
Verantwoording Inkoopwijzer Agressietrainingen-VO

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 ontlenen. VOION en Kenniseffect 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-VO.

VOION en Kenniseffect kunnen niet aansprakelijk worden gesteld voor enige directe of indirecte schade die zou kunnen ontstaan door het gebruik van de aangeboden informatie.

Inhoudsopgave

1.	Inleiding.....	4
1.1	Samenstelling van de inkoopwijzer.....	4
1.2	Selectiecriteria.....	5
1.3	Gegevensverzameling.....	6
1.4	Kwaliteitsbeoordeling	6
2.	Actualisatie	10
Bijlage 1.	Criteria inventarisatie	11
Bijlage 2.	Methodiek kwaliteitsbeoordeling	13
Bijlage 3.	Hulpvragen beoordeling aanbieders.....	15

Voorwoord

De Inkoopwijzer Agressietrainingen-VO (zie www.agressietrainingen-vo.nl) helpt scholen bij het selecteren van een effectief 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 voortgezet onderwijs. 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, 2014 en 2017 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.

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
Kenniseffect
Amsterdam, maart 2017

1. Inleiding

De Inkoopwijzer Agressietrainingen-VO bevat programma's gericht op het leren omgaan met agressie en geweld voor medewerkers in het voortgezet onderwijs. Scholen kunnen de Inkoopwijzer gebruiken als hulpmiddel bij het kiezen van een passende training voor hun leerkrachten, onderwijsondersteunend of niet-onderwijzend personeel. Naast een korte beschrijving van de training bevat elke vermelding gegevens over de aanbieder, een prijsindicatie en een weblink.

De inventarisatie is uitgevoerd door onderzoeksbureau Kenniseffect (voorheen: Markus & Van de Velde)

Het opgenomen trainingsaanbod is vooral gericht op het aanleren van niet-agressieve strategieën om agressief gedrag en geweldsincidenten te de-escaleren en de gevolgen te beperken. Alleen aanbieders zijn opgenomen die beschikken over een aantoonbare ervaring met agressietrainingen in de onderwijssector. En alleen programma's zijn opgenomen die voldoen aan bepaalde kwaliteitseisen. De gehanteerde selectiecriteria en kwaliteitseisen zijn opgenomen in bijlagen 1 en 2.

Hieronder beschrijven we kort de wijze waarop de inhoud van de Inkoopwijzer Agressietrainingen-VO tot stand is gekomen.

1.1 Samenstelling van de inkoopwijzer

De Inkoopwijzer bevat gegevens van aanbieders die één of meerdere programma's kunnen verzorgen in het voortgezet onderwijs. De meeste aanbieders bieden hun diensten aan in heel Nederland. Als aanbieders alleen regionaal werken, wordt dit vermeld.

In de Inkoopwijzer is opgenomen: de beschrijvingen van de aanbieders en programma's. Per vermelding worden o.a. trainingsdoelen, inhoud, werkvormen, prijs en contactgegevens weergegeven. Ook worden eventuele andere relevante programma's van de betreffende aanbieder genoemd. Uiteraard beschikken de meeste aanbieders over meerdere programma's, maar in de Inkoopwijzer wordt per aanbieder maximaal één programma beschreven. Van eventuele andere relevante programma's worden alleen de titels genoemd.

Om scholen te helpen een goede keuze te maken uit het landelijke aanbod, is besloten om de kwaliteit van de programma's te laten beoordelen door opleidingsdeskundigen en alleen programma's in de Inkoopwijzer op te nemen die voldoen aan specifieke kwaliteitseisen (zie bijlage 2).

