

## Opleiding Trainingsacteur (31)

### Voorwoord

De inzet van acteurs is al vele jaren een onmisbaar leermiddel bij trainingen op allerlei gebied. Bijvoorbeeld trainingen conflicthantering, omgaan met agressie, slecht nieuws gesprekken, traumaverwerking, assessments, competentie management e.d. Inzetten van professionele acteurs biedt de mogelijkheid problemen in de interactie tussen mensen inzichtelijk te maken en te oefenen. Met behulp van acteurs is het mogelijk vrijwel levensechte leersituaties te creëren, die zodanig vereenvoudigd en voor gestructureerd zijn dat ze, met begeleiding van een trainer cursisten in staat stellen te leren door doen.

Het is echter niet zo, dat iedere acteur met een gedegen theateropleiding zomaar in staat is als rollenspeler in een training te functioneren. Daar zijn kennis, specifieke rollenspeltechnieken en competenties voor nodig die opgeleide acteurs niet noodzakelijkerwijs hebben, maar een aantal van hen wel kan ontwikkelen.

Dubbel E Acteerservice- een acteursbureau met veel kennis en ervaring op dit gebied- ontwikkelde als eerste in Nederland in 1998 de “Opleiding Trainingsacteur”. Tijdens deze opleiding kunnen acteurs bovengenoemde kennis en rollenspeltechnieken op doen en de nodige competenties (verder) ontwikkelen.

De opleiding wordt organisatorisch geregeld vanuit Edu-Act.

Edu-Act is in 2008 opgericht door EE Acteerservice om haar trainingen, opleidingen en workshops in onder te brengen. Voor verdere informatie zie onze website: [www.edu-act.nl](http://www.edu-act.nl)

De cursus heeft een looptijd van 6 maanden.

De cursusbijeenkomsten worden in principe gepland op eenzelfde dag in de week (maandagen). De lessen worden voornamelijk één keer in de 14 dagen gegeven. De totale opleiding bestaat uit 12 lesdagen en een individueel eindgesprek.

Daarnaast moet er rekening worden gehouden met intervisiebijeenkomsten, eventuele stages en zelfstudie-uren d.w.z. uren waarin cursisten zonder directe begeleiding opdrachten uitvoeren.

De opleiding is opgezet voor mensen met een erkende (HBO) theateropleiding.

Uitzonderingen worden soms gemaakt op grond van:

- Deelname aan de "Introductieworkshop trainingsacteren". Tijdens deze dag wordt door de desbetreffende docent gekeken of het spelniveau voldoende is om deel te kunnen nemen aan de "Opleiding Trainingsacteur". De kosten voor deze dag bedragen € 225,-. Bij toelating tot de "Opleiding trainingsacteur" wordt vervolgens € 50 in mindering gebracht op de totale opleidingsprijs.
- Aantoonbare spelervaring als (trainings)acteur

Voor meer informatie kunt u bellen met Miranda Dros (06 53 61 62 46/ 020-4884917)

De opleiding wordt afgesloten met een individueel eindgesprek, waarna een certificaat wordt uitgereikt.

### **De opleiding is geregistreerd bij de Stichting Post Hoger Beroepsonderwijs Nederland.**

De SPHBO is een landelijke dienstverlenende organisatie op het gebied van Post-HBO-opleidingen. Doel van deze organisatie is door middel van kwalitatieve toetsing onderscheid aan te brengen in het uitgebreide aanbod aan Post-HBO-opleidingen in Nederland. De door de SPHBO getoetste opleidingen krijgen het predicaat Registeropleiding. Het is een beschermd predicaat, dat alleen door de SPHBO kan worden verleend ([www.c pion.nl](http://www.c pion.nl)).

Deze studiegids is bedoeld om cursisten, potentiële cursisten en andere belangstellenden te informeren over uitgangspunten, opzet en organisatie van de cursus.

Voor vragen, meer informatie en opgave voor de opleiding kunt u contact opnemen met het kantoor van Dubbel E Acteerservice/ Edu-Act op werkdagen van 9.00-17.00 uur. Telefoon: 020-4884917/6846520 of een mail sturen naar [opleiding@acteerservice.nl](mailto:opleiding@acteerservice.nl)

*In deze studiegids is de mannelijke persoonsaanduiding gebruikt. Dit is uiteraard slechts om redenen van leesbaarheid. Met nadruk zij hier vermeld dat ook vrouwen tot onze doelgroep behoren.*

## **Organisatie**

De selectie van acteurs, die de opleiding kunnen gaan volgen is in handen van Edu-Act. Alleen acteurs die voldoen aan de vooraf gestelde toelatingseis kunnen deelnemen aan de opleiding.

