

Verslag van Werkzaamheden

2022



Erkende technische mbo- opleidingen

Jaar 2022

TOI Verslag werkzaamheden
Januari 2023

Inhoud

Voorwoord.....	3
1. Kwaliteitszorg.....	4
1.1 Kwaliteitszorg.....	5
1.2 Gestelde doelen.....	5
Eigen Doelstellingen – Beloftes.....	6
1.3 Metingen/onderzoeken.....	7
1.4 Resultaten – Eigen doelstellingen.....	8
1.5 Resultaten – doelstellingen onderwijsinspectie.....	11
2 Onderwijs.....	18
2.1 Verantwoording over de omvang van de beroepspraktijkvorming.....	18
2.2 Verantwoording geprogrammeerde en gerealiseerde tijd.....	18
2.3 Gestelde doelen.....	18
2.4 Metingen/onderzoeken.....	20
2.5 Resultaten.....	21
2.5.1 Lesdagen.....	21
2.5.1 Webinar.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
2.5.2 Virtual Classroom Training - VCT.....	24
2.5.3 Coaching on the Job.....	25
2.5.4 Digitale leeromgeving.....	27
2.5.5 Organisatie TOI Opleidingen.....	28
3 Voorgenomen veranderingen op grond van de resultaten.....	30
4 Klachten.....	32
4.1 Aantal klachten.....	32
5 Openbaarheid.....	32

Voorwoord

Dit verslag van werkzaamheden is opgesteld conform art. 1.4.1 lid 7 en art. 1.3.6 WEB omtrent het jaar 2022. Het jaar waarin Nederland en wij ook als school uit de wereldwijde pandemie komen. Het digitale onderwijs is niet langer meer noodzakelijk vanwege de pandemie, maar is ondertussen organische opgegaan in het onderwijsconcept.

2022 was voor TOI Opleidingen het jaar om goed te bekijken waar we staan. De vier jaarlijkse controle vanuit de onderwijsinspectie vormde daarbij een goede basis. De onderwijsinspectie had TOI Opleiding beschreven als innovatief en vernieuwend waarbij ook aandacht werd gevraagd om in retrospectief naar het onderwijs, de organisatie en de examineringen te kijken. Vervolgens vandaaruit verbeteringen door te voeren om de kwaliteit in de toekomst te kunnen blijven borgen.

Met dit document informeren wij u dan ook graag over de genomen stappen en beslissingen met de daarbij behorende resultaten.

Kwaliteit is waar we voor staan, waarbij we ook geleerd hebben om terug te kijken om te leren vanuit het verleden om nog beter te worden in de toekomst!

Met vriendelijke groet,

Helga van Gijn en Anton Cornelissen

Bevoegd gezag

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. Wij stellen ons periodiek de vraag of we nog steeds goed bezig zijn.

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

De feedback van de onderwijsinspectie hebben wij ter harte genomen en heeft onze kijk op de kwaliteit verder doen door ontwikkelen.

In het inspectie verslag stond dit als volgt beschreven;

Wat gaat goed?

Het Dagelijks Bestuur van TOI is in staat om 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. Het Dagelijks Bestuur stuurt op een voor iedereen herkenbare manier aan op de onderwijskwaliteit. Dit doet zij samen met het team, in de rol van docent, begeleider en facilitator. Het team werkt samen, leert van elkaar en verbetert zo de kwaliteit van het onderwijs. 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

2022 was het jaar van de processen, waarbij wij als Dagelijks Bestuur niet wilde verzanden in eindeloze processen. TOI Opleidingen heeft de visie dat processen ondersteunend zijn aan de kwaliteit die wij nastreven. Door maandelijks terug te kijken gaf dit vele inzichten. Het kwaliteitszorgstelsel binnen TOI Opleidingen heeft zeker zijn werk gedaan.

1.2 Gestelde doelen

In 2022 bestonden de gestelde 'prestatie-indicatoren' met name uit zakelijke elementen. Met de inzichten uit 2021 en de feedback die we vanuit de onderwijsinspectie hebben mogen ontvangen, zijn ook de prestatie-indicatoren verschoven richting de kern van TOI Opleiding.

In 2022 heeft TOI Opleidingen gekozen om een 'Leven Lang Relevant' te zijn. Hiermee blijven wij een bijdrage leveren richting de technici.

Om dit te bereiken hebben we binnen kwaliteitszorg drie deelgebieden, met ieder hun individuele prestatie indicatoren benoemd;

- **good governance.**
- **Betrouwbaar en kwalitatief goed onderwijs.**
- **Stabiel ICT – systemen.**

Bij TOI Opleidingen zal de insteek niet gaan om wat we doen maar waarom we het doen.

Het gaat om waarom je er bent en waarom je doet wat je doet. Het team van TOI Opleidingen deelt ook deze kracht.

