammeerde onderwijsuren voor het schooljaar 2024-2025 bedraagt voor cohort 2024: 1495 uur (1195 uur BOT en 300 uur BPV). Dit is gerealiseerd.

#### **5.5 Geprogrammeerde en gerealiseerde onderwijstijd opleidingen MBO4-BBL**

Het programma van de éénjarige beroepsbegeleidende opleiding heeft een urennorm van 850 uur, waarvan minimaal 200 uur begeleide onderwijstijd en 610 uur les in de praktijk (beroepspraktijkvorming). De overige 40 uur kan voor begeleide onderwijstijd of BPV worden ingezet. De BBL-student volgt in totaal één dag per week les op school en loopt de overige 4 dagen minimaal 20 uur en maximaal 32 uur stage bij het BPV-bedrijf.

Evenals bij de bol-variant volgen BBL-studenten de opleidingen Salonmanager Dame en Salonmanager Heer gelijktijdig. Van het cohort september 2023 is 100% van de instromers op beide crebo-nummers ingeschreven. De geprogrammeerde en gerealiseerde onderwijstijd is daarom voor beide opleidingen samengevoegd.

Het totaal aantal geprogrammeerde bbl-onderwijsuren voor het schooljaar 2024-2025 bedraagt voor cohort 2023: 909 uur (299 uur BOT en 610 uur BPV). Hiermee wordt ruimschoots voldaan aan de wettelijke urennorm. De volledige geprogrammeerde onderwijstijd is gerealiseerd.

#### 5.5.1 Praktijkovereenkomsten

BBL-studenten kiezen zelf een kapsalon als BPV-bedrijf. Voorwaarde is dat de kapsalon als erkend leerbedrijf (erkend voor Salonmanager mbo-niveau 4) staat geregistreerd in het SBB-register.

De student sluit een praktijkovereenkomst af met het BPV-bedrijf. De volledig ingevulde en ondertekende overeenkomst wordt op school. Het stagebureau controleert vervolgens of het leerbedrijf daadwerkelijk erkend is voordat de overeenkomst door de school wordt ondertekend. Na ondertekening ontvangen alle partijen een getekend exemplaar. Hiermee wordt de rechtsgeldigheid van de BPV geborgd.

#### 5.5.2 Subsidie Praktijkleren

BPV-bedrijven waar BBL-studenten werkzaam zijn, kunnen na afloop van de stage de Subsidie Praktijkleren aanvragen. Deze subsidie is bedoeld als tegemoetkoming in de kosten die bedrijven maken voor het opleiden van studenten op de werkvloer. Voor de subsidieaanvraag moet het bedrijf kunnen aantonen op welke wijze het heeft bijgedragen aan de realisatie van de leerdoelen en kwalificaties binnen de beroepsvorming.

Om deze verantwoording te ondersteunen, bevat het BPV-werkboek opdrachten voor het vak Salonmanagement die uitmonden in een ondernemingsplan. De kapper-ondernemer wordt gevraagd (naast de docent Salonmanagement) om feedback te geven op deze opdrachten. Op deze wijze kan het BPV-bedrijf aantonen dat het inhoudelijke begeleiding heeft geboden en wordt de koppeling tussen opleiding en beroepspraktijk versterkt. Ook ontvangt de student gerichte feedback vanuit zowel school als het bedrijfsleven.

## 6. Conclusies en vervolg

Bij het bespreken en interpreteren van de resultaten van deze zelfevaluatie met de intern belanghebbenden is dit hoofdstuk ingevuld. Doel is om de resultaten van context te voorzien en te focussen op verbetering van de onderwijskwaliteit. Gezamenlijk zijn de grootste kansen en risico's bepaald, geanalyseerd en op basis daarvan is door het MT een beslissing genomen om er wel of geen opvolging aan te geven en welke opvolging dan het meest passend is. De realisatie van deze opvolging wordt gemonitord in het MT-overleg en in de volgende zelfevaluatie wordt bepaald of de beoogde effecten zijn gerealiseerd.

Bevinding	Analyse/ context	Opvolging <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Ja/nee</i></li> <li>• <i>waarom wel of niet</i></li> <li>• <i>SMART maatregel: wie, wanneer, welke actie en wat is het beoogde effect</i></li> </ul>
Kwaliteitsgebied Onderwijsproces (OP)		
OP0 Basisvaardigheden	Het laten uitvoeren van een audit op de basisvaardigheden (als verificatiethema)	Gerealiseerd. Geen verbeteractie.
OP1 Aanbod	Aandachtspunten TVO: <ul style="list-style-type: none"> <li>• tijdigheid van communicatie van toetsresultaten</li> <li>• vindbaarheid digitaal lesmateriaal (boeken)</li> <li>• ervaring rendement praktijklessen fluctueert (wat is oorzaak dalende trend)</li> </ul>	Onderzoek naar oorzaken reeds ingezet. Zodra hier een concreet beeld uitkomt, dan worden verbeteracties waar nodig geformuleerd en ingezet.
OP3 Pedagogisch-didactisch handelen	Het laten aansluiten van de pedagogisch-didactische aanpak van zzp-docenten op die van de beroepsgerichte docenten.	De mogelijkheid onderzoeken tot zzp-docenten trainen in sandwichfeedbackmodel.
OP5 Beroepspraktijkvorming	Het laten uitvoeren van een audit op OP5 als verificatiethema omdat studenten stage lopen in de eigen (door SBB-erkende) schoolsalons. Laten onderzoeken of aan de wettelijke vereisten wordt voldaan.	Gerealiseerd. Aangedragen verbeteracties zijn gerealiseerd en de bevindingen door het auditbureau zijn verwerkt in een aanvullend addendum bij het auditrapport.

Kwaliteitsgebied (Be)sturing, kwaliteitszorg en ambitie (BKA/SKA)		
BKA/SKA	Het laten uitvoeren van een bestuursgerichte audit gericht	Gerealiseerd.
BKA2/SKA2 Uitvoering kwaliteitscultuur	Verbreding taakverdeling en versterking borging examencommissie	Gerealiseerd. Verbeteracties zijn geformuleerd en ingezet (uitwerking bij BKA/SKA2)
BKA3/SKA3 Evaluatie, verantwoording en dialoog.	Aanbeveling vanuit auditrapport: Verslag van werkzaamheden (Zelfevaluatieverslag) dichter op afgerond schooljaar opstellen en verbeteracties hiermee direct formuleren.	Wordt voor verslagjaar 2025-2026 ingezet. Actie is geformuleerd bij BKA/SKA3

## **Bijlage 1 Resultaten en opvolging studenttevredenheid**

Jaarlijks geeft de directie opdracht tot het houden van een tevredenheidsonderzoek onder de studenten. De volgende, grotendeels aan de kwaliteitsstandaarden van het waarderingskader gekoppelde, thema's kwamen tijdens het tevredenheidsonderzoek aan bod: OP1 aanbod, OP2 Ontwikkeling en begeleiding, OP3 Pedagogisch-didactisch handelen, SKA2 uitvoering kwaliteitscultuur, VS1 Veiligheid en VS2 Schoolklimaat en afsluitend een beoordeling van de opleiding.

### **Doelstellingen**

Voorafgaand aan de afname van de enquête zijn op de thema's doelstellingen geformuleerd ten aanzien van het tevredenheidsniveau van de studenten. Afhankelijk van de vraagstelling dient per thema het algemene tevredenheidsniveau minimaal voor 70% op het niveau 'gemiddeld' tot 'zeer goed' te liggen. Voor de meeste thema's is hier ruimschoots aan voldaan.

### **Metingen / onderzoek naar tevredenheid**

De enquête is anoniem afgenomen onder 60% van de studenten van alle vestigingen en is daarmee representatief. De enquête is afgenomen door middel van multiplechoicevragen in bovengenoemde categorieën. Opvallende zaken (zowel positief als negatief) zijn na verwerking van de enquête besproken met een klankbordgroep van studenten.

### **Kwaliteitsgebied Onderwijsproces**

#### **1. Informatie**

Onderdeel: Informatievoorziening voorafgaand aan inschrijving

De Nederlandse Kappersakademie be vraagt jaarlijks haar studenten over de kwaliteit en volledigheid van de informatievoorziening voorafgaand aan de start van de opleiding (open dag, intakegesprek en overige voorlichtingsmomenten). Uit de meest recente studenttevredenheidsmeting blijkt dat ruim 80% van de bevroegde studenten aangeeft voldoende tot zeer goed te zijn geïnformeerd voorafgaand aan de opleiding. De interne norm bedraagt 70%. Hiermee wordt de norm ruimschoots behaald.

Uit gesprekken met de klankbordgroep van studenten blijkt dat:

- het vooraf geschetste beeld overeenkomt met de daadwerkelijke ervaring in de opleiding;
- de zwaarte in het begin (lange dagen, fysieke belasting) wordt herkend zoals vooraf benoemd;
- de motivatie toeneemt zodra studenten in de salons praktijkervaring opdoen;
- verwachtingen en realiteit in lijn met elkaar zijn.

Daarnaast blijkt dat voorlichting aan leerlingen die nog niet in hun examenjaar zitten effectief is: ongeveer de helft keert een jaar later terug voor een open dag of meeloopdag. Dit wijst op een duurzame en realistische studiekeuzeoriëntatie.

### **Conclusie:**

De informatievoorziening voorafgaand aan de opleiding:

- is volledig en realistisch;
- sluit aan bij de belevingswereld van de doelgroep;
- wordt positief gewaardeerd door studenten;
- draagt bij aan een bewuste en passende studiekeuze,-
- voldoet ruimschoots aan de gestelde interne norm;

Doelstelling behaald: ja

## 2. Onderwijs

Onderdeel: Onderwijskwaliteit, begeleiding en leermiddelen

De Nederlandse Kappersakademie monitort jaarlijks de kwaliteit van het onderwijs, de begeleiding door docenten en de bruikbaarheid van leermiddelen via de studenttevredenheidsmeting en aanvullende gesprekken met klankbordgroepen.

### 2.1 Kwaliteit van docenten en begeleiding

Uit de meest recente enquête blijkt dat 86% van de studenten is tevreden over de kwaliteit van de docent en 85% waardeert de begeleiding door docenten als voldoende tot zeer goed.

De interne norm bedraagt 70%. De resultaten laten over meerdere jaren een stabiel en positief beeld zien. Hiermee wordt de norm ruimschoots behaald.

Uit gesprekken met de klankbordgroep van studenten blijkt dat zij met name tevreden zijn over:

- de manier waarop feedback wordt gegeven;
- de respectvolle benadering tijdens klantbehandelingen;
- de rustige en duidelijke uitleg van verbeterpunten.

Specifiek wordt benoemd dat feedback in praktijksituaties (in aanwezigheid van klanten) op een professionele en veilige wijze plaatsvindt. Dit wijst op pedagogisch en didactisch bewust handelen en draagt bij aan een sociaal veilige leeromgeving.

Conclusie docentkwaliteit en begeleiding:

De begeleiding ondersteunt aantoonbaar de ontwikkeling van studenten en voldoet ruim aan de interne norm. De resultaten tonen stabiliteit en bevestigen de effectiviteit van de ingezette professionalisering en onderwijskundige sturing.

### 2.2 Leermiddelen (boeken en materialenpakket)

Van de bevroegde studenten 63,4% de digitale boeken als voldoende tot zeer goed. Dit is een lichte stijging ten opzichte van vorig jaar (59,8%). Dit is onder de interne norm van 70%.

Uit gesprekken met de klankbordgroep blijkt dat studenten de boeken relatief weinig raadplegen. Veel studenten lezen de boeken via hun telefoon. De boeken zijn echter niet ontworpen voor gebruik op een telefoon. Hoewel voorafgaand aan de opleiding wordt gecommuniceerd dat een laptop noodzakelijk is (mede vanwege digitale leermiddelen), blijkt in de praktijk dat niet alle studenten hier adequaat gebruik van maken. Daarbij geven studenten geven aan soms ook niet goed te weten waar de boeken in het portaal (MijnNKA) te vinden zijn.

Er lijkt sprake te zijn van:

- Een gebruiksprobleem (device-keuze);
- Mogelijk een toegankelijkheids- of vindbaarheidsvraagstuk binnen het portaal

Dit vraagt om nadere analyse en gerichte actie. Omdat dit bij iedere nieuwe lichter studenten een terugkerend item is, zijn de afgelopen jaren verbeteracties geformuleerd en ingezet:

Verbeteracties (lopend / voorgenomen):

- Extra uitleg tijdens introductie en studieloopbaanbegeleiding over het gebruik van digitale leermiddelen (ingezet en lopend).
- Extra uitleg over vindbaarheid van de boeken in het portaal en controle bij studenten (ingezet en lopend).
- Evaluatie of aanvullende instructie of begeleiding nodig is in studievaardigheden.

- Monitoring of de lichte stijging zich doorzet richting norm.

### 2.3 Materialenpakket

De waardering voor het materialenpakket bedraagt 85% voldoende tot zeer goed, waarmee de interne norm ruimschoots wordt behaald. De waardering voor de kwaliteit van de materialen laat een stabiel beeld zien.

### 2.4 Conclusie Onderwijs

- De kwaliteit van docenten en begeleiding is stabiel en ruim boven de norm.
- De pedagogisch-didactische aanpak wordt door studenten positief en veilig ervaren.
- Het materialenpakket voldoet aan de verwachtingen.
- De waardering voor de boeken blijft een aandachtspunt, ondanks een lichte stijging.

Doelstelling behaald: gedeeltelijk.

De norm wordt behaald voor docentkwaliteit, begeleiding en het materialenpakket. De norm wordt nog niet behaald voor de waardering van de boeken. Dit onderdeel wordt opgenomen als verbeterpunt in de volgende PDCA-cyclus.