Wij streven naar een evenwichtige samenstelling van de lesgroep (leeftijd, aantal mannen en vrouwen etc.) en daarnaast zal deelname vooral bepaald worden door volgorde van inschrijving.

## **Uitvoering**

De organisatie van de uitvoering van de cursus berust bij Edu-Act. Zij draagt zorg voor lesmateriaal, docenten, roosters, ruimten, cursistenadministratie en wat dies meer zij.

Het secretariaat van de opleiding is gevestigd:

Willem Beukelsstraat 32

1097 CT Amsterdam/ Telefoon: 020-4884917

Mail: [ee@acteerservice.nl](mailto:ee@acteerservice.nl)

De opleiding wordt grotendeels uitgevoerd door Miranda Dros. Daarnaast worden bepaalde onderwerpen verzorgd door gastdocenten (trainers uit het bedrijfsleven en senior acteurs).

De cursusbijeenkomsten zullen plaats vinden in Amsterdam.

## **Looptijd**

De looptijd van de totale cursus is 6 maanden. De cursusbijeenkomsten worden in principe gepland op maandagen, eenmaal in de veertien dagen. Er zijn in totaal 12 cursusdagen. De opleiding wordt afgesloten met een individueel eindgesprek met de hoofddocent.

Totaal aantal contacturen: 104

Daarnaast moet rekening worden gehouden met 60 uren studiebelasting (huiswerkopdrachten, intervisie en stages)

## **Lesmateriaal**

Bij aanvang van de opleiding ontvangen de cursisten een syllabus met lesmateriaal.

## **Aanwezigheid**

Gezien het (relatief) gering aantal opleidingsdagen is aanwezigheid op alle dagen van groot belang.

Aanwezigheid is een van de criteria waarop de cursist aan het einde van de cursus beoordeeld wordt.

## **Groepsgrootte**

In principe wordt gewerkt met groepen tussen de 8 en 12 deelnemers. Deze groepsgrootte geeft de mogelijkheid voor zowel individuele begeleiding als voor groepswork in kleinere of grotere groepjes.

## **Certificaat**

Zij die aan alle voorwaarden voldaan hebben (zie toetsing), ontvangen een certificaat van de Stichting Post Hoger Beroepsonderwijs Nederland.



*De Willem Beukelsstraat 32*

## **Uitgangspunten en doelstellingen**

Om te komen tot een verantwoording van gemaakte keuzes in opzet en uitvoering van de Basisopleiding Trainingsacteur wordt de lezer als het ware meegenomen in het traject dat de acteur in opleiding doorloopt. Van daaruit wordt duidelijk gemaakt wat de consequenties zijn voor de inrichting van de cursus en welke doelstellingen diens gevolg behaald moeten worden.

Zoals vermeld is de opleiding in principe bedoeld voor acteurs die een erkende theateropleiding afgerond hebben. Belangrijk zijn kwaliteiten als: inlevingsvermogen, snel schakelen, van kleur veranderen, improvisatievermogen en fantasie.

Daarnaast worden nog een aantal andere technieken en competenties gevraagd en wel vooraf, tijdens en na de training. De opleiding Trainingsacteur schoolt cursisten bij in die technieken en competenties.

### **Vooraf**

Voordat een acteur ingezet kan worden in een training moet hij enige kennis hebben van het trainen zelf. Trainen is een vak op zich en minimaal inzicht in opzet, uitvoering en evaluatie van trainingen is belangrijk om als acteur mee te kunnen werken aan het behalen van de doelen van de training. Tevens is het van belang, dat de acteur in staat is in een kort voorgesprek met de trainer te achterhalen wat de bedoeling van het betreffende deel van de training is teneinde een bepaalde casus in korte tijd speelbaar te maken. De acteur moet weten waar de groep zich in het trainingstraject bevindt, hoe men met elkaar omgaat, wat eventueel problemen zijn e.d. Daarom is het van groot belang dat de acteur competenties bezit om in een kort gesprek en met weinig voorbereidingsmateriaal het juiste vraaggesprek te voeren om van de trainer zoveel mogelijke essentiële zaken te weten te komen en tevens de trainer duidelijk te maken wat hij te bieden heeft en wat niet. Daarnaast moet de acteur in staat zijn om de trainer te adviseren in het gebruiken van de meest effectieve werkvormen om de doelstelling van de training zo goed mogelijk te behalen.