Er kunnen diverse redenen zijn waarom een programma niet in de gids is opgenomen:

- geen/onvoldoende ervaring met deze training in het VO
- programma is gericht op leerlingen (en niet op medewerkers)

- programma bevat geen elementen van gedragstraining
- programma is uitsluitend gericht op beleidsontwikkeling

1.2 Selectiecriteria

Bij de inventarisatie van het landelijke aanbod zijn verschillende criteria gehanteerd waaraan de programma's moesten voldoen. Het eerste en belangrijkste criterium is dat deelnemers aan de training kennis en vaardigheden kunnen opdoen om (tijdens incidenten) agressie en geweld te voorkomen, herkennen en (de gevolgen ervan) te beperken. Het gaat dan bijvoorbeeld om anticiperend en de-escalerend optreden bij (dreigende) incidenten waarbij hun veiligheid of welzijn gevaar loopt. Of beter leren omgaan met je eigen angst of woede, of weerbaarder en zelfverzekerder reageren als je onder druk wordt gezet. Bijvoorbeeld door verbale agressie, persoonlijke bedreiging en fysiek geweld, maar ook bij (digitaal) pesten, discriminatie, interculturele conflicten, wapenbezit of vernieling¹.

Het gaat in de Inkoopwijzer dus om de *competenties en professionalisering van medewerkers* die geconfronteerd kunnen worden met agressie en geweld door leerlingen, ouders, familieleden of derden. Trainingen en cursussen gericht op de *organisatie van de aanpak* rond agressie en geweld, zoals het ontwikkelen van sociaal veiligheidsbeleid, het implementeren van preventieve maatregelen, crisisplannen, incidentenregistratie, afhandeling van incidenten etc. vallen buiten het bestek van de Inkoopwijzer.

Een tweede selectiecriteria betreft de context van de agressie. Deze is in de Inkoopwijzer beperkt tot agressie van leerlingen, ouders, familieleden of derden tegen medewerkers, én agressie tussen leerlingen onderling. Trainingen gericht op ongewenst gedrag tussen collega's (b.v. seksuele intimidatie) zijn niet in het aanbod opgenomen.

In de derde plaats zijn de geselecteerde programma's niet alleen geschikt voor leerkrachten, maar in veel gevallen ook voor onderwijsondersteunende medewerkers, veiligheidscoördinatoren, conciërges en soms ook voor leidinggevenden. Veel programma's bieden de mogelijkheid aan deelnemers om voorbeelden uit hun eigen werksituatie (binnen en buiten het klaslokaal) in te brengen.

Het laatste criterium dat we hier noemen, is dat alleen aanbieders zijn geselecteerd die een *aantoonbare* ervaring hebben met agressietrainingen *die specifiek zijn gericht op de onderwijssector*. Deskundigen zijn het er over eens dat kennis van een bepaalde sector en vakinhoudelijke

¹ Agressie en geweld zijn brede begrippen die veel soorten gedrag en incidenten kunnen omvatten en die op verschillende wijzen kunnen worden gedefinieerd. De Inkoopwijzer hanteert de definities en uitwerkingen die zijn vastgelegd in het Handboek Agressie en Geweld van het Programma Veilige Publieke Taak van Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (maart 2008).

specialisatie op een bepaald opleidingsthema, naast goede referenties en de persoon van de trainer belangrijke criteria zijn voor de keuze van een opleidingsinstituut².

Samengevat, de Inkoopwijzer bevat alleen aanbieders die een trainingsaanbod hebben op het gebied van:

- 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

Daarnaast zijn de volgende restricties toegepast:

- agressie afkomstig van leerlingen, maar ook van ouders of derden
- training gericht op leerkrachten, maar ook op niet-onderwijzend personeel
- training gericht op kennis en vaardigheden (gedragsverandering)
- aantoonbare ervaring met training in het VO

Een volledig overzicht van de gehanteerde selectiecriteria is opgenomen in bijlage 1.

1.3 Gegevensverzameling

De inventarisatie en de kwaliteitsbeoordeling zijn uitgevoerd door onderzoeksbureau Kenniseffect (voorheen: Markus & Van de Velde). De inventarisatie stond onder toezicht van een werkgroep die bestond uit medewerkers van de VO-raad, Voion en de directeurs van twee scholen voor voortgezet onderwijs in Rotterdam en Zeist.

1.4 Kwaliteitsbeoordeling

Zoals eerder gezegd, was het de bedoeling om alleen programma's in de Inkoopwijzer op te nemen die voldoen aan specifieke minimale kwaliteitseisen. Daartoe is de verzamelde informatie over de aanbieders en hun programma's voorgelegd aan een panel van drie onafhankelijke opleidingsdeskundigen³. Zij kregen de opdracht om de kwaliteit van de programma's te taxeren op drie deelaspecten:

1. Inhoud en didactische opzet van het programma;
2. Kwaliteit van de uitvoering;
3. Professionaliteit en ervaring van het bureau.

