

## Bijcholingsprofiel “second hand” op basis van normen die op het arbeidsproces zijn gebaseerd



### Kwaliteitsstandaarden voor sectorspecifieke opleidingsconcepten in de Europese tweedehandssector

Heike Arold, Lars Windelband

ITB - Institut Technik und Bildung  
Universität Bremen  
Am Fallturm 1  
28359 Bremen  
Tel.: +49 (0)421-218 4640  
Fax +49 (0)421 218 4643  
Mail: arold@uni-bremen  
www.itb.uni-bremen.de

Dit project werd gesteund dankzij fondsen van de Europese Commissie

## Inhoud

1	Inleiding .....	4
2	Definitie van het begrip "kwaliteit" en "kwaliteitsstandaarden" .....	4
3	Kwaliteitsstandaarden voor opleiding in de tweedehandssector .....	6
4	Nood aan kwaliteitsstandaarden voor Europese tweedehandssector .....	13

Deze lijst van kwaliteitsstandaarden werd voorbereid door het “Institut Technik und Bildung (IT+B)” (Instituut voor Technologie en Onderwijs) van de universiteit van Bremen.

De lijst van kwaliteitsstandaarden werd voorbereid in samenwerking met de betrokken partners in het Leonardo da Vinci-project “QualiProSecondHand” en vastgesteld met de betrokken partners in het Leonardo da Vinci-project “QualiProSH II”

#### **Partner QualiProSecondHand**

- |  |                       |                                      |
|--|-----------------------|--------------------------------------|
| ▪ die umweltberatung   | Vienna<br>Austria     | Johanna Leutgöb<br>Angelika Hackel   |
| ▪ RREUSE   | Brussels<br>Belgium   | Paolo Ferraresi<br>Sergio Michelini  |
| ▪ Jordanka Andreeva - Smoljan                                    | Madan<br>Bulgaria     | Jordanka Andreeva<br>Ivanka zur Oven |
| ▪ Tervatulli Ltd   | Oulu<br>Finland       | Annukka Jarva<br>Saila Lampela       |
| ▪ CPI (Centre of the Republic of Slovenia for VET)               | Ljubljana<br>Slovenia | Darja Starkl                         |
| ▪ Coleg Morgannwg  | Pontypridd<br>UK      | Tony Hitchins                        |
| ▪ Bundesarbeitsgemeinschaft Arbeit e.V.                          | Berlin<br>Germany     | Martin Koch                          |
| ▪ Qualifizierungs- und Arbeitsförderungsgesellschaft Dresden mbH | Dresden<br>Germany    | Ulrike Markmann<br>Christiane Buhle  |

#### **Partner QualiProSH II**

- |  |                            |                           |
|--|----------------------------|---------------------------|
| ▪ RepaNet  | Graz<br>Austria            | Gertrud Adensamer         |
| ▪ RESSOURCES   | Namur<br>Belgium           | Etienne Daloze            |
| ▪ Technology Transfer Office – University Sofia                  | Sofia<br>Bulgaria          | Kamen Moutafov            |
| ▪ Kaarina Työttömät ry   | Kaarina<br>Finland         | Juha Palin                |
| ▪ Technical School Centre Nova Gorica                            | Nova<br>Gorica<br>Slovenia | Neza Pavzin<br>Blaz Weber |
| ▪ Qualifizierungs- und Arbeitsförderungsgesellschaft Dresden mbH | Dresden<br>Germany         | Ulrike Markmann           |

