



Leren & ontwikkelen: kwaliteitsbewaking opleidings- en trainingsactiviteiten

september 2021

Inleiding

Atrivé is een onderzoeks- en adviesbureau op het terrein én domein van wonen. We verbinden de binnen- en buitenwereld met elkaar, om zo te komen tot oplossingsrichtingen voor maatschappelijke vraagstukken. Atrivé is actief op een breed terrein. Van onderzoek tot fusiebegeleiding en van woonvisies tot duurzame portefeuillestrategie. Atrivé beweegt zich in haar onderzoek en advisering op de lijn van het wonen, de mens en de organisatie. Co-creatie met opdrachtgevers en partners typeert ons als netwerkorganisatie. Onze klantenkring strekt zich uit van woningcorporaties tot overheden, huurdersorganisaties, zorg- en welzijnsorganisaties. Atrivé kent de branches, begrijpt de problematiek en denkt oplossingsgericht mee. Wij delen onze rijke ervaring graag: in de vorm van onderzoek, advies, begeleiding, training en coaching.

Atrivé verzorgt jaarlijks meerdere opleidings- en trainingsactiviteiten voor onze klanten. We vinden het belangrijk dat we de kwaliteit hiervan zowel op de inhoud als van de docenten die betrokken zijn bij deze activiteiten bewaken en waar nodig verbeteren. Atrivé beschikt over het [NRTO-keurmerk](#) en is [CRKBO-gecertificeerd](#).

In dit document geven we aan op welke wijze we de kwaliteitsborging en -verbetering, de reflectie hierop en het leren & ontwikkelen verankeren in ons primaire proces. We staan achtereenvolgens stil bij ons informatieprotocol, de evaluatie van de opleidings- en/of trainingsactiviteit en de jaarlijkse evaluatie. Deze laatste vormt de basis voor de algehele kwaliteitsbewaking, waaronder de bijsturing en/of verbetering van de processen en het kwaliteitssysteem indien van toepassing. Hiermee sluit Atrivé aan bij de [kwaliteitseisen](#) vanuit het NRTO-keurmerk.

Informatieprotocol

Om opleidings- en of trainingsactiviteiten te kunnen geven en duidelijkheid te bieden aan zowel onze klanten als (ingehuurde) docenten zijn de volgende documenten beschikbaar:

Algemeen	Specifiek voor elke opleidings- en/of trainingsactiviteit
<ul style="list-style-type: none">• Algemene leveringsvoorwaarden• Kwaliteitseisen en voorwaarden voor opleidings- en trainingsactiviteiten• Kwaliteitsbewaking Leren & Ontwikkelen• Klachtenregeling.	<ul style="list-style-type: none">• Plan van aanpak waarin o.a. vermeld de leerdoelen• Presentielijst ter ondertekening voor aanwezigheid• Evaluatieformulier• Certificaten waarop vermeld naam van de deelnemer en aantal PE-punten

De documenten maken onderdeel uit van de jaarlijkse evaluatie.



Proces per opleidings- en/of trainingsactiviteit

Per opleidings- en/of trainingsactiviteit wordt door Atrivé in ieder geval de volgende stappen doorlopen:

1. Bij een opleidings- en of trainingsactiviteit die door Atrivé wordt georganiseerd het thema, de beoogde leerdoelen, de docent, de datum en locatie waar de opleidings- en/of trainingsactiviteit plaatsvindt. In de uitnodiging is aangegeven dat Atrivé beschikt over het NRTO-keurmerk (inclusief link naar de gedragscode) en CRKBO-gecertificeerd is. Ook wordt aangegeven de duur van de activiteit en het aantal te behalen PE-punten.
2. Indien Atrivé wordt uitgenodigd door klant(en) om een trainings- en of opleidingsactiviteit te verzorgen, vindt er een intake plaats. Naast een inventarisatie van de wensen en doelen komen in deze intake voornoemde onderwerpen aan bod. Atrivé stelt op basis van deze intake een plan van aanpak op, waarin in ieder geval opgenomen:
 - a. De beoogde leeruitkomsten
 - b. De duur van de trainings- en opleidingsactiviteit
 - c. Het aantal te behalen PE-punten
 - d. De docent(en).
3. Atrivé verzorgt de trainings- of opleidingsactiviteit. De docenten hebben gedurende de activiteit aandacht voor de kwaliteitsvereisten vanuit het NRTO en CRKBO. In de bijeenkomst zetten de deelnemers hun (digitale) handtekening.
4. Na afloop van de trainings- of opleidingsactiviteit wordt door de docent een evaluatieformulier verstrekt. Dit evaluatieformulier wordt ter plekke ingevuld/wordt binnen een week geretourneerd aan Atrivé.
5. Het plan van aanpak, de ondersteunende middelen (zoals bijvoorbeeld een PowerPointpresentatie), de evaluatieformulieren en de certificaten worden door Atrivé gearchiveerd in de projectmap.
6. De docent neemt na afronding van de bijeenkomst, maar uiterlijk binnen 6 weken, contact op met de klant. Mocht het evaluatieformulier daartoe aanleiding geven, dan vindt er tussen de klant en de directie een gesprek plaats gericht op de verbetering van de kwaliteit van de trainings- en opleidingsactiviteiten.

Jaarlijkse evaluatie

In het eerste kwartaal van elk jaar vindt er een evaluatie plaats van de gegeven opleidings- en trainingsactiviteiten van het afgelopen jaar. Deze evaluatie vindt plaats door de directie van Atrivé en is bedoeld ter bevordering van de algehele kwaliteit. Deze kwaliteit richt zich in ieder geval op de volgende aspecten:

- De inhoud van de trainings- en opleidingsactiviteiten
- De deskundigheid van de docenten die werkzaam zijn bij of ingehuurd door Atrivé
- Het informatieprotocol, daarin meewegend de duidelijkheid en transparantie voor de klanten waar Atrivé een trainings- en/of opleidingsactiviteit verzorgt
- De implementatie van de aandachtspunten van de laatste evaluatie.

De jaarlijkse evaluatie bestaat in ieder geval uit de volgende stappen:

1. Gesprek met de docenten, gericht op kwaliteitsborging- en verbetering. Daarin meenemend de meegegeven reflecties vanuit de evaluatieformulieren van de verzorgde trainings- en opleidingsactiviteiten van de afgelopen periode.



2. Gesprek met een aantal klanten waar Atrivé in het desbetreffende jaar een opleidings- en/of trainingsactiviteit heeft verzorgd, daarin in ieder geval aandacht hebbende voor:
 - a. De kwaliteit op inhoud
 - b. De kwaliteit van de docenten
 - c. De duidelijkheid en transparantie in de informatievoorziening (voorafgaand en naderhand).
3. Door de directie wordt een rapportage opgesteld van de bevindingen, waarin is opgenomen:
 - a. De conclusies van de kwaliteit van de trainings- en opleidingsactiviteiten op basis van evaluatieformulieren, de gesprekken met de docenten en de opgehaalde reflecties vanuit een aantal klanten
 - b. De reflectie van de directie op de verkregen informatie
 - c. De aanbevelingen en de daartoe concreet in gang te zetten acties ter verbetering van de algehele kwaliteit van de trainings- en opleidingsactiviteiten die worden verzorgd door Atrivé.
4. De resultaten van de voorgaande stappen worden teruggekoppeld naar de docenten, ter verbetering van de algehele kwaliteit. Ook vindt er een terugkoppeling plaats naar de betrokken klanten.
5. De aanbevelingen en concrete acties worden geïmplementeerd ter verbetering van het primaire proces, waarna deze worden gemonitord zodat waar nodig kan worden bijgestuurd. De beoogde kwaliteitsverbetering op basis van de doorgevoerde concrete acties, wordt geëvalueerd in het daarop volgende jaar.

Gedurende het jaar blijft de directie in nauw contact met de docenten, zowel in de algehele kwaliteitsbewaking als in het zorgdragen voor de op te pakken implementatieacties.