² Zie: Selecteren van een aanbieder. P. Schramade. In: Opleiders in Organisaties. Capita Selecta.. J.W.M. Kessels e.a. (red.), 1993.

³ Drs. G.L. IJzerman, drs. V.S. Jamin en drs. M.M.I. du Pré. De beoordelaars zijn sociaal- en klinisch psychologen, gespecialiseerd als senior-trainer of consultant op het terrein van agressie en geweld.

Voor de beoordeling is een scoreformulier, een instructie en een set van minimale kwaliteitseisen ontwikkeld. In bijlage 2 wordt de methodiek verder toegelicht. Hier volstaan we met het beschrijven van de checklist waarmee het deelaspect “inhoud en didactische opzet” van een programma werd beoordeeld. Dit deelaspect kreeg het grootste gewicht in de beoordeling van het programma⁴.

Inhoudelijke en didactische kwaliteit

De twee algemene vragen die hierbij worden gesteld, zijn: 1) in hoeverre zijn de inhoud en vormgeving van het programma op alle onderdelen goed onderbouwd en uitgewerkt? 2) welke resultaten zijn in het verleden geboekt met dit programma? Hieronder volgt een selectie van de door de deskundigen gebruikte hulpvragen.

Inhoudelijke hulpvragen:

- Is de inhoud gebaseerd op wetenschappelijke inzichten, theorieën van gedragverandering en werkvormen waarvan bekend is dat ze effectief zijn;
- Is er een goede probleemanalyse gemaakt m.b.t. agressie in het onderwijs;
- Is de leerstof relevant, gemeten aan de doelstelling;
- Heeft het programma voldoende diepgang;
- Zijn de gehanteerde modellen/inzichten ‘to the point’ en ‘up-to-date’;
- Hoe is de leerstof geordend; sluit de leerstof aan bij het niveau van de deelnemers;
- Wat zijn de resultaten van de training? Wat weten en kunnen deelnemers na afloop? Is daar bewijs van voorhanden?

Didactische hulpvragen:

- Passen gehanteerde werkvormen en leerhulpmiddelen bij de gestelde leerdoelen
- Bevat het programma voldoende voorbeelden en oefenmogelijkheden
- Wordt er geoefend met acteurs? Hoe lang? Hoeveel deelnemers doen mee per trainer en acteur? Hoeveel oefentijd is er beschikbaar per deelnemer?
- Hoe is de balans tussen theorie-verwerking-oefening;
- Wordt rekening gehouden met verschillende leerstijlen van deelnemers;
- Past de groepsgrootte en het aantal trainers bij de didactische opzet;
- Kan het programma worden aangepast aan speciale wensen van de klant (b.v. extra modules, train-de-trainer uitvoering);
- Is er een duidelijk voor- en natraject gericht op integratie van het programma in het werkgedrag en de werkcontext van de deelnemers;

⁴ Programma's die op dit deelaspect minder dan 2 punten (“goed”) kregen, zijn niet in de Inkoopwijzer opgenomen. Zie ook bijlage 2.

Agressiecompetenties

Om het zoeken en uitkiezen van programma's te vereenvoudigen hebben de deskundigen van alle programma's bepaald welke van zes "agressiecompetenties" zij behandelen. Deze competenties worden vermeld in de overzichtstabel en bij de uitgebreide informatie over elk programma:

- Empathisch de-escalerend optreden: leren gebruiken van gespreksvaardigheden en houdingsaspecten gericht op 'ruimte geven voor reactie, voor emotie, begrip tonen, actief luisteren, etc.';
- Assertief de-escalerend optreden: leren gebruiken van gespreksvaardigheden en houdingsaspecten gericht op 'effectief en assertief grenzen stellen, consequenties benoemen, beëindigen van een interactie etc.';
- Fysieke technieken gericht op zelfcontrole: het leren herkennen en hanteren van de eigen spanning in ongewenste situaties, zodat een professional beter in staat is kalm en effectief om te (blijven) gaan met agressie;
- Fysieke technieken gericht op weerbaarheid: het leren van vaardigheden om je zelf te verdedigen tegen een lichamelijke aanval (b.v. ontwijken, loskomen), om in te grijpen bij fysieke agressie tegen anderen (b.v. scheidingstechniek) etc.;
- (Interculturele) conflicthantering: leren om (als derde partij) te interveniëren of te bemiddelen bij ruzies en conflicten (evt. met een interculturele achtergrond); ook het leren overbrengen van bemiddelingsvaardigheden aan leerlingen valt hieronder;
- Ongewenst groepsgedrag: vanuit groepsdynamische principes en inzichten over groepsgedrag leren omgaan met verzet, protestgedrag, blokvorming van (groepen) leerlingen;
- Organiseren van opvang en nazorg: kennis en vaardigheden gericht op o.a. opvangen van een collega die met agressie is geconfronteerd, met collega's bespreekbaar maken en verwerken van geweldservaringen, klimaat en relaties binnen de school herstellen na een ingrijpende ervaring met agressie etc.

Sommige programma's behandelen meerdere of zelfs al deze competenties, andere programma's slechts één of twee. De gebruikte competenties verwijzen niet naar een bestaande theoretische indeling. Ze zijn ontwikkeld voor de Inkoopwijzer Agressietrainingen-VO en zijn vooral bedoeld om het kiezen van specifieke programma's te vergemakkelijken.

Expressieve en instrumentele agressie

Het is de experts tijdens de kwaliteitsanalyses opgevallen dat veel aanbieders in de theoretische onderbouwing van hun programma onderscheid maken tussen 'expressieve agressie' en 'instrumentele agressie'. Voor het effectief de-escaleren op het moment dat de agressie plaats vindt, is dit echter geen belangrijk onderscheid. Het is vooral de heftigheid van de agressie die bepaalt op welke manier de-escalerend wordt ingegrepen, namelijk: ruimte geven voor reactie, of: grenzen stellen, of: fysiek ingrijpen, of: alarmeren. Het onderscheid tussen instrumenteel en expressief geweld is overigens wel van belang als het gaat om het ontwikkelen van maatregelen die agressie op een school kunnen verminderen of voorkomen (veiligheidsbeleid).

Fysieke technieken

Fysieke technieken voor zelfcontrole staan aan de basis van effectief de-escalerend optreden. Dit behoeft verder geen betoog, omdat het vanzelfsprekend en menselijk is om bij agressieve bejegening opgewonden te raken en tegen-agressie te vertonen. Fysieke technieken die de weerbaarheid van de professional vergroten vallen in een wat andere categorie. Enerzijds geven ze de zekerheid dat medewerkers (vrij) veel aan kunnen als de situatie helemaal uit de hand loopt. Anderzijds dienen ze slechts ingezet worden als allerlaatste interventiemiddel, als verbale gespreks- en houdingstechnieken niet gewerkt hebben, of bij zeer plotselinge confrontatie met een heftige vorm van agressie bijvoorbeeld tussen leerlingen onderling zoals een vechtpartij. Programma's die de fysieke weerbaarheid van de medewerker bevorderen, dienen volgens ons gezien te worden als een aanvulling op non-agressieve en niet-fysieke vormen van de-escalerend optreden (gespreksvaardigheden en houdingsaspecten). Bovendien dienen dergelijke programma's altijd te behandelen wanneer het NIET meer verantwoord is om fysiek in te grijpen en er moet worden overgegaan op algemene of persoonlijke veiligheidsmaatregelen.

Geen kwaliteitsgarantie

De kwaliteitsbeoordelingen ten behoeve van de inkoopwijzer zijn gebaseerd op informatie, die door de aanbieder zelf is verstrekt, waaronder referenties, trainershandleidingen, syllabi, deelnemersevaluaties, Cedeo-rapporten etc. Hoewel op basis van deze informatie een redelijk goed beeld kan worden gevormd van de kwaliteit van een aanbieder en van de (verwachte) effectiviteit van een trainingsprogramma, kunnen wij niet garanderen dat alle geselecteerde aanbieders in de praktijk waar maken wat ze beloven en dat alle beschreven programma's het beoogde effect teweeg brengen. Bovendien kunnen aanbieders, programma's, prijzen etc. veranderingen ondergaan in de tijd.

