



# **Kwaliteitshandboek opleiding kwartiermaker**



## Inhoudsopgave

### Inhoud

Inhoudsopgave .....	2
1. Inleiding .....	4
2. De context van de organisatie .....	4
3. Planning .....	5
3.1. Meerjarenbeleidsproces .....	5
3.2. Jaarplanning en stellen van doelen .....	5
3.3. 3.3 planning en control cyclus .....	5
3.4. Capaciteitsplanning (plan van inzet) .....	6
4. Structuur van de organisatie .....	6
4.1. Organisatiestructuur en functies .....	6
4.2. Overleg en communicatiestructuur .....	6
4.3. Medezeggenschap .....	7
4.4. Opbouw van het kwaliteitssysteem: overzicht van processen, procedures en werkinstructies .....	7
4.5. Documentatie .....	9
5. Onderwijsprocessen .....	9
5.1. Aanmelding en plaatsing .....	9
5.2. Uitvoering onderwijs op cursusniveau .....	9
5.3. Professioneel handelen van docenten .....	10
5.4. Opbrengsten opleiding .....	10
5.5. Cursistenregister .....	10
5.6. Evaluatie opleidingen .....	10
5.7. Afsluiting .....	10
6. Personele processen .....	11
6.1. Werving & selectie .....	11
6.2. Introductie van nieuwe medewerkers .....	11
6.3. Scholing en professionalisering .....	11
6.4. Evalueren van het functioneren .....	11
6.5. Beleid t.a.v. kennisontwikkeling en kennisdeling .....	12
6.6. Corrigerende en preventieve maatregelen .....	12
6.7. Exitgesprekken .....	12



7. Samenwerking .....	12
8. Verbeterprocessen.....	12
8.1. Formele klachten van cursist.....	12
8.2. Opbrengsten opleidingen .....	13
8.3. Tevredenheidsonderzoeken.....	13



## 1. Inleiding

Het kwaliteitshandboek is een beschrijving van het kwaliteitsmanagementsysteem van het Kwartiermakersgilde en biedt een raamwerk voor de processen die gebruikt worden voor het verzorgen van opleidingen. Hiermee geeft het Kwartiermakersgilde aan hoe zij de kwaliteit van haar producten en diensten bewaakt en optimaliseert. Het kwaliteitshandboek bevat een beschrijving van de organisatie en de kritische processen. Hiertoe behoort tevens een beschrijving van (of verwijzing naar) de verplichte procedures en registraties. Verder geeft het handboek aan welke documenten door de organisatie zelf vereist worden om een effectieve uitvoering en beheersing van processen zeker te stellen.

## 2. De context van de organisatie

Er is een Stichting Kwartiermakersgilde. Deze stichting is not-for-profit en heeft als doelstelling het ontwikkelen en verspreiden van kennis rondom het vak van kwartiermaken. De stichting is en blijft verantwoordelijk voor (het behoud van) de kwaliteit van de opleiding.

Het daadwerkelijk verzorgen van opleidingen, tegen betaling, is echter geen not-for-profit activiteit. De opleidingsactiviteiten zijn daarom ondergebracht in een BV. Vanuit deze juridische entiteit worden dus de opleidingsactiviteiten verricht.

Algemene informatie Stichting Kwartiermakersgilde  
Hommelveld 48  
2318 VC Leiden  
KvK: 47547577

Algemene informatie Kwartiermakersgilde (BV)  
Haagweg 4, G10  
2311 AA Leiden  
KvK: 69459754

De opleiding tot kwartiermaker bestaat nog niet. Zij is uniek in haar soort (op dit moment). Er is hiervoor dus nog geen referentiekader. De kwaliteit van de inhoud van het lesmateriaal wordt geborgd door de vele jaren aan onderzoeken, conferenties, symposia, beschreven handboek, eerder gegeven cursussen en presentatie en tenslotte de discussies tussen kwartiermakers. Met name het handboek Kwartiermaken alsmede de onderzoeken die uitgevoerd worden vanuit de Universiteit Leiden vormen de belangrijkste (wetenschappelijke) basis onder de opleiding.