Dit leidt tot de volgende algemene doelstellingen:

- De cursist heeft algemene kennis en vaardigheden in de didactiek van de training.
- De cursist kan in een kort gesprek essentialia waarvoor hij ingezet wordt achterhalen met behulp van basale gesprekstechnieken (Actief luisteren, samenvatten, doorvragen, parafraseren, etc.).
- De cursist kan in korte tijd een casus speelbaar maken.
- De cursist kent en beheerst de verschillende werkvormen die er zijn en kan de trainer daarin adviseren.
- De cursist kent zijn eigen verantwoordelijkheid in opzet en uitvoering van het spel in de training (D.w.z. hij moet de training niet overnemen en dienstverlenend blijven terwijl hij wel zijn eigen spel neerzet en adviseert over de meest effectieve inzet ).

Competenties:

- Klantgerichtheid
- Probleemanalyse
- Organiseren van eigen werk
- Samenwerken

- Mondelinge communicatie
- Luisteren

### Tijdens

Tijdens het spel is de acteur zich ervan bewust dat zijn spel middel is en geen doel. Hij stelt zich dienstverlenend op.

Hij weet zijn wijze van spelen af te stemmen op de leerwensen en leerdoelen van de training en de individuele cursist. Daarbij beheerst hij de technieken van het volgend en sturend spelen. Het is een vereiste dat een acteur in een trainingssituatie snel kan schakelen, impulsen kan geven als de trainee vast loopt, de leerdoelen bewust kan oproepen, kansen creëert en de juiste uitdaging en tegenspel biedt.

Het gaat in het spel niet om hem, noch om applaus. De kern is dat de acteur geloofwaardig speelt en een optimale leersituatie weet te creëren waardoor de trainees inzicht krijgen in de effecten van hun gedrag en nieuwe vaardigheden en gedrag veilig kunnen uitproberen.

De trainingsacteur roept vaak emotionele reacties op zoals angst, verdriet, pijn en het is dan ook zaak dat hij zowel met zijn eigen emoties als met die van de trainee goed kan omgaan, zijn eigen grenzen kent en bewaakt en middels zijn spel naar een hanteerbare situatie leidt. Goed omgaan met zijn emoties wil tevens zeggen, dat hij zijn eigen gevoel als mens en als rolfiguur weet te scheiden. Een acteur die deze kunst verstaat heeft veel macht in de spelsituatie. Het is een absolute vereiste dat de acteur zich bewust is van deze macht en deze op een integere manier inzet.

Cursisten worden opgeleid voor rollenspelen in verschillende trainingen. Er wordt expliciet aandacht besteed aan rollenspelen in:

- Klantgericht handelen
- Functioneringsgesprekken en beoordelingsgesprekken
- Conflicthantering
- Omgaan met agressie
- Slecht nieuws gesprekken
- Leidinggeven.
- Competentietrainingen
- Persoonlijke effectiviteit

Per training wordt gekeken naar de diverse verschillende eisen die daarin gesteld worden aan de acteur. Welke bagage heeft de acteur nodig om effectief in een specifieke training ingezet te worden? En hoe komt de acteur aan die kennis?

Dit leidt tot de volgende algemene doelstellingen:

- De cursist is zich ervan bewust dat hij in trainingen wordt ingezet als middel.
- De cursist stelt zich in de training dienstverlenend op.
- De cursist is in staat te schakelen, dwz hij kan tijdens het spel opnieuw inzetten als reacties van trainees daarom vragen.
- De cursist kan volgend spelen (interactief, hij stemt zijn gedrag af op hetgeen de trainee bij hem oproept)
- De cursist kan sturend spelen (hij weet gedrag, leerdoelen op te roepen bij de trainee)
- De cursist weet voldoende ruimte en kansen te bieden in het spel zodat de trainee een optimale kans krijgt inzicht te krijgen in zijn gedrag en nieuwe vaardigheden uit te proberen.
- De cursist is in staat zijn eigen gevoel te scheiden van het gevoel van zijn rolpersonage.
- De cursist is zich bewust van de macht die hij heeft in de spelsituatie en kan deze integer inzetten.
- De cursist kent de verschillende accenten die in verschillende trainingen gelegd worden.
- De acteur kent de organisatie waarvoor hij gaat werken en is op de hoogte van de noodzakelijkste kennis van die organisatie om geloofwaardige tegenspeler te kunnen zijn voor de trainees.

