

BIJLAGE 1 PvE

TOETSINGSKADER KWALITEIT DIENSTVERLENING

Oefenondersteuning arbeidsveiligheid en crisisbeheersing

1. Doel

Dit toetsingskader heeft als doel om op een objectieve, reproduceerbare en meetbare wijze de kwaliteit van uitgevoerde oefeningen te beoordelen op basis van input van cursisten/deelnemers.

2. Uitgangspunten

- Metingen zijn gestandaardiseerd (gelijke vragen per trainingstype).
- Beoordeling gebeurt via kwantitatieve scores aangevuld met kwalitatieve feedback.

3. Meetmethodiek

Feedback wordt direct na de training door Opdrachtnemer – desgewenst anoniem - verzameld. In beginsel dienen alle cursisten de cursisten een beoordeling uit te voeren. De beoordeling vindt waar mogelijk digitaal plaats. Enkel metingen waar 60% of meer van de cursisten de beoordeling heeft ingevuld zijn geldig.

4. Beoordelingscriteria

Ieder onderstaand criterium wordt beoordeeld met een Likert-schaal van 1 t/m 5 (1 = volledig oneens, 2 = oneens, 3 = neutraal, 4 = eens, 5 = volledig eens).

Criterium	Doel	Minimaal op te nemen stellingen	KPI
4.1 Inhoudelijke kwaliteit	Beoordelen of de inhoud van de oefening correct, relevant en volledig is.	• De training sloot aan bij mijn werksituatie. • De behandelde scenario's waren	Gemiddelde score $\geq 4,0$

		realistisch. • De inhoud was actueel en correct. • Ik heb voldoende kennis opgedaan over mijn rol binnen de BHV.	
4.2 Didactische kwaliteit instructeur	Beoordelen van de didactische vaardigheden en deskundigheid van de instructeur.	• De instructeur legde duidelijk uit. • De instructeur gaf bruikbare feedback. • De instructeur stimuleerde actieve deelname. • De instructeur had aantoonbare expertise.	Gemiddelde score $\geq 4,0$
4.3 Praktijkgerichtheid	Beoordelen in hoeverre met realistische praktijksituaties wordt geoefend.	• De oefeningen waren realistisch. • Ik kon actief deelnemen aan scenario's. • De training bereidde mij voor op echte incidenten. • De gebruikte middelen en simulaties waren geloofwaardig.	Gemiddelde score $\geq 4,0$
4.4 Zelfvertrouwen en handelingsbekwaamheid	Beoordelen van het effect van de oefening op de handelingsbekwaamheid van de deelnemer.	• Ik weet wat ik moet doen bij een incident. • Ik voel mij in staat om adequaat te handelen. • Ik durf verantwoordelijkheid te nemen tijdens een BHV-inzet.	Minimaal 80% van de deelnemers scoort een 4 of 5.
4.5 Scenario-specifieke beoordeling	Beoordelen van de herkenbaarheid en bruikbaarheid van het geoefende scenario.	• Het scenario was herkenbaar en relevant. • Mijn rol binnen dit scenario is duidelijk. • De oefening gaf inzicht in verbeterpunten.	Gemiddelde score $\geq 4,0$
4.6 Organisatie en faciliteiten	Beoordelen van de organisatorische	• De training was goed georganiseerd.	Gemiddelde score $\geq 3,8$

	randvoorwaarden van de oefening.	• De locatie en middelen waren passend. • De tijdsduur was voldoende.	
--	----------------------------------	--	--

5. Kwalitatieve feedback

Elke meting bevat in ieder geval de volgende open vragen:

- Wat ging goed in deze training?
- Wat kan beter?
- Wat neem je mee naar de praktijk?
- Welke risico's zie je in jouw werkomgeving?

Analyse die minimaal wordt uitgevoerd door Opdrachtnemer:

- Clusteren op thema's (inhoud, instructeur, organisatie, BHV-structuur)
- Frequentie van genoemde verbeterpunten

6. Rapportage

Per training wordt in ieder geval gerapporteerd over het volgende:

- Gemiddelde scores per criterium;
- Trendanalyse (indien meerdere metingen);
- Top 3 sterke punten;
- Top 3 verbeterpunten;
- Concrete aanbevelingen.

7. Borging en opvolging

- Resultaten worden periodiek besproken met opdrachtgever;
- Verbeteracties worden vastgelegd en opgevolgd;
- Aanpassingen in trainingen worden aantoonbaar doorgevoerd;
- Herhaalde metingen tonen effect van verbeteringen aan.

8. Minimale acceptatie-eisen

De dienstverlening wordt als voldoende beschouwd indien:

- Geen enkele KPI in paragraaf 4 (4.1 t/m 4.6) < 3,5 scoort;
- Minimaal 5 van de 6 van de KPI's in paragraaf 4 (4.1 t/m 4.6) wordt behaald;
- Er aantoonbare opvolging is van verbeterpunten. Verbeterpunten moeten schriftelijk worden vastgelegd en er moet voorafgaand aan het periodiek overleg schriftelijk worden gerapporteerd over de genomen maatregelen.