
Tweede actualisering Inkoopwijzer trainingen omgaan met agressie

**Verantwoording van de hernieuwde selectie en beoordeling van
trainingsprogramma's gericht op het omgaan met
diverse vormen van agressie en geweld
voor medewerkers van scholen**

**In opdracht van
VOION, Arbeidsmarkt & Opleidingsfonds
voor het voortgezet onderwijs**

Markus & Van de Velde
onderzoek en advies

**Amsterdam,
April 2014**

Voorwoord

De Inkoopwijzer Agressietrainingen helpt scholen bij het selecteren van een effectief en betaalbaar trainingsprogramma. In de Inkoopwijzer vindt u de beste trainingen uit het landelijk aanbod gericht op het leren omgaan met agressie en geweld voor werknemers in het VO. Alleen trainingen die voldoen aan specifieke kwaliteitscriteria in de Inkoopwijzer opgenomen.

De Inkoopwijzer is in 2009 ontwikkeld. De eerste editie bevatte een selectie van 59 trainingsprogramma's. In 2011 is de Inkoopwijzer geactualiseerd. De inhoud van alle vermeldingen is gecontroleerd en zo nodig herbeoordeeld. Aanbieders die eerder niet aan de criteria voldeden, kregen opnieuw de kans om in de Inkoopwijzer te worden opgenomen. En tot slot is de opleidingsmarkt gescand op relevante nieuwe aanbieders. Dit resulteerde in kleine aanpassingen in de vermelding van ca. de helft van alle aanbieders, verwijdering van 5f aanbieders en toevoeging van 16 nieuwe aanbieders¹.

Begin 2014 is de Inkoopwijzer voor de tweede maal volledig geactualiseerd en uitgebreid. Dit verslag beschrijft de aanpak en uitkomsten van deze tweede actualisering die heeft geresulteerd in een geheel vernieuwde selectie van in totaal 77 aanbieders en trainingsprogramma's.

Wij hopen dat de Inkoopwijzer u een goede dienst blijft bewijzen en wensen u veel succes bij het voorkomen en bestrijden van agressie en geweld op uw school.

De aanpassingen en nieuwe vermeldingen in de Inkoopwijzer zijn met de grootst mogelijk zorg ingevoerd. Mochten er onverhoopt toch fouten in zijn geslopen, dan verzoeken wij u deze door te geven aan VOION.

Jan-Willem van de Velde
Markus & van de Velde, onderzoek en advies
Amsterdam, april 2014

¹ Zie voor een volledig overzicht hiervan de rapportage over de actualisering van de inkoopwijzer agressietrainingen uit 2009.

Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
2. Aanpak	4
3. Resultaat	5
4. Inhoud van de website.....	7
Bijlage 1. Selectiecriteria	8
Bijlage 2. Criteria kwaliteitsbeoordeling	9
Bijlage 3. Informatiebrief aanbieders	10

1. Inleiding

De Inkoopwijzer Trainingen Agressie en Geweld bevat een overzicht van programma's gericht op het leren omgaan met agressie en geweld voor medewerkers in het voortgezet onderwijs. Scholen kunnen de gids gebruiken als hulpmiddel bij het kiezen van een passende training voor hun leerkrachten, onderwijsondersteunend of niet-onderwijzend personeel. De Inkoopwijzer bevat uitsluitend trainingsprogramma's die zijn gericht op het leren hanteren en voorkomen van diverse vormen van agressie op scholen en die voldoen aan specifieke kwaliteitseisen.

Per opleidingsaanbieder kan één trainingsprogramma in uitgebreide vorm in de Inkoopwijzer worden opgenomen. Aanbieders worden uitgenodigd om daarvoor het programma aan te melden dat in hun visie het meest effectief en/of succesvol is in het vergroten van de kennis en vaardigheden van de deelnemers, c.q. het verminderen en voorkomen van allerlei vormen van agressie en de schadelijke gevolgen daarvan in en rondom scholen.

Elke vermelding bevat naast een beschrijving van de trainingsinhoud, leerdoelen en werkvormen, een overzicht van de contactgegevens, een prijsindicatie en een link naar de website van de aanbieder. Scholen die een training van een bepaalde aanbieder hebben gevolgd, kunnen hun ervaringen met dit programma delen met andere gebruikers via de VOION website.

Deze verantwoording beschrijft hoe de gegevens van de Inkoopwijzer - in 2009 voor het eerst gepubliceerd en in 2011 geactualiseerd – begin 2014 opnieuw zijn geactualiseerd en uitgebreid. Voor meer informatie over de opzet en ontwikkeling van de Inkoopwijzer verwijzen wij de lezer naar het rapport over de opzet en ontwikkeling van de Inkoopwijzer agressietrainingen (2009)².