Doordat het vakgebied nog jong is, is het ook permanent in ontwikkeling. Vandaar de nauwe band tussen de stichting, als verzamelaar van kennis en inzichten, en de BV als vertaler en verspreider van de ontwikkelde kennis en ervaring.

Aanvullend is ook het open platform van LinkedIn als medium voor Kwartiermakers (met circa 500 leden) een instrument voor kennis delen, feedback en ervaringen; zowel voor als over de opleiding.

Het bestaansrecht van de opleiding draait om de kwaliteit die geleverd wordt. Om dat te borgen is de directeur verantwoordelijk voor het kwaliteitsbeleid en het kwaliteitshandboek. Tevens heeft de directeur een rol in een aantal kwaliteitsborgingsmaatregelen. In aanvulling daarop is er een centrale rol bij de borging van de kwaliteit neergelegd bij de



opleidingsmanagers. Tenslotte is de wisselwerking met de Stichting Kwartiermakersgilde van groot belang. De wijze waarop dit is concreet ingevuld komen in dit kwaliteitsplan aan de orde.'

### 3. Planning

#### 3.1. Meerjarenbeleidsproces

Gedurende het eerste jaar van de opleiding wordt er een meerjaren beleidsplan opgesteld. In dit beleidsplan komen de eisen, behoeften en verwachtingen van de klanten tot uitdrukking in het beleid van de opleidingen die verzorgd worden door het Kwartiermakersgilde.

Het meerjaren (strategisch) beleidsplan geeft aan in welke richting de Kwartiermakersgilde BV zich wenst te ontwikkelen en vormt het uitgangspunt voor het onderwijsproces. In het meerjarenbeleid van de organisatie is tevens het kwaliteitsbeleid vervat.

De basis voor dit beleidsplan bestaat uit de reeds eerder opgestelde plannen zoals voor de marketing en communicatie en de informatie die reeds allemaal op de website hierover is gezet zoals m.b.t. missie, visie en strategie. Verder komen daarin de volgende aspecten aan de orde:

- ✓ Klanttevredenheid
- ✓ Onderwijskundigbeleid
- ✓ Professionaliseringsbeleid
- ✓ Veiligheidsbeleid
- ✓ Voortdurende verbetering

Het meerjarenbeleidsplan zal minimaal iedere vier jaren worden geactualiseerd.

#### 3.2. Jaarplanning en stellen van doelen

Voor het eerste jaar is de focus vooral op het in de markt zetten van de opleiding. Dit is de primaire focus. De doelstelling voor het eerste jaar is 100 opleidingen.

De bezetting van de organisatie en docenten is nog beperkt. Bij een groei van het aantal verkochte opleidingen, wordt ook het aantal docenten uitgebreid.

Bij de start van de opleiding is er een full time opleidingsmanager, een deeltijd docent voor de opleiding en een docent voor een masterclass. Er lopen gesprekken met meerdere potentiële docenten voor zowel de reguliere opleiding als voor masterclasses.

De doelstelling is dat na het eerste jaar het aantal gecontracteerde docenten is uitgebreid naar 5.

De tweede prioriteit is het verbeteren van de kwaliteit van de opleiding en de lesmaterialen.

Hiervoor is aan de eerste cursisten korting aangeboden in ruil voor uitgebreide feedback.

Verder zullen alle cursisten gevraagd worden een evaluatie te geven over de opleiding.

Ook de activiteiten van de Stichting Kwartiermakersgilde lopen door met

netwerkbijeenkomsten en naar verwachting een nieuwe masterstudent die onderzoek doet.

Ook dit leveren bijdragen aan de permanente verbetering van de opleiding.

