****

**Kwaliteitshandboek trainer EHBO en combi-trainer BHV
Livis**



Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1: Over Livis

1.1 Livis…………………………………………………………………………………………………………………………………………….

[1.2 Missie](#_Toc462251514)

[1.3 Samenwerkingspartners](#_Toc462251515)

[Hoofdstuk 2 Visie op onderwijs](#_Toc462251516)

[2.1 Inleiding](#_Toc462251517)

[2.2 De keuze voor blended learning (B-learning)](#_Toc462251518)

 2.3 Opbouw van de cursussen…………………………………………………………………………………………………………..

[2.4 Termen in het competentiegericht onderwijs](#_Toc462251519)

[2.5 De verschillende competenties](#_Toc462251520)

**Hoofdstuk 3: Werken met scenario's**

 3.1 Inleiding……………………………………………………………………………………………………………………………………..

[3.2 Doel van scenario’s als didactische werkvorm](#_Toc462251524)

 3.3 Verwerven aanvullende competenties trainer…………………………………………………………………………..

**Hoofdstuk 4: De praktijktrainingen**

 4.1 Inleiding…………………………………………………………………………………………………………………………………….

 4.2 De organisatue van de praktijktrainingen…………………………………………………………………………………..

 4.3 Toelating cursisten tot de praktijktraining…………………………………………………………………………………

 4.4 Toegang cursisten weigereb tot de praktijktraining…………………………………………………………………..

 4.5 De toetsing door het afleggen proeve van bekwaamheid………………………………………………………….

[4.6 Wanneer wel/niet aftekenen van een taak/handeling?](#_Toc462251525)

 4.7 Afrondende administratie praktijktraining………………………………………………………………………………….

[4.8 Certificering](#_Toc462251526)

 4.9 Tussentijdse oefening en naslagwerk voor cursisten………………………………………………………………….

 4.10 Consultatie door andere certificeringsinstanties………………………………………………………………………

**Hoofdstuk 5: De trainer Eerste hulp en combi-trainer BHV**

[5.1 Inleiding](#_Toc462251527)

[5.2 Het basisprofiel trainer en combi-trainer-BHV](#_Toc462251528)

[Hoofdstuk 6: Kwaliteit- en kwaliteitsborging](#_Toc462251529)

 [**6.1 Inleiding**](#_Toc462251530)

[6.2 Wat is kwaliteit?](#_Toc462251531)

[**Hoofdstuk 7: Kwaliteit meten en borgen trainer**](#_Toc462251532)

[7.1 Inleiding](#_Toc462251533)

[7.2 De leerstijlentest](#_Toc462251534)

 7.3 Scenariotraining is SUPER!..............................................................................................................

[7.4 Kijken naar mezelf, (zelf)reflectie](#_Toc462251535)

 7.5 Lesobservatie (nulmeting) en coaching………………………………………………………………………………………

 7.6 Intervisie…………………………………………………………………………………………………………………………………….

 7.7 Medische bijscholing en training……………………………………………………………………………………………….

 7.8 Kijken bij een collega trainer…………………………………………………………………………………………………….

 7.9 Klant evaluatie…………………………………………………………………………………………………………………………

 7.10 Coachung trainer binnen het commercieel kader…………………………………………………………………..

 7.11 Klachtenprocedure…………………………………………………………………………………………………………………

[Hoofdstuk 8: Algemene bepalingen](#_Toc462251536)

[8.1 Inleiding](#_Toc462251537)

[8.2 Starten als trainer bij Livis](#_Toc462251538)

 8.3 Materialen praktijktraining…………………………………………………………………………………………………………

 8.4 Claimen van een praktijktraining……………………………………………………………………………………………….

[8.5 Wat te doen bij ziekte, annulering en situaties van overmacht?](#_Toc462251539)

 8.6 Beëidiging samenwerking…………………………………………………………………………………………………………

# C:\Users\Margriet\Documents\22 IEDEREEN EHBO\logo--livis-2-60.png

# Hoofdstuk 1: Over Livis

## **1.1 Livis**

Livis is de nieuwe naam van voorheen Dutch Learning Company en IedereeneHBO.nl na de overname van RTL Nederland venture. In 2008 was IedereenEHBO.nl als werkmaatschappij van DLC de eerste opleider in Nederland die gestart is met het aanbieden van EHBO-cursussen middels een combinatie van e-learning en praktijk. Bekijk voor meer informatie de website www.Livis .nl.

In slechts een korte periode is Livis uitgegroeid tot de grootste aanbieder van EHBO-cursussen binnen heel Nederland. InternetBHV.nl, InternetVCA.nl en InternetHeftruck.nl zijn andere initiatieven van Livis.

Livis is een landelijke aanbieder van EHBO-cursussen voor diverse doelgroepen waaronder onder andere gastouders, jonge ouders, scouting, diverse sportverenigingen en kraamverzorgenden. Jaarlijks volgen meer dan 30.000 mensen een EHBO-cursus bij Livis.

## 1.2 Missie

Livis hecht veel waarde aan tevreden klanten en aan het bouwen van een sterk merk. Daarbij zijn de nieuwste onderwijstechnieken zoals blended-learning het uitgangspunt.

Verder staan kwaliteit in het algemeen en de kwaliteit van de trainer hoog in het vaandel. Om dit te kunnen garanderen is een uitgebreid kwaliteitssysteem opgezet.

## 1.3 Samenwerkingspartners

Livis streeft naar een samenwerking met organisaties, met als doel dat deze organisaties e-learning kunnen inzetten om meer cursisten te kunnen opleiden in minder tijd, tegen lagere kosten en met meer inzicht in de administratie. Ook werkt Livis samen met nauwkeurig geselecteerde partners voor het versterken van de kwaliteit. Livis heeft een uitgebreid netwerk van samenwerkingspartners. Zo wordt onder andere samengewerkt met het Nederlandse Rode Kruis, Het Oranje Kruis, de Nationale Bond EHBO en Kennis Centrum voor de Kraamzorg (KCKZ).

# C:\Users\Margriet\Documents\22 IEDEREEN EHBO\logo--livis-2-60.png

# Hoofdstuk 2 Visie op onderwijs

## 2.1 Inleiding

In de visie op onderwijs hanteert Livis het competentiegericht onderwijs en competentiegericht toetsen.
In onze dienstverlening streeft Livis een fair en coulant beleid na om zo veel mogelijk cursisten in de gelegenheid te stellen om goede kennis en vaardigheden op te laten doen van EHBO, reanimatie, VCA of BHV in verschillend cursusaanbod en het zelfvertrouwen van de cursist te vergroten om in noodsituaties hulp te bieden.

## 2.2 De keuze voor blended learning (b-learning)

B-learning is de combinatie van e-learning met een praktijktraining.

E-Learning betekent het gebruik van multimediale technologieën en het internet. Dit kan de kwaliteit van het leren verbeteren.

Livis is zich bewust van de ontwikkelingen rondom **blended learning**. Livis gaat er vanuit dat e-learning wordt gezien als onderdeel van het gehele leerproces. Enerzijds is de “content” vooral bedoeld voor het theoretische onderdeel van een cursus, het opdoen van kennis. Anderzijds biedt het meer creativiteit en variatiemogelijkheden om de theorie te ondersteunen met video-instructies, toetsen en doorlinken naar belangrijke websites.

Feedback geven, verdieping aanbrengen en beoordeling van werkprocessen en competenties zijn niet of nauwelijks met e-learning te realiseren. Livis heeft er daarom voor gekozen om de theorie te vertalen naar werkprocessen (en competenties) en deze te oefenen en te toetsen in een praktijktraining. Het gaat dan om verplicht te toetsen handelingen (werkprocessen en competenties), die voldoende moeten zijn voor het behalen van een certificaat of diploma.