Eigen Doelstellingen – Beloftes

Doelstelling	KPI
Good Governance	kwaliteitsborging proces
1. Werving	a. 75 % van benaderde deelnemers starten daadwerkelijk in één van de opleidingen.
2. Onboarding	a. Intake / onboarding direct en in één keer goed b. Na de intake complete documentatie op orde c. Overeenkomsten ingevuld en via validsign ondertekent
3. Uitvoering	a. Uitvoering van onderwijs op basis van de eigen kwaliteit vastgelegd in en volgens de processen en protocollen van TTA-International
4. Uitvoering examens	a. Uitvoering van examens op basis van de eigen kwaliteit eisen b. Alle examen documenten gecheckt door de stichting examenkamer
5. Diplomerings	a. Uitvoering van diplomerings op basis van eigen kwaliteitszorg
6. geen afwijkingen in processen	a. 90% van de processen lopen volgens proces beschrijvingen b. Alle klachten over processen worden bijgehouden volgens klachten protocol
7. Docenten kennen elkaars processen	a. 80% van de 20 docenten overleggen aanwezig
8. Medewerkerstevredenheid	a. Een score van 4.5 op een schaal van 5 op de medewerkers tevredenheid enquête
9. Deelnemers – klanttevredenheid	a. Een score van 4.5 op een schaal van 5 op de deelnemers tevredenheid enquête
10. Bedrijven – klanttevredenheid	a. Een score van 4.5 op een schaal van 5 op de bedrijf tevredenheid enquête b. Beroepenveld commissie 4 * per jaar met een aanwezigheid van 75%
Betrouwbaar en kwalitatief goed onderwijs.	
1. Juiste persoon op de juiste plek	a. Een score van 4.5 op een schaal van 5 op de onderstaande punten van het evaluatieformulier: a. De theoretische uitleg door de trainer? b. Het assisteren door de trainer bij de praktijkoefeningen? c. Het beantwoorden van vragen door de trainer? d. Het enthousiasme van de trainer? - De persoonlijke aandacht van de trainer? - De kennis van de trainer over het betreffende onderwerp?
2. Goed geïnformeerde docenten	a. 80% van de 20 docenten overleggen aanwezig

3. Docenten zijn op de hoogte zijn van de nieuwste ontwikkelingen	a. Handelend op basis van de door TTA-International innovatie processen
4. Ontwikkeling en begeleiding	a. Handelend op basis van de door TTA-International innovatie processen
5. Didactisch handelen	a. Uitvoering van onderwijs op basis van de eigen kwaliteit vast gelegd in en volgens de processen en protocollen van TTA-International
Werken vanuit nieuwe innovaties en inzichten	kwaliteitsborging proces
1. Onderwijsprogramma's	a. Versie beheer wordt op alle documenten toegepast
2. Docenten komen niet alleen halen maar ook brengen	a. Handelend op basis van de door TTA-International innovatie processen b. 80% van de 20 docenten overleggen aanwezig
Betrouwbare en kwalitatieve faciliteiten.	kwaliteitsborging proces
1. Informatie op E-TOI	a. Binnen 5 werkdagen moet de werkelijke situatie bijgewerkt zijn in e-toi b. Cijfers binnen 1 week zichtbaar voor de deelnemer op e-toi
2. Informatie op website	a. Binnen 5 werkdagen moet de werkelijke situatie bijgewerkt zijn in e-toi
3. Informatie Examen planningsysteem	a. Alle actuele examens staan in het plansysteem
4. Stabiliteit E-TOI	a. Uptime van 99,8 % b. Verloop stabiliteit op basis van SLA
5. Stabiliteit Website	a. Uptime van 99,8 % b. Verloop stabiliteit op basis van SLA
6. Stabiliteit Examen planningsysteem	a. Uptime van 99,8 % b. Verloop stabiliteit op basis van SLA
7. VR/AR-brillen	a. Uptime van 99,8 % b. Responsetijd van helpdesk binnen 1u bij uitval van brillen
8. Document beheer	a. Versie beheer op alle documenten toegepast b. Document structuur volgens afspraak

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 docenten overleg. De acties die hieruit komen worden waar mogelijk gelijk opgepakt en uitgevoerd. Dat is het voordeel van werken in een klein team.

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.

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	KPI	Acties	Resultaat
Good Governance	kwaliteitsborging proces		
1. Werving	a. 75 % van benaderde deelnemers starten daadwerkelijk in één van de opleidingen.	Gerichte werving	Behaald
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	Proces opvolgen, evaluatie op het proces	90%
3. Uitvoering	a. Uitvoering van onderwijs op basis van de eigen kwaliteit vast gelegd in en volgens de processen en protocollen van TTA-International	Proces opvolgen, evaluatie op het proces	Eigen kwaliteit behaald Processen en protocollen praktisch niet haalbaar
4. Uitvoering examens	a. Uitvoering van examens op basis van de eigen kwaliteits eisen b. Alle examen documenten gecheckt door de stichting examenkamer	Proces opvolging Audit	Behaald
5. Diplomerings	a. Uitvoering van diplomering op basis van eigen kwaliteitszorg	Proces opvolging Audit	Behaald
6. geen afwijkingen in processen	a. 90% van de processen lopen volgens proces beschrijvingen b. Alle klachten over processen worden bijgehouden volgens klachten protocol	Proces opvolging Evaluatie op processen	Verbeterd
7. Docenten kennen elkaars processen	a. 80% van de 20 docenten overleggen aanwezig	Proces opvolging Evaluatie op processen	Verbeterd
8. Medewerkerstevredenheid	a. Een score van 4.5 op een schaal van 5 op de medewerkers tevredenheid enquête	Enquete