#### 3.3. Planning en control cyclus

Gegeven de beperkte organisatorische omvang, is een uitgebreide planning- en control cyclus nu nog niet nodig. Alle informatie komt bij iedereen terecht. Voorwaarde is dat er voldoende informatie is voor een goede sturing van de organisatie en de opleidingen. De belangrijkste stuurinformatie is de aanmelding van cursisten voor de opleidingen.



Daarom komen alle aanvragen voor opleidingen bij zowel de directeur als de opleidingsmanager terecht. Ook hebben zij beide inzicht in alle opbrengsten en kosten van de opleidingen. Ook zijn heel expliciete afspraken gemaakt over de aanwending van de opbrengsten. Alle betrokkenen profiteren van deelname van cursisten en krijgen daardoor volledige transparantie in de opbrengsten en de toedeling ervan. Dit is contractueel vastgelegd.

Per kwartaal zullen de directeur en de opleidingsmanager de voortgang bespreken en zo nodig de aanpak of het beleid bijstellen.

Per kalenderjaar worden er een eindevaluatie uitgevoerd en op basis daarvan wordt, indien nodig het meerjarenbeleidsplan bijgesteld.

#### 3.4. Capaciteitsplanning (plan van inzet)

Dit onderdeel is nu nog zeer beperkt. Er wordt, naast de DGA, alleen met zzp'ers gewerkt. Er zijn geen medewerkers in loondienst. Er zijn bij de start drie personen (directeur, opleidingsmanager, docenten) betrokken en met meerdere mensen worden gesprekken gevoerd.

De aanvragen voor de opleidingen moeten nog op gang komen en tot op heden is er ruim voldoende capaciteit om alle aanvragen te accepteren. Dat komt mede doordat het voornamelijk als een online, grotendeels zelf te volgen, opleiding is opgezet. Er is dus zeer veel tijd in de voorbereiding gaan zitten en daardoor minder werk in de uitvoering van de opleiding.

Het opstellen van een formatieplan is nog niet relevant. Ook is er geen COA van toepassing.

## 4. Structuur van de organisatie

### 4.1. Organisatiestructuur en functies

De opleidingen worden verzorgd vanuit een BV. De DGA van de BV is eindverantwoordelijk en heeft de rol van directeur.

Door de directeur is een opleidingsmanager aangesteld die verantwoordelijk is voor de marketing, verkoop, organisatie en kwaliteitsborging van de opleiding. De opleidingsmanager stuur vanuit die rol de docenten aan en is verantwoordelijk voor de beoordeling en kwaliteit van de opleiding en de docenten.

Verder zijn er docenten aangetrokken (voor de reguliere opleiding en de masterclasses). Zij zijn verantwoordelijk voor de kwaliteit van hun deel van het onderwijs. Zij zijn hiervoor verantwoording schuldig aan de opleidingsmanager.

Er is een overeenkomst met de Stichting Kwartiermakersgilde waarin afspraken over de ontwikkeling van de kennis en ervaringen zijn gemaakt, teneinde de kwaliteit van de opleiding hoog te houden.

Parallel daaraan werken de BV en de stichting samen aan de bekendheid van het vak van kwartiermaker en het Kwartiermakersgilde als instituut.

### 4.2. Overleg en communicatiestructuur

Gegeven de beperkte omvang van de organisatie tijdens de startfase, hoeft hier nog weinig over te worden vastgelegd.

De directeur en de opleidingsmanager hebben wekelijks overleg. Tijdens dit overleg komen in ieder geval de volgende punten aan de orde (indien relevant):



- Functioneren van de online omgeving
- Kwaliteit van de opleiding
- Aanmeldingen
- Vragen en/of klachten
- Personele en financiële vraagstukken

Overleg tussen de opleidingsmanager en de docenten zal in deze fase nog op ad hoc basis plaats vinden. Zodra er meer docenten betrokken zijn, zal er maandelijks een overleg tussen alle docenten plaats vinden onder leiding van de opleidingsmanager. Tijdens dit overleg komen in ieder geval de volgende punten aan de orde (indien relevant):

- Algemene voortgang van de opleiding
- Bezetting en capaciteit docenten
- Bespreking evaluaties opleidingen/begeleiding
- Intervisie
- Verbetering opleiding en lesmateriaal

Voor beide overleggen zal de opleidingsmanager zorgen dat er, indien nodig, aandachtspunten, acties en/of besluiten worden vastgelegd.