Toetsing van handelingen kan op verschillende manieren, namelijk met scenario’s en het afleggen van een proeve van bekwaamheid.

Tijdens het scenario worden vooral de competenties van attitude, gedrag en het maken van keuzes en handelingen in een bepaalde situatie getoetst. Bij het afleggen van een proeve van bekwaamheid zullen de individuele cursisten de handeling moeten uitvoeren volgens de stappen op de oefen- en toetskaarten. Hierbij zal de cursist de bijbehorende werkprocessen en de juiste competenties moeten tonen om bekwaam verklaard te worden.

Met b-learning en het afleggen van proeven van bekwaamheid in een praktijktraining voor de verplichte handelingen, sluit Livis aan bij de huidige ontwikkelingen binnen het onderwijs en het computer- en internetgebruik van de huidige (gemiddelde) cursist.

Tijdens de praktijktraining worden de verplichte handelingen (werkprocessen en competenties) getoetst. Dat wil zeggen dat de cursist onder toezicht van een deskundige trainer een proeve van



bekwaamheid aflegt en optreedt tijdens een scenario. Hoe de cursist de kennis, vaardigheden en competenties heeft verkregen is daarin niet belangrijk.

Het afnemen van de proeven van bekwaamheid worden door de trainer aan de hand van de verplichte handelingen en de daarbij omschreven werkprocessen en competenties gedaan. Bijsturen op kennis en attitude is daarin mogelijk en maakt de toetsing individueel.

Verder maakt e-learning leren persoonlijk en sluit aan bij eventuele voorkennis of eerder verworven competenties en handelen van de cursist. De ene professional heeft meer ervaring of kennis dan de andere.

Omdat e-learning 24 uur per dag online toegankelijk is, bepaalt de cursist zijn eigen tempo en tijd van studeren. Dit verhoogt de motivatie en stimuleert het leren. De professionele kraamverzorgende heeft ten slotte wisselende werktijden.

Met het online leren bij Livis kunnen de studievorderingen door de cursist op elk moment worden bekeken.

**2.3 Opbouw van de cursussen**

Via de e-learning wordt het theoretisch programma door de cursist doorgewerkt aan de hand van de methode: “Look, Listen en Learn“. Dat wil zeggen: de cursist kan de tekst lezen en/of luisteren naar de voorgelezen tekst. Verder worden eerste hulp handelingen via video-instructie uitgelegd en gedemonstreerd.

De theorie bestaat uit een vast aantal hoofdstukken, die elk worden afgesloten met een tussentijdse toets, die een diagnostisch karakter heeft. Aan het einde van het theoretisch deel van de cursus volgt een eindtoets met multiplechoicevragen. De eindtoets is kwalificerend. Dat wil zeggen dat 80% van de vragen uit de eindtoets met een voldoende dient te worden beantwoord.

Wanneer de eindtoets is behaald, kan de cursist het theoriecertificaat van Livis uitprinten. Het theoriecertificaat geeft toegang tot het volgen van de praktijktraining op één van de meer dan 300 locaties in Nederland.

In de praktijktraining wordt gewerkt aan de verplicht te toetsen handelingen (werkprocessen en competenties) die behoren bij de desbetreffende cursus. Voor elke cursus is een uitgebreid lesplan geschreven met bijbehorende competentielijst. Deze informatie is voor alle trainers van Livis via de docentencampus beschikbaar.

Tijdens de praktijktraining zal de trainer volgens het lesplan werken en toetsen.

De praktijktraining heeft een tweeledig karakter namelijk: het toepassen van kennis uit de theorie in verschillende scenario’s en het afleggen van proeven van bekwaamheid van de verplichte handelingen tijdens het uitvoeren op de oefenpop.

Vanuit didactisch oogpunt kan de e-learning, dus de theorie, als bekend verondersteld worden en als beginsituatie dienen voor de praktijktraining.



Toetsen binnen competentiegericht onderwijs gaat verder dan het uitvoeren van een handeling. Het gaat tevens om de kennis: weet de cursist wat hij doet en hoe hij moet handelen als de situatie plotseling verandert? Kunnen er op basis van kennis keuzes gemaakt worden om handelingen wel of juist niet uit te voeren? Is er een attitude die bij een hulpverlener verwacht mag worden: is de cursist respectvol en ethisch verantwoord bezig? Weet hij rekening te houden met wensen en gewoonten van het slachtoffer en diens naasten en omstanders? Dit alles wordt in een proeve van bekwaamheid getoetst.

Cursisten die de bedrijfshulpverleningsopleiding volgen, volgen de theorie Acuut Levensreddend Handelen, Ontruiming, Communicatie en Brand via internet om vervolgens in een praktijktraining de acuut levensreddende handelingen, brand en ontruiming te oefenen en te toetsen middels proeven van bekwaamheid.

## 2.4 Termen in het competentiegericht onderwijs

Een eerstehulpverlener heeft vele taken. Deze variëren van een wondje verzorgen tot reanimeren tot het evacueren van mensen bij de BHV’er. Alle taken van de eerstehulpverlener zijn beschreven in de eindtermen van Het Nederlandse Rode Kruis en Het Oranje Kruis. Alle taken van de BHV’er zijn beschreven in de Arbowet.

De taken van de verschillende hulpverleners zijn gekoppeld aan handelingen die uitgevoerd moeten worden. Deze zijn omschreven in werkprocessen (wat moet je allemaal doen of laten om de taak en dus een handeling goed uit te voeren). Wanneer alle werkprocessen en competenties die nodig zijn om een handeling goed uit te voeren zijn behaald, is de hulpverlener bekwaam om de desbetreffende taak uit te voeren.

***Wat is een taak?***

Een taak is een activiteit die elke hulpverlener zelfstandig moet kunnen uitvoeren en die steeds weer in de uitoefening van het werk terugkeert. Een taak is gekoppeld aan een of meerdere handelingen.

***Wat zijn werkprocessen?***

Werkprocessen zijn afgebakende stappen binnen een handeling die horen bij een taak.

Werkprocessen kennen een begin en een eind.

***Wat zijn competenties?***Competenties zijn het samenhangend geheel van kennis, inzicht, houding en vaardigheden, die een hulpverlener nodig heeft om bekwaam te zijn voor zijn taak. Competenties dienen te worden beheerst om werkprocessen succesvol uit te kunnen voeren. Om een werkproces goed te kunnen uitvoeren zijn vaak meerdere competenties nodig.

***Wat is een protocol?***

Een protocol bestaat uit, op basis van consensus door belanghebbende partijen, stappen voor het

uitvoeren van bepaalde handelingen. Een protocol is ondersteunend voor de hulpverlener bij het

uitoefenen van zijn functie. Een samenvatting van deze protocollen zijn door Livis verwerkt in

zogenaamde oefen- en toetskaarten. Deze kaarten zijn in het bezit van alle trainers.

## C:\Users\Margriet\Documents\22 IEDEREEN EHBO\logo--livis-2-60.png

## 2.5 De verschillende competenties

De onderstaande competenties zijn competenties die horen bij een hulpverlener in verschillende

werksettingen en worden voor de verschillende cursussen gekoppeld aan de bijbehorende

werkprocessen en handelingen.

Competentie 1: *Aansturen.*

De hulpverlener kan derden aansturen om een bijdrage te leveren aan een efficiënte en doeltreffende hulpverlening.

Competentie 2: *Vakdeskundigheid toepassen.*

De hulpverlener kan op basis van kennis, vaardigheden en attitude haar vakdeskundigheid laten zien bij de hulpverlening in verschillende ongeval-acute of onvoorziene situaties of calamiteiten. De vakdeskundigheid wordt ingezet om de overlevingskansen van het slachtoffer te vergroten.

