

Verslag Beoordeling Kwaliteit 2020 - 2021



Erkende technische mbo- opleidingen

Vanaf Cohort 2020 - 2021

TOI Opleidingen
Pieter Zeemanweg 116
3316 GZ Dordrecht

| | | |
|-------|--|----|
| 1. | Kwaliteitszorg | 4 |
| 1.1 | Kwaliteitszorg | 5 |
| 1.2 | Gestelde doelen..... | 5 |
| 1.3 | Metingen/onderzoeken..... | 6 |
| 1.4 | Resultaten – Eigen doelstellingen | 6 |
| 1.5 | Resultaten – doelstellingen onderwijsinspectie | 7 |
| 2 | Onderwijs..... | 14 |
| 2.1 | Verantwoording over de omvang van de beroepspraktijkvorming..... | 14 |
| 2.2 | Verantwoording geprogrammeerde en gerealiseerde tijd | 15 |
| 2.3 | Gestelde doelen..... | 15 |
| 2.4 | Metingen/onderzoeken..... | 17 |
| 2.5 | Resultaten | 17 |
| 2.5.1 | Lesdagen..... | 17 |
| 2.5.1 | Webinars | 19 |
| 2.5.2 | Vitrual Classroom Training - VCT..... | 20 |
| 2.5.3 | Coaching on the Job | 21 |
| 2.5.4 | Digitale leeromgeving | 23 |
| 2.5.5 | Organisatie TOI Opleidingen | 24 |
| 3 | Voorgenomen veranderingen op grond van de resultaten | 26 |
| 4 | Klachten..... | 29 |
| 4.1 | Aantal klachten | 29 |
| 5 | Openbaarheid..... | 29 |

Voorwoord

Dit verslag van werkzaamheden is opgesteld conform art. 1.4.1 lid 7 en art. 1.3.6 WEB van het jaar 2021. Het 2e jaar stond ook nog steeds in het teken van de wereldwijde pandemie. Het jaar waar digitaal onderwijs zich verder ontwikkelde binnen de onderwijsinstellingen en op innovatie kracht, creativiteit en flexibiliteit werden uitgedaagd.

In het voorgaande jaar 2020 had TOI Opleidingen reeds een groot aantal digitalisering doorgevoerd. Grootste uitdaging bleef echter de digitalisering van "coaching on the job". Juist deze vorm van onderwijs was één van de meest unieke punten binnen het "onderwijsconcept" van TOI Opleidingen.

De oplossing werd gevonden in een zeer innovatieve en verregaande digitalisering, de inzet van de Assist Reality bril. Met behulp van deze digitale bril is TOI Opleidingen de eerste technische school die "technisch onderwijs" volledig digitaal aanbiedt.

Verder was 2021 het jaar waarin de Onderwijs Inspectie haar vier jaarlijkse controle heeft uitgevoerd. Daarbij beschreef de Onderwijs Inspectie het onderwijs van TOI Opleidingen als innovatief en vernieuwend.

De inzet van de Assist Reality bril beschreef de onderwijsinspectie als volgt;

"de Assist Reality (VR/AR)-bril is geïmplementeerd, die op afstand meekijkt met bpv-opdrachten. Een initiatief dat is ontstaan als gevolg van de coronamaatregelen, maar nu door de deelnemers als positief wordt gewaardeerd en een belangrijk onderdeel is van hun opleiding."

Met dit document informeren wij graag over de huidige ontwikkelingen en de daar bijhorende resultaten.

Wij zijn continu bezig met het door ontwikkelen om daarmee onze bijdrage te leveren aan vernieuwend onderwijs en aan de toekomstige technici.

Met vriendelijke groet,

Bevoegd gezag TOI Opleidingen

1. Kwaliteitszorg

Kwaliteitszorg is een integraal onderdeel van de TOI organisatie en draagt bij aan de systematiek, onderbouwing en samenhang van onze dienstverlening naar zowel de deelnemers als de leer-werkbedrijven. De kwaliteitszorg staat niet op zichzelf, maar wordt ook bepaald door factoren zoals de missie en visie van onze organisatie, het personeelsbeleid, de onderwijsorganisatie en de inzet van middelen.

Als hulpmiddel gebruiken we de Plan-Do-Check-Act verbetercyclus (Deming). Dit betekent dat kwaliteitsverbetering als een continu proces binnen onze organisatie wordt beschouwd en dat we daar ook naar handelen.

In het jaar 2021 heeft de onderwijsinspectie haar vierjaarlijkse inspectie doorgevoerd. Wat goed en beter kon werd als volgt beschreven.

Wat gaat goed?

Wat goed gaat, is dat de directie van TOI in staat is te sturen op de kwaliteit van het onderwijs. Met een visie, ambitie en doelen wordt aangegeven waaraan de onderwijskwaliteit moet voldoen. Ook is er een stelsel van kwaliteitszorg ingericht en zijn met medewerkers afspraken gemaakt over hun taken en verantwoordelijkheden. Wat ook goed gaat is dat de directie vervolgens op een voor iedereen herkenbare manier stuurt op de onderwijskwaliteit. Dit doet zij samen met het team en in de rollen van docent, begeleider en facilitator. Het team werkt hierdoor samen, leert van elkaar en verbetert zo de kwaliteit van het onderwijs. Tot slot gaat het goed op het gebied van de evaluatie van de onderwijskwaliteit. Evaluaties vinden regelmatig plaats en zaken die aandacht behoeven worden hands-on opgepakt.

Wat kan beter?

Wat beter kan is de werking van het kwaliteitszorgsysteem. De doelen kunnen concreter worden uitgewerkt en er kan systematischer worden geëvalueerd en verbeterd.

Het complete rapport is terug te vinden op de website van de inspectie voor het onderwijs.

Onder de volgende link:

<https://toezichtresultaten.onderwijsinspectie.nl/detail?id=2219914&code=26504&parentId=0&typeNaam=Bevoegd%20Gezag&type=Bevoegd%20Gezag&name=Technisch%20Opleidingsinstituut&address=De%20Wel,%203871%20MT,%20Hoevelaken&page=1>

1.1 Kwaliteitszorg

Het jaar 2021 stond in het teken van vele wijzigingen in de organisatie en is er veel aandacht geweest om de kwaliteitszorg verder te verbeteren.

Het jaar 2022 zal zijn waarop alle processen voor de kwaliteitszorg uitgevoerd zullen worden zoals het in 2021 bedacht en opgezet is. Het dagelijks bestuur zal hier dan ook op toezien en maandelijks hierop gaan sturen en op anticiperen, zodat het kwaliteitszorgstelsel in 2022 goed tot uiting komt.

1.2 Gestelde doelen

Voor het jaar 2021 had TOI prestatie-indicatoren vastgesteld om de kwaliteitszorg te bewaken en sturing te geven aan de organisatie en de verschillende opleidingen. Onderstaande doelen stonden voor het jaar begin 2021 centraal:

| Doelstelling | Beoogd resultaat |
|---|-------------------------------|
| TS, EAT, SA & EAST gereed voor uitvoer voor de zomervakantie. | 4 Volledige opleidingen klaar |
| Validatie van examenkamer voor alle opleidingen op orde. | Certificering binnen. |
| Tevredenheid van opdrachtgevers en deelnemers m.b.t. examens | 4 |
| 90 deelnemers ingeschreven voor de zomervakantie. | 90 |
| Bekendheid in twee technische sectoren naast de mobiliteitsbranche. | Marktonderzoek |
| Naar buiten brengen van bekendheid exameninstituut. | Marktonderzoek |
| E-TOI en website werken naar behoren. | 4 |
| Alle informatie op onze sociale digitale platforms is up-to-date. | Steekproef levert bewijs |
| In februari voldoende/goed van inspectie. | Goed |
| Opdrachtgevers en deelnemers tevreden en ambassadeur van TOI. | 4 |
| Status van de school als voldoende/goed beoordeeld door inspectie. | Goed |
| Medewerkerstevredenheid voldoende/goed a.d.h.v. indicatoren. | 4 |
| Klanttevredenheid voldoende/goed a.d.h.v. indicatoren. | 4 |

Ten opzichte van de eerdere jaren waren de doelstellingen van 2021 al meer gestructureerd.

Er is geëvalueerd maar de wijze waarop verliep nog niet helemaal naar wens.