## 1 Inleiding

In het licht van de doelstelling van het Leonardo-project "QualiProSecondHand" om de Europese tweedehandssector en zijn tewerkstellings- en opleidingsstructuur te analyseren om een sectorspecifieke of initiële vorming te ontwikkelen, werden voorstellen gedaan voor verdere en initiële vorming alsook een concept gecreëerd voor de ontwikkeling van opleidingsprofielen. De aanbevolen kwaliteitsstandaarden werden ontwikkeld in nauwe samenwerking met de 7 partnerlanden (Duitsland, Oostenrijk, België, Finland, VK, Slovenië en Bulgarije) en op elk nationaal niveau besproken met sectorexperts. De basis voor de ontwikkeling van de kwaliteitsstandaarden voor een mogelijke sectorspecifieke opleiding of initiële vorming is de analyse van de werkprocessen en taken binnen de sector aan de hand van operationele gevallenstudies en de resultaten van gesprekken met verschillende sectorexperts. De gebruikte wetenschappelijke onderzoeksinstrumenten voor beroepsopleiding die ontwikkeld werden door de projectcoördinator, het "Instituut voor Technologie en Onderwijs" van de universiteit van Bremen, laten een zeer gedetailleerde analyse toe van operationele structuren en werkprocedures, processen en taken, zodat een accuraat beeld kan worden geschetst van de jobvereisten en de opleidingsbehoeften binnen de ondernemingen. De resultaten van de operationele analyse laten niet enkel toe een sectorspecifiek, op het werkproces gericht opleidingsprofiel te creëren, maar ook om eerste voorstellen te doen voor een mogelijk toekomstig ontwerp van een opleiding/vorming. Op basis hiervan konden de hier getoonde kwaliteitsstandaarden (zie hoofdstuk 3) worden ontwikkeld. Op dit punt wordt vermeld dat het hoofdzakelijk een aanbeveling is waarmee rekening gehouden zou moeten worden voor de ontwikkeling van een sectorspecifieke opleiding of initiële vorming (die ontwikkeld en geïmplementeerd moet worden in een opvolgproject). Volgens een uiteindelijke structuur en inhoud van een toekomstige opleiding of initiële vorming zouden de individuele opleidingsstandaarden uiteindelijk geoptimaliseerd en aangevuld moeten worden.

Omdat de termen "kwaliteit" en "kwaliteitsstandaarden" zeer ruim zijn en de invulling van het begrip kwaliteit verschilt in de verschillende landen en sectoren, voeren we in eerste instantie in hoofdstuk 2 een verenging of definitie in van deze termen. De behoefte aan kwaliteitsstandaarden voor de ontwikkeling van een Europese uniforme opleiding/vorming zal in het laatste hoofdstuk aan bod komen.

## 2 Definitie van het begrip "kwaliteit" en "kwaliteitsstandaarden"

Kwaliteit (Latijn *qualitas* = kwaliteit, kenmerk, staat) wordt volgens DIN EN ISO 9000:2005, de standaard die wordt toegepast voor kwaliteitmanagement, gedefinieerd als de "graad waarin een reeks inherente kenmerken beantwoorden aan de vereisten". Deze definitie vervangt de formulering van de DIN EN ISO 8402:1995-08, de vroegere standaarden voor kwaliteitmanagement. Hierna wordt kwaliteit gedefinieerd als "de totaliteit van kenmerken van een eenheid in termen van hun geschiktheid, geïdentificeerd en vereist om aan behoeften te voldoen". Eenheden zijn producten, diensten, concepten, designs, software, werkprocessen, procedures en processen.

Hoewel de term "kwaliteit" op zich geen beoordeling inhoudt, wordt de term in het dagelijkse leven vaak op een beoordelende manier gebruikt. Kwaliteit zal dus worden begrepen als het tegenovergestelde van kwantiteit (kwantiteit is niet hetzelfde als kwaliteit). "Kwantiteit" beschrijft eigenlijk enkel de kwantiteit kwaliteitskenmerken en

wordt daarom uitgedrukt in hoeveelheden of meetwaarden. De verwoording verwijst er echter naar dat in het leven van alledag kwaliteit vaak synoniem is voor de waarde van een eenheid. Daarom spreken we vaak van "goede" of "slechte" kwaliteit. Als een klant bijv. producten of diensten koopt die zijn doel vervullen, zijn ze wat men van "goede kwaliteit" pleegt te noemen. Het is zeer moeilijk om deze subjectieve, unieke betekenis van kwaliteit te begrijpen, in het bijzonder via marktonderzoek, omdat het begrip individueel kan verschillen. In heel wat domeinen van het economische leven, ligt "kwaliteit" al vast als een algemene waardemaat. In domeinen waar de kwaliteit meetbaar is met kwantitatieve maten, spreekt men van technische kwaliteit. In dit verband is kwaliteit de overeenkomst van de eigenlijke en geplande invulling van de behoeften en verwachtingen. Volgens de definitie van de norm EN ISO 9000:2005 specificereert "kwaliteit" in welke mate een product (bijv. goederen, diensten, concepten) beantwoordt aan de bestaande vereisten. Volgens ISO 9000 zijn voor de kwaliteit van een product niet de prijs ervan of de kwaliteit van de gebruikte materialen van doorslaggevend belang. Het is wel van belang dat voldaan is aan de vereisten van het product. Dit heeft zowel betrekking op de objectieve meetbare kenmerken en vereisten van de producenten als op de subjectieve verwachtingen van klanten. Volgens de Internationale Elektrotechnische Commissie (IEC) is kwaliteit het raakpunt van de waargenomen kenmerken en de eisen van een vooraf bepaalde kijkeenheid.