Doelstelling	KPI	Acties	Resultaat
Good Governance	kwaliteitsborging proces		

1. Deelnemers – klanttevredenheid	a. Een score van 4.5 op een schaal van 5 op de deelnemers tevredenheid enquête	Enquete
2. Bedrijven – klanttevredenheid	a. Een score van 4.5 op een schaal van 5 op de bedrijfs tevredenheid enquête	Enquete
	b. Beroepenveld commissie 4 * per jaar met een aanwezigheid van 75%	Organiseren / aanwezigheid	Behaald
Betrouwbaar en kwalitatief goed onderwijs.			
1. Juiste persoon op de juiste plek	a. Een score van 4.5 op een schaal van 5 op de onderstaande punten van het evaluatieformulier:	Enquete	Enquete
	a. De theoretische uitleg door de trainer?
	b. Het assisteren door de trainer ij de praktijkoefeningen?
	c. Het beantwoorden van vragen door de trainer?
	d. Het enthousiasme van de trainer?
	- De persoonlijke aandacht van de trainer?
	- De kennis van de trainer over het betreffende onderwerp?
2. Goed geïnformeerde docenten	a. 80% van de 20 docenten overleggen aanwezig	Aanwezigheids registratie	Behaald
3. Docenten zijn op de hoogte zijn van de nieuwste ontwikkelingen	a. Handelend op basis van de door TTA-International innovatie processen	TTA – processen	Behaald
4. Ontwikkeling en begeleiding	a. Handelend op basis van de door TTA-International innovatie processen	TTA – processen	Behaald
5. Didactisch handelen	a. Uitvoering van onderwijs op basis van de eigen kwaliteit vast gelegd in en volgens de processen en protocollen van TTA-International		Behaald

Doelstelling	KPI	Acties	Resultaat
Werken vanuit nieuwe innovaties en inzichten	kwaliteitsborging proces		
1. Onderwijsprogramma's	a. Versie beheer wordt op alle documenten toegepast	Audit op teams	
2. Docenten komen niet alleen halen maar ook brengen	a. Handelend op basis van de door TTA-International innovatie processen	TTA – processen	Behaald
	b. 80% van de 20 docenten overleggen aanwezig	Aanwezigheids registratie	Behaald
Betrouwbare en kwalitatieve faciliteiten.	kwaliteitsborging proces		
1. Informatie op E-TOI	a. Binnen 5 werkdagen moet de werkelijke situatie bijgewerkt zijn in e-toi b. Cijfers binnen 1 week zichtbaar voor de deelnemer op e-toi	Audit	Verbeterd
		Audit	Verbeterd
2. Informatie op website	a. Binnen 5 werkdagen moet de werkelijke situatie bijgewerkt zijn in e-toi	Audit	Behaald
3. Informatie Examen planningsysteem	a. Alle actuele examens staan in het plansysteem	Audit	Behaald
4. Stabiliteit E-TOI	a. Uptime van 99,8 % b. Verloop stabiliteit op basis van SLA	Audit	Behaald
5. Stabiliteit Website	a. Uptime van 99,8 % b. Verloop stabiliteit op basis van SLA	Audit	Behaald
6. Stabiliteit Examen planningsysteem	a. Uptime van 99,8 % b. Verloop stabiliteit op basis van SLA	Audit	Behaald
7. VR/AR-brillen	a. Uptime van 99,8 % b. Responsetijd van helpdesk binnen 1u bij uitval van brillen	Audit	Behaald
8. Document beheer	a. Versie beheer op alle documenten toegepast b. Document structuur volgens afspraak	Audit	Behaald

Tabel 8: doelen en acties kwaliteitszorg 2021.

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 stat 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 zedenmisdrijven na.	Evaluatie proces en voorgekomen gevallen gehandeld volgens stappen.		
De opleiding draagt zorg voor de deelnemers op hun leerwerkbedrijf.	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 dln enquête 3-9-2021	FO GR2 dln 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 faciliteert de mogelijkheid tot tegenspraak door onder andere de Raad van Toezicht, de ondernemingsraad en de deelnemersraad.			
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

Hieronder worden de onderwijsdoelstellingen en resultaten beschreven over het jaar 2022. Dit zijn vier groepen deelnemers die gestart zijn in 2021 en 2022. 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 realiseert dit zich heel goed en gaat hierbij net een stap verder.

TOI Opleidingen werkt met een unieke vorm van beroepspraktijkvorming, waarbij er afhankelijk van de opleiding wekelijks een coach direct in contact staat met de deelnemers. Tijdens deze coaching momenten wordt er gewerkt aan de beroepspraktijkvorming en vindt er een daadwerkelijke koppeling plaats tussen theorie en praktijk.

Dit gebeurt in de basis allemaal digitaal. Bij de technici is dit met behulp van de assist reality bril, bij de service advies groep door middel van een teamsmeeting.

In beide gevallen blijven de deelnemers in hun eigen werkomgeving. Tijdens de onderwijsinspectie is deze vorm ook beoordeeld en als waardevol betiteld.