Wij adviseren inkopers van een training 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 inijktraining te volgen. Zie ook de Tips voor inkopers op www.agressietrainingen-vo.nl.

2. Actualisatie

Het actualiseren van de Inkoopwijzer is er op gericht de bestaande inhoud te controleren en zo nodig aan te passen. Daarnaast wordt nagegaan of de selectie kan worden uitgebreid met nieuwe aanbieders en programma's. Bij de actualisering in 2017 zijn de uitgangspunten, criteria, procedures en instrumenten gebruikt die in 2009, 2011 en 2014 zijn (doorontwikkeld):

- 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.

De actualisering bestaat uit vier fasen:

1. Het controleren en indien nodig herbeoordelen van de bestaande vermeldingen.
2. Het herbeoordelen van de aanbieders die in 2009 of 2011 (net) niet voldeden aan de minimale kwaliteitseisen.
3. Het uitvoeren van een scan van het nieuwe relevante aanbod in de markt.
4. Het opstellen, invoeren en controleren van alle gewijzigde en nieuwe vermeldingen in de database van de Inkoopwijzer.

De actualisering en kwaliteitsbeoordelingen zijn uitgevoerd door medewerkers van onderzoeksbureau Kenniseffect (Voorheen: Markus & Van de Velde).

Bijlage 1. Criteria inventarisatie

Trainingsdoelen

Trainingen die gericht zijn op het aanleren van kennis en vaardigheden voor:

- het voorkomen van agressie en geweldsincidenten,
- het herkennen van aanleidingen en voortekenen van agressie en geweld
- het toepassen van niet-agressieve strategieën om agressief gedrag en geweldsincidenten te beperken of te de-escaleren
- het weerbaarder maken van medewerkers tegen agressie en geweld

NB. Trainingen gericht op het ontwikkelen van een integraal veiligheidsbeleid, veiligheidsplannen, maatregelen en voorwaarden om geweldsincidenten te voorkomen, registratieprocedures, opvang en nazorg etc. vallen buiten het bestek van de inkoopwijzer.

Vormen van agressie en geweld

- 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

Context van agressie en geweld

- Agressie van leerlingen tegen schoolmedewerkers
- Agressie van ouders, familieleden of derden tegen schoolmedewerkers
- Agressie tussen leerlingen onderling

NB. Trainingen gericht op ongewenste gedrag tussen collega's (bv. seksuele intimidatie) vallen buiten het bestek van de inkoopwijzer.

Doelgroepen

- Leerkrachten
- Onderwijsondersteunend personeel
- Conciërges, veiligheidscoördinatoren, overig ondersteunend personeel

NB. Trainingen voor directeuren, managers, teamleiders etc. vallen buiten het bestek van de inkoopwijzer.

Aanbieders

- Aantoonbaar aanbod van trainingsprogramma's die specifiek ontwikkeld zijn voor de onderwijssector
- Aantoonbare ervaring met agressietrainingen in de onderwijssector

- Geen freelancers

Wijze van aanbod

- Incompany
- Open inschrijving of maatwerk
- Train-de-trainer

NB. Zelfstudiepakketten, e-learning modules, toolkits etc. die geen deel uitmaken van een programma begeleid door een trainer vallen buiten het bestek van de inkoopwijzer.

Bijlage 2. Methodiek kwaliteitsbeoordeling

Het panel beoordeelt het aangeleverd materiaal op de drie deelaspecten en voert een cross-analyse uit van de oordelen over enerzijds de kwaliteit van het trainingsprogramma en kwaliteit van het bureau, en anderzijds het oordeel dat naar voren komt in de beschikbaar gestelde bewijsstukken over de uitvoering van de training (b.v. tevredenheid van de referenten). Door het oordeel van het panel af te zetten tegen het oordeel van deelnemers en derden (b.v. Cedeo), worden verschillen en overeenkomsten zichtbaar. Als er weinig of geen afwijkingen bestaan, wordt het kwaliteitsonderzoek afgerond, als er meerdere verschillen bestaan, wordt nader onderzoek gedaan (b.v. aanvullende gegevens opvragen, extra beoordelaar) om tot een betrouwbaar eindoordeel te komen.