Competenties:

- Sensitiviteit
- Flexibel gedrag
- Integriteit
- Impact
- Kwaliteitsgerichtheid
- Omgevingsbewustzijn

**Na**

Als het spel in de training afgelopen is wordt er nabesproken. Deze nabespreking vindt plaats onder leiding van de trainer en in aanwezigheid van de trainees en de acteur. Hierbij speelt de acteur een belangrijke rol. Hij kan als rolpersonage een belangrijke bijdrage leveren aan het leereffect van de trainees omdat hij na het spel precies kan uitleggen wat er gebeurde: welk gedrag wat opriep, wat het personage boos maakte, hielp etc.

Behalve als rolpersonage kan hij in de nabespreking ook buiten de rol reageren. De acteur kan op deze manier praten over het rolpersonage en de feedback verder nuanceren en duidelijk maken.

Het is belangrijk dat de acteur zich houdt aan de feedbackregels en daarnaast het onderscheid weet tussen zijn eigen feedback en de feedback van de trainer.

Tot slot is het zinvol als na afloop van de training een gesprek plaatsvindt tussen trainer en acteur waarin feedback gegeven wordt opdat het maximum aan leereffect gemobiliseerd wordt.

Dit leidt tot de volgende algemene doelstellingen:

- De cursist kan na afloop van het spel in de training een bijdrage leveren aan de nabespreking zowel in de rol als buiten de rol.
- De cursist kan onderscheid maken tussen de feedback die hij als acteur moet geven en de feedback die de trainer geeft.
- De cursist kan in een nabespreking met de trainer zowel volgens de spelregels feedback ontvangen als feedback geven.

Competenties:

- Oordeelsvorming
- Visie
- Omgevingsbewustzijn

## Inhoud en opzet

### Visie op opleiden

De opleiding tot trainingsacteur is een cursus die gevolgd kan worden na het afronden van een erkende theateropleiding. Het gaat in de cursus om kennis, specifieke rollenspeltechnieken en competenties te ontwikkelen die van belang zijn voor de functie van trainingsacteur. Leren door doen is daarbij het motto van deze cursus. Aangezien cursisten verschillende achtergrond en ervaringen kunnen hebben is de benadering van cursisten zo individueel mogelijk. Dit neemt niet weg, dat bepaalde opdrachten in teamverband uitgevoerd zullen worden, aangezien de cursus ook samenwerkingsdoelen kent.

## Didactiek

De didactiek van de cursus is congruent met bovenstaande visie: je leert in de cursus zoals jij later aan trainees moet gaan leren namelijk door te doen. Leren door doen betekent dat de cursisten van meet af aan in (probleem) situaties gebracht worden waar



zij in hun nieuwe beroepspraktijk –als acteurs in trainingen- mee te maken kunnen krijgen. Zij leren het vak door in aanvankelijk eenvoudige en gaandeweg steeds gecompliceerdere casuïstiek te leren door te doen. Op de ervaringen die zo opgedaan worden wordt gereflecteerd en relevante theorie komt aan de orde. Dan wordt dit alles toegepast in een nieuwe situatie etc. (de leerstijlcyclus van Kolb wordt gevolgd). De docent heeft in dit proces de rol van begeleider/coach in het individuele leerproces.

### **Intervisie**

Tijdens de opleiding worden kleine groepen gevormd (3 tot 4 personen). De bedoeling is dat deze groepjes vier keer bij elkaar komen tijdens de opleiding om de in de les geleerde technieken extra te oefenen. De knelpunten die tijdens deze intervisie boven komen kunnen later tijdens de lessen weer ingebracht worden.

### **Stages**

Indien mogelijk wordt de cursisten de kans geboden in een echte trainingssituatie als trainingsacteur ervaring op te doen. Hier kan Dubbel E echter geen garanties voor bieden omdat een en ander afhankelijk is van de toestemming en mogelijkheden van diverse opdrachtgevers.

### **Inhoud**

De ordening van de cursus is zo gekozen dat de cursist in aanraking komt met de belangrijkste aspecten van het vak trainingsacteur, waarbij de moeilijkheidsgraad en complexiteit toeneemt. Daarnaast zal er expliciet aandacht worden besteed aan de diverse verschillende trainingen die er bestaan.