## 3. Toetsing en afsluiting

Onderdeel: Aansluiting, tijdigheid en gelijke beoordeling

### 3.1 Aansluiting tussen onderwijs en toetsing

Uit de meest recente enquête blijkt dat 80% van de studenten vindt dat de toetsen aansluiten op wat zij hebben geleerd. Dit betreft lichte daling ten opzichte van vorig jaar (86,6%), maar ligt nog ruim boven de interne norm van 70%.

De beoordeling laat zien dat de afstemming tussen onderwijsprogramma en de hieraan gekoppelde toetsing effectief is. Voor de studenten is helder wat van hen wordt verwacht.

Doelstelling behaald: ja.

De norm is ruimschoots behaald. De samenhang tussen aanbod en toetsing is aantoonbaar geborgd.

### 3.2. Tijdigheid van communicatie van toetsresultaten

Uit de meest recente studenttevredenheidsmeting blijkt dat 53% van de studenten aangeeft dat toetsuitslagen tijdig worden gecommuniceerd.

Dit betreft een daling ten opzichte van vorig jaar (62%) en blijft daarmee onder de interne norm van 70%.

De resultaten over meerdere jaren laten een fluctuerend beeld zien:

2022–2023: 36,9%

2023–2024: 62%

2024–2025: 53%

Ten opzichte van studiejaar 2022–2023 is nog steeds sprake van een aanzienlijke verbetering. Tegelijkertijd laat de daling ten opzichte van vorig jaar zien dat de ingezette verbeteringen nog onvoldoende structureel zijn geborgd.

De eerdere stijging was het gevolg van gerichte verbeteracties, waaronder:

- Verkorting van de verwerkingstijd binnen het examenbureau;

- Heldere communicatie over waar resultaten in het portaal te vinden zijn;
- Expliciete aandacht voor dit onderwerp vanaf de start van de opleiding.

De huidige daling wijst erop dat de doorlooptijd mogelijk opnieuw onder druk is komen te staan en dat de communicatie over beschikbaarheid van resultaten niet altijd als tijdig wordt ervaren.

Structurele procesborging verdere aandacht vraagt.

Doelstelling behaald: nee

De interne norm van 70% wordt niet behaald. Hoewel het resultaat hoger ligt dan in studiejaar 2022–2023, is sprake van een negatieve trend ten opzichte van vorig jaar.

Dit onderdeel wordt opnieuw opgenomen als verbeterpunt binnen de PDCA-cyclus, met focus op structurele procesborging en transparante communicatie over termijnen.

Het vanaf de start van de opleiding expliciet communiceren waar resultaten in het portaal te vinden zijn;

### 3.3 Gelijke beoordeling

Op de vraag of studenten vinden dat medestudenten op gelijke wijze worden beoordeeld, antwoordt 78% bevestigend. Dit is een lichte daling van 3% ten opzichte van vorig jaar, maar blijft ruim boven de norm van 70%. De uitkomst wijst erop dat het merendeel van de studenten vertrouwen heeft in de objectiviteit van de beoordeling, de consistentie in beoordelingen en de de transparantie van beoordelingscriteria. Hoewel het een lichte daling betreft en het nog steeds boven de interne norm van 70% scoort, is dit wel het tweede jaar dat er een dalende trend waarneembaar is.

Doelstelling behaald: ja

### 3.4 Conclusie toetsing en afsluiting

- De aansluiting tussen onderwijs en toetsing is aantoonbaar.
- De tijdigheid van communicatie van resultaten blijft een aandachtspunt, maar vertoont een positieve trend.
- Het vertrouwen in gelijke beoordeling is stabiel en boven de norm.

Doelstelling behaald: deels

De norm wordt behaald voor aansluiting onderwijs op toetsing en gelijke beoordeling. Het op tijd communiceren van toetsresultaten blijft een aandachtspunt en blijft daarom opgenomen als verbeterpunt in de komende PDCA-cyclus, met voortzetting en borging van de ingezette procesverbeteringen.

### 4. Studieloopbaan

Uit de meest recente studenttevredenheidsmeting blijkt dat 90,2% van de bevroegde studenten aangeeft een duidelijk beeld te hebben van hun studievoortgang.

In gesprekken met de klankbordgroep van studenten wordt dit beeld bevestigd. Studenten geven aan dat zij:

- goed weten waar zij staan in hun leerproces.
- duidelijk geïnformeerd worden over examenvereisten.
- tijdig herinnerd worden aan praktische verplichtingen (zoals het meenemen van modellen).
- inzicht hebben in wat zij nog moeten afronden voor examinering.

De begeleiding rondom studievoortgang is transparant, wordt structureel ingezet en wordt zeer positief gewaardeerd door studenten. De hoge tevredenheid bevestigt dat studenten adequaat worden ondersteund in hun ontwikkeling richting diplomering.

Doelstelling behaald: ja.

#### 5. Competenties

Op de vraag of studenten vinden dat ze voldoende leren tijdens de praktijklessen in de salon, blijkt uit de meest recente studenttevredenheidsmeting dat 74,2% van de studenten aangeeft voldoende te leren tijdens de praktijklessen in de schoolsalon.

De interne norm bedraagt 70% en wordt daarmee behaald. Ten opzichte van vorig jaar (86,6%) is echter sprake van een duidelijke daling. Hoewel de doelstelling formeel is behaald, vormt deze ontwikkeling een aandachtspunt binnen de kwaliteitscyclus.

Er zijn in het afgelopen schooljaar geen wezenlijke wijzigingen doorgevoerd in de didactische aanpak van de praktijklessen. Dit betekent dat de daling niet direct verklaard kan worden.

Uit gesprekken met de klankbordgroep van studenten komt naar voren dat studenten:

- waarderen dat zij al vroeg in de opleiding praktijkervaring ("vliegreuen") opdoen;
- vanaf het begin het vertrouwen krijgen om behandelingen uit te voeren;
- begeleiding ontvangen terwijl zij in een realistische beroepscontext werken;
- de praktijklessen als motiverend en leerzaam ervaren.

Mogelijke verklaringen die nader worden onderzocht:

- invloed periode van afname van het tevredenheidsonderzoek (studenten hebben vlak daarvoor te horen gekregen of ze wel of niet deel mogen nemen aan de praktijkexamens in de komende examenronde).
- Variatie in klantaanbod of complexiteit van behandelingen;
- Verschillen in ervaren begeleiding tussen de vestigingen;
- Veranderde verwachtingen van studenten;
- Interpretatie van de enquêtevraag (voldoende leren vs. voldoende zelfstandig werken).

#### Conclusie Competenties

- Studenten krijgen aantoonbaar vroegtijdig praktijkverantwoordelijkheid in een veilige leeromgeving.
- De norm wordt behaald.
- De daling ten opzichte van vorig jaar vraagt om nadere analyse en monitoring.

Er zijn op basis van kwalitatieve signalen geen directe aanwijzingen voor verslechtering van de praktijkkwaliteit, maar verdere onderbouwing is nodig.

Doelstelling behaald: ja, met aandachtspunt.

#### 6. Onderwijstijd

De Nederlandse Kappersakademie organiseert het onderwijs zodanig dat lesuitval in principe niet voorkomt. Lessen worden structureel doorgang geboden en studenten hebben geen tussenuren. Hiermee wordt de geprogrammeerde onderwijstijd gerealiseerd en wordt het leerrendement optimaal ondersteund. Uit de meest recente studenttevredenheidsmeting blijkt dat 61,6% van de studenten dit onderdeel positief waardeert. Dit betekent een daling ten opzichte van vorig jaar (70,4%) en ook een

verdere daling ten opzichte van het jaar daarvoor (80%). De interne norm van 70% wordt hiermee niet behaald.

Hoewel de organisatie van het onderwijs inhoudelijk niet is gewijzigd en lesuitval niet voorkomt, is sprake van een dalende waardering in de beleving van studenten. Mogelijke verklaringsrichtingen die nader onderzocht worden:

- Veranderde verwachtingen van studenten ten aanzien van roosterdruk of intensiteit;
- Beleving van lange lesdagen of fysieke belasting;
- Moment van afname van het tevredenheidsonderzoek (bijvoorbeeld in een als intensief ervaren periode);
- Kleinere responsgroep, waardoor resultaten gevoeliger zijn voor fluctuatie.

Belangrijk is dat de dalende waardering niet samenhangt met daadwerkelijke lesuitval of vermindering van gerealiseerde onderwijstijd. De kwantitatieve onderwijstijd wordt aantoonbaar gerealiseerd conform planning (zie evaluatie gerealiseerde onderwijstijd in paragraaf 5.3.1).

Hoewel de daling onderkend wordt, doet de NKA doet geen concessies in:

- continuïteit van het rooster
- het voorkomen van tussenuren
- de realisatie van geprogrammeerde onderwijstijd.

Omdat deze punten bijdragen aan de structuur, het leerrendement en uiteindelijke studiesucces van de studenten. In het komende schooljaar wordt daarom nader wat de oorzaak is van de daling in waardering, zonder hierin concessies te doen.

#### Conclusie Onderwijstijd

- De geplande onderwijstijd wordt volledig gerealiseerd.
- Lesuitval komt niet voor.
- Studenten ervaren echter een dalende tevredenheid over dit onderdeel.
- De interne norm wordt dit jaar niet behaald.

Doelstelling behaald: nee

#### 7. Organisatie en klachtafhandeling

Uit de meest recente studenttevredenheidsmeting blijkt dat ruim 65% van de studenten tevreden is over de wijze waarop de school met klachten omgaat (redelijk tevreden tot zeer tevreden). Daarnaast geeft 11,7% van de studenten aan nooit een klacht te hebben ingediend.

De uitkomst laat zien dat een meerderheid van de studenten de klachtenafhandeling als voldoende ervaart. Tegelijkertijd blijft de waardering onder de gestelde norm van 70%. Het resultaat is nagenoeg gelijk aan dat van het voorgaande jaar.

De mate van tevredenheid blijkt in sommige gevallen samen te hangen met de uitkomst van de klachtprocedure. Met name bij klachten of verzoeken met een financieel karakter wordt een afwijzing of gedeeltelijke toewijzing soms als teleurstellend ervaren, ook wanneer deze conform beleid en regelgeving is. Kortgezegd betekent dit dat de ervaren tevredenheid niet altijd een iets zegt over de kwaliteit van de klachtafhandeling, maar vooral samenhangt met de verwachte of gewenste uitkomst.

Hoewel de interne norm niet wordt behaald, wordt op dit moment geen aanleiding gezien om de klachtprocedure inhoudelijk te wijzigen. De procedure wordt:

- transparant vastgelegd;

- wordt consequent toegepast;
- sluit aan bij wettelijke kaders.
- er bestaat aandacht voor heldere communicatie over verwachtingen en mogelijkheden;
- zorgvuldige en respectvolle manier van benaderen.

Deze elementen passen binnen een professionele kwaliteitscultuur waarin signalen serieus worden genomen, ook wanneer deze niet altijd leiden tot de door de indiener gewenste uitkomst.

#### Conclusie Organisatie en klachtenafhandeling

- de meerderheid van de studenten die een klacht hebben gehad is tevreden over de wijze waarop deze is afgehandeld.
- de interne norm is niet behaald.
- er zijn geen signalen dat de procedure inhoudelijk tekortschiet.
- de ervaren tevredenheid wordt mede beïnvloed door de verwachting over de uitkomst.

Doelstelling behaald: nee.

Op basis van de analyse worden geen inhoudelijke aanpassingen in de klachtenprocedure doorgevoerd. Wel blijft aandacht bestaan voor communicatie en verwachtingsmanagement binnen de bestaande kaders.

#### 8. Veiligheid en schoolklimaat)

Uit de meest recente studenttevredenheidsmeting blijkt dat 89,2% van de studenten aangeeft zich veilig te voelen in het schoolgebouw en dat 89,2% van de studenten de sfeer binnen de school als voldoende tot zeer goed ervaart. De interne norm van 70% wordt hiermee ruimschoots behaald.

De hoge waardering wijst erop dat studenten zich fysiek en sociaal veilig voelen en dat de omgangsvormen binnen de school als respectvol worden ervaren. Hiermee is sprake van een positief en ondersteunend schoolklimaat.

#### Conclusie Veiligheid en schoolklimaat

De sociale veiligheid en het schoolklimaat worden door studenten zeer positief beoordeeld. Er zijn geen signalen die wijzen op structurele veiligheidsrisico's of een onveilig leerklimaat.

Doelstelling behaald: ja.

#### 9. Overige voorzieningen

Uit de meest recente studenttevredenheidsmeting blijkt dat circa 77% van de studenten tevreden is over de faciliteiten binnen de school.

Onder faciliteiten worden onder andere verstaan:

- Kantinevoorzieningen;
- Digitale voorzieningen zoals gratis internettoegang;
- algemene voorzieningen binnen het schoolgebouw.

De uitkomst laat zien dat een ruime meerderheid van de studenten de ondersteunende voorzieningen als voldoende tot zeer goed ervaart.

Doelstelling behaald: ja.

#### 10. Eindoordeel

Aan het einde van de studenttevredenheidsmeting is studenten gevraagd een overall oordeel over de opleiding te geven. Uit de resultaten blijkt dat 86% van de studenten de opleiding als voldoende tot zeer goed beoordeelt en 71% van de studenten aangeeft de opleiding aan anderen aan te bevelen. Beide resultaten laten een stabiel beeld zien ten opzichte van voorgaand jaar. De interne norm van 70% wordt op beide onderdelen behaald.

Het hoge percentage positieve beoordelingen bevestigt dat de meerderheid van de studenten tevreden is over de kwaliteit van de opleiding als geheel. De aanbevelingsscore (71%) laat zien dat studenten voldoende vertrouwen hebben in de opleiding om deze actief aan anderen te adviseren. Uit de feedback van het studentpanel blijkt dat studenten de opleiding met name aanbevelen aan personen die:

- gemotiveerd zijn om het kappersvak serieus te leren.
- bereid zijn om te voldoen aan duidelijke en hoge verwachtingen.
- zich willen ontwikkelen binnen een gestructureerde en praktijkgerichte leeromgeving.

