



Diverso

# Handboek voor deelnemers

M. Asoud  
DIVERSO B.V.

GESCHREVEN IN SEPTEMBER 2022, RECHTEN BEHOREN TOT DIVERSO B.V.

## Inhoud

Voorwoord .....	2
Inleiding .....	2
Verantwoordelijkheid .....	3
Overdraagbaarheid .....	3
Instrumenten .....	3
VRAAK-criteria .....	3
Structuur Ervaringscertificaten .....	3
Opbouw Ervaringscertificaten .....	4
Verloop Evc-traject .....	4
Kwaliteit in te zetten EVC-begeleiders en EVC-assessoren.....	5
De rol van medewerker/ster intake .....	5
De rol van de begeleider .....	5
De rol van de assessor .....	6
De rol van de directie.....	6
De relatie met Beoordelende Organisatie Testudo .....	6
De relatie met het Nationaal Kenniscentrum EVC .....	6
Klachten, geschillen, bezwaren en beroepszaken .....	7
Fraude .....	7
Evaluaties.....	7
Anderstalige EVC-procedures .....	7
Bewaartermijn .....	8
Geheimhouding .....	8

## Voorwoord

Dit handboek dient als leidraad voor alle relaties van Diverso B.V. het geeft weer hoe de werkwijze, procedures en regels zijn vormgegeven. Dit is waardevol in het kader van het verwachtingsmanagement. Diverso B.V. beschikt over een klachtenprocedure, AVG privacy en een algemene voorwaarde. Deze zijn terug te vinden op de website [mijnzorgevc.nl](http://mijnzorgevc.nl)

Belangrijk is dat Diverso B.V. **geen** opleidingsinstelling is als een waar je een MBO of HBO diploma kan halen. Diverso B.V. biedt enkel Evc-trajecten aan waarin de ervaringen, kennis en kunde worden omgezet in competenties. Deze competenties worden in een Ervaring certificaat vastgelegd, voor meer informatie zie verloop Evc-traject op de website.

## Inleiding

Onze missie is om waarde toe te voegen aan de zorgsector daar waar organisaties tegen arbeidsmarktcrapte aanlopen, daar waar zorgpersoneel niet beschikt over de juiste achtergrondopleiding.

De visie daarop is het omzetten van de capaciteiten (kennis en kunde) van de ongediplomeerde specifieke zorgmedewerkers in meetbare competenties. Waardoor de zorg niet alleen beter geborgd wordt (omdat je weet over welke competenties medewerkers beschikken), maar geeft ook een stuk erkenning aan de zorgmedewerker wat bijdraagt aan een beter werkklimaat.

Waarom mijn zorg EVC via Diverso B.V. halen?

- Onze portfoliobegeleiders hebben zelf ruime ervaringen en beschikken over de juiste kwalificaties in het werkveld en kunnen daarom de deelnemers kwalitatief goed begeleiden;
- Deelnemers staan bij ons centraal en houden daarom ook rekening met de wensen en verwachtingen van deelnemers.

Een belangrijke voorwaarde om deel te kunnen nemen aan een Evc-traject is om te beschikken over kennis over het vakgebied waarvoor u zich aanmeldt. Wanneer u een aantal jaren ervaring heeft opgedaan in een bepaald vakgebied, maar u kennis en vaardigheden nog niet zijn vastgelegd in een diploma, dan is de kans groot dat u in aanmerking komt voor een Evc-traject. Het is verplicht voor iedere Evc-deelnemers om uitsluitend zijn/haar eigen materiaal in te brengen, hierop kan getoetst worden middels plagiaat-software.

## Verantwoordelijkheid

Diverso B.V. is verantwoordelijk voor iedere EVC-procedure waarvoor een ervaringscertificaat afgegeven, ook bij inzet van externen.