Tijdens deze sessies worden de BPV-opdrachten uitvoerig besproken. Voordeel van deze aanpak is dat het gat tussen theorie en praktijk zoveel mogelijk gesloten wordt. Er wordt met hun eigen klanten, middelen en processen gewerkt. Hierdoor ontstaat er een maximaal leerrendement op de werkvloer.

2.2 Verantwoording geprogrammeerde en gerealiseerde tijd

De groepen die zijn gestart zijn allen nog bezig met het afronden van hun opleiding. Daarbij lopen alle deelnemers nog binnen de geprogrammeerde tijden 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	1-6-2022	
2021	FOVM	1-6-2021	1-6-2022	12	1-7-2022	
2021	FO2	1-7-2021	1-7-2022	12	1-9-2022	
2021	EAST 1	1-9-2021	1-9-2022	16	1-9-2022	
2022	TSVM	1-3-2022	1-3-2023	8		
2022	SVMB	1-11-2022	1-5-2024	8		

Tabel 1: deelnemer aantallen met start en einddatum

2.3 Gestelde doelen

Ons onderwijs bestaat uit blended learning, dit wil zeggen dat wij op een slimme wijze verschillende methodieken toepassen, afhankelijk van het doel wat we voor ogen hebben. Hierbij onderscheiden wij;

klassikale bijeenkomsten, webinar, vct, coaching on the job, leren tijd en onze digitale leeromgeving E-TOI.

Deze onderdelen moeten afzonderlijk, maar ook in combinatie met elkaar goed draaien en elkaar aanvullen. De doelen hebben dan ook betrekking op de werking van deze onderdelen.

Onderwijsvorm	Doelen/verbeterpunten 2022	Opbrengst
<i>Online Coaching</i>	- <i>Stabiel draaiend</i>	- <i>Behaald</i>
	- <i>Afstemmen op doelgroep</i>	- <i>Behaald</i>
	- <i>Docenten motiveren en activeren de individuele leerlingen</i>	- <i>Verder te ontwikkelen</i>
	- <i>Leidinggevende meenemen in de uitkomsten</i>	- <i>Verbeterd</i>
		- <i>Verbeterd</i>
	- <i>Aan laten sluiten op de dagelijkse praktijk</i>	- <i>Behaald</i>
	- <i>Verwerken van de BPV - opdrachten</i>	- <i>Verbeterd</i>
	- <i>Registratie deelnemers</i>	- <i>Behaald</i>
<i>Coaching on the job</i> – inzet assist reality bril	- <i>Stabiel draaiend</i>	- <i>Behaald</i>
	- <i>Direct vanaf de start functionerend</i>	- <i>Behaald</i>
	- <i>Betrokkenheid van Leermeesters</i>	- <i>Verbeterd</i>
	- <i>Docenten motiveren en activeren de individuele leerlingen</i>	- <i>Behoeft nog meer aandacht</i>
	- <i>Aan laten sluiten op de dagelijkse praktijk</i>	- <i>Behaald</i>
	- <i>Verwerken van de BPV – opdrachten</i>	- <i>Behaald</i>
	- <i>Duidelijke planning indeling coaching.</i>	- <i>Behaald</i>
	- <i>Planning op tijd mededelen.</i>	- <i>Behaald</i>
	- <i>Leidinggevende meer op de hoogte stellen.</i>	- <i>Behaald</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>Registratie deelnemers</i>	- <i>Behaald</i>

<i>VCT – Virtual classroom Training</i>	- <i>Stabiele ICT / duidelijke link / directe inlog</i>	- <i>Behaald</i>
	- <i>Betere monitoring beantwoorden vragen in e-learning</i>	- <i>Verdere door ontwikkeling</i>
	- <i>Docenten motiveren en activeren de individuele leerlingen</i>	- <i>Behoeft nog meer aandacht</i>
	- <i>Kortere uploadtijd voor uitzending op uitzending gemist.</i>	- <i>Verbeterd</i>
	- <i>Registratie deelnemers</i>	- <i>Behaald</i>
	- <i>VCT – opname</i>	- <i>Behaald</i>
	- <i>VCT – opname plaatsen op e-toi</i>	- <i>Behaald</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>Kortere uploadtijd voor uitzending op uitzending gemist.</i>	- <i>Behaald</i>
	- <i>Registratie</i>	- <i>Behaald</i>
<i>Lesdag</i>	- <i>Voorwaardelijke e-test door alle deelnemers gemaakt voorafgaand aan dag.</i>	- <i>Verbeterd – blijft een aandachtspunt</i>
		- <i>Blijft aandachtspunt</i>
	- <i>Stabiele internet verbinding op (externe) leslocaties.</i>	- <i>Verbeterd</i>
		- <i>Behaald</i>
		- <i>Verbeterd</i>
	- <i>Alle deelnemers inlog op fabrieksportalen</i>	- <i>Verbeterd</i>
	- <i>Minder tijd verliezen aan uitzoeken informatiebronnen.</i>	- <i>Verbeterd</i>
		- <i>Behaald</i>
	- <i>Zelfstandigheid deelnemers vergroten.</i>	- <i>verbeterd</i>
- <i>Achterstand kennis deelnemers aanpakken zodat doelstellingen kunnen worden behaald.</i>	- <i>Behaald</i>	
- <i>Betere planning en indeling AVO vakken.</i>		
- <i>Tijdsplanning op de dag zelf divers maken.</i>		
<i>Digitale leeromgeving</i>	- <i>Stabiliteit binnen verschillende browsers</i>	- <i>Verbeterd</i>
	- <i>Navigatie binnen LMS (vindbaarheid)</i>	- <i>Verbeterd</i>
	- <i>(automatische) Terugkoppeling van feedback tussen docent en deelnemer</i>	- <i>Verbeterd (doorontwikkeling nodig)</i>
	- <i>Voortgangsoverzicht is overzichtelijk.</i>	
	- <i>Voortgang inzichtelijker</i>	- <i>Verbeterd (doorontwikkeling nodig)</i>
	- <i>Voortgang rapportages</i>	- <i>Verbeterd(doorontwikkeling nodig)</i>