Deze feedback sluit aan bij de visie van de Nederlandse Kappersakademie, waarin kwaliteit en centraal staan. Het beeld dat studenten schetsen komt daarmee overeen met de kernwaarden van de opleiding.

Doelstelling behaald: ja.

### **Totaalconclusie studenttevredenheid**

Op basis van de resultaten van het meest recente studententevredenheidsonderzoek en de verdiepende gesprekken met studenten kan worden geconcludeerd dat de onderwijskwaliteit van de Nederlandse Kappersakademie overwegend positief wordt beoordeeld en op de meeste onderdelen voldoet aan de interne norm van 70%.

### *Sterke punten*

De volgende onderdelen worden structureel positief gewaardeerd en liggen ruim boven de norm:

- informatievoorziening voorafgaand aan de opleiding (OP1)
- kwaliteit van docenten en begeleiding (OP2)
- studieloopbaanbegeleiding en zicht op studievoortgang (OP2)
- aansluiting tussen onderwijs en toetsing (OP3)
- sociale veiligheid en schoolklimaat (VS1/VS2)
- faciliteiten en overige voorzieningen
- algemeen eindoordeel over de opleiding

Met name de hoge scores op veiligheid (89,2%), studievoortgang (90,2%) en docentkwaliteit (86%) bevestigen dat de pedagogisch-didactische basis stevig is en dat studenten zich gezien, begeleid en uitgedaagd voelen.

Het overall eindoordeel (85,8%) en de aanbevelingsscore (71%) tonen aan dat studenten vertrouwen hebben in de opleiding en deze passend vinden voor gemotiveerde aankomende vakmensen. Dit sluit aan bij de visie van de NKA op vakmanschap en professionele standaard.

### *Aandachtspunten*

Tegelijkertijd zijn er enkele onderdelen die aandacht vragen binnen de komende PDCA-cyclus:

- tijdigheid van communicatie van toetsresultaten .  
De norm wordt niet behaald en de resultaten vertonen een fluctuerend beeld. Verdere procesborging is noodzakelijk.
- waardering van de digitale boeken.

Ondanks een lichte stijging blijft dit onderdeel onder de norm en vraagt het om verdere analyse van gebruik en toegankelijkheid.

- ervaren leeropbrengst praktijklessen. De norm wordt behaald, maar de dalende trend vraagt om nadere duiding.

De resultaten laten zien dat:

- de basiskwaliteit op orde is.
- de pedagogisch-didactische praktijk stevig staat.
- studenten zich veilig voelen en duidelijke begeleiding ervaren.
- er sprake is van een stabiel en positief totaalbeeld.

De geconstateerde aandachtspunten betreffen voornamelijk beleving en procesoptimalisatie, niet de kern van de onderwijskwaliteit. Deze worden expliciet meegenomen in de volgende PDCA-cyclus, waarbij gerichte analyse en waar nodig bijsturing plaatsvinden.

#### *Eindoordeel*

De uitkomsten bevestigen dat de Nederlandse Kappersakademie haar onderwijs en organisatie systematisch evalueert, kritisch reflecteert en continu werkt aan kwaliteitsverbetering.

## Bijlage 2 Verantwoording onderwijstijd

MBO2

Verantwoording geprogrammeerde onderwijstijd						
Kwalificatiedossier Haarverzorging						
Crebonr. 25641						
BOL						
			Totaal BOT	Totaal BPV	Totaal Zelfstudie	Totaal incl. zelfstudie (studielast)
<b>Kerntaak</b>	<b>Werkproces</b>	<b>Omschrijving</b>				
<b>Basisdeel</b>						
<b>B1-K1</b>	<b>B1-K1-W1</b>	Ontvangt klant	54	18	0	72
Haarbehandeling voorbereiden en afronden	<b>B1-K1-W2</b>	Stelt DAB-plan op en vast	53	18	0	71
	<b>B1-K1-W3</b>	Rondt haarbehandeling af	84	22	0	106
	<b>B1-K2</b>	Verzorgt het haar en de hoofdhuid	188	42	0	230
Basis haarbehandeling uitvoeren	<b>B1-K2-W2</b>	Knipt het haar	388	85	0	473
	<b>B1-K2-W3</b>	Kleurt en ontkleurt het haar	193	42	0	235
	<b>B1-K2-W4</b>	Föhnt het haar van een dame	106	43	0	149
<b>Generieke vakken</b>						
Nederlandse taal			22		32	54
Rekenen			20		15	35
Loopbaan en burgerschap			10		0	10
<b>Keuzedelen</b>						
K1233 Introductie tot visagie			40	10	190	240
K0206 Image styling			38	20	182	240
K0262 Arbo, kwaliteitszorg en hulpverlening			42	0	198	240
<b>Totaal studielast</b>			<b>1196,00</b>	<b>299,00</b>	<b>419,00</b>	<b>1914,00</b>
Totaal BOT		1196,00				
Totaal BPV		299,00				
Zelfstudie		419,00				
Totaal gerealiseerde studielast		1914,00				

Zelfevaluatie Nederlandse Kappersakademie 2024-2025

MBO3

Verantwoording geprogrammeerde onderwijstijd						
Kwalificatiedossier Haarverzorging						
Crebonr. 25642 en 25643						
BOL						
						Totaal studielast incl. zelfstudie (studielast)
			Totaal BOT	Totaal BPV	Totaal zelfstudie	
Kerntaak	Werkproces	Omschrijving				
Basisdeel						
<b>B1-K1</b>	<b>B1-K1-W1</b>	Ontvangt klant	57	7	0	64
Haarbehandeling voorbereiden en afronden	<b>B1-K1-W2</b>	Stelt DAB-plan op en vast	55	9	0	64
	<b>B1-K1-W3</b>	Rondt haarbehandeling af	66	10	0	76
<b>B1-K2</b>	<b>B1-K2-W1</b>	Verzorgt het haar en de hoofdhuid	154	50	0	204
Basis haarbehandeling uitvoeren	<b>B1-K2-W2</b>	Knipt het haar	359	97	0	456
	<b>B1-K2-W3</b>	Kleurt en ontkleurt het haar	320	89	0	409
	<b>B1-K2-W4</b>	Föhnt het haar van een dame	80	42	0	122
Profieldeel						
<b>P2-K1</b>	<b>P2-K1-W1</b>	Snijdt het haar	80	40	0	120
Specialistisch behandeling bij dame uitvoeren	<b>P2-K1-W2</b>	Kleurt en ontkleurt het haar van een dame	180	58	3	241
	<b>P2-K1-W3</b>	Vormt het haar tijdelijk om	268	64	4	336
	<b>P2-K1-W4</b>	Bereidt het blijvend omvormen voor	140	52	1	193
	<b>P2-K1-W5</b>	Vlecht het haar en steekt het op	65	40	3	108
<b>P3-K1</b>	<b>P3-K1-W1</b>	Knipt en snijdt het haar van een gedekt model	136	12	0	148
Specialistische haarbehandeling bij een heer uitvoeren	<b>P3-K1-W2</b>	Knipt en stylet het haar van een kort model	172	12	0	184
	<b>P3-K1-W3</b>	Föhnt het haar van een gedekt model	25	2	0	27
	<b>P3-K1-W4</b>	Knipt/trimt baard en snor	21	3	0	24
	<b>P3-K1-W5</b>	Scheert en masseert de huid	25	3	0	28
Generieke vakken						
Nederlandse taal			22	0	65	87
Rekenen			20	0	20	40
Loopbaan en burgerschap			14	0	0	14
Keuzedelen						
K1233 Introductie tot visagie			40	10	190	240
K1243 Visagie			50	0	190	240
K0206 Image styling			44	0	196	240
K0262 Arbo, kwaliteitszorg en hulpverlening			42	0	198	240
<b>Totaal studielast</b>			2392,00	598,00	672,00	3662,00
Totaal BOT	2392,00					
Totaal BPV	598,00					
Zelfstudie	672,00					
Totaal gerealiseerde studielast	3662,00					

Zelfevaluatie Nederlandse Kappersakademie 2024-2025

MBO4

Verantwoording geprogrammeerde onderwijstijd						
Kwalificatiedossier Haarverzorging						
Crebonr. 25644 en 25645						
BOL						
			Totaal BOT	Totaal BPV	Totaal zelfstudie	Totaal incl. zelfstudie (studielast)
Kerntaak	Werkproces	Omschrijving				
<b>Basisdeel</b>						
<b>B1-K1</b>	<b>B1-K1-W1</b>	Ontvangt klant	58	14	0	72
Haarbehandeling voorbereiden en afronden	<b>B1-K1-W2</b>	Stelt DAB-plan op en vast	57	13	0	70
	<b>B1-K1-W3</b>	Rondt haarbehandeling af	75	16	0	91
<b>B1-K2</b>	<b>B1-K2-W1</b>	Verzorgt het haar en de hoofdhuid	151	31	0	182
Basis haarbehandeling uitvoeren	<b>B1-K2-W2</b>	Knipt het haar	336	75	0	411
	<b>B1-K2-W3</b>	Kleurt en ontkleurt het haar	306	79	0	385
	<b>B1-K2-W4</b>	Föhnt het haar van een dame	80	34	0	114
<b>Profieldeel</b>						
<b>P4-K1</b>	<b>P4-K1-W1</b>	Snijdt het haar	80	37	0	117
Specialistisch behandeling bij dame uitvoeren	<b>P4-K1-W2</b>	Kleurt en ontkleurt het haar van een dame	153	40	3	196
	<b>P4-K1-W3</b>	Vormt het haar tijdelijk om	231	62	4	297
	<b>P4-K1-W4</b>	Bereidt het blijvend omvormen voor	126	48	1	175
	<b>P4-K1-W5</b>	Vlecht het haar en steekt het op	55	18	3	76
<b>P5-K1</b>	<b>P5-K1-W1</b>	Knipt en snijdt het haar van een gedekt model	120	29	0	149
Specialistische haarbehandeling bij een heer uitvoeren	<b>P5-K1-W2</b>	Knipt en stylet het haar van een kort model	150	27	0	177
	<b>P5-K1-W3</b>	Föhnt het haar van een gedekt model	26	15	0	40
	<b>P5-K1-W4</b>	Knipt/trimt baard en snor	21	5	0	26
	<b>P5-K1-W5</b>	Scheert en masseert de huid	25	5	0	30
<b>P4-K2 / P5-K2</b>	<b>P4/P5-K2-W1</b>	Bereidt zich voor op de start van een bedrijf	21	13	30	64
Een kapsalon leiden	<b>P4/P5-K2-W2</b>	Bereidt zich voor op de bedrijfsvoering	21	10	30	61
	<b>P4/P5-K2-W3</b>	Bereidt zich voor op de promotie van een bedrijf	21	9	30	60
	<b>P4/P5-K2-W4</b>	Vertaalt trends naar een eigen haarmodelijn	31	8	20	59
	<b>P4/P5-K2-W5</b>	Ontwikkelt training en begeleidt op vaktechnisch gebied	18	4	20	42
<b>Generieke vakken</b>						
Nederlandse taal			22		65	87
Engels			40		40	80
Rekenen			20		10	30
Loopbaan en burgerschap			14		0	14
<b>Keuzedelen</b>						
K1233 Introductie tot visagie			40	10	190	240
K1243 Visagie			50		190	240
K0206 Image styling			44		196	240
K0012 Mixed en black hair gevorderd (480 SBU)						480
K0262 Arbo, kwaliteitszorg en hulpverlening			42	0	198	240
<b>Totaal studielast</b>			<b>2390,00</b>	<b>600,00</b>	<b>832,00</b>	<b>3822,00</b>
Totaal BOT	2390,00					
Totaal BPV	600,00					
Zelfstudie	832,00					
Totaal gerealiseerde studielast	<b>3822,00</b>					

## Bijlage 3 Lesobservaties

### 1. Lesobservaties

Alle docenten worden gedurende het cohort meerdere malen geobserveerd in zowel praktijk- als theorielessen. De lesobservaties worden uitgevoerd door drie partijen:

- een externe onderwijskundige (in het kader van didactiektraining);
- de opleidingsmanager;
- de vestigingsmanagers.

Met deze aanpak wordt het pedagogisch-didactisch handelen systematisch gemonitord en gericht versterkt.

#### 1.1 Lesobservaties door extern onderwijskundige (didactiektrainingen)

Docenten nemen deel aan een didactiektraining verzorgd door een externe onderwijskundige. Voor de NKA is een maatwerkopleidingstraject ontwikkeld, bestaande uit drie trainingen op het gebied van didactiek.

Tussen en na de trainingen observeert de onderwijskundige twee theorielessen per docent. De observaties worden geëvalueerd met de docent. Het traject wordt afgesloten met een eindassessment waarin de didactische competenties worden beoordeeld en een rapportage wordt opgesteld over de lesuitvoering.

Deze rapportage wordt gedeeld met de opleidingsmanager en vervolgens besproken met de vestigingsmanager. Hiermee ontstaat een helder beeld van de kwaliteiten en ontwikkelpunten van de docent, dat wordt meegenomen in verdere coaching en professionalisering.

#### 1.2 Lesobservaties door opleidingsmanager

De opleidingsmanager bezoekt wekelijks iedere vestiging. Tijdens deze bezoeken worden willekeurig praktijk- en theorielessen geobserveerd. De bevindingen worden vastgelegd op een evaluatieformulier en besproken met zowel de docent als de vestigingsmanager.

Aandachtspunten op het gebied van vaktechniek worden vertaald naar gerichte à-la-carte teamtrainingen, waarin docenten in overleg bepalen welke onderdelen worden verdiept. Aandachtspunten op het gebied van didactiek en organisatie worden gekoppeld aan concrete verbeteracties in de lessen, bijvoorbeeld door expliciet te werken met leerdoelen in het lesvoorbereidingsformulier.