## Overdraagbaarheid

Diverso B.V. legt de genomen stappen in elke fase vast in een overdraagbaar systeem, al dan niet in de structuur van een ervaringscertificaat. 'Overdraagbaar' betekent operationeel toegankelijk en met juridisch eigendom van de kandidaten, zodat bij van een (dreigende) bedrijfsbeëindiging of het wegvallen van een erkenning, EVC-deelnemers de mogelijkheid hebben om hun traject bij een andere erkende EVC-aanbieder voort te zetten. Diverso B.V. werkt met RemindoEVC.

## Instrumenten

- De instrumentenmix in een EVC-procedure is afgestemd op en dekkend voor de toe te passen erkende EVC-standaard, en omvat de instrumenten portfolio, werkplekbezoek, en criteriumgericht interview.
- Bij EVC-procedures van competentiestandaarden zijn de gehanteerde instrumenten aantoonbaar gevalideerd en gestandaardiseerd.
- Eventuele aanvullende voorwaarden bij een erkende EVC-standaard worden gevolgd.

## VRAAK-criteria

Voor alle of meest voorkomende bewijzen heeft Diverso B.V. uitgewerkt welke criteria van toepassing zijn op het gebied van Variatie, Relevantie, Actualiteit, Authenticiteit en Kwaliteit/Kwantiteit. Deze VRAAK-criteria bewegen mee met de dynamiek van het beroepenveld.

## Structuur Ervaringscertificaten

Het ervaringscertificaat bevat ten minste:

- De gegevens van de EVC-deelnemer;
- Het unieke nummer van het ervaringscertificaat;
- De gegevens van de erkende EVC-aanbieder (plus erkenningslogo) en de betrokken EVC-assessor(en);
- De kenschets van de EVC-deelnemer;
- Het loopbaandoel van de EVC-deelnemer en de rol van het ervaringscertificaat hierin;
- De naam en het nummer van de toegepaste landelijke standaard, de 'Geldig vanaf'-datum en de eventueel vastgestelde 'Diplomeren tot'-datum, en een verwijzing naar de vindplaats van de standaard;
- Een schematisch overzicht van de gehele standaard tot op het niveau van kerntaak en werkproces (of vergelijkbare opbouw), per werkproces een beschrijving op basis van welke instrumenten en bewijzen de beoordeling/validering heeft plaatsgevonden, en een aanduiding van de aangetoonde competenties;
- De uitgeschreven conclusie, gebaseerd op de aangetoonde onderdelen van de EVC-standaard passend bij de doelstelling van de EVC-deelnemer, en een aanbeveling die past in het kader van verzilvering, dan wel van persoonlijke ontwikkelingsmogelijkheden;
- De doorlopen stappen van de EVC-procedure, inclusief de werkwijze die eventueel voor een standaard is voorgeschreven;
- De daarin gehanteerde instrumentenmix, inclusief de instrumenten die eventueel voor een standaard zijn voorgeschreven;
- De onderbouwing en datum van uitreiking
- De handtekening van de EVC-deelnemer en van de EVC-aanbieder.

## Opbouw Ervaringscertificaten

Het Ervaringscertificaat is een totaaldocument waarvan eventuele bijlagen deel uitmaken. De onderbouwing bevat de volgende drie elementen die leesbaar en begrijpelijk zijn geschreven:

- a. Aan te tonen onderdeel van de EVC-standaard. Een specifieke uitwerking voor welke onderdelen van de gebruikte erkende EVC-standaard validering aan de orde is. Deze onderdelen worden apart benoemd (voor mbo-standaarden bijvoorbeeld per kerntaak of werkproces);
- b. Het bewijs. Welke bewijzen (daarbij rekening houdende met de VRAAK-criteria) en/of beroepsproducten door de EVC-deelnemer per onderdeel van de erkende standaard worden ingebracht en relevant zijn;
- c. Het oordeel/de validering. De relatie tussen a en b: waarom leidt het bewijs dat de EVC-deelnemer aandraagt bij de EVC-assessor(en) per onderdeel van de erkende standaard tot de overtuiging dat er reden is voor validering/positieve beoordeling? Is het betreffende werk in de optiek van de professionele assessor aan de EVC-deelnemer toe te vertrouwen.