#### 4.3. Medezeggenschap

Gegeven de omvang van de organisatie is in deze fase nog geen medezeggenschapsraad. Er wordt in deze fase, ten opzichte van de bovenstaande overleggen, geen aanvullend overleg. Alle betrokken personen bij de opleidingen zijn in deze overleggen betrokken en kunnen hun inspraak hebben.

#### 4.4. Opbouw van het kwaliteitssysteem: overzicht van processen, procedures en werkinstructies

In deze paragraaf worden belangrijke processen binnen het gilde uitgewerkt. Binnen het Kwartiermakersgilde zijn enkele belangrijke processen, te weten:

- a. De PDCA cyclus m.b.t. de basisopleiding
- b. De PDCA cyclus rondom de masterclasses
- c. Offertetraject maatwerk
- d. Offerte traject overige dienstverlening

Hieronder worden deze processen meer in detail besproken

- a. De PDCA cyclus m.b.t. de basisopleiding

De basisopleiding is qua inhoud de verantwoordelijkheid van Huub Janssen. De basisopleiding (met video's en werkboeken, is reeds gereed. Bij deze basisopleiding is het vooral van belang om de kwaliteit ervan op niveau te houden.

Daarvoor zullen er updates, aanpassingen en aanvullingen moeten plaats vinden. Dat zal op twee manieren gebeuren:

- Ad hoc  
Op basis van signalen zoals feedback van cursisten, vragen over de inhoud van de opleiding, kan dat aanleiding zijn om direct aanpassingen te doen. Hierbij kan gedacht worden aan fouten of onduidelijke teksten in de werkboeken of behoefte aan nadere uitleg n.a.v. video's.



- Gestructureerd  
Jaarlijks zal de inhoud van de opleiding worden geëvalueerd. Hierbij wordt in ieder geval meegenomen:
  - o Evaluaties van cursisten
  - o Kennis en ervaringen vanuit onderzoek voor Kwartiermakersgilde of uitkomsten vanuit symposia en congressen van het Kwartiermakersgilde
  - o Vragen en/of discussies in de LinkedIn groep

Het is de taak van de opleidingsmanager om deze evaluatie te begeleiden en te zorgen voor verwerking.

b. De PDCA cyclus rondom de masterclasses

Er is momenteel één masterclass, maar er zullen er meerdere volgen.

In alle gevallen begint het met een overleg tussen de directeur en de docent die de masterclass kan/wil geven. Indien er een interessant en voldoende kwalitatief idee bij zit, zal dit ook worden besproken met de opleidingsmanager. Op basis daarvan wordt een besluit genomen. Bij een positief besluit zorgt de directeur voor een overeenkomst tussen het Kwartiermakersgilde en de docent.

Vervolgens is het aan de docent om het inhoudelijk uit te werken. Dit wordt op inhoud, volledigheid en kwaliteit getoetst door de directeur en opleidingsmanager.

Vervolgens zal vanuit het Kwartiermakersgilde worden geregeld dat de video's worden opgenomen met de docent. De docent levert de teksten aan voor het werkboek en door de opleidingsmanager zal dit in het juiste format worden gezet.

Na een laatste controleronde van alle betrokkenen op de video's en het lesmateriaal wordt dit door de opleidingsmanager online gezet.

Ook hierbij zal er jaarlijks een evaluatie plaats vinden zoals ook hierboven bij de basisopleiding is beschreven.

c. Offertetraject maatwerk

Bij een aanvraag voor een maatwerk aanbod, zullen de directeur en de opleidingsmanager gezamenlijk en in samenspraak met eventuele docenten, zorgen voor de offerte en de onderhandeling met de klant.