Tijdens opvolgende lesobservaties wordt nagegaan of de beoogde verbeteringen zichtbaar zijn. De voortgang wordt besproken in het overleg tussen vestigingsmanager en opleidingsmanager.

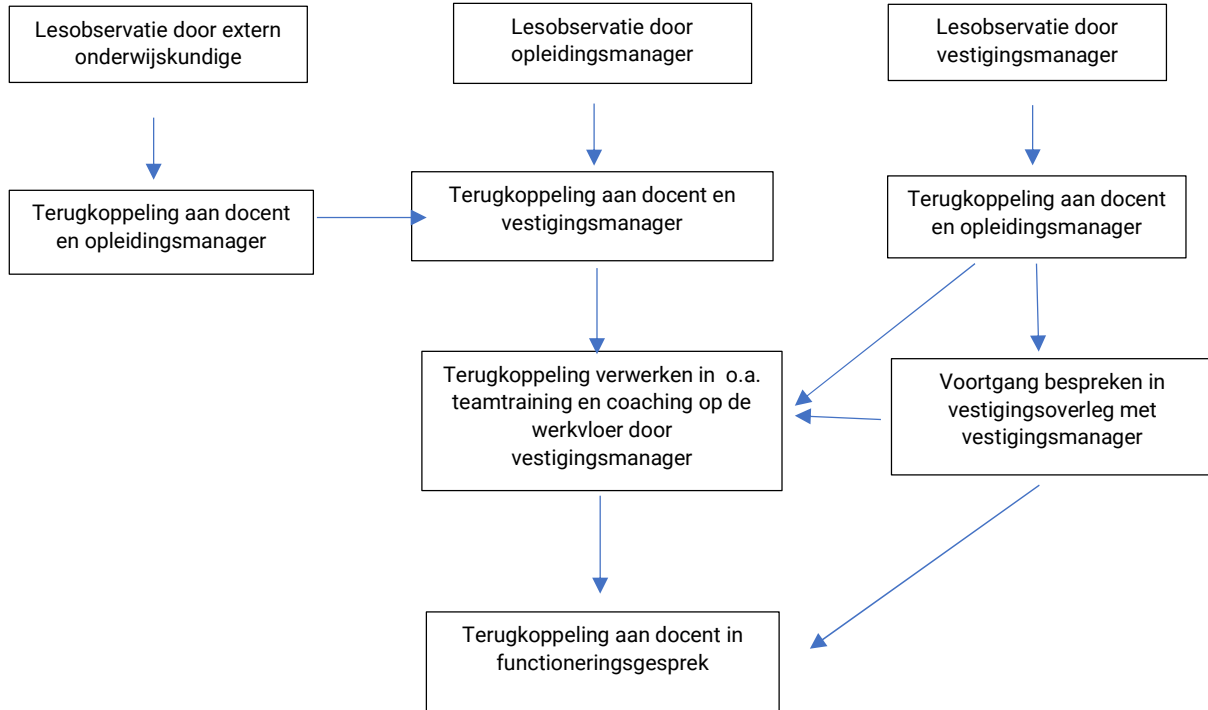
Daarnaast wordt binnen de wekelijkse teamtraining het verzorgen van een theorieles geoefend. Docenten geven een les aan collega's en ontvangen feedback. Hiermee wordt zowel het lesgeven als het geven en ontvangen van feedback versterkt.

#### 1.3 Lesobservaties door vestigingsmanagers

De vestigingsmanager observeert praktijk- en theorielessen met specifieke aandacht voor de ontwikkelpunten die voortkomen uit de didactiektrainingen en de observaties van de opleidingsmanager. Naast formele observaties vindt coaching op de werkvloer plaats. De vestigingsmanager ondersteunt docenten bij het realiseren van hun ontwikkeldoelen in de dagelijkse onderwijspraktijk.

De ontwikkelpunten en voortgang worden vastgelegd en besproken tijdens het jaarlijkse functioneringsgesprek. Hiermee is sprake van een cyclische aanpak waarin observatie, feedback, scholing en evaluatie met elkaar verbonden zijn.

### Schematische weergave



bijlage 3.1 Digitaal lesobservatieformulier

Beoordeling naam Lesevaluatie, Docent dagopleiding	Datum beoordeling
Account	Beoordeeld door
Recordtype Lesevaluatie	Status publicatie
Thema / onderwerp van de les Demo heer gedekt	Definitief - zichtbaar voor docent
Beoordelingsformulier Docent dagopleiding	

Lesvoorbereiding

Doelstellingen

Beginsituatie

Leerstof

Werkvormen

Onderwijsmiddelen

Organisatie

Feedback

Lesuitvoering Inleiding

Doelaangevend

Interesse wekkend

Aansluiting beginsituatie

Feedback

Lesuitvoering Kern

Structuur - Volgorde leerstof

Onderscheid hoofd-, bijzaken

Feedback

Didactische werkvormen - keuze

Variatie

Toepassing

Feedback

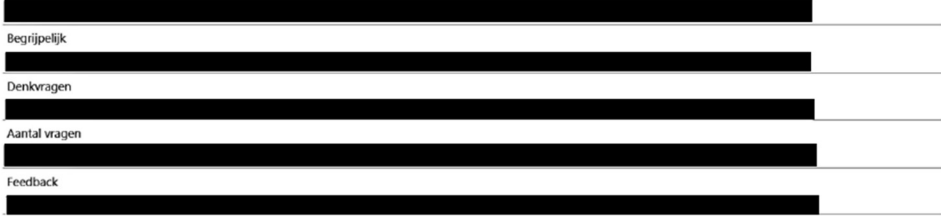
Sturing activiteiten - activeren

Bij de les betrekken

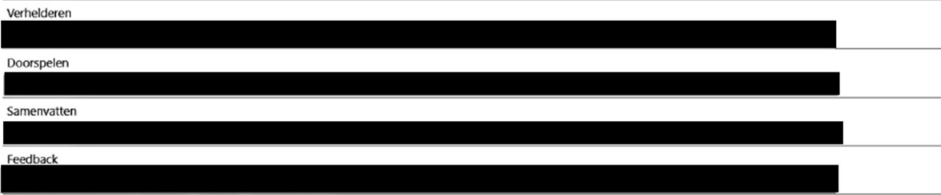
Opracht geven

Feedback

Stellen van vragen-bij de les betrekke



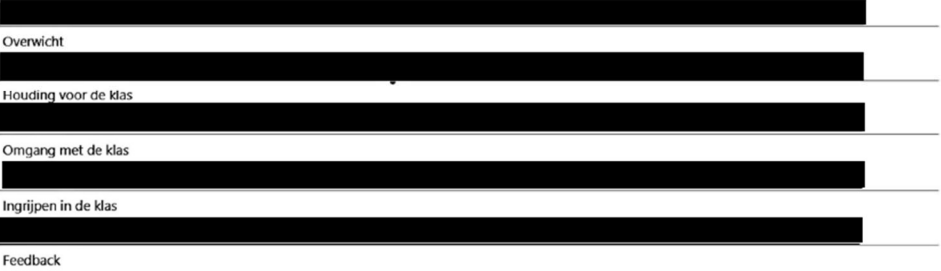
Omgaan met antwoorden-ingaan op



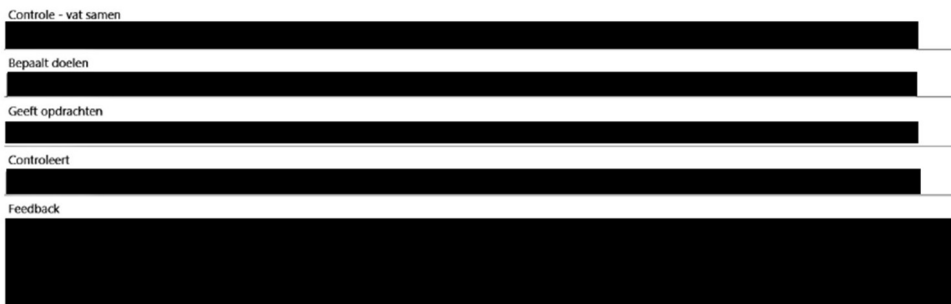
Organisatie-verzorging materiaal



Leiderschap - Overzicht op de klas



▼ Afsluiting Controle



## Bijlage 3.2 Competentiebeoordeling docent door onderwijskundige

**Competentiebeoordeling****Interpersoonlijk competent**

1.1 De docent noemt de student bij de naam	Zeer goed
1.2 De docent is zichtbaar en duidelijk aanwezig	Zeer goed
1.3 De docent maakt de studenten medeverantwoordelijk voor de sfeer in de groep	Goed
1.4 De docent stimuleert gewenst gedrag	Goed
1.5 De docent sluit in zijn taalgebruik aan bij dat van de studenten	Goed
1.6 De docent corrigeert indien nodig ongewenst gedrag	Goed
1.7 De docent is toegankelijk en benaderbaar	Zeer goed

**Onderbouwing:**

hanteert in het contact met de studenten bewust een arsenaal aan verbale en non-verbale middelen. Ze kent de namen van de studenten. Ze vraagt door, spiegelt en gebruikt strategieën en middelen om gedrag van studenten in goede banen te leiden. Ze geeft positieve feedback en corrigeert zonnig. Ze stimuleert de inbreng van studenten. In het portfolio en het gesprek naar aanleiding van het portfolio wordt duidelijk dat Joyce een eigen visie wil ontwikkelen in de begeleiding van studenten, rekening houdend met de door de organisatie voorgeschreven regels.

**Ontwikkelpunt:** ontwikkel je repertoire aan gesprekstechnieken (doorvragen, spiegelen, samenvatten) verder. Geef studenten nog meer verantwoordelijkheid voor hun eigen leerproces.

**Pedagogisch competent**

2.1 De docent gaat respectvol om met studenten	Zeer goed
2.2 De docent benoemt achterliggende waarden en normen	Goed
2.3 De docent werkt aan het vergroten van zelfstandigheid en verantwoordelijkheid bij studenten	Goed
2.4 De docent stemt haar/zijn aanpak af op verschillen in behoeftes van studenten	Goed
2.5 De docent bevordert dat studenten zich gewaardeerd voelen	Zeer goed

**Onderbouwing:** kan haar taak als docent zelfstandig uitvoeren. Ze toont een positieve insteek naar studenten en scheidt een sfeer waarin studenten zich gewaardeerd voelen. De relatie is open en enthousiast. Ze houdt de regie in eigen hand. In het portfolio beschrijft Joyce met behulp van de STARR-methodiek op welke wijze ze met studenten de sfeer en de omgang met elkaar in de groep bespreekt.

**Ontwikkelpunt:** houd rekening met individuele verschillen (tempo; niveau; cultuur) tussen studenten en stem je aanpak daarop af.

**Didactisch competent**

3.1 De docent kan opdrachten, oefeningen en toetsen zelf foutloos maken	Goed
3.2 De docent ontwikkelt leeractiviteit die in het perspectief van de studentenloopbaan zinvol zijn	Goed
3.3 De docent zorgt voor actieve betrokkenheid van de studenten	Goed
3.4 De docent maakt gebruik van moderne middelen, waaronder ICT	Goed
3.5 De docent motiveert studenten voor leertaken en vak	Zeer goed
3.6 De docent geeft complete instructie met controle	Goed
3.7 De docent gebruikt passende werkvormen	Goed
3.8 De docent geeft studenten zinvol commentaar op werk	Goed
3.9 De docent sluit aan bij het niveau van de student	Goed

**Onderbouwing:** ■■■ geeft de lessen aan de hand van een schriftelijke lesvoorbereiding met tijdsplanning. Ze staat boven de leerstof. Ze maakt gebruik van verschillende (nog beperkte) didactische werkvormen en zet ICT in (PowerPoint) voor de vormgeving van haar lessen. Ze weet flexibel om te springen met onverwachte situaties (uitvallen internet). In het portfolio geeft Joyce weer hoe ze rekening houdt met het taalniveau van de studenten. Ze motiveert studenten en betreft bewust alle studenten bij het leerproces. Ze laat studenten samenwerken en elkaar ondersteunen bij groepswork. Ze geeft studenten regelmatig feedback op product en proces.

**Ontwikkelpunt:** breid je arsenaal aan didactische werkvormen verder uit. Maak studenten medevormgevers van de onderwijsactiviteiten.

**Organisatorisch competent**

4.1 De docent weet om te gaan met ordeverstoringen	Zeer goed
4.2 De docent handhaaft consequent gemaakte afspraken en regels	Goed
4.3 De docent plant, organiseert en voert de onderwijsactiviteiten uit conform de schriftelijke lesvoorbereiding	Zeer goed
4.4 De docent maakt adequate lesovergangen tussen lesdelen en lesfragmenten	Goed
4.5 De docent varieert binnen bandbreedte in structuur/regels rekening houdend met de groep	Goed

**Onderbouwing:** ■■■ geeft de theorielessen volgens het calendarium. Ze gaat adequaat met de tijd en de middelen om. Ordeverstoringen weet ze op professionele wijze te managen. Organisatorisch is ■■■ competent.

**Ontwikkelpunt:** communiceer met studenten de vormgeving en betekenis van de door jou geplande lesovergangen. Dat verhoogt de betrokkenheid.

### 7. Competent in reflectie

7.1 De docent brengt onder woorden wat voor hem belangrijk is	Zeer goed
7.2 De docent kijkt kritisch naar zijn werk en gebruikt reflectie en feedback om zich te ontwikkelen	Zeer goed
7.3 De docent benoemt zijn sterkste en zwakste punten	Zeer goed
7.4 De docent benut verschillende mogelijkheden om zich verder te ontwikkelen	Goed
7.5 De docent heeft een portfolio samengesteld	Goed

**Onderbouwing:** [REDACTED] is in staat kritisch naar zichzelf te kijken. Ze verwoordt wat ze belangrijk vindt in het docentschap en benoemt concrete leerpunten (tijd nemen om na de les concrete ontwikkelpunten op papier te zetten) en gaat er mee aan de slag (zie portfolio). Ze schroomt niet om hulp van collega's in te roepen en tips van collega's neemt ze ter harte. Ze wil de lessen leerzaam, creatief en interessant voor studenten invullen. Joyce ontwikkelt zich in rap tempo. Een theorieles geven gaat haar steeds makkelijker af.