Diverso B.V. de portfoliobegeleiders en assessoren zijn bekend met de Kwaliteitscode en volgen de toelichting van de Schrijfwijzer Ervaringscertificaten.

## Verloop Evc-traject

- **Stap 1, Intake**  
Nadat u zich heeft aangemeld voor het Evc-traject wordt er een intake gepland, hierin bekijken de portfolio begeleider en u samen hoe er voldoende bewijs verzameld kan worden om u competenties te onderschrijven binnen het door u verkozen Evc-vakgebied. Hierin wordt eveneens het trajectverloop besproken.
- **Stap 2, Samenstellen portfolio**  
U gaat aan de slag met het verzamelen van materiaal en bewijs waarmee uw ervaringen worden onderschreven. Het portfolio is van essentieel belang voor uw Evc-traject hiermee worden uw ervaringen vastgelegd. Een Evc-traject doorloop je in gemiddeld 6 tot 12 weken. In deze periode verzamel je relevante materiaal wat als bewijs kan dienen bij het aantonen van vereiste competenties. Tijdens het opstellen van de portfolio wordt u bijgestaan door een portfolio begeleider.
- **Stap 3, Assessment**  
Is u portfolio gereed? Dan volgt een assessment. Dit assessment wordt afgenomen door een erkend en ervaren assessor van Diverso B.V.. Het assessment vindt plaats op uw werkplek of bij ons op kantoor, hierin vormt je portfolio het uitgangspunt. De bevindingen worden vastgelegd in een rapport (ervaringscertificaat). Mogelijk kan een controlerende partij aangekondigd of onaangekondigd aansluiten bij het assessment.
- **Stap 4 Ervaringscertificaat**  
Na het doorlopen van de eerste 3 stappen ontvangt u een Ervaringscertificaat. Het Ervaringscertificaat ontvangt u uiterlijk 6 weken na het assessment. Het Ervaringscertificaat is een officieel document waarmee je objectief aantoont dat je over een vereiste niveau beschikt. Hierin staan de competenties beschreven in relatie tot het landelijke opleidingsstandaard van de door jou gekozen opleidingsniveau. Daarnaast volgen er zo nodig ook nog aanbevelingen.

## Kwaliteit in te zetten EVC-begeleiders en EVC-assessoren

Alle in EVC-procedures in te zetten EVC-begeleiders en/of EVC-assessoren beschikken vakinhoudelijk over:

- Een opleidingsniveau dat ten minste één niveau hoger is dan de standaard(en) die zij beoordelen, dan wel over aantoonbare senioriteit in combinatie met brede ervaring en kennis van de standaard en het werkveld;
- Voldoende relevante vakinhoudelijke kennis;
- Voldoende relevante praktijkervaring;
- Voldoende kennis van de actuele ontwikkelingen binnen het vakgebied, de sector dan wel het beroep.

Alle in EVC-procedures in te zetten EVC-begeleiders en/of EVC-assessoren beschikken op EVC-gebied over:

- Voldoende kennis van en inzicht in de criteria die gelden voor deugdelijk bewijs;
- Voldoende vaardigheid in het gebruik van de toegepaste beoordelingsvormen en de bijbehorende en toe te passen instrumenten;
- Kennis van de Schrijfwijzer Ervaringscertificaten (inclusief de VRAAK-criteria voor goed bewijs);
- De vaardigheid om bevindingen effectief te kunnen omzetten, zowel mondeling binnen de procedure, als schriftelijk in een goed leesbaar en overdraagbaar ervaringscertificaat.

Diverso B.V. toont dit aan met een up-to-date dossier/cv van elke begeleider en assessor.

## De rol van medeweker/ster intake

- Vragen naar de ervaringen in het vakgebied (globale lijnen);
- Doel van het EVC-traject voor deelnemer achterhalen.

## De rol van de begeleider

- De deelnemer helpen bij het verzamelen van de portfoliobewijzen.
- De deelnemer helpen bij het registreren/invullen van het portfolio.