Competentie 3: *Materialen en middelen inzetten.*

De hulpverlener kan op basis van kennis de juiste materialen en middelen inzetten, die bijdragen aan doelmatige hulpverlening en daarbij de hygiënische richtlijnen voor infectiepreventie toepassen.

Competentie 4: *Kennen.*

De hulpverlener heeft kennis van eerste hulp binnen haar taak en verantwoordelijkheid.

Competentie 5: *Signaleren/herkennen.*

De hulpverlener kan verschijnselen die horen bij acute- of onvoorziene situaties bij de volwassene, baby en/of het kind signaleren, herkennen en beoordelen.

Competentie 6: *Verwijzen.*

De hulpverlener kan op basis van kennis en signalering/herkennen verwijzen naar een juiste professionele hulpverlener.

Competentie 7: *Kwaliteit leveren.*De hulpverlener, kan de juiste kwaliteit leveren op basis van kennis, vaardigheden en attitude. Daarbij draagt zij zorg voor het actueel houden van haar competenties op het gebied van eerste hulp. Heeft respect voor het slachtoffer en diens naasten. Zij kan integer handelen.

Competentie 8: *Opvolgen van procedures, richtlijnen en protocollen.*

De hulpverlener heeft kennis van de bestaande protocollen in de eerstehulpverlening en volgt deze daar waar dat mogelijk is of kan verantwoorde alternatieven bedenken.

Competentie 9: *Kan met druk en tegenslag omgaan.*De hulpverlener, kan haar emoties beheersen tijdens het verlenen van hulp. Daarnaast kan zij na een ongeval of calamiteit emoties uiten bij beroepsgenoten of een vertrouwenspersoon binnen de instelling of andere professionals.

Op de competentielijst staat aangegeven welke competenties horen bij een bepaald werkproces. Deze competentielijsten zijn opgenomen in de docentencampus.

## C:\Users\Margriet\Documents\22 IEDEREEN EHBO\logo--livis-2-60.png

## Hoofdstuk 3: Werken met scenario’s

## 3.1 Inleiding

## Livis heeft voor haar praktijkonderwijs 2 aspecten centraal gesteld namelijk de geleerde theorie in een scenario toe te passen en de verschillende handelingen te oefenen en te toetsen op de oefenpoppen door middel van proeven van bekwaamheid.

Dat betekent dat er tijdens de praktijktraining met scenario’s moet worden gewerkt. Een scenario is iets anders dan het werken met een casus.

Scenariotraining is een didactische werkvorm waarbij de realiteit op een gestructureerde wijze wordt nagebootst in een veilige onderwijsleersituatie, op de door Livis ontwikkelde methode ‘SUPER’.

## 3.2 Doel van scenario’s als didactische werkvorm

Het werken met scenario’s in de praktijktraining is een bewuste keuze van Livis. Nadat kennis is vergaard over hulpverleningshandelingen, is het belangrijk deze te kunnen toepassen in realistische situaties (scenario’s).

In realistische situaties zullen soms keuzes gemaakt moeten worden en blijkt de theorie niet altijd één op één te kunnen worden toegepast. Dat vraagt van cursisten inzicht in de situatie en het maken van verantwoorde keuzes.

Het doel van het werken met scenario’s is daarom ook als volgt omschreven:

* Van theoretische kennis naar inzichtelijk handelenmiddels het maken van keuzes;
* Stimuleren van handelen in de praktijk;
* Alternatieven kunnen zoeken als oplossing voor een situatie vanuit de kennis als standaard handelen niet mogelijk is;
* Cursisten motiveren en stimuleren tot handelen;
* Cursisten bewust maken van de keuze die zij maken om te handelen. Handelen op basis van overwogen keuzes is altijd goed.

Dit in tegenstelling tot een proeve van bekwaamheid waarin de cursist het uitvoeren van de handeling volgens protocol (oefen-en toetskaart) laat toetsen.

Om een praktijktraining met scenario’s te begeleiden, zijn aanvullende specifieke competenties nodig van de instructeur EHBO. Het is ook om die reden dat LLivis niet spreekt over een instructeur EHBO, maar over een trainer. Hij/zij traint en coacht de cursist in de praktijktraining.

Bij het werken met scenario’s staat de cursist in die specifieke situatie met zijn kennis, attitude, vaardigheden en keuzes centraal. De trainer coacht en traint de cursist bij het handelen in die specifieke situatie. De kennis en vaardigheid van de trainer is slechts aanvullend.



De aanvullende competenties die wij vragen aan onze trainers zijn:

* Goed kunnen inleiden van een scenario;
* Duidelijk uw rol aannemen als trainer tijdens een scenario;
* Begeleiden en coachen van de cursist tijdens de praktijktraining;
* Optreden in een scenario samenvatten en daar waar nodig aanvullen zonder de theorie opnieuw te behandelen;
* Feedback geven aan cursisten;
* Inschatten wat de vervolgstap moet zijn.

**3.3 Verwerven aanvullende competenties door de trainer**

Livis is zich bewust van het feit dat zij haar verantwoordelijkheid moet nemen en de specifieke aanvullende competenties voor de trainers moet faciliteren. Dit is in het belang van de kwaliteit en het uitdragen van de visie op onderwijs.

Livis heeft daarom een training en een specifieke methode ontwikkeld en biedt deze aan de

aspirant-trainer aan. Het volgen van deze training met de naam: ‘Scenariotraining is SUPER!’ is verplicht voor alle aspirant-trainers en weegt mee in de beslissing tot het wel of niet overgaan tot samenwerken.

Tijdens deze training staan de volgende stappen, met daaraan de gekoppelde competenties centraal:

* **S**cenario schrijven en inleiden;
* **U**itstappen en sturen van het scenario;
* **P**raktijkscenario laten uitspelen;
* **E**valueren door de cursist;
* **R**ecapituleren, samenvatten en aanvullen.

Bij het voldoende doorlopen van deze training ontvangt de trainer een certificaat van Livis en daarvoor 4 accreditatiepunten voor Het Oranje Kruis kwaliteitsregister.

Op de docentencampus bevindt zich een werkdocument met achtergrondinformatie voor de trainingen voor kraamverzorgenden. Het is verplicht deze informatie te lezen voordat de trainer de praktijktraining gaat verzorgen voor de kraamverzorgenden.



**Hoofdstuk 4: De praktijktrainingen**

**4.1 Inleiding**

Alle cursussen kennen een E-learning gedeelte waarin de theorie (kennis) wordt aangeboden met aansluitend een praktijktraining.

De duur van de praktijktraining is voor de verschillende cursussen anders en varieert van 4 – 4 ½ uur voor de EHBO trainingen tot 2 ½ uur bij de BLS en PBLS.

De BHV-praktijktraining bestaat uit 4 uur praktijktraining waarvan 2 uur Acuut Levensreddend Handelen en 2 uur Brand, Ontruiming en Communicatie. De BHV-K praktijktraining bestaat uit 4 ½ uur.

**4.2 De organisatie van de praktijktrainingen**

Om de kwaliteit van het onderwijs te garanderen, streeft Livis onder andere naar uniformiteit in de organisatie van de verschillende praktijktrainingen.

Dat betekent dat naast de didactische werkvorm van scenariotraining en het toetsen met proeven van bekwaamheid, het voor de klant niet uit moet maken welke trainer de praktijktraining verzorgd of door welke trainer er getoetst wordt.