Intern zal de offerte worden voorzien van een voorafgaande inschatting van de benodigde inzet van personen en de verwachte verdeling van de opbrengsten. Indien er gedurende de opdracht reden is om af te wijken van de gemaakte inschatting van uren, bijv i.v.m. ziekte van een persoon, zal dat onderling worden besproken en op basis van redelijkheid tot aanpassing worden gekomen.

In alle gevallen blijft echter de directeur verantwoordelijk voor de dienstverlening aan de klant en daarmee ook voor deze wijze waarop deze vanuit het Kwartiermakersgilde wordt ingevuld.

d. Offerte traject overige dienstverlening

Indien er verzoeken voor ondersteuning of een (maatwerk)opleiding komen die afwijken van de normale dienstverlening, bijvoorbeeld in het geval van coaching, zal hiervoor een separate





offerte worden opgesteld. Dit volgt hetzelfde proces zoals hierboven bij maatwerk is beschreven.

Overige processen zoals m.b.t. juridische en financiële aangelegenheden worden niet schriftelijk uitgewerkt. De verantwoordelijkheid en de uitvoering hiervoor ligt volledig bij de directeur, die dit in samenspraak met de opleidingsmanager oppakt. Alle facturen en de verdeling van opbrengsten staan in een digitale map waarin de directeur en opleidingsmanager beide toegang toe hebben. Hierdoor hebben ze beide altijd volledig inzicht in de stand van zaken.

#### 4.5. Documentatie

Basis voor kwaliteitsmanagement is beheer van documentatie. Dit betreft zowel de lesmaterialen, maar ook de administratie documenten zoals dit kwaliteitshandboek en de klachtenregeling.

De opleidingsmanager is verantwoordelijk om deze te beheren.

Hieronder vallen te volgende taken:

- Zorgen voor geregelde beoordeling of de documentatie actueel is
- Zorgen dat de laatste vastgestelde documentatie online beschikbaar is voor iedereen
- Bewaren van de eerder vastgestelde documentatie die offline gehaald is

Hiermee wordt gewaarborgd dat enkel actuele versies van documenten beschikbaar en in gebruik zijn.

## 5. Onderwijsprocessen

### 5.1. Aanmelding en plaatsing

In principe worden alle cursisten die zich aanmelden aangenomen. Iedereen die denkt meerwaarde te halen uit de opleiding heeft daar ook recht op.

Om te zorgen dat mensen een verantwoorde keuze maken, proberen we zo goed mogelijk inzicht te geven over de inhoud van de opleiding en wat men kan verwachten. Bovendien geeft ook het los aan te schaffen Handboek Kwartiermaken een goed inzicht op het niveau en de inhoud van de opleiding.

Er wordt bij de opleiding geen rekening gehouden met Eerder Verworven Competenties (EVC) en dus ook geen "vrijstellingen" gegeven. De opleiding die wordt gegeven kent een korte looptijd waarin alle onderwerpen in relatie tot elkaar worden behandeld. Bovendien is er, in het geval van toetsing, ook slechts één beoordeling.

Wel is het geval dat naarmate je meer ervaring en competenties op het vlak van kwartiermaken hebt, je naar verwachting ook meer uit de opleiding kunt halen. Het beschikken over kennis en competenties werkt in het voordeel van de cursist.

Alle vragen die gesteld worden via de website zullen liefst binnen 24 uur doch echter in ieder geval binnen 5 werkdagen moeten zijn afgehandeld. De afhandelingstermijn voor vragen betreft dus maximaal 5 werkdagen. In het geval van klachten is dit echter anders. Zie hiervoor de klachtenregeling.