Dit leidt tot de volgende blokken:

#### **Blok 1/ De basisvaardigheden van de trainingsacteur**

Onderwerpen:

- Volgend spel (interactief spel, feedback tijdens spel, kansen en ruimte bieden)
- Feedback geven
- De regels van feedback geven
- Feedback in de rol/uit de rol
- De voorbereiding van een training
- Didactiek van een training
- Eigen voorbereiding
- De voorbespreking met de trainer
- Werken met groepen
- Introductie van de acteur in een groep

- Omgaan met weerstand
- Klantgericht handelen
- Werken met eenvoudige casuïstiek

#### **Trainingen:**

- Klantgericht handelen
- Functionering- en beoordelingsgesprekken
- Leidinggeven

### **Blok 2/ Werkvormen en omgaan met emoties**

#### Onderwerpen:

- Werkvormen
- Inspingspel, carrousel, regiemodel, groepsoefening, demonstratiemodel en andere tempoversnellers en vaardigheidsoefeningen
- Omgaan met emoties
- Reguleren en doseren van emoties in het spel
- Omgaan met emoties van de cursist
- Omgaan met eigen emoties
- Emoties, spelregels en veiligheid
- Werken met casuïstiek uit de praktijk van de cursisten
- Uitvragen van situatie ter plekke en het omzetten naar een werkbaar rollenspel

#### Trainingen:

- Slecht nieuws gesprekken
- Conflicthantering
- Omgaan met agressie
- Persoonlijke effectiviteit

### **Blok 3/ Sturend spelen**

#### Onderwerpen:

- Sturend spel
- Leerdoelen expliciet oproepen
- Creëren omgevingsbewustzijn
- Het belang van het bijhouden van economische, sociale en vakinhoudelijke ontwikkelingen.
- Organisatiekennis voor acteurs
- Integratieoefeningen van al het geleerde

- Eindassessment en eindgesprek

Trainingen:

- Persoonlijke effectiviteit
- Omgaan met traumatische ervaringen
- Competentietrainingen

### **Assessment en beoordeling**

Cursisten worden uiteindelijk beoordeeld op drie onderdelen:

Aanwezigheid, eindassessment en verslagen.

Tijdens een individueel eindgesprek met de hoofddocent worden deze zaken besproken.

### **Aanwezigheid**

Cursisten dienen in principe altijd aanwezig zijn.

### **Eindassessment**

De cursist speelt aan het einde van de opleiding een simulatie en wordt daarop beoordeeld aan de hand van tevoren vastgestelde criteria.

### **Verslag**

- Het eindverslag dient met een voldoende beoordeeld te zijn
- De intervisieverslagen dienen met een voldoende beoordeeld te zijn.

### **Certificaat**

Zij die voldaan hebben aan de eisen gesteld aan:

- Aanwezigheid
- Eindassessment
- Eindverslagen

ontvangen een CPION-certificaat uitgereikt door Dubbel E Acteerservice.

## Opleidingsdagen 2024-2025

Dag 1/ maandag 14 oktober **2024**

Dag 2/ maandag 28 oktober

### **Herfstvakantie**

Dag 3/ maandag 11 november

Dag 4/ maandag 25 november

Dag 5/ maandag 9 december

### **Kerstvakantie**

Dag 6/ maandag 6 januari **2025**

Dag 7/ maandag 20 januari

Dag 8/ maandag 3 februari

Dag 9/ maandag 17 februari

### **Voorjaarsvakantie**

Dag 10/ maandag 3 maart

Dag 11/ maandag 17 maart

Dag 12/ maandag 31 maart

**Eindgesprekken** week 14 april (op individuele afspraak)

**Alle dagen van 9.30 tot 17.00**

## Kosten

**€ 2955,-**

Dit bedrag is inclusief koffie en thee, syllabus en accreditatiekosten voor SPHBO Nederland

Betaling: ineens of ook mogelijk in twee of vier termijnen.

Het bedrag voor de opleiding dient voor aanvang van de opleiding te zijn voldaan (of bij betaling in termijnen tenminste de eerste termijn).

Opzegging is mogelijk met inachtneming van een annuleringstermijn van een maand voor de startdatum van de opleiding. Na het verstrijken van de annuleringstermijn is het volledige bedrag verschuldigd. Ook bij annulering tijdens de opleiding.

## Deelnemen aan de opleiding

Via bijgevoegd deelnameformulier. Zodra het formulier ondertekend retour is ontvangen op ons kantoor is uw inschrijving geldig. Bij onvoldoende deelname houden wij ons het recht voor de opleiding te annuleren.

