

Voor kwaliteitsbeheersing hanteert Trainers Academie de volgende activiteiten en procedures:

1. **Audit:** Tweejaarlijks wordt de kwaliteit van de opleidingen beoordeeld door Cedeo. De Cedeo-beoordelingen van Trainers Academie behoren steevast tot de hoogste van alle verleende scores. De Cedeo-rapportering is voor een ieder ter inzage.
2. **Selectie:** Voor de opleidingen worden uitsluitend gespecialiseerde, ervaren opleiders, trainers en coaches geselecteerd die hun sporen op dit gebied hebben verdiend en die naast de verzorging van de opleidingen ook nog dagelijks hun beroepspraktijk beoefenen.
3. **Trainersoverleg:** Tenminste 2 x jaarlijks vindt een zogeheten trainersoverleg plaats van programmaleiding, trainers, coaches, examinatoren en directie. Bespreking van de kwaliteit van de opleidingen is een vast agendapunt tijdens dat overleg.
4. **Trainersbeoordeling:** Jaarlijks wordt met iedere individuele trainer en coach zijn of haar functioneren in de opleidingen door de directie beoordeeld en besproken, mede op basis van de evaluaties door deelnemers. Waar dat wenselijk is worden de te verzorgen programma-onderdelen anders toegewezen.
5. **Begeleiding:** Iedere individuele deelnemer aan een opleiding krijgt een persoonlijke coach toegewezen. De deelnemer kan onbeperkt gebruik maken van deze coaching faciliteit. Ook reeds afgestudeerden kunnen bij hun beroepsuitoefening gebruik blijven maken van het beoordelingssysteem dat Trainers Academie beschikbaar stelt voor de uitvoering van opdrachten.
6. **Feedback:** Trainers, coaches en programmamanagers worden geacht gesignaleerde kritieken op enig aspect van de opleidingen rechtstreeks naar de directie terug te koppelen.
7. **Respons:** Vragen van administratieve aard of betreffende de opleidingen worden binnen een weekbeantwoord. Indien de beantwoording meer tijd vergt, ontvangt de indiener daarover binnen die week bericht.
8. **Evaluaties:** Van deelnemers wordt na ieder programmaonderdeel een evaluatie gevraagd. Tevens wordt van iedere deelnemer na afronding van de opleiding een totale evaluatie gevraagd, waarin onder meer de kwaliteit van de genoten opleiding wordt beoordeeld, alsmede suggesties worden gevraagd voor verbeteringen.
9. **Toelating:** Als door CPION erkende post-HBO opleidingsinstituut beoordeelt Trainers Academie alle kandidaat-deelnemers individueel op hun aanvangsniveau. Verlangd wordt dat deze ten minste denken en handelen op HBO-niveau.
10. **Media:** De deelnemers aan de opleidingen worden voorzien van professionele materialen ter ondersteuning van het opleidingsprogramma. Dit betreft o.a. gerenommeerde literatuur, testen, hand-outs, etc.
11. **Competentiemeting:** Zowel bij aanvang als bij afronding van de opleiding wordt van iedere deelnemer een op het programma afgestemde competentietest afgenomen op basis van 360° feedback. Als pre-test ondersteunt deze het POP die iedere deelnemer moet opstellen. Als post-test draagt deze bij aan de beoordeling van de bereikte leerresultaten en de advisering over eventuele natrajecten.
12. **Diplomering:** De gecertificeerde opleidingen worden afgesloten met een formeel examen. Deze normatieve toetsing wordt afgenomen door een examencommissie en moet duidelijk maken of de kandidaat is geslaagd of gezakt. Naast een schriftelijk en mondeling praktijk-examen, voeren de kandidaten een eindpresentatie uit in een gesimuleerde trainingspraktijk met assessoren en extern publiek.
13. **Klachtenprotocol:** Een deelnemer of opdrachtgever kan schriftelijk of per e-mail een klacht indienen bij de directie van Trainers Academie. Voor de afhandeling is een separaat klachtenprotocol opgesteld. Ook is een voorzien in een beroepsmogelijkheid.
14. **Archivering:** Klachtendossiers en evaluaties worden gedurende 3 jaren na afsluiting bewaard, alsmede dossiers van trainers en coaches gedurende 3 jaren na beëindiging van de samenwerking. In geval van mogelijke juridische implicaties kan deze termijn worden verlengd naar oordeel van de directie.