Eén van de leerpunten is dan ook dat het bevoegd gezag meer gaat sturen op de kwaliteitszorg als ook het naleven van vooraf opgestelde control planning en de uitkomsten van de diverse metingen.

Om zo in "retro perspectief" tegen de gehele organisatie aan te kunnen kijken.

Dat was één van de waardevolle leermomenten die het bestuur vanuit de onderwijsinspectie heeft meegekregen.

1.3 Metingen/onderzoeken

Om de kwaliteit van het onderwijs te waarborgen vindt gedurende het jaar verschillende metingen plaats waarbij onze deelnemers, de docenten en de leermeesters worden bevraagd over de kwaliteit van het gegeven onderwijs. Hiervoor worden enquêtes gebruikt die gespecificeerd zijn voor het moment van afname en die zowel de kwaliteitsgebieden vanuit de overheid als de eigen kwaliteitseisen bevatten. Aan het einde van een jaar zijn deelnemers aan een opleiding over alle onderdelen minimaal 1 keer ondervraagd. De enquêtes zijn door minimaal 80% van de doelgroep ingevuld. Daarnaast wordt veel informatie gehaald uit het tweewekelijks docent-overleg. De acties die hieruit komen worden waar mogelijk direct opgepakt en uitgevoerd. Dat is het voordeel van werken in een klein team en een organisatie die dynamisch is.

1.4 Resultaten – Eigen doelstellingen

De kwaliteit van de documenten zoals het Handboek examinering en de examenplannen worden niet alleen door de examencommissie vastgesteld maar worden ook getoetst door de Examenkamer. Dit is een extra check door een objectieve partij, wat belangrijk is omdat ons eigen team zo klein is en daardoor geen ruimte biedt voor extra objectieve controle.

De prestatie-indicatoren voor 2021 zijn voor een deel ook relevant voor 2022 en worden om die reden toch hier toegelicht. Voor het volgende verslag van werkzaamheden zal de nieuwe indeling gebruikt worden die te vinden is in het jaarplan 2021. Hierbij zijn de kwaliteitsgebieden en KPI's duidelijk weergegeven en zal bij iedere doelstelling een resultaat vermeld staan.

In onderstaande tabel zijn de vragen te vinden uit de laatste deelnemer enquête en de resultaten daarvan. De vragen zijn gescoord op een schaal van 1-5 met 5 als meest positief.

| Doelstelling | Acties | Resultaat |
|---|---|---------------|
| TS, EAT, SA & EAST gereed voor uitvoer voor de zomervakantie. | Onboarding van deelnemers | Deels behaald |
| Validatie van examenkamer voor alle opleidingen op orde. | <ul style="list-style-type: none"> Review op bestaande ontwikkeling van nieuwe documenten Afstemming examenkamer | Behaald |
| Tevredenheid van opdrachtgevers en deelnemers m.b.t. examens | Uitvoeren van meting | 4,1 |
| 90 deelnemers ingeschreven voor de zomervakantie. | Onboarding proces doorvoeren | 52 |
| Bekendheid in twee technische sectoren naast de mobiliteitsbranche. | Marktonderzoek uitvoeren | Behaald |
| Naar buiten brengen van bekendheid exameninstituut. | Marktonderzoek uitvoeren | Behaald |
| E-TOI en website werken naar behoren. | Aanpassingen doorvoeren | Verbeterd |
| Alle informatie op onze sociale digitale platforms is up-to-date. | Externe controle doorvoeren | Verbeterd |
| In februari voldoende/goed van inspectie. | Onderwijsinspectie | Voldoende |
| Opdrachtgevers en deelnemers tevreden en ambassadeur van TOI. | Uitvoeren meting | Behaald |
| Status van de school als voldoende/goed beoordeeld door inspectie. | Onderwijsinspectie | Voldoende |
| Medewerkerstevredenheid voldoende/goed a.d.h.v. indicatoren. | Uitvoeren meting | Behaald |
| Klanttevredenheid voldoende/goed a.d.h.v. indicatoren. | Uitvoeren meting | Behaald |

Tabel 8: doelen en acties kwaliteitszorg 2020.

1.5 Resultaten – doelstellingen onderwijsinspectie

Naast de eigen doelstellingen zijn ook de doelstellingen vanuit het kwaliteitskader gemeten. De resultaten vindt u in tabel 9 hieronder.

| Kwaliteitseisen | Beoogd resultaat | Meting: | Meting: |
|---|------------------|--|--------------------------------|
| OP1: Aanbod | | FO GR1 dln enquête 3-9-2021 | FO GR2 dln enquête 3-9-2021 |
| De opleiding bereidt deelnemers voor op de beroepspraktijk, het vervolgonderwijs en de democratische samenleving. | 4 | | |
| Het programma is afgestemd op het kwalificatiedossier en overige wettelijke eisen met afstemming op de beroepspraktijk en eigen doelen. | | Vastgelegd in notulen Examencommissie | |
| Het programma is gericht op het verwerven van generieke competenties waaronder LOB. | | Vastgelegd in notulen Examencommissie | |
| Het programma kent samenhang met de toetsing en examinering op basis waarvan de opleiding kwalificeert en diplomeert. | | Vastgelegd in notulen Examencommissie | |
| Het programma sluit aan op voorafgaand onderwijs en bereidt voor op vervolgonderwijs en heeft ruimte voor maatwerk. | 4 | 4 | 3,17 |
| Het programma is tijdig en voor aanvang van de opleiding bekend bij deelnemers. | 4 | 3,67 | 3,89 |
| Het programma sluit aan bij de actuele en toekomstige beroepspraktijk. | 4 | 4,33 | 4,33 |
| Het programma is conform onze eigen gestelde kwaliteitseisen. | | Vastgelegd in notulen Examencommissie | |
| Onze docenten staan achter de visie op het onderwijs en dragen dit uit. | 4 | | |
| TOI realiseert en borgt een samenhangend onderwijsprogramma. | | Vastgelegd in notulen Examencommissie | |

| Kwaliteitseisen | Beoogd resultaat | Meting: | Meting: |
|--|-----------------------|---|--------------------------------|
| OP2: Ontwikkeling en begeleiding | | FO GR1 dln enquête 3-9-2021 | FO GR2 dln enquête 3-9-2021 |
| Deelnemers worden voorafgaand aan de opleiding voldoende voorgelicht om een juiste keuze in opleiding te maken en worden na aanmelding passend begeleid. De opleiding stemt daartoe af met voorafgaand onderwijs en/of de werkgever. | 4 | | |
| Gedurende de schoolloopbaan vindt er gestructureerde en zorgvuldige voortgangsbegeleiding plaats. De behoefte van de deelnemer en de vereiste competentieontwikkeling staat hierbij centraal. | | Voortgang deelnemers is overzichtelijk in te zien. | |
| Er is een ondersteuningsaanbod voor deelnemers met extra ondersteuningsbehoeften en de opleiding informeert deelnemers (en ouders) hier tijdig over. | Deelnemer dossiers | | |
| De opleiding stelt de deelnemer in staat het vereiste niveau binnen de geprogrammeerde tijd te behalen. | 100% | | |
| Docenten gaan regelmatig na hoe de ontwikkeling van de deelnemers loopt en analyseren de oorzaken bij afwijkende prestaties. | | Voortgang deelnemers is overzichtelijk in te zien. | |
| TOI waarborgt de persoonlijke begeleiding van elke deelnemer. | | Notulen docentenoverleg laat zien hoe het met de deelnemers gaat. | |