## INSCHRIJFFORMULIER OPLEIDING TRAININGSACTEUR 30

Hierbij geef ik me op voor de “Opleiding Trainingsacteur “van 14 oktober 2024 tot en met 31 maart 2025”

**Naam:** .....

**Geboortedatum:** .....

**Geboorteplaats:**.....

**Adres:** .....

**Postcode:** .....

**Plaats:** .....

**Telefoon:** .....

**Email:** .....

**Genoten theateropleiding:** .....

**Afgerond:** .....

*Indien geen (afgeronde) theateropleiding svp een C.V. met spelervaring bijsluiten*

### **Algemene betalings- en leveringsvoorwaarden**

- ❖ Inschrijving geschiedt met een volledig ingevuld en ondertekend formulier. Na inschrijving geldt een wettelijke bedenktijd van 14 dagen waarin de inschrijving nog ingetrokken kan worden zonder dat daar kosten aan zijn verbonden.
- ❖ Inschrijvingen zijn mogelijk tot een maand voor aanvang van de opleiding
- ❖ Plaatsing geschiedt in de volgorde van binnenkomst.

## **Edu-Act houdt zich het recht voor:**

- ❖ Bij overschrijving aanmelders niet te plaatsen.
- ❖ Bij onvoldoende inschrijvingen een opleiding te annuleren. Indien er op dat moment al een bedrag is overgemaakt aan Edu-Act wordt dit binnen 14 dagen terug gestort op de rekening van herkomst.
- ❖ Bij annulering van de opleiding wordt de deelnemer, indien gewenst, eenmaal kosteloos door geboekt naar een andere uitvoering van de opleiding binnen 1 jaar.
- ❖ Aanmeldingen niet te accepteren wanneer de betreffende deelnemer als 'niet geschikt' wordt verondersteld.
- ❖ Annulering is mogelijk met inachtneming van een annuleringstermijn van een maand voor de startdatum van de opleiding. In dat geval zijn wij genoodzaakt € 25 administratiekosten te berekenen.
- ❖ Na het verstrijken van de annuleringstermijn is het volledige bedrag verschuldigd. Ook bij annulering tijdens de opleiding.
- ❖ Alle persoonsgegevens die in het kader van de overeenkomst met de deelnemer worden verkregen worden door Edu-Act strikt vertrouwelijk en in overeenstemming met de geldende privacywet- en regelgeving behandeld.
- ❖ Alle informatie die tijdens de opleiding wordt verstrekt is en blijft het eigendom van Edu-Act/EE Acteerservice. Openbaarmaking kan alleen dan geschieden na verkregen toestemming van Edu-Act/Dubbel E Acteerservice.
- ❖ Het auteursrecht op de uitgegeven brochures en trainings- en opleidingsmateriaal berust bij Edu-Act, tenzij een andere auteursrechthebbende op het werk zelf is aangegeven.
- ❖ Alle informatie die door stageplaatsen/opdrachtgevers van Edu-Act en EE Acteerservice verstrekt wordt tijdens de opleiding is vertrouwelijk voor het opleidingsinstituut, haar medewerkers, docenten en cursisten.

## **Kosten opleiding**

De kosten voor de opleiding bedragen **€2955,-**.

Dit bedrag is inclusief lesmateriaal (een syllabus uitgereikt op de eerste lesdag) accreditatiekosten en koffie en thee op de lesdagen.

## **Betalingsmogelijkheden:**

- ❖ Ineens: 1 week voor aanvang van de opleiding het verschuldigde bedrag van € 2955,- overmaken **op rekeningnummer NL91 RABO 0115596518 t.n.v. Edu-Act BV te Amsterdam.**
- ❖ In twee termijnen van € 1477,50  
1 week voor aanvang van de opleiding het eerste termijnbedrag

van € 1422,50,- overmaken op bovenstaand rekeningnummer.

De tweede termijn rond 15 december 2023 overmaken op hetzelfde rekeningnummer.

❖ In vier termijnen van € 738,75

Eerste termijn: 1 week voor aanvang van de opleiding op bovenstaand rekeningnummer.

Tweede termijn: rond 15 november 2024

Derde termijn: rond 15 december 2024

Vierde termijn: rond 15 januari 2025

- Ik heb de Introductieworkshop gevolgd bij EE Acteerservice en ontvang € 50,- korting op de opleidingsprijs (*graag aankruisen indien van toepassing*)

**Ondergetekende verklaart akkoord te gaan met de voorwaarden van inschrijving.**

Datum: ..... / ..... / ..... te: .....