**Ontwikkelpunt:** werk methodisch verder aan de eigen ontwikkeling. Maak daarbij gebruik van een portfolio en reflectiemethodieken als STARR.

Bijlage 3.3 Werkvormkaartje


## 8 Afvalrace

**Doel**  
Kennis en inzicht toetsen


**Fase van ervaringsleren**

Ervaren	Reflecteren
Toepassen	Conceptualiseren


**Kenmerken**




onbeperkt




30



15-30





WERKWIJZE

- Een van de deelnemers wordt gekozen om het op te nemen tegen de anderen. Hij neemt plaats voorin de ruimte met zijn rug naar de groep, of krijgt een blinddoek om.
- De docent stelt de vraag met drie antwoorden over de behandelde theorie: de deelnemers steken het kaartje op met het antwoord dat volgens hen goed is.
- Als laatste geeft de uitgekozen deelnemer het antwoord: als het goed is, mag hij blijven zitten en speelt hij verder tegen de anderen die het antwoord goed hebben. Degenen die het antwoord niet goed hebben, spelen niet meer mee.
- Als de uitgekozen deelnemer het antwoord niet goed heeft, neemt een ander zijn plaats in.
- Welke uitgekozen deelnemer lukt het om de rest van de groep weg te spelen?

**Bijlage 4 Kwaliteitszorgsysteem**



# Kwaliteitszorgsysteem 2024-2025

## PDCA

## **Kwaliteitszorgsysteem Nederlandse Kappersakademie**

### Toonaangevend, Vaktechnisch en Commercieel opleiden binnen het Kappersvak.

Sinds 1953 is de Nederlandse Kappersakademie (NKA) een begrip binnen de kappersbranche. Onze kernwaarden zijn: Kwaliteit, Ontwikkeling en groei, Creativiteit en Ondernemerschap. Deze waarden dragen wij uit binnen onze organisatie en hanteren wij als uitgangspunt voor ons handelen en de inrichting van onze opleidingen.

De visie op opleiden en onze kernwaarden vormen de basis van ons kwaliteitszorgsysteem. Deze uitgangspunten zijn concreet uitgewerkt in onze instrumenten voor sturing, uitvoering, evaluatie, analyse en verbetering.

In onderstaande uitwerking beschrijven wij per fase van onze kwaliteitscyclus (PDCA) welke documenten, overlegstructuren en werkwijzen wij hanteren en hoe deze onderling samenhangen. Daarmee maken wij inzichtelijk hoe wij systematisch sturen op onderwijskwaliteit, examinering en organisatieontwikkeling.

Door middel van deze samenhangende instrumenten en werkwijzen:

- borgen wij de realisatie van onze strategische en operationele doelen;
- signaleren wij tijdig risico's en verbeterkansen;
- hebben wij continu zicht op de kwaliteit van onderwijs, examinering en deskundigheid van medewerkers;
- kunnen wij onderbouwd en tijdig bijsturen waar dit noodzakelijk of wenselijk is.

De voortgang van verbetermaatregelen wordt structureel besproken in de maandelijkse MT-overleggen. Aan het einde van het schooljaar wordt hier op teruggeblikt in de zelfevaluatie.

### PLAN – Sturing en kwaliteitsborging

Doel: Het planmatig en aantoonbaar sturen op onderwijskwaliteit, examinering en organisatieontwikkeling.

#### 1. Strategisch kader

De sturing op kwaliteit is vastgelegd in:

- Missie en kernwaarden
- Kwaliteitshandboek Onderwijs
- Kwaliteitshandboek Examinering
- Onderwijshandboek (jaarlijkse versie per schooljaar)
- Opleidingsplan docenten dagopleiding
- Verslag van Werkzaamheden (zelfevaluatie, inclusief interne normen voor o.a. studenttevredenheid, rendement en opbrengsten). Hierin zijn de kwaliteitsnormen, wettelijke eisen (basiskwaliteit) en eigen ambities expliciet opgenomen.

#### 2. Bestuurlijke en operationele sturing

Maandelijks MT-overleg. Samenstelling MT: algemeen directeur, opleidingsmanager dagopleiding operationeel manager/hoofd examenbureau en commercieel manager.

Doel:

- Vaststellen beleid
- Monitoren uitvoering
- Tijdig bijsturen op basis van signalen en analyses

Wekelijks vestigingsoverleg (per vestiging). Samenstelling: opleidingsmanager dagopleiding, vestigingsmanager en docenten.

Doel:

- Operationele aansturing
- Bewaken onderwijskwaliteit
- Monitoren voortgang en directe bijsturing

### 3. Professionalisering

Op basis van bovengenoemde documenten en analyses wordt structureel scholing georganiseerd voor docenten en assessoren. Professionalisering is gericht op:

- Didactisch handelen
- Examenkwaliteit
- Vakinhoudelijke ontwikkeling
- Borging van uniforme uitvoering

### DO – Uitvoering en monitoring

Doel: Het uniform en kwaliteitsbewust uitvoeren van onderwijs en examinering op alle vestigingen.

#### 1. Uniform onderwijsprogramma

- Op alle vestigingen wordt hetzelfde programma uitgevoerd conform het calendarium in het Onderwijshandboek.
- Lesvoorbereidingen worden twee weken vooraf ingediend bij de opleidingsmanager. Hierdoor is zicht op didactische kwaliteit en continuïteit (vervangbaarheid gewaarborgd).

#### 2. Intensieve onderwijskundige monitoring

- De opleidingsmanager bezoekt wekelijks alle vijf vestigingen.
- Structurele lesobservaties door:
  - Opleidingsmanager
  - Directie
  - Externe lerarenopleiderObservaties worden benut binnen de interne didactische opleiding (NKA-opleiding voor docenten).
- Controle op onderwijsdossiers en voortgang VSV.

#### 3. Interne scholingsstructuur

- Opleidingsmanager traint vestigingsmanagers.
- Vestigingsmanagers trainen docenten (wekelijkse teamtrainingen).
- Continue professionele dialoog over didactiek en uitvoering.

#### 4. Studentenbegeleiding en sociale veiligheid

- Aanwezigheidsregistratie per dagdeel → centrale administratie verzorgt opvolging.
- Structurele studieloopbaangesprekken.
- 10-minutengesprekken met ouders.
- Zorgvuldige begeleiding bij voortijdig schoolverlaten.
- Directie voert altijd een exitgesprek bij uitval.

Hiermee is sprake van actieve monitoring van tevredenheid, welzijn en voortgang.

## CHECK – Evaluatie, analyse en verantwoording

Doel: Systematisch beoordelen of de onderwijskwaliteit voldoet aan wettelijke eisen en eigen normen.

### 1. Examinering

- Evaluaties na ieder examen door:
  - Studenten
  - Docent-assessoren
  - Brancheassessoren
- Evaluatie betreft:
  - Examenafname
  - Afnamecondities
  - Beoordelingskwaliteit
  - Vakvaardigheid
  - Inzetbaarheid gediplomeerden

De resultaten worden direct gedeeld met de voorzitter examencommissie en opleidingsmanager dagopleiding, zodat deze benut kunnen worden bij de optimalisatie van het onderwijs en de examinering (bijv. in de training vestigingsmanagers en wekelijkse intervisie van docenten per vestiging).

Daarnaast:

- Jaarlijkse analyse slagingspercentages en opkomstpercentages
- Jaarverslag examencommissie

### 2. Onderwijsresultaten en rendement

Jaarlijkse analyse van:

- Opleidingsrendement
- VSV-cijfers
- Informatie uit exitgesprekken
- Evaluatie geplande versus gerealiseerde onderwijstijd

### 3. Studenttevredenheid

- Jaarlijkse digitale, anonieme enquête (afname tijdens lestijd → hoge respons).  
Analyse ten opzichte van:
  - Interne norm
  - Resultaten voorgaande jaren
  - Bespreking opvallende uitkomsten met klankbordgroep studenten.
  - Resultaten worden opgenomen in verslag van werkzaamheden (zelfevaluatie) welke openbaar wordt gemaakt via de website.

### 4. Werkveldbetrokkenheid

- Regionaal overleg met samenwerkingspartners (grote kappersketens).  
Hieruit ontvangen we feedback op kwaliteit, vakbekwaamheid en inzetbaarheid van studenten en alumni.
- Jaarlijks overleg met Koninklijke ANKO over branche- en mbo-ontwikkelingen.

### 5. Integrale kwaliteitsbeoordeling

- Jaarlijkse zelfevaluatie (schooljaar 1-9 t/m 31-8):
- Beoordeling basiskwaliteit
- Beoordeling realisatie eigen beleid
- Analyse van alle verzamelde kwaliteitsinformatie
- Interne bespreking met team en MT.
- Verantwoording richting bestuur.
- Verslag van Werkzaamheden → externe verantwoording via Inspectie.

- Externe audit op alle kwaliteitsgebieden.
- Vierjaarlijks Inspectieonderzoek.

#### ACT – Verbeteren, borgen en doorontwikkelen

Doel: Continue kwaliteitsverbetering en duurzame borging.

##### 1. Tussentijdse bijsturing

Bevindingen uit:

- wekelijkse vestigingsoverleggen
- maandelijkse MT-overleggen
- evaluaties en signalen
- auditresultaten

Bijsturing verloopt via het MT. Aanpassingen worden vastgelegd en gecommuniceerd.

##### 2. Jaarlijkse verbetercyclus

In de zelfevaluatie is een hoofdstuk 'Conclusies en vervolg' opgenomen.

Verbeteracties worden:

- SMART geformuleerd
- toegewezen aan verantwoordelijken
- gemonitord in MT-overleggen

In het volgende schooljaar wordt beoordeeld:

- of acties zijn gerealiseerd
- of het beoogde effect is bereikt

##### 3. Beleidsactualisatie

Op basis van:

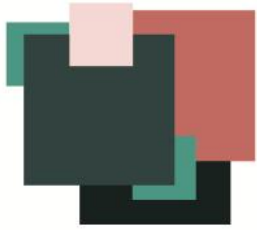
- landelijke mbo-ontwikkelingen (NRTO, Inspectie)
- brancheontwikkelingen (ANKO)
- werkveldinput
- interne analyses

Worden indien nodig aangepast:

- kwaliteitshandboek Onderwijs
- kwaliteitshandboek Examinering
- onderwijshandboek

Deze worden vervolgens op alle vestigingen geïmplementeerd.

## **Bijlage 5 Auditrapport Streef maart 2025 en addendum**



**STREEF.**  
experts in versterken van onderwijs

Auditrapportage  
De Nederlandse Kappersakademie

Bestuursgerichte audit

Maart 2025

Bezochte locatie: Rijswijk

Auditoren: Sietske IJtsma & Esther Bart

## Inhoudsopgave

1.	Inleiding.....	3
1.1	De NKA .....	3
1.2	Werkwijze en onderzoeksactiviteiten .....	4
1.3	Leeswijzer .....	4
2.	Besturing, kwaliteitszorg en ambitie .....	5
2.1	Visie, ambities en doelen.....	5
2.2	Uitvoering en kwaliteitscultuur .....	7
2.3	Evaluatie, verantwoording en dialoog .....	9
3.	Verificatiethema 1: de basisvaardigheden.....	11
4.	Verificatiethema 2: beroepspraktijkvorming .....	12
	Bijlage 1 Lijst van bestudeerde documenten en dossiers .....	14
	Bijlage 2 Auditprogramma .....	15

## 1. Inleiding

Op dinsdag 25 maart 2025 heeft onderwijsadviesbureau STREEF een audit uitgevoerd bij de Nederlandse Kappersakademie (hierna: de NKA). De NKA laat periodiek audits uitvoeren door onafhankelijke deskundigen, als onderdeel van haar interne kwaliteitszorg.

NKA heeft gekozen voor een bestuursgerichte audit. Een bestuursgerichte audit wil zeggen dat we middels documentenonderzoek, dossieronderzoek, gesprekken en lesbezoeken uitkomen op een oordeel voor onderstaande drie standaarden uit het waarderingskader niet bekostigd mbo van de Onderwijsinspectie.

Kwaliteitsgebied Besturing, kwaliteitszorg en ambitie (BKA)
BKA1 Visie, ambities en doelen
BKA2 Uitvoering en kwaliteitscultuur
BKA3 Evaluatie, verantwoording en dialoog

In overleg met de directie is de audit uitgevoerd op de locatie Rijswijk. Diverse locaties in Amersfoort en Rotterdam waren reeds eerder bezocht bij audits en inspectie onderzoeken.

Als verificatiethema's is gekozen voor Basisvaardigheden (Nederlands, rekenen en burgerschap; OP0) en Beroepspraktijkvorming (OP5). De directie heeft hiervoor gekozen omdat er landelijk veel aandacht is voor de nieuwe standaard Basisvaardigheden en omdat de beroepspraktijkvorming bij de NKA anders is ingericht dan drie jaar geleden tijdens het laatste inspectiebezoek. Wat betreft de andere kwaliteitsgebieden en standaarden zijn geen grote veranderingen doorgevoerd.

### 1.1 De NKA

De NKA is opgericht in 1953 en heeft als kernwaarden:

- Kwaliteit
- Ontwikkeling en groei
- Creativiteit, en
- Ondernemerschap.

Deze waarden vormen binnen de organisatie het uitgangspunt voor de inrichting van de opleidingen, voor de sturing en monitoring, de pedagogisch didactische aanpak, de gezamenlijke kwaliteitscultuur en voor de zelfevaluatie (tevens het verslag van werkzaamheden).