Om deze uniformiteit te waarborgen heeft Livis voor elke praktijktraining, al dan

niet voor een specifieke doelgroep, de volgende documenten voor de trainer beschikbaar:

* Lesplan. Hierin zijn tijdsindeling, toetsing en organisatievormen met uitgeschreven scenario’s en benodigde materialen opgenomen. Vanaf de docentencampus uit te printen.
* Competentielijst. Hierop staan de verplichte handelingen/taken uitgewerkt in werkprocessen met de bijbehorende competenties vermeld, die horen bij de desbetreffende praktijktraining. Vanaf de docentencampus uit te printen.
* Presentielijst. De trainer kan vanaf 2 dagen voor de start van de praktijktraining via de campus de presentielijst en het procesverbaal uitprinten. Op de presentielijst staan de cursisten vermeld die tot dan zich hebben ingeschreven voor de praktijktraining.

Tevens kan op het procesverbaal aangegeven worden welke cursisten een bepaalde handeling/taak niet heeft behaald. Een toelichting op de niet behaalde handeling/taak wordt op het procesverbaal beschreven.

* Procesverbaal. Dit is een standaardformulier waarop bijzonderheden tijdens de praktijktraining kunnen worden vermeld. Verder een beschrijving van de niet behaalde handeling/taak uitgesplitst in werkproces of competentie.

Het is uitdrukkelijk de bedoeling dat de trainer zich houdt aan het lesplan en het uitvoeren van de beschreven scenario’s.

****

**4.3 Toelating cursisten tot de praktijktraining**

Cursisten kunnen deelnemen aan de praktijktraining als zij de theoretische eindtoets hebben behaald. Na het behalen van de eindtoets kunnen zij daarvoor een theoriecertificaat uitprinten.

Wanneer de cursist zich meldt op de praktijktraining, zal hij het certificaat moeten tonen. Dat tonen kan door het uitgeprinte certificaat te laten zien, maar ook een kopie op de smartphone. Kan de cursist geen certificaat tonen maar geeft hij aan de toets wel te hebben gedaan, kan dit door de trainer telefonisch worden nagevraagd bij de klantenservice. De klantenservice is tot 22.00 uur ’s avonds bereikbaar.

De cursisten kunnen zich tot op de dag van de start van de praktijktraining nog aanmelden. Het is dus handig de presentielijst zo kort mogelijk voor de praktijktraining uit te printen. Toch is het mogelijk dat er cursisten niet vermeld staan op de presentielijst. Het is dan de bedoeling dat de trainer de naam van de cursist handmatig opneemt op de presentielijst. Zo kan het voorkomen dat op de presentielijst 10 cursisten staan vermeld, maar uiteindelijk het maximale aantal van 15 deelnemers kan worden bereikt. Neem daarom als trainer altijd voldoende verbandzakjes mee naar een praktijktraining!!!

Verder zal de cursist een geldig identiteitsbewijs moeten laten zien.

**4.4 Toegang cursisten weigeren tot de praktijktraining**

In het kader van klantvriendelijkheid, worden in principe cursisten niet zomaar geweigerd. Wij gaan ervan uit dat de trainer er alles aan doet om een cursist toe te laten en aan de training te laten deelnemen.

Toch zijn er situaties waarin de cursist de toegang tot de praktijktraining kan worden geweigerd namelijk:

1. Geen geldig theoriecertificaat kan tonen.
2. De cursist kan geen geldig identiteitsbewijs tonen, dan wel een familielid kan niet snel het identiteitsbewijs komen brengen.
3. De cursist komt te laat binnen. De trainer bepaalt wanneer het te laat is om te worden toegelaten. Dat kan zijn omdat er belangrijke onderwerpen al aan de orde zijn geweest, bijvoorbeeld het eerste scenario.
4. De cursist tijdelijk ernstig fysiek beperkt is, waardoor het deelnemen aan de training of toetsing (proeven van bekwaamheid) op geen enkele manier mogelijk is. Met de cursist wordt dit bij binnenkomst besproken of hierover zijn door Livis persoonlijke afspraken gemaakt. Er zijn 2 mogelijkheden:

\*de cursist blijft, maar weet dat hij geen certificaat of diploma kan ontvangen en plant een nieuwe

 praktijktraining als de beperking is opgeheven. Een nieuwe praktijktraining plannen is niet

 kosteloos!

\* de cursist wil niet blijven en plant een nieuwe praktijktraining als de beperking is opgeheven. Een



nieuwe praktijktraining plannen is niet kosteloos!

Bij de aanmelding voor een praktijktraining wordt de cursist gevraagd contact op te nemen met Livis om te overleggen of zijn beperking gevolgen kan hebben voor het volgen van de praktijktraining. Wanneer Livis heeft toegestemd in het volgen van de praktijktraining, zal de trainer geïnformeerd worden om welke cursist het gaat en wat er ten aanzien van de beperking is afgesproken.

**4.5 De toetsing door afleggen proeven van bekwaamheid**

De trainer die de praktijktraining verzorgt, toetst de verplichte handelingen (werkprocessen en competenties) die horen bij de specifieke cursus door middel van proeven van bekwaamheid. Deze zijn te vinden op de competentielijst op de docentencampus. Daarnaast toetst hij de handeling middels proeven van bekwaamheid tijdens het uitvoeren van een handeling op de oefenpop of tijdens een scenario.

Het beoordelen van de handelingen, werkprocessen en competenties kan op grond van 2 verschillende criteria:

1. De cursist voert de werkprocessen en bijbehorende competenties conform de leskaart en instructies van de trainer uit en kan daarmee zijn bekwaamheid aantonen of kan in een scenario een verantwoorde oplossing vinden; of
2. De cursist voert enkele onderdelen van de werkprocessen niet voldoende uit en laat onvoldoende bekwaamheid zien, maar ontvangt feedback en past deze goed toe tijdens de verdere toetsing of kan in een scenario een verantwoorde oplossing vinden.

Wanneer voldaan wordt aan één van bovenstaande criteria kan een handeling worden afgetekend op de aftekenlijst.

## 4.6 Wanneer wel/niet aftekenen van een taak/handeling?

Wanneer er bij een cursist fysieke of psychische belemmeringen zijn om een handeling uit te voeren en te toetsen, zal de trainer meedenken om de cursist op een aangepaste wijze de handeling alsnog verantwoord uit te laten voeren. Bij een duidelijke zichtbare fysieke beperking bij aanvang van de praktijktraining wordt voorafgaande aan de training met de cursist besproken. (zie paragraaf 4.4)

 De verplichte handeling kan **niet** worden afgetekend wanneer:

1. De cursist niet bereid is één van de werkprocessen uit te voeren op basis van fysieke of psychische beperking of door de trainer geen verantwoord alternatief is gevonden;
2. De cursist de feedback van de trainer niet kan of wil toepassen tijdens de proeve van bekwaamheid van de handeling.

De verantwoording voor het wel of niet aftekenen van een verplichte handeling ligt bij de trainer. De verantwoording voor het wel of niet toekennen van het certificaat of diploma ligt bij het certificeringsinstituut (Livis).

Op het moment dat de trainer besluit een verplichte handeling **niet** af te tekenen en dus de cursist niet bekwaam verklaart, wordt er op de aftekenlijst vermeld om welk werkproces het gaat, wat daarvan de reden is en welke alternatieven de cursist geboden zijn. De trainer doet geen uitspraken over wat het gevolg is van het niet aftekenen van een verplichte handeling, maar verwijst naar de klantenservice van Livis.