| Kwaliteitseisen | Beoogd resultaat | Meting: | Meting: |
|--|------------------|---------------------------------------|--------------------------------|
| OP3: Pedagogisch en didactisch handelen | | FO GR1 dln enquête 3-9-2021 | FO GR2 dln enquête 3-9-2021 |
| De didactische aanpak van het docententeam sluit aan bij het niveau van het kwalificatiedossier. | | Lesbezoek wordt positief gewaardeerd. | |
| Het team zorgt voor effectieve leersituaties. Het team stemt instructies, begeleiding, opdrachten en onderwijstijd doelgericht af op de onderwijsbehoeftes van de deelnemers, zowel ondersteunend als uitdagend. | 4 | 4,33 | 4 |
| Het team structureert zijn handelen met behulp van informatie over de deelnemers. | 4 | | |
| Didactische keuzes worden gemaakt waarbij niveau en complexiteit in lijn liggen met het kwalificatiedossier. | 4 | | |
| Het team realiseert een evenwichtige verbinding tussen leren in de BPV en binnen de instelling. | 4 | | |
| Het team creëert een pedagogisch en didactisch passend en stimulerend leerklimaat waardoor deelnemers actief betrokken zijn. | 4 | 4 | 4.23 |
| Opdrachten en uitleg zijn zo gestructureerd dat deelnemers het leerstofaanbod eigen kunnen maken. | 4 | 4,17 | 4 |
| Het team heeft positieve verwachtingen van studenten en geeft hun gerichte feedback op hun leerproces. | 4 | | |
| Het docententeam hanteert een uniforme aanpak in pedagogisch en didactisch handelen. | | Lesbezoek wordt positief gewaardeerd. | |
| Het team waarborgt de persoonlijke aandacht per deelnemer. | 4 | | |

| Kwaliteitseisen | Beoogd resultaat | Meting: | Meting: |
|---|------------------|---|--------------------------------|
| OP5: Beroepspraktijkvorming | | FO GR1 dln enquête 3-9-2021 | FO GR2 dln enquête 3-9-2021 |
| De opleiding maakt afspraken met de deelnemer over welke leeractiviteiten de student ontplooit in het kader van de BPV en hoe deze bijdragen aan de ontwikkeling van de benodigde competenties en vaardigheden. | | Evaluatie proces aanmelding wordt positief gewaardeerd. | |
| De opleiding begeleidt de student bij de keuze van een BPV plaats. | - | | |
| De BPV overeenkomst wordt getekend. | | Evaluatie proces aanmelding wordt positief gewaardeerd. | |
| De opleiding zorgt dat het leerbedrijf de deelnemer op de afgesproken manier begeleidt. De opleiding is op de hoogte van het functioneren van de deelnemer en stuurt zo nodig bij. | | Evaluatie deelnemer & leermeester wordt positief gewaardeerd. | |
| De opleiding beoordeelt of de deelnemer de BPV met een positieve beoordeling heeft afgerond. | | 100% positief beoordeeld | |
| De instelling draagt zorg voor erkende en adequate BPV plaatsen | | 100% Erkend leerwerkbedrijf | |
| Er zijn passende en gestructureerde leeractiviteiten op de werkplek. | 4 | | |
| De opleiding initieert en onderhoudt contacten met het bedrijfsleven met als doel de beroepspraktijk in de opleiding te verankeren. | 4 | | |
| TOI zorgt voor voldoende contact met het leerwerkbedrijf en met name de leermeester. | 4 | | |
| TOI draagt zorg voor de tevredenheid van het leerwerkbedrijf en de leermeester. | 4 | | |

| Kwaliteitseisen | Beoogd resultaat | Meting: | Meting: |
|--|---|--------------------------------|--------------------------------|
| VS1: Veiligheid | | FO GR1 dln enquête 3-9-2021 | FO GR2 dln enquête 3-9-2021 |
| De opleiding zorgt voor een veilig leer- en werkklimaat. | 4 | 4,33 | 4,12 |
| Er is aandacht voor burgerschapsvorming en vitaal burgerschap in het aanbod van het onderwijsproces. | Duidelijk beschreven in Studiegids. | | |
| Het biedt veiligheid bij incident en zorgt voor fysieke veiligheid. | 4 | | |
| De opleiding heeft zicht op de fysieke en sociale veiligheids(beleving) van deelnemers en voert hier beleid op dat effectief handelt bij signalen die de sociale en/of fysieke veiligheid bedreigen. | 4 | | |
| De opleiding hanteert de meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling en komt de verplichtingen rond het melden, overleggen en doen van zedemisdrijven na. | Evaluatie proces en voorgekomen gevallen gehandeld volgens stappen. | | |
| De opleiding draagt zorg voor de deelnemers op hun leer-werkbedrijf. | 4 | | |

| Kwaliteitseisen | Beoogd resultaat | Meting: | Meting: |
|---|------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| VS2: Schoolklimaat | | FO GR1 dln enquête 3-9-2021 | FO GR2 dln enquête 3-9-2021 |
| Het personeel geeft in denken en doen uiting aan de basiswaarden van de democratische rechtsstaat. | 4 | | |
| Het personeel van de opleiding is in zijn gedrag een voorbeeld voor de studenten: personeelsleden leven de basiswaarden zichtbaar na. | 4 | | |
| Het personeel van de opleiding signaleert en corrigeert uitingen van studenten die met de basiswaarden in strijd zijn. | 4 | | |

| Kwaliteitseisen | Beoogd resultaat | Meting: | Meting: |
|---|--|--------------------------------|--------------------------------|
| BA1: Borging en diplomering | | FO GR1 dln enquête 3-9-2021 | FO GR2 dln enquête 3-9-2021 |
| Het onafhankelijk en deskundig functioneren van de examencommissie wordt voldoende gewaarborgd door het bestuur. | Goede beoordeling functioneren examencommissie. | | |
| De examencommissie stelt op objectieve en deskundige wijze vast of een deelnemer voldoet aan de voorwaarden voor het verkrijgen van een diploma of certificaat. | Checklist wordt gebruikt voor diplomering. | | |
| De examencommissie bewaakt, monitort en analyseert de kwaliteit van de processen die hieraan ten grondslag liggen zodat niveau, complexiteit en inhoud van de geleverde prestaties afgestemd zijn op de kwalificatie. | Evaluatie van de opleiding positief gewaardeerd. | | |
| De examencommissie borgt in alle fasen van de examinering en diplomering de deskundigheid van de betrokken personen. | Evaluatie examenproces goed. | | |
| De examencommissie bewaakt op een cyclische manier haar eigen werkwijze en eigen kwaliteit met betrekking tot de borging van de examinering, diplomering en certificering, geeft betekenis aan de uitkomsten hiervan en acteert hierop. | Verslag van Werkzaamheden geeft goed inzicht. | | |
| De examencommissie doet jaarlijks verslag over haar werkzaamheden. | Verslag van Werkzaamheden geeft goed inzicht. | | |
| De examencommissie geeft op deugdelijke gronden instellingsverklaringen en vrijstellingen voor examenonderdelen af. | Duidelijk overzicht van de gegeven vrijstellingen en beredenering. | | |
| De examencommissie draagt zorg voor haar eigen professionalisering | Evaluatie cursus examencommissie. | | |

| Kwaliteitseisen | Beoogd resultaat | Meting: | Meting: |
|---|--|---------------------------------|------------------------------------|
| BA2: Afsluiting | | FO GR1 dlnr enquête 3-9-2021 | FO GR2 dlnr enquête 3-9-2021 |
| De opbouw en inrichting van de afsluiting voldoen aan de eigen vastgestelde kwaliteitseisen voor een betrouwbare diplomering en certificering welke aansluit op de visie op het onderwijs van het team. | Certificering examenkamer gekregen. | | |
| De examinering is inclusief de keuzedelen en de eisen ten aanzien van generieke examenonderdelen is afgestemd op de kwalificatie-eisen. | Koppeling kwalificatie en exameninstrumentarium duidelijk terug te zien. | | |
| De examinering is valide en betrouwbaar en zorgt ervoor dat deelnemers voldoen aan de voorwaarden tot diplomering of certificering. | Vaststelling beargumenteerd. Certificering van examenkamer. Analyse afname positief. | | |
| De afnamecondities en beoordelingen zijn voor deelnemers gelijkwaardig. | Vaststelling examencijfers zonder onregelmatigheden. Analyse afname positief. | | |
| De opleiding betreft de beroepspraktijk bij de examinering. | Evaluatie exameninstrumentarium positief. | | |