De NKA verzorgt onderstaande opleidingen op vijf locaties, te weten Rotterdam Mariniersweg, Rotterdam Pompenburg, Rijswijk, Amsterdam en Amersfoort.

- Mbo2 Kapper (25641, 1 jaar)
- Mbo3 Haarstylist dame (25642, 2 jaar)
- Mbo3 Haarstylist heer (25643, 2 jaar)
- Mbo4 Salonmanager dame (25644, 2 jaar)
- Mbo4 Salonmanager heer (25645, 2 jaar)

De opleidingen zijn gericht op jongeren die voltijd onderwijs volgen (bol) en vijf dagen per week naar school komen. Bij voldoende aanmeldingen zijn er twee instroommomenten per jaar, te weten in september en in maart. Alle locaties hebben een eigen door SBB erkende kapsalon waarin de studenten vijf dagen per week onderwijs volgen.

De kwalificatiedossiers zijn gesplitst voor dame en heer, maar in de beroepspraktijk is vaak vraag naar allround kappers. De NKA biedt dus veelal de mbo 3 opleiding Haarstylist dame en heer en mbo 4 opleiding Salonmanager dame en heer gelijktijdig aan zodat studenten hun opleiding kunnen afronden met twee diploma's en allround inzetbaar zijn.

Om de doorstroom te stimuleren wordt ook de variant aangeboden om na diplomering van de tweejarige opleiding Haarstylist, in september te starten met de 1 jarige bbl-variant van de mbo4 Salonmanager. Studenten die wel willen doorleren maar ook aan het werk willen, kunnen zo alsnog hun mbo 4 diploma behalen. Het basisdeel en het grootste deel van het profieldeel van het kwalificatiedossier zijn dan reeds afgerond en de student kan zich focussen op het profieldeel dat specifiek is ingericht voor Salonmanager en de hogere generieke eisen.

## 1.2 Werkwijze en onderzoeksactiviteiten

In deze audit is het kwaliteitsgebied Besturing, kwaliteitszorg en ambitie met haar drie onderliggende standaarden beoordeeld van het onderzoekskader zoals dat geldt voor het niet-bekostigd mbo (bijlage 2 van het Onderzoekskader 2021, versie augustus 2024).

Vooraf zijn beleids- en verantwoordingsdocumenten geanalyseerd, evenals vorige audit- en inspectierapporten. Op locatie zijn de studentenadministratie en dossiers bekeken (zie bijlage 1 voor een overzicht van de bestudeerde documenten en dossiers).

Tijdens de auditdag zijn lessen bezocht en gesprekken gevoerd met studenten, docenten, de examencommissie, de vestigingsmanagers, een vertegenwoordiger van Haarkracht en het management. De voorlopige bevindingen zijn aan het eind van de dag mondeling teruggekoppeld. Het auditprogramma is bijgevoegd in bijlage 2.

## 1.3 Leeswijzer

We beschrijven allereerst onze bevindingen en oordelen voor de drie kwaliteitsstandaarden van het gebied Besturing, Kwaliteitszorg en Ambitie.

Vervolgens gaan we in hoofdstuk 3 en 4 in op onze bevindingen voor de twee verificatiethema's Basisvaardigheden en BPV.

In de bijlagen hebben we de bestudeerde documenten en dossiers opgenomen (bijlage 1) en het auditprogramma (bijlage 2).

## 2. Besturing, kwaliteitszorg en ambitie

Per standaard beoordelen we of de NKA aan de eisen van de basiskwaliteit voldoet. We beschrijven de eigen visie en zichtbare realisatie daarvan, maar hanteren niet de waardering Goed, omdat hier geen duidelijke criteria of eisen voor bestaan.

BKA. Besturing, kwaliteitszorg en ambitie		O	V
BKA 1	Visie, ambities en doelen		V
BKA 2	Uitvoering kwaliteitscultuur		V
BKA 3	Evaluatie, verantwoording en dialoog		V

### 2.1 Visie, ambities en doelen

Kwaliteitsgebied Besturing, kwaliteitszorg en ambitie (BKA)	
<b>Visie, ambities en doelen (BKA 1)</b> <i>Het bestuur heeft een visie op kwaliteit, heeft hiervoor ambities en doelen opgesteld en stuurt op het behalen daarvan</i>	<p>Het bestuur heeft een visie op goed onderwijs en op de besturing daarvan. De visie is concreet en passend vertaald naar ambities, doelen en daarmee samenhangend beleid. Deze vertaling maakt sturing mogelijk op de kwaliteit en resultaten van het onderwijs en de voorwaarden. Daartoe is een stelsel van kwaliteitszorg ingericht dat het bestuur in staat stelt de basiskwaliteit van het onderwijs te waarborgen.</p> <p>De doelen betreffen in elk geval het zorg dragen voor de kwaliteit van het onderwijs, waaronder de wettelijke vereisten voor het onderwijsaanbod, het onderwijsleerproces en de wijze van afsluiten en diplomeren. De visie, ambities en doelen omvatten uitwerkingen van eerdere evaluatieresultaten en resultaten van interne en externe dialoog.</p> <p>Het bestuur zorgt er met betrokkenheid van de opleidingen voor dat de visie, ambities, doelen en het beleid sturend zijn voor de verbetering van het onderwijs aan studenten.</p> <p>Het bestuur richt de voorwaarden in om de doelen te bereiken, waaronder het waarborgen van de kwaliteit van het onderwijsproces, de diplomering, het schoolklimaat en de resultaten.</p>

*Wij beoordelen deze standaard als voldoende.*

De directie hanteert al jaren een duidelijke visie op wat zij met haar kappersopleidingen wil realiseren, en hoe zij haar doelgroep wil bedienen. Deze visie is vertaald naar het beleid en werkwijzen. Dit is uitgewerkt in een handboek onderwijs, een handboek examinering, en het onderwijsprogramma dat op alle vestigingen uniform en gelijktijdig wordt verzorgd.

Naast het voldoen aan alle wettelijke eisen en het realiseren van basiskwaliteit, stuurt het managementteam van de NKA gericht op het realiseren van haar vier kernwaarden.

### *Kwaliteit*

NKA geeft aan *toonaangevend, commercieel onderwijs voor het kappersvak te bieden, waarbij kwaliteit centraal staat. De kern wordt hierbij gevormd door persoonlijke aandacht, positieve feedback en een goed doordacht onderwijsprogramma.*

De NKA realiseert deze ambitie door zowel in de inrichting als de uitvoering van het onderwijs te sturen op kwaliteit en eenduidigheid. Zo is het opleidingsprogramma uitgewerkt in een calendarium dat door alle vestigingen wordt gehanteerd. Hierin is alle lesinhoud uitgewerkt in een kalender. Docenten bereiden op basis hiervan hun lessen voor. Zij leveren twee weken voor de uitvoering van de les hun voorbereiding aan bij de vestigingsmanager die hierop feedback geeft of bijstuurt als zij dit nodig vindt. We zagen in de lessen de toepassing van het sandwichfeedback model dat de beroepsgerichte docenten hanteren. Docenten worden op de toepassing van dit model getraind en geobserveerd in lesbezoeken. Het monitoren van de voortgang van studenten, formatieve en summatieve beoordelingen en het leerlingvolgsysteem sluiten aan op het calendarium, zo wordt duidelijk in de gesprekken.

### *Ontwikkeling en groei*

Streven van NKA is om *ontwikkeling en groei binnen alle facetten van de organisatie te realiseren: continu investeren in didactische, vaktechnische en communicatieve vaardigheden, resulteert in goed opgeleide en professionele docenten. Studenten ontwikkelen zich hierdoor tot kwalitatief goed opgeleide kappers.*

Deze verbetercultuur waarin iedereen van en met elkaar wil leren en optimaliseren is voelbaar in alle gesprekken en wordt nader toegelicht bij de standaard Uitvoering en kwaliteitscultuur (BKA2). De wekelijkse docententraining waarbij de beroepsgerichte docenten hun lessen op elkaar oefenen en elkaar feedback geven, en vaktechnisch worden bijgeschoold is een voorbeeld van het inrichten van de randvoorwaarden om de visie en ambities te realiseren. Voor de generieke vakken Nederlands en rekenen heeft de NKA bewust gekozen om externe docenten met bewezen vaardigheden op hun vakgebied in te zetten.

### *Creativiteit*

Volgens de NKA is *het kappersambacht onlosmakelijk verbonden met creativiteit. Studenten worden begeleid in het ontdekken en ontwikkelen van hun creatieve vaardigheden en worden gestimuleerd deze te laten zien.*

Ook dit zien we zowel in de inrichting als de uitvoering van de opleiding. Wat betreft de inrichting blijkt het bijvoorbeeld uit een weloverwogen aanbod aan keuzedelen en in de uitwerking van het profieldeel voor de opleiding Salonmanager waarbij studenten trends moeten vertalen in een eigen haarmodelijn. NKA koppelt dit aan de deelname aan de Coiffure Award: een landelijke professionele kapperswedstrijd waar de studenten aan mee doen. Dit werpt zijn vruchten af. Ten tijde van de audit waren er 5 nominaties verdeeld over meerdere categorieën.

### *Ondernemerschap*

De NKA wil zich onderscheiden op het gebied van ondernemerschap: *de organisatie kenmerkt zich door een aanpakmentaliteit waarbij commercie, innovatie en ondernemerschap de rode draad vormen.*

In de lessen en beoordelingen, bijvoorbeeld receptievaardigheden, is dit zichtbaar in het feit dat studenten leren om klanten te adviseren, met als commercieel doel om producten te verkopen.

In de jaarlijks zeer uitgebreide zelfevaluatie – tevens verslag van werkzaamheden – wordt op alle kwaliteitsgebieden, standaarden en eigen kernwaarden en doelen gereflecteerd en worden verbeteracties voor het komende jaar opgesteld. De basiskwaliteit, inclusief de basisvaardigheden, zijn gedekt in het kwaliteitszorgstelsel en de eigen ambities om onderscheidend te zijn op bovenstaande kernwaarden in het kappersvak, komen hier ook duidelijk in terug.

Het bestuur zorgt ervoor dat de randvoorwaarden voor de uitvoering van het onderwijs op orde zijn en stuurt hierop middels de lijn opleidingsmanager – vestigingsmanagers – beroepsgerichte docenten die tevens burgerschap verzorgen en wekelijks bij elkaar komen. Voor Nederlands en rekenen is deze lijn anders ingericht, doordat hier gewerkt wordt met externe docenten die alleen lessen op hun vakgebied verzorgen. Daarnaast speelt mee dat een opdrachtgever (de NKA in dit geval) volgens de wet DBA niet mag voorschrijven hoe deze freelance docenten hun werk precies moeten uitvoeren.

## 2.2 Uitvoering en kwaliteitscultuur

<p><b>Uitvoering en kwaliteitscultuur</b> (BKA 2)</p> <p><i>Het bestuur realiseert samen met de opleidingen de doelen voor kwaliteit, bevordert een kwaliteitscultuur, zorgt voor randvoorwaarden en stuurt, waar nodig, tussentijds bij.</i></p>	<p>Het bestuur geeft als onderdeel van zijn stelsel van kwaliteitszorg met de opleidingen effectief uitvoering aan de visie en de doelen voor onderwijskwaliteit. Aan de transparante, integere kwaliteitscultuur is zichtbaar dat deze bijdraagt aan de gestelde doelen.</p> <p>Het bestuur bevordert een op samenwerken, leren en verbeteren gerichte kwaliteitscultuur, zodat de doelen en ambities gerealiseerd kunnen worden. Het bestuur zorgt ervoor dat het onderwijskundig leiderschap op alle niveaus herkenbaar verankerd is in de organisatie. Ook bevordert het bestuur dat directie en teams gezamenlijk werken aan hun professionaliteit en aan een verbetercultuur.</p> <p>Binnen de kwaliteitscultuur geeft het bestuur uitvoering aan kwaliteitszorg, gericht op de kwaliteit van het onderwijs en de naleving van wettelijke voorschriften. Het bestuur bewaakt en bevordert dat de uitvoering in overeenstemming is met het beleid, zodat de (verbeter)doelen worden bereikt. Het bestuur houdt zicht op de uitvoering van het beleid en op de nagestreefde verbeteringen en stuurt daarop, zo nodig, tussentijds bij. Ook stelt het bestuur een examencommissie in en benoemt de leden, alsmede een commissie van beroep voor de examens of het sluit zich bij een dergelijke commissie van beroep aan.</p> <p>Het bestuur komt haar verplichtingen na omtrent de onverwijld overleg- en aangifteplicht en zorgt ervoor dat een personeelslid het bestuur van een redelijk vermoeden van een zedenmisdrif onverwijld in kennis kan stellen.</p>
---	--

*Wij beoordelen deze standaard als voldoende.*

Zoals bij de vorige standaard toegelicht heeft de NKA haar visie vertaald in beleid en werkwijzen die zichtbaar zijn uitgewerkt voor het onderwijs en de examinering. De verbetercyclus die is ingericht om het onderwijs continu te optimaliseren is sterk, en leidt aantoonbaar tot verbetering.

Een duidelijk en sterk voorbeeld is de wijze waarop na elke examineringsronde wordt geëvalueerd. Zowel onder studenten als bij de interne en externe assessoren wordt geëvalueerd. Assessoren reflecteren op het geheel dat is waargenomen bij de examendeelnemers. De input van de interne assessor en assessor uit de beroepspraktijk worden genoteerd en ingebracht in de overleggen met vestigingsmanagers door de opleidingsmanager, zodat hieraan opvolging kan worden gegeven in het onderwijs. Op die manier blijft ook de aansluiting met de actuele beroepspraktijk stevig geborgd.