*Acceptabele alternatieven bij fysieke beperkingen*

* Het uitvoeren van de reanimatie bij een kind op een tafel in plaats van op de grond;
* Bij verminderde kracht in de handen, de borstcompressies bij een kind met 2 handen uitvoeren;
* Bij verminderde kracht in de vingers, de borstcompressies bij een zuigeling met extra steun van de vingers van de andere hand;
* Bij 1 slechte knie, zitten op de grond bij een slachtoffer met 1 knie in hurk stand;
* Bij verminderde kracht in de armen, bij stabiele zijligging eerst het been optrekken en met de voet plat op de grond zetten. Daarna de andere handelingen uitvoeren;
* Bij pijnlijke knieën, een knielkussen onder de knieën leggen;
* Bij minder kracht bij het beademen, als de techniek goed wordt uitgevoerd maar de borstkas weinig omhoogkomt, kan dit als competent beschouwd worden.
* Het blussen van een kleine brand met hulp van een collega uitvoert.

**4.7 Afrondende administratie praktijktraining**

De cursist dient de presentielijst te paraferen.

Aan het einde van elke praktijktraining vult de trainer het proces-verbaal en presentielijst in. Bij het invullen van de lijsten tekent de trainer voor het naar waarheid te hebben ingevuld!!

Alle documenten worden digitaal binnen **24 uur** toegezonden aan Livis.

De procesverbalen worden gelezen en de presentielijst gecontroleerd. Zodra de lijsten in orde worden bevonden, zal de cursus op afgerond gezet worden en kan de factuur naar de trainer verstuurd worden en de betaling gedaan.

Zijn er nog onduidelijkheden in de lijsten, zal de afdeling planning contact opnemen met de desbetreffende trainer.

De afdeling planning zorgt vervolgens voor een verdere afronding en aanvraag van de juiste certificaten en EHBO pasjes. Deze worden naar de cursisten opgestuurd per post.

## 4.8 Certificering

Livis hanteert voor de certificering van de EHBO-cursussen verschillende mogelijkheden tot certificering. Zo is het mogelijk het certificaat van het Nederlandse Rode Kruis of het certificaat van Het Oranje Kruis uit te geven. Verder geeft Livis de Nationale EHBO Pas uit en eigen certificaten voor de BHV en BHV-K.

De cursist of klant heeft van tevoren aangegeven welk certificaat hij moet ontvangen. Verder zal een eventuele accreditatie door Livis worden geregeld. Dit is bijvoorbeeld het geval bij de kraamverzorgenden.

Op alle uitgegeven certificaten staat de geldigheidsduur vermeld. De cursist dient zelf de herhaling tijdig te plannen!

****

**4.9 Tussentijdse oefeningen en naslagwerk voor cursisten**

Voor elke cursus bestaat een digitaal naslagwerk. De cursist kan dit naslagwerk te allen tijde inkijken via de campus. Het naslagwerk is 2 jaar toegankelijk. Na 2 jaar zal de cursist een herhalingscursus moeten volgen om het certificaat of diploma te verlengen.

Omdat de meeste certificaten en diploma’s 2 jaar geldig zijn, zorgt Livis ervoor dat de cursist elke 3 maanden een tussentijdse oefening ontvangt. Hij wordt hiervan via de e-mail op de hoogte gebracht. Aan een tussentijdse oefening worden geen kwalificerende eisen gesteld. Het is daarom ook geen herhaling!

Het dient ervoor dat de cursist betrokken blijft bij het EHBO-onderwijs en Livis.

Een tussentijdse oefening bevat een mogelijk nieuw onderwerp of een onderwerp uit de basiscursus wordt verder uitgediept.

De opbouw van de tussentijdse oefening is steeds hetzelfde namelijk:

- Een casus, al dan niet jaargetijde of actueel gebonden.

- Een aantal multiplechoicevragen die betrekking hebben op de casus.

- Heeft een cursist vragen over de leerstof in de tussentijdse oefening, kan hij/zij zich melden bij de

 klantenservice.

**4.10 Consultaties door andere certificeringsinstanties**

Naast het kwaliteitssysteem van Livis kunnen de verschillende certificeringsinstanties Het Oranje Kruis, het Nederlandse Rode Kruis of het Kennis Centrum voor de KraamZorg, consultaties uitvoeren tijdens de praktijktraining. De consultaties kunnen aangekondigd en niet aangekondigd plaatsvinden. Deze consultaties staan los van de lesobservatie of coaching door de coaches van Livis.

Bij vooraankondiging van een consultatie door een andere certificeringsinstantie wordt de trainer geïnformeerd door de afdeling planning.

Van elke consultatie door Het Oranje Kruis, het Nederlandse Rode Kruis of kennis Centrum voor de KraamZorg, wordt **de procedure van toetsing** geobserveerd en niet de didactiek of lesopbouw.

Van elke consultatie ontvangt Livis een verslag. Wanneer er een consulent op bezoek is geweest, krijgt de trainer een kopie van het gemaakte verslag. Tevens gaat er een kopie naar de persoonlijke coach. Een eventueel advies dat volgt uit het verslag zal met de trainer door de persoonlijk coach besproken worden indien dit voor de kwaliteitseisen van Livis van belang is.

# C:\Users\Margriet\Documents\22 IEDEREEN EHBO\logo--livis-2-60.png

**Hoofdstuk 5: De trainer Eerste hulp en combi-trainer BHV**

## 5.1 Inleiding

Livis werkt uitsluitend met ZZP’ers die over het diploma instructeur van Het Nederlandse Rode Kruis en/of Het Oranje Kruis beschikken en het diploma Nederlandse Reanimatie Raad (NRR). Verder is een kinderaantekening nodig voor het verzorgen van de EHBO bij baby’s en kinderen.

Voor de BHV-cursussen is een extra diploma van het NIBHV of brandwacht of veiligheidskundige noodzakelijk. De BHV-cursussen worden door een combi-trainer verzorgd. Dat wil zeggen dat de trainer BHV zowel het onderdeel eerste hulp als het brandgedeelte verzorgt.

Met deze keuze beschikt Livis over inhoudelijk bekwame instructeurs Eerste Hulp en Brand. Naast deze vakbekwaamheid stelt Livis hoge eigen eisen aan de aanvullende competenties die leiden tot het kwaliteitsniveau van haar EHBO- en BHV-trainers.

Omdat het claimen van praktijkbijeenkomsten een verantwoording is van de trainer, stelt Livis het op prijs dat elke trainer minimaal **10 praktijkbijeenkomsten** op jaarbasis verzorgt. Dit kan een combinatie zijn van EHBO-trainingen of BHV-trainingen. Hiermee blijft de samenwerking optimaal.

In dit hoofdstuk wordt inzicht gegeven in het profiel van de trainer eerste hulp en de trainer Brand, Communicatie en Ontruiming conform de eisen van Livis.

## 5.2 Het basisprofiel trainer Eerste hulp en combi-trainer-BHV

Om duidelijkheid te krijgen over de kwaliteitseisen die gesteld worden aan de trainer eerste hulp of de combi-trainer BHV, heeft Livis voor beiden een basisprofiel opgesteld (zie bijlage Kwaliteitshandboek algemeen).

In het profiel zijn de taken, de werkprocessen en de competenties van de trainer omschreven.

Het profiel van de trainer eerste hulp of de combi-trainer is altijd het uitgangspunt binnen het kwaliteitsbeleid en de kwaliteitsborging van Livis.

# C:\Users\Margriet\Documents\22 IEDEREEN EHBO\logo--livis-2-60.png

# Hoofdstuk 6: Kwaliteit- en kwaliteitsborging

## 6.1 Inleiding

Kwaliteitsborging dat is makkelijker gezegd dan gedaan en een continue proces. Kwaliteit omhelst vele processen. Alle processen worden weer door vele mensen aangestuurd. Dit betekent dat er kwaliteitssystemen moeten worden ontwikkeld en kwaliteit moet worden geborgd.

Kwaliteitsmanagement richt zich op het duidelijk maken van de belangen van de klant en het inspelen op nieuwe behoeften en omstandigheden.