Tabel 4: Gestelde doelen en opbrengst 2022

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 een lesdag of online coaching bieden wij de deelnemers een evaluatie aan. 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-werkbedrijven wordt in dit proces meegenomen.

2.5 Resultaten

Uit de evaluaties van 2021 kwamen de volgende knelpunten naar voren, welke wij met ondergenoemde acties ook direct hebben opgepakt.

2.5.1 Lesdagen

Plan

De lesdagen vinden iedere maand plaats. Aan de hand van het jaarrooster weten de deelnemers wanneer de lesdagen worden gegeven en welke doelstellingen er tijdens de lesdagen behaald moeten worden. De deelnemers kunnen door de jaarplanning dit intern afstemmen. In 2022 zijn de lesdagen op eigen locatie uitgevoerd.

Do

De lesdagen worden altijd gegeven volgens eenzelfde opbouw. Er wordt gestart met een quiz, middels mentimeter/ kahoot. Deze quiz heeft als doel de deelnemers bewust te maken van hun eigen beginsituatie. Daarbij is het voor de docent ook een moment om de beginsituatie te toetsen. Uitgangspunt van de eerste quiz is de e-learning. Deze dient vooraf een lesdag te worden gemaakt.

Na de start van de bijeenkomst volgen een aantal stellingen. Het aantal is afhankelijk van het onderwerp en de doelstelling van de betreffende bijeenkomst. Doel achter de stellingen 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 gaan uitwerken en aan elkaar gaan presenteren. Hierbij komt het onderdeel communicatie uitgebreid aanbod.

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 klassikaal en wisseling in het docententeam zijn er een aantal verbeterpunten in de evaluaties 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"> • Voorbereidingstijd is in orde, maar er mag nog meer onderlinge afstemming zijn • Niet altijd goed op de hoogte van organisatorische wijzigingen in plannings

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"> • Kortere Pauze • Vroeger klaar • Planning van BPV, examens, keuzedelen, AVO duidelijker

Tabel 5: resultaten deelnemers evaluatie lesdagen

Act

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

Verbeterpunt	Acties
Vorbereidingstijd is in orde, maar er mag nog meer onderlinge afstemming zijn	<ul style="list-style-type: none"> - Bespreekpunt in docenten overleg - Meenemen in de planning van de docenten - Meer inzichtelijk maken - Eigen docenten aannemen
Niet altijd goed op de hoogte van organisatorische wijzigingen in plannings	<ul style="list-style-type: none"> - Afstemming in docenten overleg - Minimaal één persoon uit het dagelijks bestuur aanwezig bij 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
Kortere Pauze	<ul style="list-style-type: none"> - Betere time management vanuit de trainer - De vorige keer was het te kort
Vroeger klaar	<ul style="list-style-type: none"> - Vooraf tijden van de dag laten zien - Doelstellingen per tijdsdeel benoemen
Planning van BPV, examens, keuzedelen, AVO duidelijker	<ul style="list-style-type: none"> - Jaarplanning voorzien van alle onderdelen - Jaarplanning voorzien van reminders - Vaststellen van "uiterste inleverdata" - Reminders versturen

Tabel 7: Acties

2.5.1 Webinar

Plan

Net als in 2021 is de webinar ook in 2022 opgezet als een "talkshow". Waarbij er drie trainers een aantal vooraf vastgestelde thema's behandelen.

Do

De webinar kenmerkt zich door een hoge mate van kennisoverdracht. 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 ontstond er een unieke mix van inzichten en meningen. Deze worden gekoppeld aan het kenniscomponent.

Check

De webinar wordt ook geëvalueerd. Door de nieuwe opzet en de nieuwe studio ontstaan er ook weer nieuwe uitdagingen. Deze zijn:

- Meer betrokkenheid tussen studio en deelnemers
- Betere planning van docenten
- Betere planning van onderwerpen
- Duidelijkere doelstelling

Act

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

Meer betrokkenheid tussen studio en deelnemers

Ondernomen actie:

- Meer tussentijdse vragen
- Meer werken middels chat functionaliteiten
- Actiever benaderen en meer in camera kijken

Betere planning van docenten

Ondernomen acties:

- Afstemming met docenten
- Opnames in de agenda's blokken
- Betere planning tussen de diverse opleidingen

Betere planning van onderwerpen

Duidelijkere doelstelling

Ondernomen acties:

- Jaarplanning bij start van het jaar compleet
- Onderwerpen in de planning opnemen

2.5.2 Virtual Classroom Training - VCT

Plan

De Virtual Classroom Training – VCT waren in 2021 een uitbreiding binnen het onderwijsconcept. Daarbij is gebleken dat de VCT's toegankelijk en laagdrempelig zijn. Ze zijn gemakkelijk inzetbaar en deelnemers ervaren dit als positief. Bij de VCT gaat het om de interactie met de deelnemers.