Rekening houdend met de term "kwaliteit" op het vlak van beroepsopleiding en -vorming, loopt het vanaf hier gelijk. Men spreekt van "goede" kwaliteit als voldaan is aan de vastgelegde vereisten voor een opleidingsmaatregel en bepaalde doelstellingen of eigenschappen bereikt zijn. Kwaliteit weerspiegelt zich in de graad van naleving van de vereisten. Het concept van kwaliteit in de opleiding is ondertussen gedocumenteerd in het onderwijsbeleid door nationale en internationale beraadslagingen (zie Europese Commissie 2004 EC 2005) over de prestaties van onderwijssystemen. Voorts is het verbonden met talloze initiatieven in de richting van kwaliteitsverbetering in de beroepsopleiding. Deze trend zal enige tijd voortduren, omdat het concept "kwaliteit" positief klinkt, dicht bij de industrie ligt, geen gedeeltelijke voorafgaande politieke impact heeft en vaag genoeg is (zie Euler 2005, p. 13). Maar wat stelt de kwaliteitopleiding precies voor? Het is net dit wat één van de grootste moeilijkheden is in de huidige discussie rond kwaliteit. Het staat nu vast dat naast de inputkwaliteit (de voorwaarden) en de proceskwaliteit (de implementering) de outputkwaliteit (de resultaten van de opleiding) en de uitkomstkwaliteit (de professionele prestaties, praktijksucces) verantwoordelijk zijn voor een allesomvattend beeld van de kwaliteit van het onderwijs (zie Sloane 2005, p. 484 e. v.; Sauter 2001, p. 42 e. v.). Hoe deze diverse factoren en componenten geëvalueerd en gemeten moeten worden, is nog onduidelijk.

Een mogelijkheid zou zijn dat kwaliteitsstandaarden worden opgesteld. Er zijn criteria die aan de basis zouden moeten liggen van bijvoorbeeld een opleidingsconcept of opleidingsmaatregelen - zij vormen de basis van dergelijke concepten. Kwaliteitsstandaarden zouden criteria moeten zijn die overal operationeel zijn (los van de regio) en ze zouden ertoe moeten bijdragen dat opleidingsconcepten beantwoorden aan bepaalde vereisten en beleidslijnen. Ze zouden opleiding meetbaar moeten maken. De meetbaarheid levert een bijdrage tot de vergelijkbaarheid van de vaardigheden en de competenties die verworven werden door de opleiding (vorming).

De kwaliteitsstandaarden die hier in een lijst zijn ondergebracht voor een sectorspecifiek opleidingsconcept voor de tweedehandssector, kunnen enkel een aanbeveling zijn. Het is gewoon een suggestie voor criteria in termen van een latere ontwikkeling van een sectorspecifiek opleidingsconcept. Ze doen dienst als een soort basis of als een basiskader voor een later opleidingsconcept. In een latere ontwikkeling van een sectorspecifiek opleidingsconcept moeten de kwaliteitsstandaarden aangepast worden aan de geselecteerde structuur en de inhoud van dit opleidingsconcept. Om de relevantie van verschillende kwaliteitsstandaarden te verduidelijken, hebben we ze samengebracht in clusters die input, proces en output worden genoemd. De input dekt alle kwaliteitsstandaarden die het kader beschrijven van de opleiding, het proces dekt sectorspecifieke criteria en output dekt de resultaten die bereikt moeten worden door de opleiding.