| Kwaliteitseisen | Beoogd resultaat | Meting: | Meting: |
|---|---|--------------------------------|--------------------------------|
| BA2: Afsluiting | | FO GR1 dln enquête 3-9-2021 | FO GR2 dln enquête 3-9-2021 |
| De opleiding beoordeelt de bewijzen ten behoeve van de examinering onafhankelijk en deskundig en of ze een balans laten zien tussen vereiste kennis, houding en vaardigheden in de reële beroepspraktijk. | Evaluatie exameninstrumentarium positief. | | |
| Op basis van de bewijzen stelt de opleiding vast of een deelnemer de kwalificatie-eisen in voldoende mate beheerst. | Evaluatie exameninstrumentarium positief. | | |
| De deelnemer is volledig en tijdig geïnformeerd over de kwalificatie-eisen en eisen die de opleiding stelt aan de examinering en diplomering. Deze informatie is transparant en eenduidig. | Studiegids geeft inzicht. | | |
| Onze examens worden als nuttig en realistisch beschouwd door de deelnemers. | 4 | | |
| Het exameninstrumentarium wordt aan een externe partij voorgelegd ter toetsing op kwaliteit, betrouwbaarheid en validiteit. | Certificering examenkamer gekregen. | | |
| Het exameninstrumentarium wordt regelmatig geëvalueerd en indien noodzakelijk verbeterd. | Evaluatie exameninstrumentarium positief. | | |
| De examinatoren zijn kundig en goed geïnstrueerd voor elk examenonderdeel. | TTT voor examinatoren vastgelegd. | | |
| Op alle examen momenten wordt het examenprotocol gehandhaafd door de coördinator. | Audit examens positief. | | |

| Kwaliteitseisen | Beoogd resultaat | Meting: | Meting: |
|---|---|--------------------------------|--------------------------------|
| OR1: Studiesucces | | FO GR1 dln enquête 3-9-2021 | FO GR2 dln enquête 3-9-2021 |
| De onderwijsresultaten laten zien dat de opleiding deelnemers voldoende in staat stelt een diploma op het gewenste niveau te behalen. | Slagingspercentage 100% | | |
| De opleiding zorgt ervoor dat deelnemers een succesvolle start maken en de studie binnen de vastgestelde duur doorlopen. | Slagingspercentage 100%. Geen studievertraging. | | |
| De resultaten laten tevens zien dat er doorstroom is naar hogere opleidingsniveaus. | | | |
| De resultaten van de deelnemers geven een goede representatie van hun kennen en kunnen. | Evaluatie studievoortgang einde opleiding positief. | | |
| TOI biedt genoeg ruimte voor deelnemers om te excelleren. | 4 | | |

| Kwaliteitseisen | Beoogd resultaat | Meting: | Meting: |
|---|------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| OR3: Vervolgsucces | | FO GR1 dln enquête 3-9-2021 | FO GR2 dln enquête 3-9-2021 |
| TOI stimuleert een leven lang leren en houdt contact met zijn deelnemers. | 4 | | |

| Kwaliteitseisen | Beoogd resultaat | Meting: | Meting: |
|---|--|--------------------------------|--------------------------------|
| SKA1: Visie, ambities en doelen | | FO GR1 dln enquête 3-9-2021 | FO GR2 dln enquête 3-9-2021 |
| De opleiding heeft, als onderdeel van het stelsel van kwaliteitszorg, een gedragen visie, ambities en doelen gericht op goed onderwijs. | Rode draad is in alle documenten herkenbaar. | | |
| De opleiding stuurt systematisch op de doelen om de beoogde resultaten te behalen. | Control planning wordt nageleefd. | | |
| De opleiding sluit haar visie, ambities en doelen aan op die van het bestuur, de resultaten van eerdere evaluaties en op bevindingen uit de interne en externe dialoog. | Rode draad in alle documenten herkenbaar. | | |
| De opleiding richt voorwaarden in om de onderwijskundige ambities en doelen te bereiken waarbij de interne verantwoordelijkheidsverdeling duidelijk is. | PDCA cyclus wordt effectief gebruikt. | | |

| Kwaliteitseisen | Beoogd resultaat | Meting: | Meting: |
|--|---|--------------------------------|--------------------------------|
| SKA2: Uitvoering en kwaliteitscultuur | | FO GR1 dln enquête 3-9-2021 | FO GR2 dln enquête 3-9-2021 |
| De opleiding geeft als onderdeel van het stelsel van kwaliteitszorg effectief uitvoering aan de onderwijskundige ambities en doelen en schept daarvoor benodigde voorwaarden. | PDCA cyclus wordt effectief gebruikt. | | |
| De opleiding zorgt op basis van de interne verantwoordelijkheidsverdeling en onderwijskundig leiderschap voor een op samenwerken, leren en verbeteren gerichte kwaliteitscultuur waarin doelen en ambities gerealiseerd kunnen worden. | Duidelijke verdeling in verantwoordelijkheden en eigenaarschap. | | |
| Binnen deze kwaliteitscultuur geeft de opleiding uitvoering aan het stelsel van kwaliteitszorg zodat gericht wordt gewerkt aan de kwaliteit van het onderwijs en de naleving van wettelijke voorschriften. | PDCA cyclus wordt effectief gebruikt. | | |
| Het kwaliteitszorgstelsel heeft betrekking op de onderwijskwaliteit, het onderwijsproces, de examinering en diplomering, de onderwijsresultaten en het onderhoud van de bekwaamheid van het personeel. | Vastgelegd in het Kwaliteitszorgdocument 2021. | | |
| De opleiding beoordeeld de onderwijskwaliteit regelmatig en betreft daarbij onafhankelijke deskundigen en belanghebbenden. | PDCA cyclus wordt effectief gebruikt. | | |

| Kwaliteitseisen | Beoogd resultaat | Meting: | Meting: |
|--|---|--------------------------------|--------------------------------|
| SKA3: Evaluatie, verantwoording en dialoog | | FO GR1 dln enquête 3-9-2021 | FO GR2 dln enquête 3-9-2021 |
| De opleiding monitort, evalueert, analyseert en beoordeelt met het stelsel van kwaliteitszorg in hoeverre de doelen en het beleid worden gerealiseerd en informeert het bestuur daarover. | Control planning wordt nageleefd. | | |
| De opleiding haalt actief informatie op om zicht te krijgen op de uitvoering, de resultaten van het onderwijs voor de studenten en de kansen en bedreigingen voor de verdere ontwikkeling van het onderwijs. | PDCA cyclus wordt effectief gebruikt. | | |
| De opleiding betreft deelnemers, onafhankelijke deskundigen en andere relevante betrokkenen bij de beoordeling van de kwaliteit | Zelfevaluatie kwaliteit is positief. | | |
| | | | |
| Het bestuur en de opleiding betrekken interne en externe deskundigen en belanghebbende (bedrijfsleven) bij de ontwikkeling van het beleid alsmede bij de beoordeling van de onderwijskwaliteit en staan open voor hun voorstellen. | Branche panel laat betrokkenheid belanghebbende zien. | | |
| Het bestuur brengt minimaal jaarlijks verslag uit over de doelen en resultaten die het behaalt. | Jaarverslag laat zien dat doelen zijn behaald. | | |
| Het bestuur verantwoordt zich aan de intern toezichthouder, de overheid en belanghebbende op een toegankelijke wijze. | Verslag van verantwoording. | | |
| Docenten ervaren het werkklimaat als veilig. | 4 | | |
| Het ziekteverzuim onder docenten is minder dan 5%. | <5% | | |
| De TTT wordt door de docenten als nuttig en fijn ervaren. | 4 | | |
| De personeelstevredenheid is hoog bij vaste krachten. | 4 | | |
| Zzp'ers ervaren voldoende verbondenheid met het vaste team. | 4 | | |
| Wij behouden zonder grote hiaten onze erkenning en certificering. | Behouden | | |
| | | | |

2 Onderwijs

Onderstaand worden de onderwijsdoelstellingen en resultaten beschreven van de cohorten in 2020 en 2021. Dit zijn vier groepen deelnemers die gestart zijn in 2020 en in 2021. Dit betekent ook dat sommige punten uit de PDCA-cyclus van de eerste groep deelnemers, al zijn doorgevoerd voor de andere groepen. Dit zal dan ook vermeld worden in de resultatenbespreking.

2.1 Verantwoording over de omvang van de beroepspraktijkvorming

De beroepspraktijkvorming is een essentieel onderdeel binnen een beroepsopleiding.

TOI Opleidingen werkt met een unieke vorm van beroepspraktijkvorming waarbij er, afhankelijk van de opleiding, wekelijks een coach langs komt bij de deelnemers. Tijdens dit coaching moment wordt er gewerkt aan de beroepspraktijkvorming en vindt er de koppeling plaats tussen theorie en praktijk. Dit gebeurt op de werkplek van de technici zelf. Tijdens de onderwijsinspectie is deze vorm beoordeeld en als waardevol betiteld.