Do

De deelnemers blijven op hun eigen locatie. Geen reismomenten en hierdoor effectief en efficiënt voor kennisoverdracht.

Vanuit de ervaringen uit 2021 zijn er een aantal afspraken gemaakt

- Deelnemers en docenten hebben hun camera's aan
- Deelnemers hebben hun microfoons uit, totdat de docent vraagt om te spreken
- Deelnemers geven antwoord in de chat als daarom gevraagd wordt
- Er wordt verder niet in de chat gecommuniceerd
- Heeft iemand een vraag, dan wordt het "handje" in teams aangeklikt

Er wordt veel gecommuniceerd en er worden veel vragen over en weer gesteld.

Check

De VCT wordt ook geëvalueerd. Door de ervaringen met de VCT's zijn er op dit vlak niet veel knelpunten ontstaan. Wel zijn er nog een aantal aandachtspunten:

- Vragen stellen middels mail werkt niet soepel
- Interactie tussen deelnemers verliep niet altijd even soepel (docent zag niet alles)
- Geen toegang kunnen verzorgen door trainers
- Deelnemers die geen juiste link hebben

Act

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

Vragen stellen middels mail werkt niet soepel

Ondernomen acties:

- Vragen stellen mogelijk door de functionaliteit van het "handje" te gebruiken.

Interactie tussen deelnemers verliep niet altijd even soepel (docent zag niet alles)

Ondernomen acties:

- Beter VCT-mogelijkheid Drie schermen te gebruiken bij een VCT
- 1 scherm voor (camera) deelnemers weergave
- 1 scherm voor chat functionaliteit
- 1 scherm voor presentatie

Geen toegang kunnen verzorgen door trainers

Ondernomen acties:

- Één Teams Tenet gebruiken
- Één Agenda gebruiken
- Bij de instellingen altijd “alle toegang toekennen”
- Één centrale uitnodiging voor alle VCT's

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

Ondernomen acties:

- Link bij aanvang van de opleiding delen middels “whatsapp, mail en LMS”
- Link in alle uitnodiging zetten
- Link in de planning verwerken

2.5.3 Coaching on the Job

De ingezette digitalisering met gebruik van de assist reality bril is een groot succes. Het blijkt een goede manier om deelnemers praktisch te volgen en te begeleiden in de werkplaats.

Doel van coaching on the job is werken en diagnoses stellen aan voertuigen van eigen klanten. Een voordeel is de deelnemer in zijn eigen werkomgeving is en dat er gebruik gemaakt kan worden van de eigen gereedschappen.

Ook het reismoment wordt hiermee teruggebracht. De trainers kunnen vanaf hun werkplek de coaching verzorgen.

Plan

De coaching wordt vooraf in het jaarprogramma vastgelegd. De coaching wordt altijd op dezelfde dag in de week gegeven. Zo weet de deelnemer als ook de leermeester op welke momenten er rekening gehouden moet worden met de coaching en dat de deelnemer op deze momenten vrijgesteld wordt.

De voordelen van deze coaching zijn;

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

Do

De coaching duurt 3 uur, waarbij er vaak een uitloop is van maximaal 30 min om diagnoses en metingen goed te kunnen afronden. Verder is er de mogelijkheid om verwerking van fabrikantsystemen te integreren, denk aan diagnoseprogramma's die op afstand uitgelezen kunnen worden. Op deze wijze kunnen deelnemers nog beter begeleid worden in hun diagnoses.

De opstart van een coaching verloopt simpel. De deelnemer zet zijn assist reality bril aan en de docent maakt via het programma contact met de deelnemer.

In 2021 vond de start nog plaats middels een teamsessie, dit blijkt niet altijd een mogelijkheid en soms ook niet handig te zijn. Om deze reden is gekozen om direct middels de assist reality bril contact te maken.

Check

Na het eerste volledige jaar van de inzet van de assist reality bril zijn alle eerste opstart uitdagingen wel de revue gepasseerd. De uitdagingen in 2021 lagen met name op het technische vlak. In 2022 is de assist reality bril meer ingezet en is er verder gekeken naar de didactische kant van de coachingen.

Daarbij zijn de volgende punten naar voren gekomen;

- Meer mogelijkheden om deelnemers te volgen bij overschakeling naar andere deelnemers
- Betere begeleidings mogelijkheden
- Betere communicatie tijdens een coaching
- Betere invulling van een coaching
- Duidelijker doel tijdens de coaching
- Meer praktische betrokkenheid tijdens de coaching

Act

De technische kant van de inzet van de assist reality bril verloopt goed, de verbeteringen die verder opgepakt kunnen worden ligt voor 2023 op het didactische vlak.