### 3 Kwaliteitsstandaarden voor opleiding in de tweedehandssector

Kwaliteitsstandaard = KS

Nr.	Doelstellingen en kwaliteitsstandaarden	instrumenten
<b>Input "kwaliteitsstandaarden"</b>		
1	<p><i>Aantal en voorwaarden voor deelnemers</i></p> <p>Het aantal mensen die opgeleid worden (deelnemers) per opleidingsmaatregel is beperkt tot een passende aantal hangend af van het onderwijs content, de middelen en de doelgroep.</p> <p>De deelnemers krijgen bij het begin van de opleiding de mogelijkheid om alle relevante inhoud online te bekijken via een internetplatform van de opleidingsinstelling.</p> <p>De deelnemers moeten aan bepaalde vereisten voldoen (bijv. bepaalde opleiding).</p>	<p>Het aantal deelnemers zal beperkt worden door een toelatingsbreekpunt ingesteld door de opleidingsinstelling. Er zijn vooraf bepaalde termijnen voor registratie/inschrijving voor de opleiding zoals vermeld op het internet (bijv. in de vorm van lijsten).</p> <p>De structuur en de inhoud van de opleiding zal vrij toegankelijk zijn via een transparant medium.</p> <p>Alvorens de deelnemers te aanvaarden, controleren de lesgevers of ze voldoen aan de vereisten op basis van hun attesten.</p> <p>De lesgevers geven advies aan de kandidaten.</p>

2	<p><i>Reeds verworven kennis en ervaring</i></p> <p>Tijdens de opleiding zou soepel moeten worden omgegaan met reeds verworven kennis en ervaring van de deelnemers. Hierdoor kunnen prioriteiten ontstaan met betrekking tot individuele modules of inhoud en/of wordt mogelijk afgezien van bepaalde individuele modules.</p>	<p>De registratie/inschrijving laat de lesgevers toe te informeren naar de reeds verworven individuele kennis van de deelnemers.</p> <p>De registratie/inschrijving laat een individuele combinatie toe van individuele opleidingsmodules en de evaluatie ervan in het licht van eerder verworven persoonlijke kennis.</p> <p>Bij het registreren/inschrijven moeten gegevens die nodig zullen zijn voor de opleiding, de carrière en vroegere activiteiten/ervaring moeten worden meegedeeld.</p>
3	<p><i>Les- en leerplaatsen</i></p> <p>De opleiding moet gemakkelijk bereikbaar zijn en in de leslokalen moet een aangepast les- en leerklimaat heersen</p> <p>Afhankelijk van de verschillende opleidingsniveaus worden aangepaste leer- en lesplaatsen bepaald</p>	<p>De lesgevers moeten beschikken over een goede infrastructuur en een groot werkterrein.</p> <p>De lesgevers moeten de nodige faciliteiten hebben op het vlak van multimedia-apparatuur om een ideaal les- en leerklimaat te waarborgen.</p> <p>De lesgevers zorgen voor passend materiaal en personeelsvoorwaarden.</p>
4	<p><i>Vast eenvormig tijdsbestek</i></p> <p>Het tijdsbestek van de totale opleiding moet soepel maar eenvormig zijn. Het moet gelijk zijn voor de individuele leereenheden (bijv. modules).</p> <p>De onderverdeling tussen theorie en praktijk ligt vast in de tijd.</p>	<p>Het tijdsbestek van de volledige opleiding en van de individuele leseenheden ligt vast in het opleidingsconcept.</p>