2. Aanpak

Het actualiseren van de Inkoopwijzer was er op gericht de bestaande inhoud te controleren en zo nodig aan te passen. Daarnaast is nagegaan of de selectie kan worden uitgebreid met nieuwe aanbieders en programma's. Bij de actualisering in 2014 zijn de uitgangspunten, criteria, procedures en instrumenten gebruikt die in 2009 en 2011 zijn (doorontwikkeld)³:

- standaardprocedures voor inventarisatie van het landelijke aanbod, benaderen van aanbieders, opvragen, verzamelen en controleren van informatie, beoordelen van kwaliteit, opvragen van referenties, opstellen van vermeldingen etc.;
- toetsbare criteria voor de selectie van aanbieders en programma's (bijlage 1);
- kwaliteitstoetsing van aanbieders en programma's door onafhankelijke deskundigen;
- minimumeisen voor de beoordeling en acceptatie van trainingsprogramma's (bijlage 2);
- vermelding van het aanbod in het format van de digitale gids op de website van Voion.

² Dit rapport kan worden gedownload van de website VOION.

³ Zie voor een volledig overzicht hiervan de Verantwoording Inkoopwijzer agressietraining (2009) en de Verantwoording actualisering Inkoopwijzer agressietraining (2011).

De actualisering bestond uit vier fasen:

1. Het controleren en indien nodig herbeoordelen van de bestaande vermeldingen. Alle aanbieders zijn eind 2013 benaderd met de vraag om hun vermelding te controleren en eventuele wijzigingen in hun aanbod via een antwoordformulier door te geven. Bij de controle van de vermelding is onder meer gelet op de juistheid van contactgegevens, eventuele wijzigingen in de beschikbaarheid van het aanbod, en op aanpassingen in de inhoud en prijs van de training. Tevens is nagegaan of de kwaliteitsoordelen uit 2009, c.q. 2011 nog gerechtvaardigd zijn. Als het betreffende programma inhoudelijk sterk is gewijzigd, vindt een herbeoordeling plaats op basis van opnieuw opgevraagde gegevens en documentatie. Als een programma niet meer wordt aangeboden, wordt de vermelding uit de Inkoopwijzer verwijderd. In dat geval kan de aanbieder een alternatief programma ter beoordeling voorleggen dat, indien het aan de kwaliteitseisen voldoet, opgenomen wordt in de Inkoopwijzer.
2. Het herbeoordelen van de aanbieders die in 2009 of 2011 (net) niet voldeden aan de minimale kwaliteitseisen. Zij zijn opnieuw benaderd met het verzoek actuele informatie over hun bureau en het geselecteerde trainingsprogramma te overleggen. Daarnaast zijn mogelijk relevante aanbieders die in 2009 of 2011 niet hebben gereageerd, niet konden worden bereikt, of geen tijd of geen interesse hadden ook opnieuw benaderd. Met een korte screening is nagegaan of er redenen zijn om aan te nemen dat zij (nu wel) voldoen aan de selectiecriteria, c.q. door de kwaliteitsbeoordeling komen. Zo ja, dan zijn deze aanbieders volgens de standaardprocedure beoordeeld en indien zij aan de minimale eisen voldoen, opgenomen in de Inkoopwijzer.
3. Het uitvoeren van een scan van het nieuwe relevante aanbod in de markt. De afgelopen 2 jaar zijn nieuwe aanbieders op de markt verschenen met een aanbod dat relevant en kwalitatief geschikt is voor het voortgezet onderwijs. Nieuwe kandidaten zijn volgens de standaardprocedure uitgenodigd om deel te nemen en gegevens te overleggen. Na een uitgebreide kwaliteitsbeoordeling zijn programma's die voldeden aan de minimale eisen opgenomen in de Inkoopwijzer.
4. Het opstellen, invoeren en controleren van alle gewijzigde en nieuwe vermeldingen in de database van de Inkoopwijzer. Nadat de gewijzigde en nieuwe vermeldingen zijn opgesteld, worden deze handmatig ingevoerd in de digitale database voor de website. Voorafgaand aan de online publicatie zijn de ingevoerde vermeldingen gecontroleerd door deze te vergelijken met gegevens die zijn aangeleverd door de aanbieders.

3. Resultaat

De actualisering en kwaliteitsbeoordelingen zijn uitgevoerd door medewerkers van onderzoeksbureau Markus & Van de Velde. De inventarisatie stond onder toezicht van VOION. Om bestaande en nieuwe aanbieders duidelijk te informeren, werd een informatiebrief opgesteld en ondertekend door VOION (bijlage 3).