De BPV-opdrachten wordt ook besproken tijdens een coaching sessie. Voordeel van deze aanpak is dat een deelnemer en leermeester tot de kern komen waardoor er een maximaal leerrendement op de werkvloer plaatsvindt.

Door de COVID-19 pandemie ontstond er op dit vlak een uitdaging in de vorm waarop TOI Opleidingen de coaching uitvoerde. TOI Opleidingen zag een groot risico in de verspreiding van het virus. De oplossing zat in de innovatie van de assist reality bril.

Door de inzet van deze bril is de coaching ten alle tijden geborgd.

2.2 Verantwoording geprogrammeerde en gerealiseerde tijd

De gestarte groepen zijn allemaal nog bezig met hun opleiding. Daarbij lopen alle deelnemers nog binnen de geprogrammeerde tijd en zullen de deelnemers de opleiding binnen de geprogrammeerde tijd afsluiten.

Zoals *Tabel 1*.

| Cohort | Groep | Start opleiding | Einde opleiding | Aantal deelnemers | Behaald op einddatum | Overig |
|--------|--------|-----------------|-----------------|-------------------|----------------------|--------|
| 2020 | MBTS | 1-11-2020 | 1-6-2022 | 12 | | |
| 2021 | FOVM | 1-6-2021 | 1-6-2022 | 12 | | |
| 2021 | FO2 | 1-7-2021 | 1-7-2022 | 12 | | |
| 2021 | EAST 1 | 1-9-2021 | 1-9-2022 | 16 | | |

Tabel 1: deelnemer aantallen met start en einddatum

2.3 Gestelde doelen

Bij TOI opleidingen geloven wij in opleidingen die gericht zijn op de toekomst. Dat leren niet iets is van één bepaald moment, maar 24 uur doorgaat. Ons onderwijs bestaat uit 'blended learning', om deze visie te ondersteunen. Dit wil zeggen dat wij verschillende methodieken toepassen, afhankelijk van het doel wat we voor ogen hebben. Hierbij onderscheiden wij, klassikale lesdagen, vct en coaching on the job. Deze onderdelen dienen afzonderlijk maar ook in combinatie met elkaar op elkaar aan te sluiten. De doelen hebben dan ook betrekking op de werking van onderstaande onderdelen.

| Onderwijsvorm | Doelen/verbeterpunten 2021 | Opbrengst |
|--|--|--------------------------------|
| <i>Online Coaching</i> | - <i>Implementeren in de opleidingen</i> | - <i>Behaald</i> |
| | - <i>Afstemmen op doelgroep</i> | - <i>Verbeterd</i> |
| | - <i>Leidinggevende meenemen in de uitkomsten</i> | - <i>Verder te ontwikkelen</i> |
| | - <i>Aan laten sluiten op de dagelijkse praktijk</i> | - <i>Verbeterd</i> |
| | - <i>Verwerken van de BPV - opdrachten</i> | - <i>Verbeterd</i> |
| <i>Coaching on the job – inzet assist reality bril</i> | - <i>Implementeren in de opleidingen</i> | - <i>Behaald</i> |
| | - <i>Stabiele ICT</i> | - <i>Behaald</i> |
| | - <i>Afstemmen op doelgroep</i> | - <i>Behaald</i> |
| | - <i>Aan laten sluiten op de dagelijkse praktijk</i> | - <i>Verbeterd</i> |
| | - <i>Verwerken van de BPV – opdrachten</i> | - <i>Verbeterd</i> |
| | - <i>Duidelijke planning indeling coaching</i> | - <i>Verbeterd</i> |
| | - <i>Planning op tijd mededelen</i> | - <i>Verbeterd</i> |
| | - <i>Leidinggevende meer op de hoogte stellen</i> | - <i>Verbeterd</i> |
| | - <i>Aanpassingen op de planning op tijd mededelen</i> | - <i>Verbeterd</i> |
| | - <i>Betere tijdsindeling voor praktijk opdrachten</i> | - <i>Verbeterd</i> |
| - <i>Nakijken praktijkopdrachten sneller opvolgen</i> | - <i>Verbeterd</i> | |

| | | |
|---|---|-------------------------------|
| <i>VCT – Virtual classroom Training</i> | - <i>Implementeren in de opleidingen</i> | - <i>Behaald</i> |
| | - <i>Stabiele ICT</i> | - <i>Behaald</i> |
| | - <i>Duidelijke planning indeling</i> | - <i>Behaald</i> |
| | - <i>Stabiele verbinding.</i> | - <i>Behaald</i> |
| | - <i>Betere monitoring beantwoorden vragen in e-learning</i> | - <i>Behaald</i> |
| | - <i>Vragen volledig en duidelijk zichtbaar.</i> | - <i>Verbeterd</i> |
| | - <i>Kortere uploadtijd op uitzending gemist</i> | - <i>Verbeterd</i> |
| <i>Webinar</i> | - <i>Duidelijke planning indeling webinar</i> | - <i>Behaald</i> |
| | - <i>Rode draad in webinar</i> | - <i>Verbeterd</i> |
| | - <i>Stabiele verbinding</i> | - <i>Verbeterd</i> |
| | - <i>Betere monitoring beantwoorden vragen in e-learning</i> | - <i>Behaald</i> |
| | - <i>Betere zichtbaarheid gestelde vragen</i> | - <i>Behaald</i> |
| | - <i>Vragen volledig en duidelijk zichtbaar</i> | - <i>Behaald</i> |
| | - <i>Kortere uploadtijd voor uitzending op uitzending gemist</i> | - <i>Behaald</i> |
| <i>Lesdag</i> | - <i>Voorwaardelijke e-test door alle deelnemers gemaakt voorafgaand aan dag</i> | - <i>Niet behaald</i> |
| | - <i>Stabiele internet verbinding op (externe) leslocaties</i> | - <i>Verbeterd</i> |
| | - <i>Alle deelnemers inlog op fabrieksportalen</i> | - <i>Blijft lastig extern</i> |
| | - <i>Minder tijd verliezen aan uitzoeken informatiebronnen</i> | - <i>Behaald</i> |
| | - <i>Zelfstandigheid deelnemers vergroten</i> | - <i>Verbeterd</i> |
| | - <i>Achterstand kennis deelnemers aanpakken zodat doelstellingen kunnen worden behaald</i> | - <i>Verbeterd</i> |
| | - <i>Betere standaarden voor leslocaties</i> | - <i>Behaald</i> |
| | - <i>Tijdsdruk docenten verlichten</i> | - <i>Verbeterd</i> |
| | - <i>Betere planning en indeling AVO vakken</i> | - <i>Behaald</i> |
| | - <i>Technische diepgang afgestemd op deelnemers</i> | - <i>Behaald</i> |
| - <i>Tijdsplanning op de dag zelf divers maken.</i> | - <i>verbeterd</i> | |
| <i>Digitale leeromgeving</i> | - <i>Wijzigingen tijdig aankondigen</i> | - <i>Behaald</i> |
| | - <i>Afronden van praktijkopdrachten</i> | - <i>Behaald</i> |
| | - <i>Praktijkopdrachten worden tussentijds opgeslagen en gaan niet verloren</i> | - <i>Behaald</i> |
| | - <i>Voortgangsoverzicht overzichtelijk</i> | - <i>Behaald</i> |
| | - <i>Feedback van docenten is makkelijk te vinden</i> | - <i>Behaald</i> |
| | - <i>Betere uitvoering en oplevering updates</i> | - <i>Verbeterd</i> |

Tabel 4: Gestelde doelen en opbrengst 2021

De doelen waarbij staat dat ze behaald zijn, zijn volledig geïmplementeerd. Degene waarbij verbeterd staat, kunnen nog verder verbeterd worden of zijn niet het hele jaar goed gegaan.

2.4 Metingen/onderzoeken

Na de lesdagen en de afgesloten onderdeelblokken vragen wij onze deelnemers om een evaluatie in te vullen. Uit deze evaluaties komen verbeterpunten die wij gebruiken om de kwaliteit van ons onderwijs te verbeteren. Ook punten die voortkomen uit gesprekken tussen deelnemer en coach of met de leer- en werkbedrijven worden in dit proces meegenomen.