### 5.2. Uitvoering onderwijs op cursusniveau

De opleiding wordt online gegeven en staat vooraf vast. Daarmee ligt het bij de cursist om zelf



voortgang en tempo alsmede de intensiteit te bepalen voor het volgen van de opleiding. Alleen het tempo ligt bij de intensieve opleiding wel vast i.v.m. groepsaspect.

Wel zal bij de gecertificeerde opleiding een persoonlijke beoordeling en feedback plaats vinden van de eindopdracht en daarmee van de kennis en vaardigheden van de cursisten. Bij de intensieve opleiding is er aanvullend per module een bespreek en toets moment voor de cursist. Deze bespreking per module heeft echter vooral ook het karakter van intervisie waarin de cursisten ook onderling met elkaar in gesprek gaan.

### 5.3. Professioneel handelen van docenten

Gegeven de aard van de opleiding (online) zal het directe contact tussen docent en cursist beperkt zijn. In ieder geval zal de docent zich altijd professioneel moeten gedragen in deze contacten.

Indien een cursist van mening is dat een docent zich niet professioneel gedrag heeft vertoond, kan hiervan altijd melding gemaakt worden bij de opleidingsmanager. Indien gewenst zal zo'n melding vertrouwelijk worden behandeld.

De opleidingsmanager zal op basis van een melding of een klacht, verantwoordelijk zijn dit op te pakken. Dit wordt verder beschreven in het klachtenreglement.

### 5.4. Opbrengsten opleiding

De doelstelling van de opleiding is om cursisten de basisbeginselen van het vak van kwartiermaken bij te brengen en bij te dragen aan de professionalisering van kwartiermakers.

De mate waarin dat lukt hangt sterk af van de voorafgaande kennis en ervaring van de cursist en de inzet van de cursist. In het geval van een van de gecertificeerde opleidingen, vindt er een beoordeling plaats van de kennis en inzichten van de cursist. Indien dit onvoldoende is, zal een cursist eenmalig in de gelegenheid worden gesteld voor een herkansing. Dit kan er uiteindelijk toe leiden dat een cursist geen certificaat zal ontvangen. Maar dat zal in dat geval expliciet worden gemotiveerd, zowel na de eerste beoordeling als na de herkansing.

### 5.5. Cursistenregister

Gegeven het feit dat er alleen een basisopleiding wordt gegeven met een eenmalige beoordeling, is er geen behoefte aan een leerlingvolgsysteem.

Wel wordt er administratief bijgehouden welke personen een opleiding volgen (i.v.m. toegang tot de leeromgeving en de financiële administratie).

Er wordt ook een register bijgehouden van alle cursisten die een certificaat hebben ontvangen. Dit is enerzijds om claims over het beschikken over zo'n certificaat door personen te allen tijde te kunnen controleren (indien gewenst). Dit is mede nodig om de waarde van het certificaat te borgen.

Verder is dit noodzakelijk indien er een vervolgopleiding zou worden aangeboden voor mensen die de basisopleiding reeds hebben gevolgd.

### 5.6. Evaluatie opleidingen

Iedere cursist zal gevraagd worden om de opleiding te beoordelen. Op basis daarvan kunnen



er tussentijdse aanpassingen plaats vinden.

Aanvullend zal er ook jaarlijks een evaluatie plaats vinden van de gehele opleiding op basis van de evaluaties van de cursisten, de input uit de beoordelingen en de opmerkingen tijdens contacten met de cursisten in het kader van de opleiding.

### 5.7. Afsluiting

Ongeacht of en wanneer cursisten de opleiding hebben afgesloten, hebben cursisten recht op toegang tot de leeromgeving gedurende één jaar. Daarmee kunnen zij tijdens of na afronding van de basisopleiding video's opnieuw bekijken en de masterclasses volgen.

## 6. Personele processen

### 6.1. Werving & selectie

Docenten die betrokken zijn bij de opleiding en de masterclasses hebben allemaal uitgebreide ervaring in het kwartiermaken. Docenten moeten 5 jaar ervaring in het vak van kwartiermaken hebben gehad. Tevens moeten ze in die tijd meerdere kwartiermakersopdrachten hebben uitgevoerd.