5	<p><i>Gekwalificeerde leerkracht/lesgever</i></p> <p>De opleiding moet worden gegeven door een leerkracht/lesgever die voldoende ervaring heeft in het domein van de handel (met sektorspecifieke kennis) en in dat van het geven van opleidingen en die over de nodige sociale vaardigheden in wat betreft de deelnemers beschikt.</p> <p>De leerkracht/lesgever zal geselecteerd worden door de opleidingsinstelling, aan de hand van een speciale selectie- en toewijzingsprocedure.</p>	<p>De selectie van de juiste leerkrachten/lesgevers wordt op een veilige manier ondersteund door een selectie- en toewijzingsprocedure en hun opleiding en de eigenlijke vorm van hun opleiding moet van nabij worden onderzocht.</p> <p>Leerkrachten met onvoldoende ervaring in het domein van de tweedehandssector moeten opleidingsprogramma's volgen</p>
6	<p><i>Aanpassing van het opleidingsconcept aan nationale omstandigheden</i></p> <p>Het opleidingsconcept zou rekening moeten houden met de respectievelijke eigenheden van het nationale/regionale onderwijssysteem alsook met het juridisch kader en ervaringen met de invoering van nieuwe opleidingen.</p>	<p>Om te voldoen aan deze kwaliteitsstandaard zal het opleidingsconcept worden aangepast aan de respectieve nationale onderwijsvoorwaarden en het zal in zijn totaal worden voorgesteld aan de beleidsmakers (alsook voorstellen voor implementatie moeten worden ontwikkeld en voorgesteld)</p>
7	<p><i>Vaste basisstructuur van het opleidingsconcept</i></p> <p>Het opleidingsconcept moet de basiskennis omvatten alsook gespecialiseerde en expertkennis. De kennis (de verschillende niveaus) moet worden opgebouwd in de vorm van modules. Het doel is zowel de aankoopkennis die relevant is in alle bedrijfsdomeinen alsook sectorspecifieke kennis. De modules zijn gegradeerd, zodat verschillende vaardigheidsniveaus kunnen worden bereikt.</p> <p>De gebruikte lesmethode is gebaseerd op up-to-date opleidingsmethodes met een goede combinatie van theorie en praktijk.</p>	<p>Om te voldoen aan deze kwaliteitsstandaard, moet een modulair opleidingsconcept worden gecreëerd dat de indeling van de verschillende prestatieniveaus (beginners, gevorderden en deskundigen) transparant maakt.</p> <p>De structuur omvat ook de mogelijkheid om kandidaten de verschillende modules aan te bieden.</p> <p>Het opleidingsconcept dekt zowel theoretische als praktische leereenheden. Afhankelijk van de opleidingsniveaus moet het aandeel van leren door te doen en mentorleren (leren in het werkproces) in het bedrijf gedifferentieerd worden.</p>

8	<p><i>Ondersteuning door netwerking en samenwerking</i></p> <p>Een belangrijk objectief in het opleidingsconcept is de nauwe band tussen theorie en praktijk en dus in de netwerking en samenwerking met belangrijke actoren binnen de sector. Actoren die niets te maken hebben met opleidingsmaatregelen zouden de mogelijkheid moeten krijgen om de opleiding als experts te ondersteunen. Bijvoorbeeld, geven de mogelijkheid ondernemingen en sectoorspecifieke plaatsen te bezoeken. Er zouden dus contacten moeten worden geregeld tussen de deelnemers en de vrije economie en hun kansen op de arbeidsmarkt kunnen worden aangemoedigd.</p>	<p>De lesgever moet ervoor zorgen dat externe actoren en partners kunnen deelnemen als experts aan de opleiding door de contacten tussen hen te stimuleren.</p>
9	<p><i>Curriculum</i></p> <p>Als onderdeel van het opleidingsconcept wordt expliciet een curriculum ontwikkeld als basis. Het curriculum zou alle inhoud van de opleiding moeten bevatten alsook een beknopte beschrijving van alle lesprocessen.</p>	<p>Het opleidingsconcept dat aan de basis ligt van het curriculum, zal worden voorgelegd aan de beleidsmakers en zal in het algemeen transparant worden gemaakt voor iedereen.</p>
10	<p><i>Regelmatige uitwisseling tussen de opleidingsinstelling en de leerkracht/lesgever</i></p> <p>Verschillende bekwame leerkrachten/lesgevers worden tewerkgesteld om les te geven in de opleiding en tegen de achtergrond van het optimaliseren van de implementering van de opleiding zal een regelmatige uitwisseling plaatsvinden tussen de opleidingsinstelling en de leerkracht/lesgever. Er zou dus een eenvormige kwaliteit bereikt moeten worden door implementatie van de opleiding. Bovendien zou de ervaring van de leerkracht/lesgever beschikbaar gemaakt moeten worden voor een mogelijke aanpassing van de opleiding.</p>	<p>Om een eenvormige kwaliteit te verzekeren in de implementering van de opleiding, nemen alle leerkrachten/lesgevers deel aan regelmatige feedbackvergaderingen. Deze bieden de gelegenheid om ervaringen uit te wisselen over praktische situaties op het werk. Voorts doet de vergadering dienst als een bescherming van de resultaten en draagt ze bij tot de implementeringsmethode in de toekomst.</p> <p>De opleidingsinstelling organiseert deze vergaderingen en evalueert de resultaten met het oog op de kwaliteitsborging.</p>