Om de 2 weken wordt een docentenoverleg gepland. Hieruit komen verbeterpunten die direct worden opgepakt en doorgevoerd.

2.5 Resultaten

Ons onderwijs bestaat uit 'blended learning'. Dit bestaat uit, e-learning, vct, coaching en klassikale lesdagen. Hoewel deze onderdelen samen ons beoogde onderwijs mogelijk maken, hebben we ook naar deze onderdelen afzonderlijk gekeken. De uit de evaluatie gekomen knelpunten hebben wij ook direct aangepakt en toegepast.

2.5.1 Lesdagen

Plan

Een lesdag vindt iedere maand plaats. Aan de hand van het jaarrooster weten de deelnemers wanneer de lesdagen gepland zijn en welke doelstellingen er in de diverse lesdagen moeten worden behaald.

In 2021 zijn de lesdagen grotendeels op eigen locatie uitgevoerd. In de periodes dat de lockdowns actief waren, zijn deze lesdagen digitaal doorgevoerd. Door de leermomenten uit het voorgaande jaar 2020 was dit geen probleem.

De deelnemers dienen voorafgaand een e-learning te maken als ook een afsluitende toets.

Do

Er wordt gestart met een quiz middels mentimeter / kahoot. Deze quiz heeft als doel de deelnemers bewust te krijgen van hun beginsituatie. Daarbij is het voor de docent ook een goede wijze om de beginsituatie af te toetsen. Uitgangspunt van de eerste quiz zijn de e-learning die vooraf gemaakt zijn.

Na de start van de bijeenkomst volgen een aantal stellingen. Het aantal is afhankelijk van het onderwerp en de doelstelling van de desbetreffende bijeenkomst. Het doel is om een discussie te openen waarbij de deelnemers leren om het onderwerp van meerdere kanten te bekijken. Dit zal uiteindelijk het inzicht vergroten. Vervolgens volgen er een aantal praktijkcasussen die de deelnemers in subgroepen uitwerken. Na het uitwerken van deze opdrachten is het de taak dat de subgroepen hun uitwerkingen aan elkaar presenteren. Daarbij komt de communicatie uitgebreid aan bod. Door het aan elkaar uit te leggen wordt het inzicht verder vergroot.

De lesdagen gaan dus verder dan enkel kennis consumeren. Het stuurt aan tot samenwerken en het verkrijgen van inzicht.

Check

De lesdagen worden continu geëvalueerd, waarbij kritisch gekeken wordt naar relevantie, kwaliteit en borging van de leerdoelen.

Door de wisseling van online naar face to face en de wisseling in het docententeam zijn er een aantal punten naar boven gekomen.

Docenten evaluatie

| Wat ging goed | Wat kon beter |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Goede locatie • Goed ingericht lokaal • Voldoende didactische middelen • Lunch was prima • Lesmaterialen aanwezig | <ul style="list-style-type: none"> • Te weinig voorbereidingstijd • Doelstellingen vooraf beter afstemmen • Overdracht tussen docenten duidelijker organiseren |

Tabel 5: resultaten docenten evaluatie lesdagen

Deelnemer evaluatie

| Wat ging goed | Wat kon beter |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Goede locatie • Tijdig geïnformeerd • Tijden en locatie was duidelijk • Lunch was prima • Trainer was goed voorbereid • Inhoud was passend | <ul style="list-style-type: none"> • Langere Pauze • Parkeergelegenheid • Planning eerder en verder vooruit • Vakantieplanningen duidelijker |

Tabel 5: resultaten deelnemers evaluatie lesdagen

Act

Naar aanleiding van de uitkomsten van de evaluaties is er tussentijds bijgestuurd.

| Verbeterpunt | Acties |
|--|---|
| Te weinig voorbereidingstijd | <ul style="list-style-type: none"> - Meer aandacht op de tijdsinschatting per individueel onderwerp - Afstemming in docenten overleg - Afstemming in de planning |
| Doelstellingen vooraf beter afstemmen | <ul style="list-style-type: none"> - Afstemming in docenten overleg - Afstemming in de planning |
| Overdracht tussen docenten duidelijker organiseren | <ul style="list-style-type: none"> - Operationeel manager zit wekelijks met de trainers om tafel |
| Langere Pauze | <ul style="list-style-type: none"> - Betere timemanagement vanuit de trainer |
| Parkeer gelegenheid | <ul style="list-style-type: none"> - Personeel parkeert elders |
| Planning eerder en verder vooruit | <ul style="list-style-type: none"> - Planning drie maanden vooruit - Iedere maand een nieuwe planning voor de volgende drie maanden - Reminders versturen |
| Vakantie planningen duidelijker | <ul style="list-style-type: none"> - Vakantie + feestdagen opgenomen in de planning |

Tabel 7: Acties

2.5.1 Webinars

Plan

De webinars kenmerkten zich tot in het begin van 2020 als "frontaal" kennis overdracht. Interactie was er wel, maar beperkte zich tot het stellen van "poll-vragen, vragen box en de geïntroduceerde webi-phone". Tijdens de lockdown is er overgeschakeld naar Microsoft teams.

In 2021 zijn de webinars weer opgepakt en is de opzet van de webinars omgezet in een "talkshow" achtige opzet. Waarbij er drie trainers een aantal vooraf vastgestelde thema's behandelen.

Do

De webinar kenmerkt zich door een hoge mate van "kennis" overdracht. In de nieuwe opzet is daar een nieuw aandachtspunt aan toegevoegd. Deze ligt op het vlak van de koppeling tussen de werkplaats en de service adviseurs. Door de inzet van de diverse trainers uit de verschillende opleidingen ontstaat er een unieke mix van inzichten en meningen. Deze worden gekoppeld aan het kenniscomponent.

Daardoor ontstaat er een kruisbestuiving tussen de verschillende doelgroepen. In dit geval tussen de Front-office en de technici in de werkplaatsen.

Check

Net als de lesdagen worden de webinars ook blijvend geëvalueerd. Door de nieuwe opzet en de nieuwe studio ontstaan er ook weer nieuwe uitdagingen. Deze zijn:

- Betere belichting
- Betere geluidsakoestiek
- Decor minder statisch
- Technicus die meer schakelt tussen de beelden

Act

Naar aanleiding van deze punten is er verder ingezoomd op de operationele kant. Hieronder zijn de diverse ondernomen acties per evaluatiemoment beschreven.

Betere belichting

Ondernomen actie:

- Nieuwe lampen in de studio, waarmee de lichtintensiteit kan worden geregeld

Betere geluids akoestiek

Ondernomen acties:

- Nieuwe microfoons
- Bekleding aan de wanden en vloeren
- Bordjes in het pand "stilte webinar"
- Centrale mail naar alle collega's "let op – webinar uitzending"

Decor minder statisch

Ondernomen acties:

- Nieuwe tafels & nieuwe stoelen
- Nieuwe opzet

Technicus die meer schakelt tussen de beelden

Ondernomen acties:

- Training voor de technicus

- Andere camera posities
- Nieuwe camera's

2.5.2 Virtual Classroom Training - VCT

Plan

Naast de wijziging in de webinars, zijn ook de VCT's gehandhaafd. In deze vorm is het onderwijsconcept van TOI Opleidingen door ontwikkelingen van de COVID-19 pandemie verder uitgebreid.

Waar de webinars een mix zijn van kennis, inzicht en meningen is, gaat het bij de VCT om de interactie met de deelnemers.

Do

Net als bij de studio versie van de Webinars zijn de deelnemers ook bij de VCT's op hun eigen locatie. Geen reisbewegingen en dus daarmee volledig COVID proof. Collega's kunnen nog steeds meekijken doordat de VCT's nog altijd afgespeeld kunnen worden op televisies.

Tijdens de VCT's staat de camera's en geluid altijd aan. Er wordt veel gecommuniceerd en er worden veel vragen heen en weer gesteld. Er is afgesproken om vragen via de mail te stellen. We gebruiken dus geen chatbox voor het stellen van vragen. Achterliggende gedachte hierbij is dat een chatbox te afleidend werkt voor de deelnemers. De docent houdt zijn verhaal en is leidend in de VCT.