Hieronder zijn de diverse acties zijn per evaluatiemoment beschreven.

Meer mogelijkheden om deelnemers te volgen bij overschakeling naar andere deelnemers

Ondernomen acties:

- Uitbereiding van de coachings-studio
- Vier schermen inclusief een aparte computer
- Iedere bril heeft zijn eigen scherm
- Labeling van ieder scherm (in één oog opslag te zien welke bril van welke deelnemer is)
- Geen deelnemers uit dezelfde werkplaats tijdens een coaching sessie

Betere begeleiding mogelijkheden

Ondernomen acties:

- Gebruik van richt microfoon in de studio
- Gebruik van separate geluids speakers in de studio
- In hoogte verstelbaar bureau tijdens de coaching (coach heeft mogelijkheid tot staan)
- Maximaal drie deelnemers

Betere communicatie tijdens een coaching

Ondernomen actie:

- Gebruik van richt microfoon in de studio
- Gebruik van separate geluids speakers in de studio
- Stillere coachings plek
- Bordjes op de deur van de studio

Betere invulling van een coaching

Ondernomen acties:

- Bij het afsluiten van een coaching direct onderlinge afstemming voor de volgende sessie
- Bijhouden van aantekeningen van de coaching
- Meer aandacht voor de jaarplanning
- Onderlinge afstemming tussen coaches
- Meer lijn / structuur tijdens de coaching

Duidelijker doel tijdens de coaching

Ondernomen acties:

- Voorafgaand aan de coaching doelstellingen / onderwerpen delen met deelnemers
- Duidelijkere voorlichting van leermeesters / deelnemers
- Meer duidelijkheid van de coach vooraf en tijdens de coaching sessie

Meer praktische betrokkenheid tijdens de coaching

Ondernomen acties:

- Bij afwezigheid direct bellen / appen met de deelnemers
- Deelnemers houden hun bril op tijdens de coachingen
- Tijdspane tussen het wisselen van deelnemers minder lang
- Maximale tijdspane is 10min.
- Korte momenten zijn ook goed.
- Deelnemer moet altijd het gevoel hebben dat hij benaderd wordt met een vraag
- Deelnemer moet de betrokkenheid / aanwezigheid van de coach continu voelen

2.5.4 Digitale leeromgeving

In 2021 is de leeromgeving van TOI Opleidingen verder doorontwikkeld. Er is overgeschakeld naar een nieuw platform om zo meer flexibiliteit en meer rapportagemogelijkheden te creëren.

De focus is verder op het gebruiksgemak gelegd. Een simpel systeem waarbij de rol van de leermeesters verder naar voren komt.

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 opleiding is opgenomen binnen de digitale leeromgeving. Zo staat de digitale leeromgeving centraal binnen de opleiding. Ook de planning en de communicatie met de deelnemers wordt met behulp van het platform gedaan. Daarnaast vindt communicatie ook plaats via de e-mail.

De aanwezigheid registratie van de 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

Verslag van Werkzaamheden | 2023

Versie 1.0

januari 2023

De digitale leeromgeving wordt geëvalueerd. De volgende punten kwamen daarbij naar voren:

- Opbouw van de opleiding is niet direct zichtbaar in het LMS
- Het is niet direct duidelijk wat er gedaan moet worden
- Duidelijkheid van opgenomen onderwerpen in LMS of ander digitaal systeem
- Voortgang duidelijkheid
- Rapportage duidelijkheid

Act

De in 2022 vernieuwd LMS heeft een positief effect gehad op de onderstaande punten;

- Directe link naar de VCT's (altijd de juiste ingang)
- Directe link naar de Webinar (altijd de juiste ingang)
- Directe link naar de Online coachingen (altijd de juiste ingang)
- Directe link naar de plannings
- Examen inplannen. Deelnemers kunnen hun eigen examen inplannen.

De volgende acties zijn uitgezet;

Opbouw van de opleiding is niet direct zichtbaar in het LMS

Ondernomen acties:

- Centraal op de pagina komt de opleidings structuur te staan
- Één afbeelding waarop de complete opleiding te zien is
- Vanuit de afbeelding kan er geschakeld worden tussen de diverse onderdelen

Het is niet direct duidelijk wat er gedaan moet worden

Ondernomen acties:

- Opbouw van het LMS overeen laten komen met de opleidings opbouw
- Meer overzicht van de uit te voeren delen
- Directe link naar de voortgang

Duidelijkheid van opgenomen onderwerpen in LMS of ander digitaal systeem

Ondernomen acties:

- Digitale systemen in de planning opnemen / benoemen
- Lijst benoemen welke digitale systemen waarvoor dienen

Voortgang duidelijkheid

Rapportage duidelijkheid

Ondernomen acties:

- Centraal punt voor rapportages
- Andere opbouw van het LMS op de achtergrond
- Handleiding voor het bekijken van de voortgang
- Bespreken van de voortgang tijdens VCT, Coachingen en Lesdagen
- Meer communicatie over de voortgang (actievare rol)

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 plannings, organiseert en coördineert alles eromheen.