Het management heeft daarnaast de randvoorwaarden ingericht voor het voorkomen van lesuitval, het realiseren van een uniforme werkwijze van hoge kwaliteit, en hierop wordt gericht gestuurd. In de wekelijkse trainingen voor docenten komt bijvoorbeeld het op NLP gestoelde positieve feedbackmodel terug, evenals de investering in didactische, vaktechnische en communicatieve vaardigheden van docenten.

Docenten zijn gewend aan lesobservaties en het ontvangen en geven van feedback waarbij het onderwijskundig leiderschap stabiel en duidelijk verankerd is. De opleidingsmanager bezoekt alle vestigingen elke week en monitort, observeert en voert overleg met de vestigingsmanagers. Die sturen op hun beurt de docenten aan. De NKA legt haar lat hoog in wat zij van docenten en vestigingsmanagers verwacht en stuurt hier gericht op. Dat blijkt onder meer uit het feit dat geïnvesteerd wordt in scholing, intervisie en begeleiding van docenten, en dat afscheid genomen wordt van docenten wanneer niet aan de gewenste kwaliteit en kernwaarden wordt voldaan. Ook wordt een voorbeeld gegeven waarbij afscheid is genomen van een student wiens gedragsproblematiek de leerprestaties van de rest van de klas negatief beïnvloedde en waarbij verbetering uitbleef na concrete waarschuwingen en afspraken.

Dat kwaliteit voorop staat, blijkt ook uit het feit dat docenten nog steeds kritisch geselecteerd worden, ondanks dat merkbaar is dat docenten schaars zijn. Opleidings- en vestigingsmanagers springen eerder zelf bij om les te geven dan dat docenten worden aangenomen die niet aan de kwaliteitseisen van NKA voldoen.

De drive om de beste kappersopleidingen van het land te realiseren is overal zichtbaar en wordt ook overgedragen aan de studenten. Voorbeelden daarvan zijn de modeshow bij de diploma-uitreiking waar studenten trots kunnen laten zien wat zij geleerd hebben, en door deel te nemen aan de hiervoor genoemde coiffure awards. Ook op dit punt blijkt dat evaluaties leiden tot effectieve verbetermaatregelen. Zo wordt studenten sinds dit jaar de gelegenheid geboden de fotoserie voor inzending te optimaliseren na een feedbackronde, wat naar de overtuiging van docenten ertoe heeft geleid dat dit meer studenten dan de afgelopen jaren zijn genomineerd voor de awards (dit jaar 5, en afgelopen jaren steeds 2 à 3).

De directie heeft een examencommissie ingesteld welke voldoet aan de wettelijke samenstellingseisen. De examencommissie kan onafhankelijk van de directie haar wettelijke taken uitvoeren. Zij kiest risicogericht haar borgingsactiviteiten, waardoor zij goed zicht heeft op de afname en beoordeling. De examenorganisatie is strak ingericht met veel aandacht voor validiteit en onafhankelijkheid in de totstandkoming van resultaten. In de wijze waarop de examencommissie haar taken heeft verdeeld onder de leden, zien we wel een risico. Vrijwel alle besluitvorming over maatwerk (vrijstellingen, extra herkansingen en aangepaste examinering) en besluiten over diplomering liggen bij één examencommissielid. Besluiten worden pas na communicatie met studenten besproken tijdens een examencommissie overleg in breder verband. Dit is kwetsbaar, zowel vanuit het oogpunt van kwaliteit als van continuïteit. Een goede ontwikkeling is dat er een extra medewerker examenbureau is die de resultaten invoert en diplomabesluiten voorbereid alvorens de secretaris – tevens hoofd examenbureau – het diplomabesluit neemt. Het is echter wenselijk de taken meer te verdelen over de examencommissieleden en meer als commissie te werken.

De NKA is lid van de NRTO en aangesloten bij haar Commissie van Beroep voor de Examens. Hierover informeert zij de studenten in de studiegids welke bij start van de opleiding wordt toegestuurd.

Ook is er een vertrouwenspersoon en meldcode huiselijk geweld die door de vertrouwenspersoon in een sessie is gepresenteerd begin van dit schooljaar. De docenten en vestigingsmanager weten dit te vinden op het intranet.

## 2.3. Evaluatie, verantwoording en dialoog

<p><b>Evaluatie, verantwoording en dialoog</b> (BKA 3) <i>Het bestuur evalueert en analyseert systematisch of het de doelen realiseert en verantwoordt zich hierover. Het stelt wanneer dat nodig is het beleid bij en betreft daartoe interne en externe belanghebbenden in een goed functionerende dialoog.</i></p>	<p>Het bestuur evalueert en beoordeelt als onderdeel van zijn stelsel van kwaliteitszorg in hoeverre de ambities, de doelen en het beleid worden gerealiseerd. Op deze manier krijgt het bestuur zicht op de gerealiseerde kwaliteit en de resultaten van het onderwijs aan studenten. Bij de evaluatie en beoordeling van het beleid en de onderwijskwaliteit betreft het bestuur interne en onafhankelijke deskundigen en belanghebbenden en gebruikt deze informatie bij de evaluatie en beoordeling. Op basis van de evaluatie reageert het bestuur tijdig op kansen en bedreigingen, stelt wanneer nodig (verbeter)beleid op en treft passende maatregelen om de kwaliteit van het onderwijs op de opleidingen te borgen.</p> <p>Het bestuur legt verantwoording af door middel van accurate, actuele en openbaar toegankelijke informatie over de gerealiseerde kwaliteit. Het brengt minimaal jaarlijks verslag (verslag van werkzaamheden) uit aan de minister over de werkzaamheden wat betreft de beroepsopleidingen. Daarnaast brengt het bestuur regelmatig (en voor zover het de examenkwaliteit betreft jaarlijks) verslag uit over zijn doelen en de resultaten van de opleidingen. Dit verslag is openbaar. De reflectie op de uitkomsten van de evaluatie geeft voldoende inzicht in de effectiviteit van de besturing en uitvoering. Het bestuur analyseert en beoordeelt de uitkomsten van de evaluatie en verantwoording. Vervolgens verwerkt het bestuur deze wanneer nodig voor bijstelling van ambities, (verbeter)doelen en beleid of nieuwe ambities, zodat de opbrengst van de dialoog bijdraagt aan de ontwikkeling en verbetering van het onderwijs en de sturing daarop.</p>
---	---

*Wij beoordelen deze standaard als voldoende.*

De NKA evalueert haar onderwijs en examinering onder relevante betrokkenen, zoals studenten, interne en externe assessoren en docenten. Er worden lesobservaties gedaan en panelgesprekken gevoerd na de schriftelijke evaluaties met studenten en is daarnaast nauw betrokken bij landelijke ontwikkelingen. Zo is NKA namens de NRTO onderdeel van de schrijfcommissie voor de nieuwe kwalificatiedossiers van de SBB.

NKA staat in nauw contact met het beroepenveld, de NRTO en SBB en is daardoor goed op de hoogte van zowel ontwikkelingen binnen het onderwijs als in de branche. Zo heeft de NKA structureel overleg met vertegenwoordigers van de ANKO – de branchevereniging van ondernemende kappers - zodat de ontwikkelingen in de branche direct kunnen worden verwerkt in het onderwijsprogramma. Daarbij is de algemeen directeur lid van het marktsegment Winkelambacht van het SBB.

Ook in de wijze waarop de dialoog met het beroepenveld is ingericht, zien we dat NKA invulling geeft aan haar eigen kernwaarden. Er wordt breder gekeken dan de eigen opleidingen en samen met de branche opgetrokken. Zo heeft de NKA de campagne 'ik ben kapper' geïnitieerd. Hiermee werd ingespeeld op de tekorten in het kappersvak en de teruglopende aantallen studenten in de kappersopleidingen (landelijk). Het is gelukt een samenwerkingsverband aan te gaan met onder andere de ANKO, diverse grote kapperketens, merken en productleveranciers met als gezamenlijk doel de nieuwe generatie van potentiële kappers te inspireren en motiveren om voor het kappersvak te kiezen. Op [www.ikbenkapper.nl](http://www.ikbenkapper.nl) zie je interactieve video's, er is content op verschillende sociale media kanalen en er zijn verdiepende video's van zes meewerkende kappers met diverse achtergronden en specialismen. Het effect is een trendbreuk en een weer stijgend aantal aanmeldingen van studenten.

Een ander voorbeeld is dat NKA onder de naam Haarkracht een loopbaanbegeleidingstraject biedt aan studenten die dat willen. Vanaf halverwege het tweede jaar tot een jaar na diplomering kunnen zij begeleiding krijgen bij het vinden van een passende baan. Zij inventariseert de wensen en behoeften van studenten en alumni en bemiddelt en begeleidt ook na diplomering in de vorm van coaching. De bezoeken die door NKA medewerkers worden afgelegd bij alumni levert meteen waardevolle feedback op voor verdere versterking van het onderwijsprogramma.

De NKA laat eens in de paar jaar een audit uitvoeren door onafhankelijk deskundigen. Daarbij wordt het waarderingskader voor niet bekostigd mbo als uitgangspunt genomen. Verbeterpunten uit de audits worden opgevolgd, zo blijkt uit de jaarlijkse zelfevaluatie, documenten en uit de gesprekken. Jaarlijks legt de directie verantwoording af in haar verslag van werkzaamheden. Hierin wordt zowel de realisatie van de basiskwaliteit als van de eigen kernwaarden geëvalueerd. Analyses kunnen op onderdelen in het verslag scherper, maar uit de gesprekken blijkt dat deze analyses wel zijn uitgevoerd en besproken. Door het verslag van werkzaamheden dichter op het afgeronde schooljaar op te stellen en direct de verbeteracties te formuleren, kan deze verplichte verantwoording intern aan waarde winnen.

### 3. Verificatiethema 1: de basisvaardigheden

<p><b>Basisvaardigheden (OPO)</b> <i>Het onderwijs in de basisvaardigheden bereidt de studenten voor op het vervolgonderwijs, de arbeidsmarkt en de samenleving.</i></p>	<p><b>Basiskwaliteit</b></p> <p>Het onderwijsprogramma voor de Nederlandse taal en rekenen is ten minste dekkend voor de referentieniveaus of het rekenniveau die zijn vastgesteld voor de betreffende opleiding. Het onderwijsprogramma voor burgerschap voldoet ten minste aan de eisen zoals die in de dimensies beschreven staan.</p> <p>De opleiding stelt de studenten in staat om zich de kennis en vaardigheden voor Nederlandse taal, rekenen en burgerschap eigen te maken, die hen voorbereiden op het vervolgonderwijs, de arbeidsmarkt en de democratische samenleving.</p> <p>De opleiding heeft voor het onderwijs in de basisvaardigheden Nederlandse taal, rekenen en burgerschap een doelgericht en evenwichtig onderwijsprogramma. Het onderwijsprogramma is afgestemd op de toetsing en examinering. Voor burgerschap geldt dat de opleiding het onderwijsprogramma zo inricht, zodat de student aan de door de opleiding gestelde eisen kan voldoen.</p>
--	---

De directie wil voldoen aan de wettelijke eisen, ook op de basisvaardigheden (Nederlands, rekenen en burgerschap). Uit de studiegidsen, de gesprekken met studenten en docenten en het verslag van werkzaamheden blijkt dat het aangeboden onderwijsprogramma voor Nederlands, rekenen en burgerschap gericht is op het beoogde reken- en taalniveau en de dimensies van burgerschap zoals vastgelegd in de kwalificatie-eisen. Het onderwijsprogramma is een combinatie van fysieke lessen en digitale zelfstudie en bereidt de studenten voor op de examinering. De basisvaardigheden staan correct opgenomen in de diplomavooraarden van de studiegids.

De directie wil de generieke vakken niet koppelen aan de salonrealiteit, dit vraagt te veel van de beroepsgerichte docenten en lessen. Tevens werken de generieke docenten op zzp-basis en heeft de NKA te maken met de wetgeving waarin je ZZP-ers niet mag voorschrijven hoe ze welke lessen moeten geven. Dit is complex. De pedagogisch didactische aanpak (sandwichfeedbackmodel gestoeld op NLP en startend met positieve feedback) die breed is uitgerold en wekelijks wordt getraind bij de beroepsgerichte docenten, is dus minder zichtbaar bij de generieke vakken.

We constateren dat het bestuur in lijn met de visie op basisvaardigheden – voldoen aan de basiskwaliteit - stuurt op de inrichting en uitvoering van het programma voor deze onderdelen van de opleiding. Net als voor de beroepsgerichte vakken zijn deze uitgewerkt in het calendarium op basis waarvan docenten hun lessen geven. De lessen en examens voor Nederlands en rekenen worden in het eerste jaar gerealiseerd, bevestigen ook studenten. Er is geen sprake van lesuitval en als studenten het nodig hebben kunnen ze in het tweede jaar ook les krijgen. Er is een les vitaal burgerschap bijgewoond tijdens de audit. De lessen voor burgerschap, waarin studenten zelf en gezamenlijk opdrachten maken en bespreken, vinden ook plaats in het eerste jaar en worden gegeven door een beroepsgerichte docent die meer conform de pedagogisch didactische visie van de NKA werkt. Het examenbureau checkt conform de studiegids of aan de inspanningsverplichting en diplomavooraarden is voldaan voor de basisvaardigheden.

Uit resultatenanalyses blijkt dat het nog niet is voorgekomen dat de NKA een student het diploma moest onthouden doordat niet voldaan werd aan (een van) de basisvaardigheden.