Check

De vct wordt ook geregeld geëvalueerd. Door de ervaringen met de VCT's zijn er op dit vlak niet veel knelpunten ontstaan. Een aantal die daarbij nog terugkomen zijn:

- Wisseling tussen teams omgevingen
- Geen toegang kunnen verzorgen door trainers
- Deelnemers die geen juiste link hebben
- Deelnemers die niet in konden inloggen

Act

Naar aanleiding van deze punten is er nog verder ingezoomd op de stabiliteit van teams en de inrichting van de diverse kanalen. Hieronder zijn diverse actie per evaluatiemoment beschreven.

Wisseling tussen teams omgevingen

Ondernomen acties:

- Gebruik van één teams omgeving.
- Geen wisselingen voor de trainers in hun teams omgeving

Geen toegang kunnen verzorgen door trainers

Ondernomen acties:

- Teamskanalen centraal aangemaakt
- Één centrale link voor alle VCT's
- Directe koppeling in de uitnodigingslink tussen backoffice en trainers

Deelnemers die geen juiste link hebben - Deelnemers die niet in konden inloggen

Ondernomen acties:

- Één centrale uitnodiging voor alle VCT's
- Link gekoppeld aan het LMS en de opleiding van de deelnemer
- Deelnemers hoeven enkel op een plaatje te klikken

2.5.3 Coaching on the Job

In 2021 is er vol ingezet en geïnvesteerd in de verdere digitalisering van het onderwijsconcept. Waar in 2018 gestart was met een live coaching in de bedrijven, waarbij er een constructie was dat zowel deelnemers als trainers naar één centrale plek reisde is dit door de COVID-19 pandemie gedigitaliseerd.

Door de inzet van de assist reality brill zijn de coaching momenten ten alle tijden geborgd. De inzet biedt nog meer voordelen, zoals een betere begeleiding in de praktijk, meer gericht op de individu, geen reistijd en geen last meer van een lawaaierige omgeving.

Deelnemers blijven in hun eigen werkomgeving en de trainers kunnen op hun eigen werkplek blijven.

Plan

De coaching wordt vooraf in het jaarprogramma vastgelegd. De deelnemer weet dus hoeveel coaching en op welk onderdeel wordt verzorgd. Per kwartaal krijgt de deelnemer de nieuwe planning door.

Al de andere voordelen van deze coaching blijven op deze wijze bestaan:

- Theorie aan de praktijk koppelen
- Theorie in de praktijk brengen
- Bewijsvoering leveren in de praktijk
- Praktijkgerichtheid vergroten
- Meer individueel maatwerk leveren
- Inspelen op de individuele leerbehoefte
- Connectie met het leerbedrijf vergroten

Do

De coaching wordt opgestart in een teamsessie. Hierbij wordt er face to face gecommuniceerd. De docent/coach neemt de gemaakte opdrachten door. Er worden schermen en de uitkomsten binnen het LMS (e-TOI) gedeeld. Ook worden openstaande vragen beantwoord.

Bij de opleiding technisch specialist werken de deelnemers bij bepaalde merken met digitale systemen. De docent kan ook live in dit digitale systeem inloggen. Daarnaast kan de docent op een aparte computer digitaal meekijken welke aantekeningen de deelnemers maken.

De coaching duurt 3 uur.

Check

Na iedere sessie is er een evaluatiemoment geweest door de docent, de volgende punten kwamen naar voren;

- Invulling vooraf meer bekend, dan kunnen werkorders vooraf ingedeeld worden
- wifi-sterkte / snelheden
- Delen van getekende aantekeningen makkelijker terugsturen
- Accu's leeg en tussentijds opladen

Act

TOI Opleidingen is blij dat de digitale VR/AR bril zo goed opgepakt en geïntroduceerd is. Hieronder zijn de diverse ondernomen acties per evaluatiemoment beschreven;

Invulling vooraf meer bekend, dan kunnen werkorders vooraf ingedeeld worden

Ondernomen acties:

- Betere taaktoewijzingen per coaching
- Taaktoewijzingen vanuit de onderwijsopzet in de agenda noteren
- Bij de afsluiting, de invulling van de volgende coaching bespreken

Wifi-sterkte / snelheden

Ondernomen acties:

- Contact met IT-afdeling van bedrijven / andere connectie van de VR/AR brillen met de routers /
Andere netwerken binnen de werkplaatsen
- Verzorging van Externe 4G hotspots
- Bekijken van werkplekken ten opzichte van de routers

Delen van getekende aantekeningen makkelijker terugsturen

Ondernomen actie:

- Tekentablet aanschaffen

Accu's leeg en tussentijds opladen

Ondernomen acties:

- Deelnemers voortijdig hierover informeren
- Bewustzijn bij de deelnemers creëren

Planning van de coaching was verwarrend

Ondernomen acties:

- Andere benamingen
- Duidelijker het verschil tussen Webinars, VCT's, digitale lessen en digitale coaching maken

2.5.4 Digitale leeromgeving

TOI Opleidingen heeft een eigen digitale leeromgeving. Deze leeromgeving is in 2020 volledig vernieuwd, waarbij de focus lag op het verbeteren van het gebruiksgemak. De toegang van de leermeesters en het beoordelen van de opdrachten is verbeterd en voorzien van een separate nakijk module. Daarmee is ook de connectie met de leermeester verbeterd.

Plan

De digitale leeromgeving verzorgt de volgende opbouw:

- Vakinhoudelijke onderwerpen
- AVO-delen
- Keuzedelen

Daarnaast zijn er aparte secties gemaakt voor:

- Volgen van leerlingen + nakijken van BPV opdrachten
- Algemene informatie over de opleiding (studiegids info)
- BPV-opdrachten

Do

De planning van de gehele opleiding is opgenomen binnen de digitale leeromgeving. Zo staat de digitale leeromgeving centraal binnen de opleiding. De planning en de communicatie met de deelnemers gedeeld via dit platform. Daarnaast vindt de communicatie ook per e-mail plaats.

De aanwezigheid van deelnemers wordt binnen de digitale leeromgeving bijgehouden. Dit wordt door de desbetreffende docent bijgehouden. Deelnemers kunnen op elk moment van de dag inloggen en aan het werk gaan. Door de toevoeging van de diverse links ontstaat er meer duidelijkheid en wordt er voorkomen dat deelnemers in verkeerde meetings terecht komen.

Check

Net als de overige onderdelen wordt ook de digitale leeromgeving continu geëvalueerd. De volgende punten kwamen daarbij naar voren:

- Deelnemers zitten in de verkeerde "digitale meeting"
- Deelnemers hebben een "overkill aan links"
- Deelnemers krijgen te veel mails
- Planningen worden niet duidelijk verstuurd
- Inplannen van examens verloopt traag
- Communicatie rondom examens inplannen loopt stroef

Act

In 2021 is deze nieuwe leeromgeving verder doorontwikkeld, dit zijn de onderstaande punten:

- Directe link naar de VCT's
- Directe link naar de Webinars
- Directe link naar de Online coaching
- Directe link naar de planning
- Examen inplannen, deelnemers kunnen hun eigen examen inplannen.

Deelnemers zitten in de verkeerde “digitale meeting”

Ondernomen acties:

- Directe link in het LMS naar de VCT's
- Directe link in het LMS naar de Webinars
- Directe link in het LMS naar de Online coaching

Deelnemers hebben een “overkill aan links”

Deelnemers krijgen te veel mails

Ondernomen acties:

- Eén centrale plek in het LMS waar alle links vermeld staan
- Altijd dezelfde link per opleiding

Planning wordt niet duidelijk verstuurd, wat is de actuele planning

Ondernomen acties:

- Eén centrale planning
- Trainers versturen geen planning
- Backoffice verstuurt als enige alle planningen
- Planning wordt direct geüpload in het LMS

Inplannen van examens verloopt traag

Communicatie rondom examens inplannen loopt stroef

Ondernomen acties:

- Implementatie van Eureka in het LMS
- Deelnemers hebben hierdoor de mogelijkheid om eigen examens in te kunnen plannen.

2.5.5 Organisatie TOI Opleidingen

Plan

De backoffice is het hart van TOI Opleidingen. De backoffice ontzorgt de vakdocenten en ondersteunt waar mogelijk in het leerproces van de individuele leerling. De backoffice verzorgt de planningen, organiseert en coördineert alles erom heen.

In 2021 is met name op het gebied van organisatie en backoffice veel aandacht besteed. Dit heeft geresulteerd in een complete vernieuwing van de organisatie.