## 6.2 Wat is kwaliteit?

Kwaliteit omvat een aantal kernbegrippen namelijk: verwachtingen versus geleverde dienst, betrouwbaar, duidelijk en afspraak.

 

Deze kernbegrippen zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden.

Vertalen we dit naar het eerste hulp onderwijs bij Livis dan kunnen wettelijke veranderingen in de eisen van de cursisten of wijzigingen in de certificeringseisen aanleiding geven tot veranderingen in het onderwijsprogramma. De gewijzigde programma’s of certificeringseisen dienen duidelijk te zijn voor cursisten, trainers en opleider (Livis).

Een cursist dient te kunnen vertrouwen op de juistheid van het eerste hulp onderwijsprogramma zodat hij/zij haar beroep of functie kan uitoefenen. Dat betekent ook dat de trainer over onderwijsprogramma goed geïnformeerd moet worden, zodat hij/zij de juiste kennis- en handelingenoverdracht geeft aan de cursist.



Dit alles kan wellicht andere eisen stellen aan de competenties van diegenen die het onderwijs verzorgen. Het nakomen van gemaakte afspraken is hierin essentieel.

Uit het voorgaande blijkt dat kwaliteit niet iets statisch is. Er moet voortdurend gewerkt worden aan verbetering om in de pas te blijven met wat cursisten nodig hebben en verwachten.

Livis heeft een kwaliteitsmanagementsysteem en een kwaliteitsborgingssysteem voor de trainer.

Een onderdeel van het kwaliteitsborgingssysteem is het in kaart brengen en houden van de kwaliteit van de trainers in een persoonlijk portfolio. In dit persoonlijke portfolio worden alle diploma’s, certificaten van bijscholingen, lesobservaties, coachingtrajecten etc. gedocumenteerd.

Dit persoonlijke portfolio is voor de trainer te allen tijde op te vragen bij Livis.

# C:\Users\Margriet\Documents\22 IEDEREEN EHBO\logo--livis-2-60.png

# Hoofdstuk 7: Kwaliteit meten en borgen trainer

## 7.1 Inleiding

Om de kwaliteit van de trainer te kunnen borgen, zijn er binnen Livis zogenaamde kwaliteitsinstrumenten ontwikkeld. Deze kwaliteitsinstrumenten worden bij elke trainer ingezet om zijn/haar kwaliteit te meten. De kwaliteitsmetingen van trainers zullen op verschillende momenten en op verschillende manieren plaatsvinden (zie bijlage Kwaliteitshandboek algemeen).

De meetinstrumenten die door Livis aan de trainer worden voorgelegd, hebben een verplicht karakter. Op grond van de gedane metingen kunnen activiteiten worden ontwikkeld om de kwaliteit van het onderwijs verder te verbeteren.

In dit hoofdstuk worden de volgende kwaliteitsinstrumenten toegelicht:

* Leerstijlentest (eenmalig verplicht bij sollicitatie).
* ‘Scenariotraining is SUPER!’ (verplicht voor elke aspirant trainer, ook de combi-trainer).
* Kijken naar mezelf (verplicht 1 x per jaar).
* Lesobservatie/nulmeting (1 x verplicht bij het geven eerste praktijktraining).
* Coaching (jaarlijks verplicht ter beoordeling van de coach).
* Intervisie/medische bijscholing gekoppeld aan de instructeursdag (1 x per jaar verplicht).
* Bijscholing of training.
* Kijken bij een collega trainer (facultatief in overleg met de coach).
* Klantevaluatie.
* Procedure bij klachten van de trainer of van klanten.

## 7.2 De leerstijlentest

Livis heeft daarom de leerstijlentest als kwaliteitsinstrument opgenomen in hun kwaliteitsbeleid. Een leerstijlentest geeft een algemene indruk op welke wijze een aspirant-trainer het beste leert, anders gezegd het beste gecoached kan worden om aan de kwaliteitseisen van Livis te voldoen.

Na het sollicitatiegesprek met de Manager kwaliteit, wordt gevraagd de leerstijlentest in te vullen.

De uitslag van de test wordt voorgelegd aan de persoonlijke coach, die daar feedback op kan geven, en daarna opgeslagen in het persoonlijke portfolio. De uitkomst van de leerstijlentest zal alleen gebruikt worden om de persoonlijke ontwikkeling van de trainer te ondersteunen.

****

**7.3 “Scenariotraining is SUPER!”**

Elke aspirant-trainer wordt verplicht de scenariotraining te volgen.

In deze training zal duidelijk worden wat verstaan wordt onder scenariotraining en welke competenties daarvoor nodig zijn. De training duurt 4 uur en zal gedurende de gehele werkzame periode bij Livis en uitgangspunt zijn van de kwaliteitsborging.

Naast een theoretisch gedeelte wordt er praktisch in een gesimuleerde situatie geoefend. De trainer zal de aspirant-trainer van feedback voorzien. De aspirant-trainer neemt deze feedback mee in zijn eerst te verzorgen praktijktraining.

Tijdens de eerste praktijktraining is de coach aanwezig om een lesobservatie (nulmeting) te doen.

Na het volgen van de ‘Scenariotraining is SUPER! ontvangt de aspirant-trainer een certificaat van Livis. Verder is de training geaccrediteerd door Het Oranje Kruis en levert de aspirant-trainer 4 accreditatiepunten op voor het kwaliteitsregister van Het Oranje Kruis.

Na het volgen van de training zal de coach in overleg met de manager kwaliteit, definitief het besluit nemen tot het wel of niet aangaan van een samenwerking. Uiteraard kan de aspirant-trainer na de training eveneens beslissen niet verder te willen samenwerken met Livis.

## 7.4 Kijken naar mezelf, (zelf)reflectie

Reflecteren betekent dat **een spiegel wordt voorgehouden** om stil te staan bij **hoe** bijvoorbeeld een trainer **werkt**, **welke keuzes** hij/zij daarbinnen maakt en waarom **welke vaardigheden** worden ingezet en **hoe dat voelt**. Alles met het doel te leren en zichzelf te ontwikkelen binnen zijn vak.

Bij reflecteren is de trainer het middelpunt. Hij/zij onderzoekt zijn **manier van handelen** maar ook hoe hij **reageert** op een bepaalde situatie en hoe dat voelt. Dat laatste, het gevoel, is een belangrijk thema waarbij uitgebreid stil dient te worden gestaan.

Door te reflecteren:

* Wordt zelfkennis vergroot.
* Wordt de trainer zich **bewust van de emoties,** die in bepaalde situaties een belangrijke rol spelen.
* Krijgt de trainer **inzicht** in hoe hij daarnaar handelt.
* Wordt de trainer in staat gesteld kwaliteit te ontwikkelen en te leveren!

*“Mensen zonder zelfreflectie hebben nooit zelf oorzaak aan wat er fout gaat, het ligt altijd aan de ander.*

*Mensen zonder zelfreflectie vinden dat anderen zich aan ons moeten aanpassen zonder zelf ook maar een stap in de richting van die ander te doen. Mensen zonder zelfreflectie zien in de spiegel iemand anders dan degene die er voor staat.”*



Niet iedereen kan van nature gemakkelijk reflecteren. Sommige mensen geven bijvoorbeeld de voorkeur aan het kennisleren. Zij vinden het leuker om met theorieën bezig te zijn dan met hun eigen houding. Welke manier van leren door de trainer vooral wordt gebruikt, is afhankelijk van zijn eigen leerstijl.

Zelfreflectie is iets dat regelmatig gedaan moet worden om de eigen ontwikkeling en het verbeteren van de kwaliteit van onderwijs te vergroten. Zelfreflectie richt zich niet op het hebben van vakkennis, maar op houdingsaspecten in een onderwijssituatie.