## 4. Verificatiethema 2: beroepspraktijkvorming

<p><b>Beroepspraktijkvorming (OP5)</b> <i>De voorbereiding, uitvoering en begeleiding van de beroepspraktijkvorming zijn doeltreffend.</i></p>	<p><b>Basiskwaliteit</b></p> <p>De opleiding maakt afspraken met de student over welke leeractiviteiten de student ontplooit in het kader van de beroepspraktijkvorming en hoe deze bijdragen aan de ontwikkeling van de benodigde competenties en vaardigheden van de student.</p> <p>De opleiding begeleidt de student bij de voorbereiding en bij de keuze van een beroepspraktijkplaats en stelt hiervoor samen met de student en het leerbedrijf de vereiste praktijkovereenkomst op. De inhoud, de omvang, de periode en de organisatie van de beroepspraktijkvorming worden beschreven in de praktijkovereenkomst.</p> <p>De opleiding zorgt dat het leerbedrijf de student op de afgesproken manier begeleidt. De opleiding is op de hoogte van het functioneren van de student op de beroepspraktijkplaats en stuurt zo nodig bij.</p> <p>Ook beoordeelt de opleiding of de student de beroepspraktijkvorming met een positieve beoordeling heeft afgerond.</p> <p>De instelling draagt zorg voor erkende en adequate beroepspraktijkplaatsen.</p>
--	---

De NKA biedt haar opleidingen op vijf locaties aan, die allen een eigen door SBB erkende schoolsalon hebben voor de crebo's die worden aangeboden. De opleidingslocaties zijn dus tevens leerbedrijven.

De sturing van de directie op hoge kwaliteit van de opleiding c.q. de beginnende kappers is ook voor dit thema zichtbaar. Er zijn keuzes gemaakt in de inrichting van de opleiding die in het belang zijn van de studenten, zowel wat betreft hun opleiding als voor hun toekomstige positie op de arbeidsmarkt. Voor corona was er naast de vele vlieguren die studenten in de schoolsalon maakten ook een korte externe BPV van 10 á 15 dagen, waarin de studenten enkele opdrachten moesten maken. Dit is echter om meerdere redenen afgeschaft:

- Inhoud: studenten mochten tijdens hun externe stage zelden oefenen met de werkprocessen en werden vooral ingezet om schoon te maken, klanten te ontvangen en mee te kijken. Dit is minder leerzaam dan zelf - onder begeleiding - de werkprocessen in een realistische context in de eigen salons uit te voeren.
- Begeleiding: studenten werden onvoldoende begeleid, omdat kappers bij de leerbedrijven zich focusten op hun dagelijkse werkzaamheden in plaats van gerichte begeleiding van studenten.
- Cherry-picking: door de krapte op de arbeidsmarkt, werd aan studenten regelmatig een baan aangeboden vóór diplomering, waardoor zij hun opleiding niet afmaakten. Dit is verleidelijk voor studenten, maar maakt hen op langere termijn kwetsbaar op de arbeidsmarkt.

De NKA zag de externe stage dus meer als bedreiging dan dat het de beoogde toegevoegde waarde had voor het leren van de studenten. Er is bewust gekozen voor een stevige praktijkvorming in de eigen schoolsalons, waarin studenten zo snel en veel mogelijk zelf alle werkprocessen mogen uitvoeren en alle studenten gelijkwaardig worden begeleid door de eigen beroepsgerichte docenten. Zo maken de studenten veel vlieguren, is er een sterke samenhang tussen het onderwijs en de praktijk(vorming) wat ook wordt erkend en gewaardeerd door het afnemend beroepenveld waar de alumni gaan werken. Tevens is er in de loopbaanoriëntatie en begeleiding en de 100% baangarantie die via Haarkracht wordt aangeboden, aandacht voor de mogelijkheden en wensen van de student voor de periode na diplomering. In de salon worden de studenten begeleidt,

geobserveerd en beoordeeld door de beroepsgerichte docenten. De voortgang wordt geregistreerd in het leerlingvolgsysteem en wordt benut voor het extra oefenen van onderdelen waarop de voortgang achterblijft.

Deze visie en keuze van de directie zijn helder en overtuigend. De BPV als (eigenstandig) onderdeel van een mbo-opleiding is echter onvoldoende doordacht en uitgewerkt. Het is niet duidelijk welke leeractiviteiten de student precies ontplooit in het kader van beroepspraktijkvorming en het is niet duidelijk wanneer de student de BPV met een voldoende heeft afgerond, en daarmee voldoet aan deze diplomavorwaarde. Hiermee wordt niet voldaan aan de wettelijke eisen aan de BPV.

Belangrijk is om – binnen het bestaande programma – te definiëren wat de BPV inhoudt, welke uren gezien kunnen worden als BPV danwel als begeleide onderwijstijd en hoe de beroepspraktijkvorming wordt beoordeeld en afgerond. Wij adviseren de NKA om dit op korte termijn op te pakken.

## Bijlage 1 Lijst van bestudeerde documenten en dossiers

### Vooraf aangeleverde documenten

- Zelfevaluatie/ Verslag van Werkzaamheden 2023-2024
- PDCA cyclus (kwaliteitszorg)
- Studiegids mbo2 (tevens studentenstatuut, OER, en algemene voorwaarden)
- Studiegids mbo3
- Studiegids mbo4
- Examenreglement 2024-2026
- Vragenlijst studenttevredenheidsonderzoek
- Vragenlijst evaluatie Proeven van Bekwaamheid studenten
- Vragenlijst evaluatie examendag (externe) assessor
- NKA jaardocument examencommissie 2023-2024
- Jaarplan examencommissie 2024-2025
- Protocol vertrouwenspersoon – meldcode huiselijk geweld

### Ter plekke ingezien

- Presentatie directie NKA
- Studentendossiers en examendossiers
- Totaalresultatenlijst voor nemen diplomabesluit
- Competentie beoordelingsformulieren (CBF)
- Observatieformulieren beoordeling leerlingvolgsysteem (per 6 weken)
- Verzamelstaat per blok

## Bijlage 2 Auditprogramma

Sietske Ijtsma en Esther Bart van STREEF voeren een bestuursgerichte audit uit bij de NKA. Als locatie hebben we in overleg met het management dit keer Rijswijk gekozen, aangezien de Onderwijsinspectie in Amersfoort op bezoek is geweest en de vorige audits in Rotterdam hebben plaatsgevonden.

Locatie	NKA Rijswijk, Steenvoordelaan 267
Wanneer	Dinsdag 25 maart 2025
Contactpersoon NKA	[REDACTED]
Contactpersoon STREEF	[REDACTED]

Het is een bestuursgerichte audit. Dat wil zeggen dat we middels documentenonderzoek, dossiers en gesprekken tot oordelen komen op de drie standaarden hieronder.

<b>Kwaliteitsgebied Besturing, kwaliteitszorg en ambitie (BKA)</b>
BKA 1 Visie, ambities en doelen
BKA 2 Uitvoering en kwaliteitscultuur
BKA 3 Evaluatie, verantwoording en dialoog

Als verificatiethema's – die we onderzoeken qua visie, sturing, uitvoering en evaluatie van de kwaliteit - is gekozen voor de standaarden:

- OP0 Basisvaardigheden (Nederlands, rekenen en burgerschap)
- OP5 Beroepspraktijkvorming (stage in de eigen salons)

De standaard OP0 is nieuw in het waarderingskader van de Inspectie en hier is landelijk veel aandacht voor. De BPV is sinds een aantal jaar geheel in de eigen schoolsalons in plaats van extern. Je kunt de 5 schoolsalons te Rijswijk, Amsterdam, Rotterdam Mariniersweg, Rotterdam Pompenburg en Amersfoort dus zien als de 5 leerbedrijven van de NKA.

Het oordeel op de 3 BKA standaarden (voldoet wel/niet aan de wettelijke eisen) wordt onderbouwd vastgelegd in een auditrapport. In de gesprekken en documentenanalyse bekijken we de alignment in sturen, monitoren en evaluatie op de nieuwe standaard OP0 Basisvaardigheden en OP5 Beroepspraktijkvorming.

Voor alle standaarden uit het waarderingskader van de Onderwijsinspectie voor niet bekostigd mbo, zie bijlage 2 van het onderzoekskader mbo van augustus 2024: [Onderzoekskader 2021 voor het toezicht op het middelbaar beroepsonderwijs | Publicatie | Inspectie van het onderwijs](#)

Op de volgende bladzijde is het audit programma weergegeven, door NKA in te vullen met de gesprekspartners (functies en namen). Er zit een bewuste opbouw in het programma en de gespreksduur is eveneens bewust gekozen. Waar dit nodig is ivm de beschikbaarheid van de gesprekspartners kunnen tijden worden aangepast (niet te verwarren met de gespreksduur) of in overleg worden afgeweken in de volgorde van auditonderdelen.

## Concept auditprogramma 25 maart 2025

Tijd	Onderzoeksonderdeel	Gespreksdeelnemers
9.00-9.45	<b>Ontvangst</b> <b>Introductie &amp; presentatie</b> <i>(over de instelling, opleidingen, ontwikkelingen, stand van zaken onderwijskwaliteit, risico's en sterkste punten en ambities)</i>	Management Martijn Abers, Miranda Stevens, Hester van den Houwen ██████████
9.45-11.00	<b>Dossieronderzoek en lesbezoek(en)</b> <i>5 studentendossiers incl portfolio's, intake, voortgangsregistratie, kort bezoek van 1 of 2 lessen</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Studentendossiers liggen klaar op locatie.</li> <li>• Theorieles vitaal burgerschap door Patty van Waardhuizen.</li> <li>• Demo/vaktechnisch trainingsles door Sabrina Houtman</li> </ul>
11.00-11.30	<b>Gesprek studenten</b> <i>Meerdere leerjaren en evt Opleidingen over basisvaardigheden, bpv (salonlessen) en evaluaties</i>	Blok 2 (leerjaar 1): ██████████ ██████████ Blok 4 (leerjaar 2): ██████████ ██████████ ██████████
11.30-12.15	<b>Gesprek docenten</b> <i>Nederlands, rekenen, burgerschap en 1 docent beroepsgerichte vakken</i>	Nederlands: ██████████ ██████████ Rekenen: ██████████ Burgerschap: ██████████ Beroepsgerichte vakken: ██████████
12.15-13.00	Lunchpauze en reflectie	
13.00 – 13.35	<b>Stagebegeleiders</b> <i>begeleiders salonlessen van diverse locaties</i>	██████████ ██████████ ██████████
13.45-14.20	<b>Gesprek beroepenveld</b> <i>waarmee overleg over onderwijsprogramma NKA, Ontwikkelingen en behoeften werkveld</i>	██████████
14.30-15.00	<b>Gesprek Examencommissie</b>	Juliette Groen Hester van den Houwen
15.00-15.15	Reflectie	
15.15-16.00	<b>Gesprek (be)sturing, kwaliteitszorg en ambitie</b> <i>Over ambities en doelen, beleid, kwaliteitszorgstelsel, evaluaties, verslag van werkzaamheden.</i>	Martijn Abers Hester van den Houwen Miranda Stevens
16.00-16.30	Reflectie en voorbereiding terugkoppeling	
16.30-17.00	<b>Terugkoppeling voorlopige bevindingen</b>	Martijn Abers Hester van den Houwen Miranda Stevens

## Addendum bij auditrapport maart 2025

November 2025

### Inleiding

In maart 2025 heeft STREEF een audit uitgevoerd bij de NKA. Tijdens deze audit is vastgesteld dat de beroepspraktijkvorming (bpv) niet voldeed aan de eisen zoals gesteld in de standaard *beroepspraktijkvorming* (OP5) van het onderzoekskader van de inspectie.

We zagen dat de NKA een duidelijke en overtuigende visie heeft op de bpv. De bpv wordt georganiseerd en uitgevoerd in de eigen salons. Deze zijn op alle locaties door SBB erkend als leerbedrijf. Dit biedt studenten de mogelijkheid om daadwerkelijk te oefenen met de kerntaken en werkprocessen. Bovendien worden zij goed begeleid, wat een groot voordeel is ten opzichte van externe stages, waar studenten vaak een lange startperiode alleen mogen meekijken en schoonmaken.

We constateerden echter ook dat de bpv als (eigenstandig) onderdeel van een mbo-opleiding onvoldoende was doordacht en uitgewerkt. In het auditrapport is dat als volgt verwoord: *'Het is niet duidelijk welke leeractiviteiten de student precies ontplooit in het kader van beroepspraktijkvorming en het is niet duidelijk wanneer de student de BPV met een voldoende heeft afgerond, en daarmee voldoet aan deze diplomavooraarde. Hiermee wordt niet voldaan aan de wettelijke eisen aan de BPV. Belangrijk is om – binnen het bestaande programma – te definiëren wat de BPV inhoudt, welke uren gezien kunnen worden als BPV danwel als begeleide onderwijstijd en hoe de beroepspraktijkvorming wordt beoordeeld en afgerond. Wij adviseren de NKA om dit op korte termijn op te pakken.'*

De NKA heeft het advies uit het auditrapport opgevolgd en STREEF gevraagd om de doorgevoerde aanpassingen in de formele documenten te beoordelen.

### Werkwijze

We hebben de informatie over de bpv beoordeeld in de volgende documenten:

- De informatievoorziening die studenten ontvangen via de OER – binnen de NKA Studie-informatie Dagopleidingen genoemd.
- De portfolio's waarmee in de bpv gewerkt gaat worden.

### Bevindingen

- De inhoud van de BPV is inmiddels goed en volledig beschreven. Studenten voeren opdrachten uit en bouwen daarmee een portfolio op. Alle werkprocessen komen in de bpv aan bod. Zowel de te maken opdrachten als de wijze waarop deze beoordeeld worden, zijn duidelijk beschreven. Studenten en de examencommissie weten hierdoor wat zij moeten doen en behalen om de BPV met een voldoende af te sluiten, een voorwaarde om te kunnen diplomeren.
- In de studie-informatie is het programma van de opleiding uitgewerkt. Het aantal uren dat daar wordt genoemd voor de bpv is de landelijke urennorm. Het eigen NKA-programma voorziet echter in meer uren: conform de OER is dat minimaal een dag in de week over een schooljaar van 46 weken. NKA heeft toegezegd

het precieze aantal uren volgens hun eigen programma op te nemen in de studie-informatie, zodat de informatievoorziening richting studenten correct is.