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

- getaxeerde kwaliteit van inhoud, didactische opzet, thematische opbouw, werkvormen, leerhulpmiddelen etc.
- theoretisch resultaat gegeven de inhoud en didactische opzet (verwachte effectiviteit)
- inpasbaarheid (inbedding) en aanpasbaarheid (flexibiliteit) van het programma binnen de organisatie van de klant.

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

- aangeleverde bewijzen: (onafhankelijk) klanttevredenheidsonderzoek, uitgevoerde proces- en/of effectevaluaties;
- kwaliteitsoordeel en tevredenheid van referent(en);
- het totaal aantal klanten en uitvoeringen van het programma, en het aantal jaren dat het programma al in de markt staat.

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

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

Genoemde drie deelgebieden 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:

- geen 0-score op de deelaspecten
- op kwaliteit van het trainingsprogramma geen score lager dan 2 (goed)

NB. De bureaus/programma's die voldoen aan de minimumeisen worden in de inkoopwijzer vermeld op gelijk voet, ondanks het feit dat hun totaal score wat hoger of lager kan zijn.

Bijlage 3. Hulpvragen beoordeling aanbieders

Profilering

- Hoe 'groot' is deze aanbieder (b.v. aantal cursisten per jaar, aantal medewerkers)? Hoe lang bestaat dit bureau al? (continuïteit en betrouwbaarheid van levering)
- Op welke doelgroep(en) richt de aanbieder zich primair? Welke markt wordt bediend?
- Is de aanbieder een "alleskunner" (generalist) of juist een specialist?
- Welke opleidingskundige ondersteuning (b.v. advisering, ontwikkeling, onderzoek, onderhoud/nazorg) kan naast trainingsuitvoering worden geboden?
- Hoe staat het met de creativiteit en flexibiliteit van deze aanbieder?
- Heeft de aanbieder aantoonbare ervaring met agressietrainingen in de onderwijssector?
- Hoe groot is de kennis van het onderwijsveld en onderwijsorganisaties?
- Hoeveel kennis heeft de aanbieder over het thema? Hoeveel ervaring ?

Personeel

- Wat is de interdisciplinaire samenstelling van het personeelsbestand?
- Hoeveel (vaste) trainers heeft de aanbieder in dienst?
- Welke vakinhoudelijke deskundigheid hebben de trainers?
- Hoe worden de trainers opgeleid en getoetst?
- Wie voeren de training uit? Wat is hun uitstraling, ervaring, kwalificaties etc.?
- Hoe staat het met de vervangingscapaciteit (bij ziekte etc.)?
- Kunnen bepaalde trainers op naam worden gereserveerd?

Prijs

- Wat is de prijs per dagdeel, voor hoeveel deelnemers, welke kosten komen daar nog bij?
- Wat zijn de voorwaarden voor tussentijdse aanpassing, planningswijziging, annulering?
- Wordt een all-in prijs berekend of niet? Zo niet: wat is inbegrepen, wat komt er nog bij?
- Is de prijs concurrerend t.o.v. vergelijkbare programma's van andere aanbieders?
- Wat is de kosteneffectiviteit? Gegeven het besteedbaar bedrag: welk aanbod levert dan het meest op? Of: gegeven het minimale resultaat: welke aanbod is dan het goedkoopst?

Presentatie

- Welke indruk maakt de aanbieder bij het (eerste) contact?
- Hoe informatief en verzorgd is de aanbieder in zijn mondelinge en schriftelijke presentatie?
- Hoe verlopen de contacten? (b.v. afspraken, telefonische bereikbaarheid, nazorg)
- Hoe is de naamsbekendheid van het bureau?
- Straalt het bureau geloofwaardigheid, betrouwbaarheid uit?
- Gaat de aanbieder goed na of training wel het goed antwoord is op de vraag?

- Is de aanbieder gecertificeerd en/of geaccrediteerd en zo ja wat is de relevantie hiervan voor de opdracht?
- Welke service wordt gegarandeerd?
- Kan de aanbieder aantonen dat er door klanten concrete resultaten zijn bereikt na uitvoering van het betreffende trainingsprogramma?
- Is de aanbieder bereid om concrete referenties te geven?