Do

De stap van de startup naar de scale-up zou in 2020 vorm gekregen moeten hebben, maar door omstandigheden is dit niet gelukt. In 2021 is dit verder ingezet en met name het uitvoerende deel is neergelegd bij een grotere organisatie. De directie ofwel bevoegd gezag ziet toe op de controle van deze uitvoer.

Check

De focus in 2021 lag op de verdere integratie van de drie kernpunten:

- Kwaliteit van onderwijs
- Good governance
- Flexibiliteit van uitvoer

Act

Kwaliteit van onderwijs en Good governance

Ondernomen acties:

- Invoering van twee koppige directie
- Duidelijke splitsing van "onderwijs" en "uitvoer"
- Duidelijke verdeling van verantwoordelijkheden
- Opzetten van processen met de samenwerking met contractpartner voor het uitvoerende deel

Flexibiliteit van de uitvoer

Ondernomen acties:

- Urenuitbreiding op de backoffice
- Samenwerking met contractpartner voor het uitvoerende deel

3 Voorgenomen veranderingen op grond van de resultaten

Voor het jaar 2022 zal het belangrijk zijn om de structuur en de processen die gevormd zijn in 2021 te behouden en verder te professionaliseren. Dit zal helpen om het overzicht op de kwaliteitszorg te behouden wanneer de aantallen gaan groeien. Deze groei wordt verwacht na de zomer van 2022.

Naast de kwaliteitseisen die door de onderwijsinspectie worden beschreven hecht TOI Opleidingen ook grote waarde aan de eigen kwaliteitseisen. Deze worden hieronder beschreven. De resultaten van deze metingen worden in de verslaglegging over 2022 gepubliceerd.

| Doelstelling | KPI | Deelgebied | Rol |
|--------------------------------------|---|---|---|
| Good Governance | kwaliteitsborging proces | | |
| 1. Werving | a. Per doelgroep direct de juiste doelgroep per opleiding bereiken | Directie Directie Marketing BackOffice | Eigenaar Ondersteunend Ondersteunend Ondersteunend |
| 2. Onboarding | a. Intake / onboarding direct en in één keer goed b. Na de intake complete documentatie op orde c. Overeenkomsten ingevuld en in validsign opgestuurd en retour | Onderwijskundige BackOffice | Eigenaar Ondersteunend |
| 3. Uitvoering | a. Uitvoering van onderwijs op basis van kwaliteitszorg document | Onderwijskundige Operatie | Eigenaar Ondersteunend |
| 4. Uitvoering examens | a. Uitvoering van onderwijs op basis van kwaliteitszorg document | Onderwijskundige Examencommissie Stichting examenkamer | Eigenaar Ondersteunend Controlerend |
| 5. Diplomerings | a. Uitvoering van diplomering op basis van kwaliteitszorg document | Onderwijskundige Examencommissie | Eigenaar Ondersteunend |
| 6. geen afwijkingen in processen | a. 90% van de processen lopen goed b. Alle klachten over processen worden bijgehouden c. Geen onopgeloste proces onduidelijkheden | Directie Operatie Directie | Eigenaar Ondersteunend Ondersteunend |
| 7. Docenten kennen elkaars processen | a. Docenten hebben inzicht in elkaars processen b. Docenten handelen volgens hetzelfde proces c. Geen onopgeloste proces onduidelijkheden | Operatie Directie Directie | Eigenaar Ondersteunend Ondersteunend |
| 8. Medewerkerstevredenheid | a. Een score van 4.5 op een schaal van 5 | HR Operatie Directie | Eigenaar Ondersteunend Ondersteunend |

| Doelstelling | KPI | Naam | Rol |
|-----------------------------------|--|----------------------------------|--|
| Good Governance | kwaliteitsborging proces | | |
| 9. Deelnemers – klanttevredenheid | a. Een score van 4.5 op een schaal van 5 | Directie Operatie Directie | Eigenaar Ondersteunend Ondersteunend |
| 10. Bedrijven – klanttevredenheid | a. Een score van 4.5 op een schaal van 5 | Directie Operatie Directie | Eigenaar Ondersteunend Ondersteunend |

| Doelstelling | KPI | Naam | Rol |
|---|---|--|--|
| Betrouwbaar en kwalitatief goed onderwijs. | kwaliteitsborging proces | | |
| 1. Juiste persoon op de juiste plek | a. Het onderlinge verschil mag niet meer afwijken dan 10% | Operatie Directie Directie | Eigenaar Ondersteunend Ondersteunend |
| 2. Goed geïnformeerde docenten | a. 0 openvragen bij docenten | Directie Operatie Directie | Eigenaar Ondersteunend Ondersteunend |
| 3. Docenten zijn op de hoogte zijn van de nieuwste ontwikkelingen | a. 1 * doorontwikkeling per leervorm per kwartaal per docent | Trainers Operatie | Eigenaar Ondersteunend |
| 4. Intake en toelating | a. In één keer goed b. 0 - afwijkingen of missende informatie | Onderwijskundige BackOffice Directie | Eigenaar Ondersteunend Ondersteunend |
| 5. Ontwikkeling en begeleiding | a. Onderwijskwaliteit is op orde (vast gelegd in kwaliteitsdocument) | Ontwikkeling Directie | Eigenaar Ondersteunend |
| 6. Didactisch handelen | a. Docenten verzorgen het onderwijs op het beschreven niveau (beschreven in kwaliteitsdocument) | Operatie Directie | Eigenaar Ondersteunend |

| Doelstelling | KPI | Naam | Rol |
|--|--|--------------------------------------|--|
| Werken vanuit nieuwe innovaties en inzichten | kwaliteitsborging proces | | |
| 1. Onderwijsprogramma's | a. Onderwijs is altijd up-to-date b. Onderwijsprogramma's sluiten op elkaar aan | Directie Ontwikkeling Directie | Eigenaar Ondersteunend Ondersteunend |
| 2. Docenten komen niet alleen halen maar ook brengen | a. 1 * idee / verbeterpunt per leervorm per kwartaal per docent | Trainers Operatie | Eigenaar Ondersteunend |

| Betrouwbare en kwalitatieve faciliteiten. | kwaliteitsborging proces | | |
|---|---|--------------------------------------|--|
| 1. Informatie op E-TOI | a. E-TOI is up-to-date b. Cijfers zijn bijgewerkt | Directie Operatie Ontwikkeling | Eigenaar Ondersteunend Ondersteunend |
| 2. Informatie op website | a. Website informatie is up-to-date | Marketing Directie Directie | Eigenaar Ondersteunend Ondersteunend |
| 3. Informatie Examen planningsysteem | a. Juiste examens staan in het plansysteem | AVO Eureka | Eigenaar Ondersteunend |
| 4. Stabiliteit E-TOI | a. Geen uitval van E-TOI b. updates worden op tijd doorgevoerd | ICT ICT ICT | Eigenaar Ondersteunend Ondersteunend |
| 5. Stabiliteit Website | a. Geen uitval van website b. updates worden op tijd doorgevoerd | ICT ICT Marketing | Eigenaar Ondersteunend Ondersteunend |
| 6. Stabiliteit Examen planningsysteem | a. Geen uitval van website b. updates worden op tijd doorgevoerd | ICT ICT Eureka | Eigenaar Ondersteunend Ondersteunend |
| 7. VR/AR-brillen | a. Geen uitval van VR/AR-Brillen | ICT ICT ICT | Eigenaar Ondersteunend Ondersteunend |
| 8. Document beheer | a. Actuele versie van de onderwijsdocumenten op teams van TOI Opleiding | Onderwijskundige BackOffice | Eigenaar Ondersteunend |

4 Klachten

4.1 Aantal klachten

Gedurende het jaar 2021 zijn er geen officiële klachten binnengekomen. Niet bij TOI Opleidingen en ook niet bij de Stichting Examenkamer.

Alle positieve en negatieve feedback die wij hebben ontvangen is verwerkt in de pdca-cyclus. Hier kwamen geen alarmerende zaken naar voren.

5 Openbaarheid

Dit verslag zal kenbaar gemaakt worden aan de onderwijsinspectie. Daarnaast zal het openbaar gemaakt worden op de website van TOI Opleidingen. <https://www.toiopleidingen.nl/>