11	<p><i>Les- en leermaterialen</i></p> <p>Les- en leermateriaal, dat de hele inhoud van de opleiding dekt, moet ter beschikking worden gesteld. Bovendien zou les- en leermateriaal moeten helpen de juiste knowhow te begrijpen. En het materiaal zou moeten helpen de knowhow te consolideren, om deze op lange termijn bruikbaar te maken en om de eigen competenties uit te breiden.</p>	<p>De opleidingsinstelling maakt alle les- en leermaterialen die in de modules gebruikt worden, beschikbaar.</p> <p>Het lesmateriaal wordt voorbereid volgens de voorgeschreven methodologie.</p>
<b>Proces "kwaliteitsstandaarden"</b>		
12	<p><i>Prestatietest en kwaliteitscontrole van de verworven kennis</i></p> <p>De verworven kennis alsook de competenties zullen worden gecontroleerd tijdens de opleiding aan de hand van prestatietests.</p> <p>Het gebruik en de correcte toepassing van de verworven kennis in de praktijk zal worden gecontroleerd in de context van de praktische leseenheden.</p>	<p>De lesgever gebruikt voor de prestatietest gestandaardiseerde testdocumenten en voert de inspectie uit in specifieke intervallen en in termen van de verschillende inhoud (van de modules).</p> <p>De controle van de praktische implementering van de verworven kennis zal gebeuren door specifieke controlecriteria die opgesomd zijn in een soort lijst van kenmerken of een evaluatiedocument.</p>
13	<p><i>Examen aan het einde van de opleiding</i></p> <p>Aan het einde van de opleiding is er zowel een theoretisch als een praktisch examen. Dit zal plaatsvinden afhankelijk van het opleidingsniveau na de afronding van de overeenstemmende modules die voltooid moeten zijn voor de verschillende niveaus. Het examen is gebaseerd op criteria, in het bijzonder met betrekking tot de omvang en de testtijd.</p> <p>Succesvol voltooide individuele modules zijn geldig voor een vaste periode die kan worden hervat op een later tijdstip in de algemene opleiding.</p>	<p>De lesgever examineert aan de hand van vastgelegde test- en evaluatiecriteria die precies gedefinieerd kunnen worden als onderdeel van het opleidingsconcept.</p>
14	<p><i>Regelmatige kwaliteitscontrole</i></p> <p>De deelnemers zullen tijdens de opleiding worden ondervraagd over hun ervaring, over de vaardigheden van de lesgever en over de gebruikte lesmethodes. In het geval van tekorten is het dus mogelijk om de keuze van lesmethode of de leerkracht/lesgever tijdig te veranderen.</p>	<p>De lesgever gebruikt geharmoniseerde vragenlijsten voor feedback.</p>

15	<p><i>Overzicht van alle pertinent sector-specifieke bedrijfsdomeinen</i></p> <p>In de context van het aanleren van sectorspecifieke kennis moeten de deelnemers een uitgebreid overzicht krijgen van alle relevante bedrijfsdomeinen van de tweedehandssector en hun specifieke kenmerken. De plaatsing van de overeenstemmende kennis gebeurt op theoretisch en praktisch niveau.</p>	<p>De lesgever ontwerpt de inhoud van de individuele modules op zo'n manier dat de specifieke kenmerken van bepaalde bedrijfsdomeinen geïntegreerd worden.</p> <p>De deelnemers krijgen de mogelijkheid om alle bedrijfsdomeinen te leren kennen tijdens de opleiding in de context van praktische oefeningen of plaatsingen die beperkt zijn in de tijd. De lesgever legt de juiste contacten met bedrijven uit de verschillende bedrijfsdomeinen, houdt ze in stand en maakt verbinding met de deelnemers.</p>
16	<p><i>Overzicht van alle vormen rond bedrijfs- en werkprocessen</i></p> <p>Het aanleren van de knowhow vindt over het algemeen plaats tegen de achtergrond van de doelstelling van een ruime en praktijkgerichte kennisoverdracht. De specifieke context zou altijd moeten plaatsvinden in de algemene context van de lopende bedrijfsactiviteit en de werkprocessen van een onderneming. De individuele inhoud van de modules zouden niet los van de allesomvattende bedrijfsprocessen mogen worden aangeleerd, maar de algemene context zou op de voorgrond moeten treden van het aanleren van sectorspecifieke inhoud. Dit zal gebeuren tegen de achtergrond van het transparant en begrijpelijk maken van de bedrijfsprocessen.</p>	<p>De lesgever coördineert de individuele modules en creëert brede bruggen tussen de individuele inhoud van de verschillende modules.</p> <p>De deelnemers krijgen in de context van de praktische leereenheden inzichten in alle bedrijfsniveaus en werkprocessen. De coherenties zouden dus transparant moeten worden gemaakt.</p>