De rollen van EVC-begeleiders en EVC-assessoren zijn strikt gescheiden, zowel op papier als in de praktijk. Dit blijkt uit.

Er is geen samenwerking tussen portfoliobegeleiders de assessoren. Dit wordt geborgd door de assessoren en begeleiders een aparte werkplek te bieden. Dit is in het belang van een zuivere en onafhankelijke toetsing. Verder is ook met de begeleiders en assessoren de afspraak gemaakt dat op gebied van inhoudelijke (deelnemer) aangelegenheden niet worden besproken tussen assessoren en begeleiders. Wel kunnen begeleiders onderling elkaar advies vragen.

## De rol van de assessor

- Beoordelen portfolio.
- Uitvoeren werkplekbezoek.
- Afnemen criteriumgericht interview.
- Opstellen Ervaringscertificaat.

De rollen van EVC-begeleiders en EVC-assessoren zijn strikt gescheiden, zowel op papier als in de praktijk. Dit wordt waarborgt.

Er is geen samenwerking tussen portfoliobegeleiders de assessoren. Dit wordt geborgd door de assessoren en begeleiders een aparte werkplek te bieden. Dit is in het belang van een zuivere en onafhankelijke toetsing. Verder is ook met de begeleiders en assessoren de afspraak gemaakt dat op gebied van inhoudelijke (deelnemer) aangelegenheden niet worden besproken tussen assessoren en begeleiders. Wel kunnen assessoren onderling elkaar advies vragen.

In het kader van de onafhankelijkheid bestaat er tussen de in te zetten EVC-assessor en de EVC-deelnemer geen relatie anders dan die onvermijdelijk en voor de werkzaamheden van EVC-assessor(en) noodzakelijk is. Dit wordt waarborgt door de afspraak dat deelnemers die met de assessoren werken niet beoordeeld kunnen worden door deze assessor, dit wordt door de portfolio begeleider bewaakt aan de hand van de op gedane informatie over de deelnemer.

Mocht de deelnemer alle assessoren kennen dan zal er een externe assessor ingehuurd worden om het assessment uit te voeren.

## De rol van de directie

- Faciliteert en monitort (eventueel steekproefsgewijs) actief de kwaliteit van de in te zetten begeleiders en assessoren. De borging omvat bijvoorbeeld actieve deelname aan overleggen, uitvoeren van supervisie, faciliteren van intervisie, aanwezigheid bij praktijkassessments en/of het beoordelen van ervaringscertificaten.
- Controleert de ervaringscertificaten (eventueel steekproefsgewijs) op de inhoudelijk en taalkundige kwaliteit.
- Ondertekent de ervaringscertificaten.

## De relatie met Beoordelende Organisatie Testudo

- Diverso B.V. geeft ten minste twee weken van tevoren alle ingeplande proeven van bekwaamheid, werkplekbezoeken, criteriumgerichte interviews en andere praktijkassessments door aan Testudo waardoor het mogelijk is (on)aangekondigde steekproeven uit te voeren.
- Diverso B.V. meldt proactief aan de Testudo klachten die intern escaleren tot een geschil, en bezwaren die escaleren tot een beroep.
- Testudo kan aangekondigd of onaangekondigd aansluiten bij het assessment

## De relatie met het Nationaal Kenniscentrum EVC

- Diverso B.V. voert alleen standaarden uit waarvoor erkenning is afgegeven en die staan geregistreerd in het Register Erkende EVC-Standaarden.
- Diverso B.V. registreert elk uitgegeven ervaringscertificaat binnen een maand in het Register Ervaringscertificaten.
- Diverso B.V. zorgt dat het adviesrapport van de Beoordelende Organisatie en het verzoek tot verlenging van de erkenning uiterlijk één maand voor de expiratiedatum aan het NKC-EVC wordt gezonden. Dit betekent dat wij 2 maanden eerder contact opnemen met Testudo voor de start van de nieuwe audit.
- Diverso B.V. verstrekt aan het Nationaal Kenniscentrum EVC alle afgeronde ervaringscertificaten als dit conform de (aanvullende) bepalingen van een beroeps- of branchestandaard verplicht is voor toekenning van een vakbekwaamheidsbewijs of een competentiebewijs.