Do

In 2022 is er besloten om een dedicated persoon aan te stellen die als taak heeft het om de back-office volledig te bemannen. Daarnaast is er in 2022 duidelijk geworden dat bij het onderwijsconcept van TOI Opleiding geen "hierarchische organisatie" structuur past. Door de grote hoeveelheid aan didactische middelen, mogelijkheden en diversiteit aan digitale middelen ontstaan er korte lijnen. Dit maakt een platte organisatie van groot belang. Verder is het dagelijks bestuur tot de conclusie gekomen dat er maar één manier is om het geheel te laten werken en dat is kiezen voor een directe aansturing waarbij mensen veel verantwoordelijkheid krijgen. Het dagelijks Bestuur bewaakt wel de verantwoordelijkheden door middel van geregeld overleg.

Check

De focus in 2022 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:

- TOI Opleiding als eigen organisatie te laten functioneren
- TOI Opleidingen binnen een grote organisatie onderbrengen
- Duidelijkere rollen benoemen
- Meer verantwoordelijkheid delegeren
- Meer en eerdere controle op de gedelegeerde verantwoordelijkheden
- Simpelere organisatiestructuur

Flexibiliteit van de uitvoer

Ondernomen acties:

- Bedrijfsmatige organisatie beleggen binnen een grotere organisatie
- Afdeling verkoopbinnendienst en inkoopbinnendienst inrichten
- Rapportage tools opstellen
- Twee wekelijks operationeel overleg inrichten
- Rapportages dagelijks bijwerken

3 Voorgenomen veranderingen op grond van de resultaten

Het jaar 2023 staat in het teken van het creëren van rust in de bedrijfsorganisatie. Invoering van overzicht, dagelijkse rapportage mogelijkheden. Directere antwoorden, creëren van een duidelijke opstart agenda en het inrichten van alumni trajecten om zowel oud als toekomstige deelnemers en technici te blijven inspireren en een leven lang relevantie te bieden.

Verder zal er nog meer aandacht zijn voor de kwaliteit zorg die wordt geïntegreerd in de inmiddels opgezette processen.

Het bestuur heeft eigen kwaliteitscriteria vastgesteld. Het dagelijks bestuur van TOI Opleidingen heeft deze eigen kwaliteitscriteria ook voor 2023 vastgehouden om op deze manier een continu verbetering binnen de organisatie te borgen, maar ook de bestaande goed lopende elementen goed te laten lopen.

Doelstelling	KPI	Deelgebied	Rol
Good Governance	kwaliteitsborging proces		
1. Werving	a. Per doelgroep direct de juiste doelgroep per opleiding bereiken	Dagelijksbestuur	Eigenaar
		Dagelijksbestuur	Ondersteunend
		Marketing	Ondersteunend
		BackOffice	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	Eigenaar
		BackOffice	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	Dagelijksbestuur	Eigenaar
		Operatie	Ondersteunend
		Dagelijksbestuur	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	Eigenaar
		Dagelijksbestuur	Ondersteunend
		Dagelijksbestuur	Ondersteunend
8. Medewerkerstevredenheid	a. Een score van 4.5 op een schaal van 5	HR	Eigenaar
		Operatie	Ondersteunend
		Dagelijksbestuur	Ondersteunend

Doelstelling	KPI	Naam	Rol
Good Governance	kwaliteitsborging proces		
9. Deelnemers – klanttevredenheid	a. Een score van 4.5 op een schaal van 5	Dagelijksbestuur Operatie Dagelijksbestuur	Eigenaar Ondersteunend Ondersteunend
10. Bedrijven – klanttevredenheid	a. Een score van 4.5 op een schaal van 5	Dagelijksbestuur Operatie Dagelijksbestuur	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 Dagelijksbestuur Dagelijksbestuur	Eigenaar Ondersteunend Ondersteunend
2. Goed geïnformeerde docenten	a. 0 openvragen bij docenten	Dagelijksbestuur Operatie Dagelijksbestuur	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 Dagelijksbestuur	Eigenaar Ondersteunend Ondersteunend
5. Ontwikkeling en begeleiding	a. Onderwijskwaliteit is op orde (vast gelegd in kwaliteitsdocument)	Ontwikkeling Dagelijksbestuur	Eigenaar Ondersteunend
6. Didactisch handelen	a. Docenten verzorgen het onderwijs op het beschreven niveau (beschreven in kwaliteitsdocument)	Operatie Dagelijksbestuur	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	Dagelijksbestuur Ontwikkeling Dagelijksbestuur	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	Dagelijksbestuur Operatie Ontwikkeling	Eigenaar Ondersteunend Ondersteunend
2. Informatie op website	a. Website informatie is up-to-date	Marketing Dagelijksbestuur Dagelijksbestuur	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 2022 is er één officiële klacht binnen gekomen. Deze klacht betrof het examen. Deze klacht is volgens de daarvoor opgestelde processen opgepakt en afgehandeld.

De betrokken medewerkers van TOI Opleidingen, examinatoren en deelnemers zijn hierover in gesprek gegaan en naar ieders tevredenheid is deze klacht afgewikkeld.

Bij de stichting Examenkamer of inspectie zijn geen klachten binnengekomen.

Alle positieve en negatieve feedback die wij hebben ontvangen is verwerkt in de pdca-cyclus. Hier kwamen geen 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/>