Dat kan anders zijn als het docenten betreffen die masterclasses geven. Dan moet er aantoonbaar voldoende kennis en ervaring zijn met het onderwerp in de masterclass.

De werving en selectie van docenten ligt in handen van de directeur. Hiermee kan de directeur waarborgen dat iedere docent voldoende kennis en ervaring heeft in het vak van kwartiermaken of in het geval masterclasses voldoende kennis en ervaring met hun onderwerp hebben.

### 6.2. Introductie van nieuwe medewerkers

Alle medewerkers die betrokken zijn bij het Kwartiermakersgilde zullen in ieder geval via het frequente overleg onder leiding van de opleidingsmanager met iedereen in contact gebracht worden. Nieuwe medewerkers onderdeel maken van de community is een belangrijk aspect.

Verder zullen alle medewerkers ook een set met inwerkdocumenten krijgen waaronder alle beleidsdocumenten zoals het kwaliteitshandboek en de klachtenregeling.

### 6.3. Scholing en professionalisering

Beoordeling van de kwaliteit van de medewerkers vindt voornamelijk plaats bij de start. Voor docenten is het van belang dat zij kwartiermakersopdrachten hebben uitgevoerd en met enige frequentie blijven uitvoeren.

Voorlopig zullen alleen zelfstandigen worden ingehuurd als docenten of in andere rollen. Hierbij geldt dat zij zelf verantwoordelijk zijn voor hun eigen (na)scholing.

Voor de professionalisering van de docenten zijn er, naast de eigen kwartiermakersopdrachten, frequente overleggen met de andere docenten. Gegeven de aard van de opleiding, uniek in zijn onderwerp, zijn er (momenteel) geen of onvoldoende geschikte opleidingen die nodig en gewenst zijn voor de verdere professionalisering.

### 6.4. Evalueren van het functioneren

Iedere cursist zal gevraagd worden om de opleiding en de docent te beoordelen. Op basis



daarvan kunnen er tussentijds gesprekken met de docent plaats vinden.

Bij de beoordeling van de docent door de cursisten wordt een maatstaf gehanteerd. Op een tienpunt-schaal is een score van 6.0 een minimale vereiste. Een score van 7 is gemiddeld (over jaren) de minimale doelstelling en het streefcijfer is een 8. Dit zal de basis vormen voor het overleg met de docent en de opleidingsmanager.

Aanvullend zal er jaarlijks een evaluatie plaatsvinden van de gehele opleiding en de docenten. Dit gebeurt op basis van de evaluaties van de cursisten, de input uit de beoordelingen en de opmerkingen tijdens contacten met de cursisten in het kader van de opleiding. De uitkomsten hiervan zullen de basis vormen van een jaarlijks gesprek met de docenten door de opleidingsmanager over opleiding en de kwaliteit van de docent. Hierbij komen verbeteropties aan de orde.

#### 6.5. Beleid t.a.v. kennisontwikkeling en kennisdeling

Kennisontwikkeling en kennisdeling is de kerntaak van de Stichting Kwartiermakersgilde. De docenten zullen altijd gestimuleerd worden om deel te nemen aan deze professionaliseringsbijeenkomsten. Betrokkenheid van de docenten bij deze activiteiten van de Stichting zijn daarom van belang voor de docenten. Zij zullen daarop gewezen worden en gekeken wordt op welke wijze zij hierin zelf actief kunnen participeren.

Ook het werkoverleg van de docenten zal gebruikt worden voor bespreking van issues (vorm van intervisie) of bepaalde thema's te bespreken.