17	<p><i>Sectorspecifieke knowhow</i></p> <p>Als onderdeel van de opleiding moet er naast algemene inhoud (inhoud die ook relevant is in andere takken) kennis onderwezen worden die specifiek te maken heeft met de tweedehandssector. In dit verband zijn gekozen onderwerpen verplicht voor alle niveaus van de opleiding. Deze kunnen bijv zijn.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aankoop</li> <li>- Prijsbepaling</li> <li>- Kwaliteitscontrole</li> <li>- Klantendienst</li> <li>- Milieuaspecten</li> <li>- Wettelijke reglementeringen voor afvalbeheer op Europees en nationaal niveau</li> <li>- Sociale vaardigheden zoals crisis-(conflict-)management, motivatie, communicatie</li> </ul>	<p>De sectorspecifieke inhoud is vastgelegd in de individuele modules en zal zowel theoretisch als in de praktijk worden aangebracht.</p>
<b>Output "kwaliteitsstandaarden"</b>		
18	<p><i>Certificaat voor de opleiding</i></p> <p>Aan het einde van opleiding krijgen de deelnemers een certificaat of diploma als ze het eindexamen of alle modules met succes afleggen.</p> <p>Voor de verschillende opleidingsniveaus bestaan er analoog verschillende certificaten.</p>	<p>De certificaten zijn gestandaardiseerd en toonden de aangeleerde inhoud en onderwerpen alsook de prestaties die werden neergezet in deze modules. Bovendien bevat het certificaat een eindexamen die informatie biedt over de prestatie van het eindexamen.</p>
19	<p><i>Deelopleiding</i></p> <p>De aangeboden modules met verschillende onderwerpen en inhoud worden ook aangeboden in deelopleidingen (als aparte modules) om ontbrekende kennis te vervangen.</p> <p>De opleiding is opgedeeld in verschillende niveaus die elke individuele en voltooide module dekken.</p>	<p>De lesgever creëert een flexibel opleidingsconcept. Het moet aangepast kunnen worden aan de vereisten en het moet ruimte bieden voor verschillende deelopleidingen.</p>