Handtekening:

Graag zouden we willen weten hoe u op de hoogte bent gekomen van het bestaan van deze opleiding.

Zou u dat hier onder willen aangeven?



- Advertentie krant
- Via oud cursist EE
- Via internet
- Via ander acteursbureau
- Via subsidiegever nl .....
- Op andere wijze namelijk .....

Alvast bedankt voor het invullen en uw aanmelding!

## Reacties oud-cursisten

-  De opleiding is erg leuk en spannend. Trainingsacteren is een vak en het is naar mijn mening niet iets wat je zomaar doet. Toen ik eraan begon had ik geen idee dat er zoveel bij komt kijken en je heel veel kan leren. Dus voor mij is de opleiding geweldig en zeer belangrijk geweest.
-  De opleiding heb ik ervaren als heel praktijkgericht, met veel informatie en oefenen waardoor je meteen kon ervaren wat het vak inhield. De oefeningen waren zeer divers, alles kwam aan bod.
-  Van actrice in een stuk naar actrice in een leersituatie. In de opleiding leerde ik mijn focus ergens anders op te leggen terwijl mijn spelplezier behouden bleef. Ik leerde ook de taal van de trainers te begrijpen en kon zo na de opleiding zonder angst meteen de praktijk in.
-  Het meeste wat ik in de “Opleiding Trainingsacteur” heb geleerd ging niet zo zeer over het spelen zelf. Een rol geloofwaardig genoeg spelen bleek niet zo moeilijk. Gelukkig maar, want ik had heel veel aandacht nodig voor alle andere dingen waar ik tijdens het rollenspel mee bezig moet zijn. Zoals de acties en reacties van de spelpartner registreren en ze onthouden voor de feedback. Ook het sturen van het spel zodat verschillende aspecten van de training aan bod komen is niet gemakkelijk.
-  De opleiding heeft voor mij als “raamwerk” gediend. Ik heb een helder idee gekregen waar het vak trainingsacteur om draait; zeker doordat alle soorten trainingen en mogelijke spelvormen de revue passeren.
-  Het werken vanuit de visie van Dubbel E omtrent het aanbieden van leeransen en de wijze van vormgeven van feedback heb ik als heel steun gevend ervaren. De samenhang in de ervaringen die we hebben opgedaan in deze training lijkt me in de praktijk moeilijk te vergaren.
-  Heb ontzettend veel geleerd en zal met veel meer zekerheid en vertrouwen een sollicitatieprocedure ingaan.
-  Een zeer positieve en enerverende opleiding waar ik veel in heb geleerd. Heb ook veel geleerd over mezelf (hoe communiceer ik, wat is mijn gedrag) en ik kan nu beter naar anderen kijken.
-  Zeer leerzame opleiding met goede gastdocenten en ik ben ook zeer te spreken over Miranda Dros als opleider. Vanuit haar ervaring als bedrijfsactrice en trainer sociale vaardigheden weet zij goed weer te geven welke vaardigheden, aandachtspunten en (ethische) omgangsvormen in dit vakgebied belangrijk zijn.



-  De opleiding geeft een goed beeld van het vak. Ook de diverse gastdocenten gaven ieder hun eigen visie op de beroepspraktijk. Heel leerzaam!
-  Ik heb de opleiding met waanzinnig veel plezier gevolgd. Iedere keer was opnieuw inspirerend en uitdagend!

Voor meer reacties zie [www.springest.nl](http://www.springest.nl)

## Klachtenprocedure

Klachten worden door Edu-Act B.V./Dubbel E Acteerservice gezien als leermomenten en kansen ter verbetering van de kwaliteit.

### **Klachtenmanagement begint bij**

1. Luisteren en beoordelen
  2. Registreren
  3. Oplossen
  4. Terugkoppelen naar zowel opdrachtgever / cursist als binnen de organisatie van Edu-Act inclusief de door hen ingehuurde deskundigen
- Daarna komt het proces van
5. Analyseren
  6. Leren
  7. Doorvoeren van verbeteringen binnen de organisatie

De punten 1 tot en met 4 worden opgepakt door **Planning en Operations (F.van Hall)** en de **projectleider/manager (M. Dros)** De punten 5 tot en met 7 worden uitgewerkt door de projectmanager en worden teruggekoppeld met, indien noodzakelijk, advies ter verbetering van de bedrijfsprocessen aan het bestuur ( **T. Tieland, J.Vrielink en M. Dros**)