#### 6.6. Corrigerende en preventieve maatregelen

Alle docenten, alsmede ieder ander personeel, dient zich aan de professionele omgangsregels te houden. Bij afwijking hiervan kan de directie in samenspraak met de opleidingsmanager ervoor kiezen om corrigerende en preventieve maatregelen te nemen. Dat betekent dat in het geval van ernstige overtreding docenten zo nodig direct uit hun rol als docent gezet kunnen worden of dat de samenwerking met onmiddellijke ingang wordt beëindigd.

Veiligheid voor cursisten en een professionele uitstraling van het Kwartiermakersgilde mogen niet in het geding komen door gedrag van individuele docenten.

#### 6.7. Exitgesprekken

Met iedere docent die vertrekt zal de opleidingsmanager een vertrouwelijk exitgesprek voeren. Eventuele belangrijke uitkomsten van dit exitgesprek zal, met behoud van eventuele vertrouwelijkheid, door de opleidingsmanager met de directeur worden gesproken.

### 7. Samenwerking

Er zijn twee soorten samenwerkingen van belang voor de opleiding kwartiermaken.

Ten eerste betreft dat de strategische samenwerking met het Kwartiermakersgilde. Door een samenwerkingsovereenkomst en door een personele unie van de directeuren, is consistentie en goede samenwerking tussen beide organisaties geborgd.

Ten tweede betreft het de samenwerking met de docenten en andere betrokkenen. Doordat medewerkers/betrokkenen/docenten niet in dienst zijn van het Kwartiermakersgilde, maar (voornamelijk) zzp'ers zijn, vallen ze hier in de categorie "samenwerking".



Borging van en evaluatie van die samenwerking is onderdeel van de reguliere processen m.b.t. de kwaliteit van met onderwijs. Jaarlijks kan, in het kader van de reguliere evaluatie, bekeken worden of de wijze van samenwerking geschikt is of verbetering behoeft.

## 8. Verbeterprocessen

### 8.1. Formele klachten van cursist

In het geval er een klacht komt van een cursist (of diens werkgever) dan zal de procedure gevolgd worden zoals beschreven in de Klachtenregeling.

In de Klachtenregeling heeft het Kwartiermakersgilde vastgesteld hoe zij klachten en signalen van klanten definieert. Voor de wijze waarop deze worden geaccepteerd, afgehandeld en geanalyseerd is een procedure beschikbaar. Na afhandeling van een klacht of signaal vindt terugkoppeling plaats over het verloop van de afhandeling. Analyse van klachten van klanten worden ingezet voor verbetering van bestaande processen en handelwijzen.

De verantwoordelijkheid voor de Klachtenregeling en de handhaving ervan ligt bij de opleidingsmanager.

### 8.2. Opbrengsten opleidingen

Geregeld zullen de opbrengsten van de opleidingen, de aantallen, de ontwikkeling van de verkoop, de doorlooptijden, de klanttevredenheid (direct na de opleiding maar ook nog een langere periode) en dergelijke worden geanalyseerd om tot een evaluatie te komen. Deze gegevens dienen om niet enkel naar de opleidingen te kijken, maar ook (met enige regelmaat) naar het geheel van het onderwijsproces, de aansluiting bij de behoefte van klanten, de interne samenwerking en de effectiviteit van de opleiding in de praktijk.

### 8.3. Tevredenheidsonderzoeken

Onderdeel van iedere opleiding is een evaluatie van de cursist, zowel over de opleiding als over de docent. Dit is een belangrijk onderdeel voor het meten van de tevredenheid van de cursist. Zoals in de vorige paragraaf is beschreven zullen er ook af en toe uitgebreidere onderzoeken plaatsvinden waarbij tevredenheid van de cursist en eventueel op werkgever worden meegenomen, zowel direct na de opleiding als op langere termijn. Hiermee kan ook naar de impact en effectiviteit van de opleiding in de praktijk van de kwartiermaker worden geoordeeld.

Indirect wordt met deze beoordeling ook de kwaliteit van de directie beoordeeld. In deze opstartfase van de opleiding vindt er nog geen aanvullende beoordeling plaats.