## **4 Nood aan kwaliteitsstandaarden voor Europese tweedehandssector**

Een belangrijke voorwaarde voor de concurrentiekracht en de verdere professionalisering van de bedrijven die actief zijn in de Europese tweedehandssector, is de implementering van Europese kwaliteitsstandaarden voor toekomstige opleidingsmaatregelen. Door de groeiende globalisering in de tweedehandshandel en de verwachte toenemende groei in de sector, neemt ook de druk om te professionaliseren toe op de tweedehandsbedrijven. De toekomstige ontwikkelingen en de toenemende vraag naar kwaliteit met betrekking tot de goederen/producten, als gevolg van deze ontwikkelingen, impliceren een grotere behoefte aan opleidingen voor de bedrijven. De in de sector werkende ondernemingen worden zich steeds meer bewust van het feit dat goede werknemers de sleutel zijn tot het beantwoorden aan de toekomstige vereisten van het bedrijf. Verdere opleidingen of initiële vormingen in de Europese tweedehandssector moeten zorgen voor de doeltreffende voorbereiding van de werknemers van de sector op de professionaliseringsdruk en de daaruit voortvloeiende gecombineerde uitdagingen alsook voor het beantwoorden aan bepaalde kwaliteitsstandaarden. Dit betekent dat de bedrijfsobjectieven gekoppeld moeten worden aan de individuele en bedrijfsdoelstellingen. Met de huidige en de in het kader van het project "QualiProSecondHand" geïdentificeerde opleidingen, die vooral selectieve, niet-sectorspecifieke opleidingsmaatregelen zijn, zal een systematische opleiding die voldoet aan de specifieke vereisten van de sector niet worden gewaarborgd. Om te kunnen concurreren op regionaal en nationaal niveau, en op Europees niveau (de grensoverschrijdende handel), is het niet enkel nodig dat sectorspecifieke opleidingen of een initiële vorming worden ontwikkeld, maar moeten deze de basis vormen van Pan-Europese, eenvormige sectorspecifieke standaarden om een zekere kwaliteit te waarborgen. De behoefte om kwaliteitsstandaarden in te voeren voor opleiding of initiële vorming in de tweedehandssector is niet enkel gebaseerd op het aspect van kwaliteitsverbetering, maar er kan en moet een transnationale vergelijkbaarheid gecreëerd worden. Met de standaarden krijgt een opleiding of initiële vorming een één gemaakt Europees kader, zodat de vergelijkbaarheid mogelijk wordt van het werk dat wordt uitgevoerd in de context van de opleidingen en de initiële vorming. Voorts speelt de vergelijkbaarheid op het vlak van de grensoverschrijdende handel een doorslaggevende rol. Enkel door een standaard van kwaliteitgerichte en Pan-Europees uniforme opleiding, die op zijn beurt een zekere kwaliteit waarborgt binnen het bedrijf (met betrekking tot de organisatie, de werkprocessen en dus de producten en diensten), kunnen de bedrijven en hun aanbod vergelijkbaar en transparant worden gemaakt. De implementering van kwaliteitsstandaarden creëert bovendien de mogelijkheid van erkenning van bekwaamheden van de werknemers (vooral voor de groep kansarmen die vaak tewerkgesteld zijn in de sector). Door een Pan-Europees aanvaarde opleiding die wordt ontwikkeld op basis van kwaliteitsstandaarden kunnen de tewerkstellingsvooruitzichten verbeterd worden en kan hun prestige op de arbeidsmarkt worden vergroot.

De resultaten van de analyse van het Leonardo-project "QualiProSecondHand" illustreert enerzijds de heterogeniteit van de Europese tweedehandssector en

anderzijds konden veel overeenkomsten worden gevonden wat de landen en bedrijfsdomeinen betreft, met betrekking tot sectorspecifieke processen en taken. Om de nodige Pan-Europese bekwaamheden en vaardigheden, die nodig zijn voor het vervullen en implementeren van de diverse werkprocessen en taken, vergelijkbaar te maken en een bepaalde standaard te bereiken, is de implementering van kwaliteitsstandaarden van essentieel belang. Het kan dus worden verzekerd dat, ondanks de verschillende nationale onderwijssystemen, de toekomstige cursisten hetzelfde zullen kennen. Door een uniforme kennis aan te leren, zal ervoor worden gezorgd dat de kwaliteit in de bedrijven en de professionalisering in alle landen vooruit zal gaan.

#### Literatuur

EC: Naar een Europees opleidingkader voor een leven lang leren. Werkdocument van de Europese Commissie SEC (2005) 957. Brussel: 8.7.2005.

Euler, D.: Qualitätsentwicklung in der Berufsausbildung. BLK-Heft 127. Bonn, St. Gallen 2005.

Europäische Kommission: Grundlagen eines "Gemeinsamen Bezugsrahmens für die Qualitätssicherung" für die Berufliche Bildung in Europa. Facharbeitsgruppe "Qualität in der Berufsbildung", 24.6.2004.

Sauter, E.: Qualitätssicherung im dualen System der Berufsbildung. In: Forum Bildung (Hrsg.): Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung in internationalen Wettbewerb. Vorläufige Empfehlungen und Expertenbericht. Materialien des Forum Bildung, Heft 8. Bonn: BLK, 2001. S. 42-47.

Sloane, P.F. E.: ... Standards von Bildung – Bildung von Standards ... In: ZBW 101, 2005. S. 484-496.