De trainer zal jaarlijks aan zelfreflectie moeten doen. Hiervoor heeft Livis een formulier ontwikkeld: “Kijken naar mezelf….”. De uitkomsten daarvan worden besproken met de persoonlijke coach (zie bijlage Kwaliteitshandboek algemeen). De afspraken naar aanleiding van dit gesprek worden bewaard in het persoonlijke portfolio.

**7.5 Lesobservatie (nulmeting) en coaching**

Om kwaliteit van lesgeven en eventuele persoonlijke leerdoelen te formuleren of aan te scherpen, wordt er de eerste praktijktraining een lesobservatie (nulmeting) gedaan door de persoonlijke coach. Hij/zij blijft gedurende werkzaamheden bij Livis de persoonlijke coach van de trainer.

De trainer wordt op de hoogte gebracht van de bevindingen uit de lesobservatie (nulmeting) en er bestaat de mogelijkheid tot een persoonlijk gesprek met de persoonlijke coach. De bevindingen uit de lesobservaties worden bewaard in het persoonlijke portfolio. Na de eerste lesobservatie zullen de volgende jaarlijkse bezoeken in het teken staan van coaching. Tijdens deze coaching staan de geformuleerde doelstellingen uit de lesobservatie centraal. Het staat de coach vrij met de trainer afwijkende persoonlijke afspraken te maken.

Functioneert een trainer conform de kwaliteitseisen van Livis, kan er overgegaan worden tot een jaarlijkse coaching.

Voor elke specifieke cursus zijn specifieke lesobservatieformulieren (zie bijlage Kwaliteitshandboek algemeen). De coachingsformulieren zijn universeel (zie bijlage Kwaliteitshandboek algemeen).

**7.6 Intervisie**

De trainer volgt zijn inhoudelijke vakkennis en accreditatie op het gebied van eerste hulp bij het Nederlandse Rode Kruis of Het Oranje Kruis.

De vakinhoudelijke kennis voor de combi-trainer en accreditatie worden bij de desbetreffende instanties gevolgd. Dit is een voorwaarde om bij Livis de combi-trainingen te mogen verzorgen.

De intervisie, die gecombineerd is met de algemene trainersdag, is gericht op onderdelen uit de didactiek die door de coaches worden herkend bij veel trainers.

Voor het volgen van de intervisie ontvangt de trainer een certificaat dat is geaccrediteerd door Het Oranje Kruis en de trainer 4 accreditatiepunten oplevert voor het kwaliteitsregister.



Het gekozen onderdeel voor de intervisie wordt aan alle trainers tijdig gecommuniceerd, inclusief de opzet voor het programma. In enkele gevallen zal aan de trainers gevraagd worden wat voorbereidend werk te doen.

Intervisie is een zelfhulpmethode waarmee collega trainers elkaar helpen om beter te worden in hun werk.

De intervisie bij Livis werkt op basis van:

1. **Gelijkwaardigheid van gezag, vaardigheden en inzet**:

Er zijn geen gezagsverhoudingen binnen de groep, in die zin dat er geen leidinggevenden van de trainers aanwezig zijn. Ook zijn de trainers van ongeveer hetzelfde kennis- of ervaringsniveau.

1. **Vertrouwelijkheid**:

Wat er binnen de intervisiegroep besproken wordt blijft binnen de groep. De geformuleerde persoonlijke doelstellingen van een trainer worden in het persoonlijke portfolio opgenomen.

**7.7 Medische bijscholing en training**

Er kunnen jaarlijks zogenaamde medische bijscholingen of andere trainingen worden gegeven over verschillende onderwerpen. Soms zijn deze trainingen gekoppeld aan de trainersdag of worden deze elders in het jaar gepland. Het volgen van deze bijscholingen is verplicht.

Na het volgen van de medische bijscholing ontvangt de trainer een certificaat van Livis en wordt het certificaat opgeslagen in het persoonlijk portfolio van de trainer. Verder levert het de trainer 4 accreditatiepunten op voor het kwaliteitsregister van Het Oranje Kruis.

**7.8**  **Kijken bij een collega trainer**

Het werken als trainer en zeker als ZZP’er is een “solistische” aangelegenheid en kan de kwaliteit van lesgeven doen stagneren. Bij Livis staat juist de kwaliteit voorop.

Naast alle meetinstrumenten, die eerder in dit hoofdstuk zijn beschreven, kan het mogelijk verplicht worden gesteld om bij een collega te gaan kijken. Dit gebeurt altijd in overleg met de persoonlijke coach. De trainer kan niet zelf het initiatief nemen om bij een collega te gaan kijken. Hij zal daarvoor altijd contact op moeten nemen met de coach om een verzoek te doen.

De doelstelling van het kijken bij een collega is niet feedback te geven op de collega trainer, maar om zelfreflectie een impuls te geven.

De persoonlijke coach kan het kijken bij een collega verplicht stellen als hij/zij daartoe aanleiding heeft of daarvoor voor de trainer positieve effecten ziet (zie Kwaliteitshandboek algemeen). De coach organiseert in overleg met de afdeling planning, waar en wanneer de opdracht kan worden uitgevoerd.



**7.9 Klantevaluatie**

Zelfreflectie is niet hetzelfde als evalueren.

Het gaat erom bij reflecteren om steeds **terug te kijken** op, en **vragen te stellen** over hoe er wordt gewerkt en wat daar de achtergronden van zijn.

Bij evalueren gaat het veel meer om het beoordelen van een voorgenomen lesplan. Iemand die evalueert vergelijkt de verwachting die hij van tevoren had met de feitelijke gang van zaken. Na reflectie kan evaluatie plaatsvinden. Dan kunnen conclusies getrokken worden en doelen gesteld voor een volgende keer.

Elke klant van Livis ontvangt na het volgen van de praktijktraining een evaluatieformulier via de e-mail. Alle evaluaties worden gezien door de klantenservice. Bijzondere opmerkingen worden doorgestuurd naar de Manager kwaliteit.

**7.10 Coaching trainers binnen het commerciële kader**

Het coachen van trainers is gebonden aan de commerciële doelstelling van Livis.

Hieronder is weergegeven welke de maximale coachingsinvestering wordt gedaan.

**Gevestigde trainers**

- maximale looptijd coaching trainer is **4 maanden** (1 x lesobservatie, 1x zelfreflectie en 2 x coaching). Daarna wordt de beslissing genomen om al of niet afscheid te nemen van een trainer. Hierbij wordt ook de aanwezigheidsplicht van de trainersdag meegeteld.

**Aspirant-trainers**

- zie sollicitatieprocedure in de bijlage Kwaliteitshandboek algemeen. Nadat besloten is de samenwerking te continueren, valt de trainer in de regeling gevestigde trainer.

**7.11 Klachtenprocedure**

Klachten van klanten of cursisten kunnen op verschillende manieren kenbaar gemaakt worden bij Livis. Er kan in de evaluatie een opmerking gemaakt worden over de trainer, per telefoon of mail bij de klantenservice.

Iedere klacht wordt serieus genomen en doorgestuurd naar de Manager kwaliteit. Zij zal de klacht doorsturen aan de desbetreffende trainer en vragen om wederhoor. Nadat de trainer zijn versie rondom de klacht gegeven heeft, zal de Manager kwaliteit de klacht verder afhandelen. De klacht en de afhandeling daarvan wordt gecommuniceerd met de coach van de trainer waar het om gaat en de klant of de cursist.

In bijzondere gevallen kan een gele kaart worden toegekend aan de trainer (zie bijlage Kwaliteitshandboek algemeen). In geval dat het wederhoor van de trainer sterk afwijkt van de klacht van de klant of cursist, zal er geen reden zijn om niet achter het standpunt van de trainer te staan.