Ten eerste zijn de 74 aanbieders benaderd die in 2009 en 2011 in de Inkoopwijzer zijn opgenomen. Dat leverde in totaal 47 aanpassingen op. In 25 gevallen gaat het om

wijzigingen in prijsinformatie, bureaukenmerken, titels van programma's etc. In 9 gevallen maakte de wijzigingen (b.v. programma niet meer in aanbod, volledig vernieuwd programma) een volledige herbeoordeling van het programma noodzakelijk. En in 13 gevallen bleken aanbieders geen agressietraining meer te geven of als organisatie niet meer te bestaan. Deze vermeldingen zijn verwijderd uit de database. Tabel 1 bevat een cijfermatig overzicht van alle aanpassingen.

De volgende stap was het opnieuw benaderen van de aanbieders die in 2009 of 2011 niet konden of wilden meedoen, of die na de kwaliteitsbeoordeling buiten de boot vielen. Het betreft in totaal 58 organisaties. Een deel daarvan bleek niet meer te bestaan of was inmiddels onvindbaar. Van de 42 organisaties die zijn benaderd reageerden slechts 18 op het informatieverzoek. Daarvan hebben 11 aanbieders een programma aangemeld. Na de kwaliteitsbeoordeling bleken uiteindelijk 6 aanbieders te voldoen aan de minimale kwaliteitseisen voor de Inkoopwijzer.

Tijdens de laatste stap is een scan van de trainingsmarkt uitgevoerd gericht op het opsporen van nieuwe aanbieders en programma's. Via Google (met diverse relevante zoektermen), via diverse webdatabases, opleidingsgidsen, brancheorganisaties, bronnenboeken, en sociale netwerken is een "longlist" samengesteld van in totaal 40 mogelijk relevante aanbieders. Deze zijn alle zowel telefonisch als per email benaderd. Dat leverde in totaal 16 bureaus die een mogelijk relevant aanbod hadden én die bereid waren om de beoordelingsprocedure voor de Inkoopwijzer te doorlopen. Uiteindelijk heeft dit geleid tot 10 nieuwe aanbieders die beschikken over een trainingsprogramma dat voldoet aan de kwaliteitseisen van de Inkoopwijzer.

In totaal zijn bij de actualisering 156 trainingsorganisaties benaderd. Na de actualisering is de omvang van de Inkoopwijzer per saldo toegenomen van 74 naar 77 aanbieders (+4%).

Tabel 1. Overzicht actualisering en mutaties Inkoopwijzer.

Activiteit	Aanbieders in 2009/ 2011 opgenomen in Inkoopwijzer	Aanbieders in 2009/2011 niet opgenomen in Inkoopwijzer	Nieuwe aanbieders (marktscan)	Totaal
Benaderd in onderzoek	74	42 ⁴	40	156
Verwijderd uit Inkoopwijzer	13			13
Aanpassing vermelding	25			25
(Her)beoordeling kwaliteit	9	11	16	36
Ongewijzigde vermelding	27			27
(Opnieuw) toegelaten tot Inkoopwijzer	61	6	10	77

⁴ De oorspronkelijke lijst telde 58 aanbieders, maar hiervan bleek een aantal niet meer te bestaan of niet meer bereikbaar via de beschikbare contactgegevens.

4. Inhoud van de website

De Inkoopwijzer wordt gepubliceerd via de website van VOION. De link naar het startscherm is: <http://www.voion.nl/instrumenten/inkoopwijzer-trainingen-omgaan-met-agressie>.

De Inkoopwijzer is een hulpmiddel bij het selecteren van het juiste trainingsprogramma. Het biedt geen waterdichte garantie op kwaliteit. De kwaliteitsbeoordelingen ten behoeve van de Inkoopwijzer zijn gebaseerd op informatie die door de aanbieder zelf is verstrekt, waaronder referenties, trainershandleidingen, syllabi, deelnemerevaluaties, CEDEO-rapporten etc.

Hoewel op basis van deze informatie een betrouwbaar beeld kan worden gevormd van de kwaliteit de (verwachte) effectiviteit van een trainingsprogramma, kunnen wij niet garanderen dat de programma's in de praktijk waar maken wat ze beloven en dat alle deelnemers met de beoogde leerdoelen bereiken. Wij kunnen ook niet garanderen dat de vermelde informatie in alle gevallen foutloos, volledig en/of actueel is. Bovendien kunnen aanbieders, programma's, prijzen etc. veranderingen ondergaan in de tijd die niet worden weergegeven op de website.