## Klachten, geschillen, bezwaren en beroepszaken

Er is een procedure voor klachten, geschillen, bezwaren en beroepszaken. Diverso B.V. registreert het aantal, de aard en het verloop van klachten (= inzake omstandigheden), geschillen (geëscaleerd klachten), bezwaren (= inhoudelijke aard) en beroepszaken (geëscaleerde bezwaarzaken), en houden bij hoe deze binnen de kaders van het EVC-stelsel zijn behandeld. De klachten procedure is terug te vinden op onze website [mijnzorgevc.nl](http://mijnzorgevc.nl).

## Fraude

Diverso B.V. registreert het aantal, de aard en het verloop van identiteitsfraude, plagiaat en andere onregelmatigheden en meldt dit bij Testudo en het Nationaal Kenniscentrum EVC. Als deelnemer is het verplicht om eigen materiaal in te brengen bij het opmaken van een portfolio, hier wordt op getoetst met plagiaatsoftware.

## Evaluaties

De EVC-aanbieder evalueert systematisch onder alle betrokkenen, onder wie in ieder geval de EVC-deelnemers, zakelijke opdrachtgevers, begeleiders en assessoren:

- De eigen EVC-procedures;
- De kwaliteit van de EVC-assessoren en EVC-begeleiders;
- De kwaliteit van de ervaringscertificaten.

Standaardonderdelen van de bovengenoemde evaluaties zijn:

- De kwaliteit van de verstrekte informatie;
- De gemaakte afspraken en nakoming daarvan;
- De gehanteerde beoordelingsinstrumenten;
- De mate van competentie van begeleiders en assessoren;
- Het verloop en de duur van de EVC-procedure;
- De afwikkeling van eventuele klachten en bezwaren;
- Eventuele verzilvering van ervaringscertificaten.

De evaluaties kunnen zowel telefonisch als per mail uitgevraagd worden.

Kandidaten vullen hun evaluaties in 2 dagen na het ontvangen van het Ervaringscertificaat.

Werkgevers/zakelijke opdrachtgevers vullen hun evaluaties in 2 dagen na het ontvangen van het Ervaringscertificaat.

Begeleiders vullen hun evaluaties in geval van bijzonderheden en bespreken dit in het teamoverleg

Assessoren vullen hun evaluaties in geval van bijzonderheden en bespreken dit in het teamoverleg

Diverso B.V.:

- Zet de uitkomsten van de evaluaties om in verbeteracties;
- Ziet toe op de effectiviteit daarvan;
- Legt dit geheel vast, bijvoorbeeld in notulen;
- Bewaart de evaluaties ten minste tot na de uitvoering van de volgende (verlengings)audit.

## Anderstalige EVC-procedures

Ingeval van niet-Nederlandstalige deelnemers/doelgroep stemt de EVC-aanbieder met de Beoordelende Organisatie en het NKC-EVC af hoe te handelen ten aanzien van de te hanteren taal, de te verstrekken informatie en dergelijke.



## Bewaartermijn

Het Ervaringscertificaat en het door de EVC-deelnemer ingebrachte relevante bewijsmateriaal blijven gedurende vijf jaar schriftelijk of digitaal beschikbaar bij Diverso B.V., dan wel bij de externe leverancier die de gebruikte software levert.

## Geheimhouding

Diverso B.V. bewaakt de privacy van de deelnemers conform de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) oftewel General Data Protection Regulation zoals die geldt in de Europese Unie. Dat betekent onder meer dat er niet buiten de deelnemer om informatie wordt geven over het verloop en het eindresultaat van het EVC-traject, dus ook niet aan (betalende) werkgevers of andere zakelijke opdrachtgevers. Controlerende organisaties zijn hiervan uitgezonderd.