# Hoofdstuk 8: Algemene bepalingen

## 8.1 Inleiding

Alle trainers zijn bij Livis werkzaam op basis van ZZP-schap.

In dit hoofdstuk staan een aantal belangrijke algemene bepalingen voor de inzet van trainers die Livis hanteert. De overige bepalingen zijn opgenomen in de samenwerkingsovereenkomst.

## 8.2 Starten als trainer bij Livis

Nadat de trainer te horen heeft gekregen dat hij kan starten bij Livis, krijgt hij/zij toegang tot de volledige de docentencampus. Het is de bedoeling dat de trainer goed op de hoogte is van de voorkennis van de cursisten vanuit de e-learning. Hij wordt daarom gevraagd de e-learning van de verschillende cursussen door te nemen.

Op de docentencampus zijn alle bijlagen die horen bij dit kwaliteitshandboek toegankelijk evenals alle lesplannen, competentielijsten en overige documenten die van belang zijn. Verder kan de trainer de planning bekijken en trainingen claimen. Elke trainer claimt alleen die praktijktraining waar hij/zij voor is gekwalificeerd.

Tussen de eerste training, waarbij de coach aanwezig is, en de volgende trainingen zit minimaal 3 weken. In deze 3 weken maakt de coach een verslag met daarin zijn bevindingen. De trainer krijgt de gelegenheid om in de 3 weken de gegeven feedback te verwerken voor de volgende praktijktraining. Verder kan de coach in deze fase nog beslissen de samenwerking niet voort te zetten op basis van de lesobservatie (nulmeting).

Elke nieuwe trainer ontvangt 2 poloshirts met logo, een set instructiekaarten en een naambadge. Deze worden gedragen tijdens elke praktijktraining. De kosten van deze polo’s komen voor rekening van Livis.

**8.3 Materialen praktijktraining**

De inzet van eerste hulpmateriaal zoals poppen en brandmiddelen bij de BHV-praktijktrainingen, komt voor verantwoording van de trainer. In elk lesplan wordt aangegeven welk materiaal door de trainer moet worden geleverd. Voor het inzetten van dit materiaal wordt een vergoeding gegeven, naast de uurvergoeding.

Het is uitdrukkelijk niet toegestaan meer middelen in te zetten dan door Livis is aangegeven in het lesplan. Ook het uitdelen van cadeautjes is niet toegestaan, anders dan door Livis aangegeven.

Livis levert trainingsverbandsetjes voor de cursisten, zowel voor de eerste hulp als voor de



BHV-trainingen. Deze zullen twee- of vierwekelijks per post worden afgeleverd bij de trainer op diens huisadres. De kosten van deze trainingsverbandsetjes komen voor rekening van Livis. De trainer is verantwoordelijk voor het in ontvangst nemen van de trainingsverbandsetjes en de cursisten te voorzien van de zakjes tijdens de praktijktraining (15 setjes per training). Mocht door bijvoorbeeld annuleringen de voorraad verbandzakjes te groot worden, wordt verzocht dit kenbaar te maken bij de afdeling planning. De levering zal dan tijdelijk worden stopgezet.

Alle combi-trainers BHV ontvangen eenmalig een geplastificeerde plattegrond kinderdagverblijf en bedrijf voor het uitvoeren van de table-topoefening.

**8.4 Het claimen van een praktijktraining**

Bij de start heeft de trainer Eerste Hulp toegang gekregen tot het trainersdeel van de docentencampus. Met de inloggegevens kan er ingelogd worden op het totale overzicht “claimsysteem” van trainingen. De trainer kan een training uitkiezen en zich daarvoor inschrijven, door zijn/haar naam achter de training in te vullen. Zodra de naam is ingevuld, gaat de training online en kunnen de cursisten inschrijven. Het claimen van een praktijktraining is nog geen garantie dat de training doorgaat! Bij te weinig inschrijvingen kan de praktijktraining 1 week voor aanvang zonder kosten worden geannuleerd.

Wanneer de training doorgaat, ontvangt de trainer automatisch bericht via de e-mail met het proces-verbaal en de presentie-en aftekenlijst. Deze kan de trainer uitprinten. Deze dienen meegenomen te worden naar de praktijktraining.

Na de training dienen de formulieren binnen 24 uur digitaal retour gestuurd te worden naar Livis.

## 8.5 Wat te doen bij ziekte, annulering en situaties van overmacht?

Indien als gevolg van ziekte of overmacht de trainer niet op tijd beschikbaar is op de door hem geclaimde praktijktraining, zal de trainer dit zo snel mogelijk dienen te melden bij Livis klantenservice of afdeling planning. Dit kan tot 22.00 uur ’s avonds op nummer 010-4851182. In het weekend kan gebruik gemaakt worden van het noodnummer: 06-18989453

Onder overmacht wordt verstaan:

* Extreme weersomstandigheden, waarbij de ANWB een negatief reisadvies geeft;
* Ongeval;
* Acute ziekte met ziekenhuisopname;
* Overlijden van een directe naaste;
* Stakingen bij openbaar vervoer.

In situaties van overmacht zullen **geen** extra kosten in rekening worden gebracht.

Livis hanteert een annuleringstermijn van 1 week voor het kosteloos annuleren van de praktijktraining. Overige voorwaarden zijn in de samenwerkingsovereenkomst opgenomen.



Het is absoluut ontoelaatbaar om bij ziekte een andere instructeur in te zetten dan een trainer van Livis!

**8.6 Beëindiging samenwerking**

Beëindiging van de samenwerking zal altijd plaatsvinden met goed onderbouwde argumenten.

Niet in alle gevallen van een onvolkomenheid zal beëindiging plaatsvinden.

Livis werkt met het zogenaamde “gele en rode kaartensysteem”. Bij een onvolkomenheid kan een “gele kaart” worden uitgereikt en verwacht Livis dat er constructief door de trainer wordt meegewerkt aan verbetering om herhaling te voorkomen.

Een tweede “gele kaart” betekent einde samenwerking.

Redenen om de samenwerking te beëindigen zijn (zie voor nadere toelichting bijlage Kwaliteitshandboel algemeen):

* Het niet kunnen verbeteren van de geconstateerde onvolkomenheden, al of niet met behulp van coaching vanuit Livis;
* Het ontvangen van twee “gele kaarten”;
* Niet juist of niet op tijd aanleveren van de praktijkformulieren aan Livis;
* Negatieve uitlatingen doen bij cursisten of derden over het e-learningprogramma van Livis;
* Het niet meer voldoen aan de eisen van een trainer eerste hulp, zoals gesteld door het Nederlandse Rode Kruis en of Het Oranje Kruis;
* Niet meewerken aan de kwaliteitseisen van Livis;
* Cursisten weigeren in de praktijktraining bij fysieke beperkingen, zonder dat alternatieven zijn aangeboden;
* Doen van acquisitie op persoonlijke of firmanaam, anders dan voor Livis (plus schadevergoeding). Cursisten zijn klanten van Livis;
* Verkoop van eigen materialen anders dan die van Livis tijdens een praktijktraining (plus schadevergoeding).
* Afwijken van het basis lesplan en het niet toetsen van de verplichte competenties;
* Seksuele intimiteiten of klachten van dien aard, door cursisten of medewerkers;
* Onjuiste bejegening van cursisten of medewerkers of klachten daarover;
* Bij ziekte of verhindering van het verzorgen van een geclaimde praktijktraining, een andere instructeur in te zetten dan een trainer geregistreerd bij Livis! Dit betekent concreet dat de training, inclusief betaling, in zijn geheel wordt overgedragen.