Wij adviseren inkopers van een training daarom om de informatie in de Inkoopwijzer altijd te verifiëren, bijvoorbeeld door nader onderzoek te doen naar een bepaalde aanbieder, documentatie op te vragen, referenties na te trekken, oriëntatiedagen te bezoeken of een inkijktraining te volgen. Zie ook de aandachtspunten in hoofdstuk 3 van de verantwoording van de Inkoopwijzer in 2009.

Alle genoemde prijzen zijn geldig per 1 mei 2014.

Disclaimer

De inhoud van de Inkoopwijzer agressietrainingen is met de grootst mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Aan de informatie op de website van de Inkoopwijzer kunt u echter geen rechten ontleen. VOION, de VO-raad en Markus & Van de Velde zijn niet verantwoordelijk voor de inhoud van de websites van de aanbieders waarnaar verwezen wordt, evenals van de juistheid van de gebruikerservaringen die door derden zijn geplaatst op de website van de Inkoopwijzer agressietrainingen. VOION, de VO-raad en Markus & Van de Velde kunnen niet aansprakelijk worden gesteld voor enige directe of indirecte schade die zou kunnen ontstaan door het gebruik van de aangeboden informatie.

Bijlage 1. Selectiecriteria

- Aanbieders van trainingen dienen te voldoen aan de volgende criteria:
 - aantoonbare ervaring met agressietraining in het onderwijs
 - bereid relevante informatie over hun organisatie en aanbod te verstrekken
 - bereid inzage te geven in de opzet, inhoud, werkvormen, gebruikte materialen, documentatie, (effect-)evaluaties en kosten van hun trainingsprogramma
 - bereid minimaal drie referenties op te geven van scholen en/of medewerkers in het onderwijs die in de voorgaande twee jaar aan de betreffende training hebben deelgenomen.
- Per aanbieder kan maximaal één trainingsprogramma in uitgebreide vorm worden opgenomen in de Inkoopwijzer. Daarnaast kunnen per aanbieder maximaal vijf aanvullende titels worden vermeld van andere relevante programma's.

Programma's die in aanmerking komen, dienen te voldoen aan de volgende kenmerken.

- De training is gericht op medewerkers van scholen, waaronder:
 - docenten
 - onderwijs ondersteunend personeel
 - leidinggevenden en overige medewerkers
- De training is gericht op het verwerven van kennis en vaardigheden op één of meerdere van de volgende gebieden:
 - empathisch de-escalerend optreden
 - assertief de-escalerend optreden
 - fysieke technieken gericht op zelfcontrole
 - fysieke technieken gericht op weerbaarheid
 - interculturele conflicthantering
 - reageren op pesten
 - opvang en nazorg
- De training behandelt één of meerdere van de volgende vormen van agressie:
 - verbale agressie en bedreiging met geweld
 - lichamelijk en seksueel geweld
 - psychisch geweld, bv. pesten, uitsluiten, intimideren etc.
 - materieel geweld, bv. beschadigen, vernielen, stelen
 - discriminerende of racistische uitlatingen
- Programma's die in de Inkoopwijzer worden opgenomen, of die als titel worden vermeld, dienen als afzonderlijk programma en onder dezelfde titel te worden vermeld op de website en/of in brochures van de aanbieder.

Bijlage 2. Criteria kwaliteitsbeoordeling

De trainingsprogramma's worden beoordeeld op drie deelaspecten: kwaliteit van de inhoud van de training, kwaliteit van de uitvoering en kwaliteit van de trainingsorganisatie. Het oordeel over de kwaliteit van het trainingsprogramma en over de uitvoerende organisatie wordt vergeleken met het beeld dat naar voren komt uit de beschikbaar gestelde bewijsstukken (b.v. evaluaties, CEDEO-rapporten, ervaringen van referenten). Als er weinig of geen afwijkingen bestaan tussen deze informatiebronnen, wordt het kwaliteitsonderzoek afgerond. Als er meerdere kleinere of enkele grote verschillen bestaan, wordt nader onderzoek gedaan (b.v. aanvullende documentatie opvragen, meer referenten raadplegen) om tot een definitief eindoordeel te komen.

Het oordeel over de kwaliteit van het trainingsprogramma is gebaseerd op o.a.:

- de getaxeerde kwaliteit van inhoud, didactische opzet, thematische opbouw, werkvormen, leerhulpmiddelen etc. ;
- het theoretische resultaat van de training gegeven de inhoud en didactische opzet (verwachte effectiviteit);
- de inpasbaarheid (inbedding) en aanpasbaarheid (flexibiliteit) van het programma binnen VO scholen.

Het oordeel over de kwaliteit van de trainingsuitvoering is gebaseerd op o.a.:

- de aangeleverde bewijzen: (onafhankelijk) klanttevredenheidsonderzoek, uitgevoerde proces- en/of effectevaluaties;
- de oordelen en tevredenheid van geraadpleegde referent(en);
- het totaal aantal deelnemers dat het programma heeft gevolgd, en het aantal jaren dat het programma al in de markt wordt aangeboden.

Het oordeel over de kwaliteit van de organisatie is gebaseerd op o.a.:

- de indruk die de aanbieder maakt in contacten, documentatie, website etc.;
- erkenningen (b.v. CEDEO), certificeringen (b.v. ISO-9001), accreditaties (b.v. CRKBO);
- diverse indicaties van vakbekwaamheid, creativiteit en betrouwbaarheid;
- het dagdeeltarief en de prijs-kwaliteit verhouding.

De genoemde deelaspecten leveren drie scores op, variërend van 0 (onvoldoende/ geen oordeel mogelijk), 1 (redelijk), 2 (goed) tot 3 (zeer goed). De eindscore bestaat uit de optelling van de drie deelscores (minimaal 0, maximaal 9 punten).

Minimum kwaliteitseisen:

- Minimale score van 2 punten (goed) op deelaspect: kwaliteit van trainingsprogramma;
- Minimale score van 1 punt (redelijk) op de deelaspecten: kwaliteit van uitvoering en van de organisatie.

Bijlage 3. Informatiebrief aanbieders

NB. Dubbelklik op onderstaande afbeelding om het bijbehorende pdf-document te openen.



Aan: aanbieders agressietrainingen in het voortgezet onderwijs

DATE: 27 november 2013

TITLE: Verzoek tot medewerking actualisatie Inkoopwijzer agressietrainingen

Geachte heer/mevrouw,

Voion heeft onderzoeksbureau Markus & Van de Velden gevraagd om de actualisering van de inkoopwijzer omgaan met agressie uit te voeren. Met deze brief vragen wij uw medewerking. De vermeldingen uit 2011 worden gecontroleerd en zo nodig bijgewerkt. Daarnaast wordt de gids uitgebreid met nieuwe aanbieders en programma's die geschikt zijn voor voortgezet onderwijs.

Binnenkort wordt u door één van hun medewerkers benaderd met het verzoek om nadere informatie over uw trainingsaanbod beschikbaar te stellen. Indien uw aanbod aansluit bij de selectiecriteria¹ van de inkoopwijzer stelt het onderzoeksbureau de vermelding samen en legt deze aan u voor ter goedkeuring. De informatie wordt uitsluitend door het onderzoeksbureau gebruikt voor het samenstellen van de inkoopwijzer trainingen omgaan met agressie. Vertrouwelijke gegevens zullen niet zonder uw toestemming worden opgenomen.

Wij stellen het zeer op prijs als u bereid bent mee te werken aan deze inventarisatie, zodat het onderwijsveld beschikt over een actueel overzicht van kwalitatief hoogwaardige trainingsprogramma's.

Inkoopwijzer trainingen omgaan met agressie

In 2009 heeft de Arbo-VO de inkoopwijzer trainingen omgaan met agressie uitgebracht. Dit instrument is bedoeld om scholen in het voortgezet onderwijs te helpen bij de keuze van een passend trainingsprogramma voor hun medewerkers. De inkoopwijzer is tot stand gekomen na een selectie en kwaliteitsbeoordeling van het landelijke aanbod. De inkoopwijzer is te benaderen via Voion.nl, de website van Voion, het Arbeidsmarkt & Opleidingsfonds voor het voortgezet onderwijs².

Heeft u nog vragen of opmerkingen, dan kunt u contact opnemen met Rick van Workum, programmameerder van Voion, telefoon: 045-5795618, of per e-mail rick.van.workum@voion.nl.

Voion

Voion, het A&O-fonds voor het vo, zet zich in om samen met scholen vraagstukken op te lossen op het gebied van arbeidsmarkt en mobiliteit, opleiding en professionalisering en veilig, gezond en vitaal

¹ <http://www.voion.nl/instrumenten/inkoopwijzer-trainingen-omgaan-met-agressie/verantwoording-inkoopwijzer-trainingen-omgaan-met-agressie>

² <http://www.voion.nl/instrumenten/inkoopwijzer-trainingen-omgaan-met-agressie>