### **Ad. 1 Vertrouwelijkheid**

Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld

### **Ad 2. Luisteren en beoordelen**

Planning en Operations is in veel gevallen het eerste aanspreekpunt voor klachten die telefonisch, per mail of fysiek op kantoor gemeld worden. Met behulp van het incidentenformulier vraagt Planning en Operations door bij opdrachtgever of cursist. Planning en Operations beoordeelt de klacht en lost indien mogelijk de klacht zelf op. Kunnen zij de klacht niet zelf oplossen, dan overleggen zij met de Projectmanager of met de directeur en wordt binnen 24 uur de ontvangst van de klacht schriftelijk (per mail of per fax) bij de klager bevestigd. Tevens wordt de klacht op het Klachtenoverzicht vermeld

### **Ad 3. Registratie**

Registratie van klachten levert informatie op die gebruikt kan worden bij het doorvoeren van veranderingen. Hierbij wordt gebruik gemaakt van een standaard registratieformulier. Bijkomend voordeel van registratie van klachten kan zijn dat er toezicht is of de klacht correct is afgehandeld. De klacht wordt geregistreerd door de medewerkers van Planning en Operations. Duidelijk moet zijn dat door iedere medewerker waar een klacht binnenkomt (ook interne klachten) een klachtenregistratieformulier dient te worden ingevuld. De ontvangen klacht gaat in kopie naar de desbetreffende medewerker, de projectleider en naar de projectmanager. De projectmanager wordt probleemeigenaar van de klacht. De probleemeigenaar bewaakt de voortgang en is verantwoordelijk voor de afhandeling. Klachten en de wijze

van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van tenminste 2 jaar bewaard.

#### **Ad 4. Oplossen**

Klachten dienen naar ieders tevredenheid te worden opgelost. Ernstige klachten, die bijvoorbeeld een claim kunnen veroorzaken, moeten met spoed worden opgelost in overleg met de directeur.

Zodra een klacht binnenkomt, zal daarop binnen een week gereageerd worden via een email of telefoongesprek met de klager. De behandeling/oplossing van de klacht vindt binnen een maand plaats.

Mocht de procedure langer duren, dan wordt de klager daarvan op de hoogte gebracht en wordt een indicatie gegeven wanneer verwacht wordt dat de klacht is opgelost.

De projectmanager benadert de betrokken ingehuurde deskundigen en/of medewerker en brengt de gang van zaken in kaart. Indien nodig neemt hij contact op met de klager voor nadere informatie.

#### **Ad 5. Terugkoppelen**

Nadat de projectmanager zich een oordeel gevormd heeft spreekt hij/zij de betrokken ingehuurde deskundigen en/of medewerker hierop aan. Tevens scheidt hij/zij de voorwaarden ter voorkoming van herhaling. Terugkoppelen naar de klager is belangrijk om een tevreden opdrachtgever/cursist te behouden en terugkoppeling binnen de organisatie is belangrijk voor de kwaliteitsverbetering, maar ook voor tevreden medewerkers en deskundigen. De projectmanager is verantwoordelijk voor schriftelijke terugkoppeling door Planning en Operations naar de klager.

#### **Ad 6. Analyseren**

Door middel van registratie kan een analyse worden gemaakt van het soort klachten. De klachten kunnen worden onderverdeeld in categorieën. Aan de hand van deze categorisatie krijgt de projectmanager informatie over en inzicht in de pijnpunten binnen de organisatie. Deze komen naar voren komen tijdens het maandelijks MT-overleg. De oorzaak van de klacht moet hierbij centraal staan en niet de symptomen. Bovenstaande managementinformatie wordt aangeleverd door Planning en Operations onder verantwoordelijkheid van de projectmanager aan de hand van de klachtenregistratieformulieren.

#### **Ad 7. Leren**

Klachten zien als een leerproces doet de netwerkorganisatie Edu-Act groeien. De projectmanager draagt zorg voor terugkoppeling van de collectiviteit van klachten aan de directeur. Door de projectmanager wordt de tevredenheid bij de voormalig klager gemeten na afhandeling van de klacht.

#### **Ad 8. Doorvoeren en verbeteren**

Aan de hand van de registratie kunnen bepaalde patronen worden gesignaleerd, waarop door de directeur en projectmanager gerichte verbeteringen kunnen worden doorgevoerd.

De projectmanager zal naar aanleiding van de klachtenregistratie adviseren over verbeterpunten. Indien, eventueel ook uit andere bronnen, blijkt dat de prestatie van de ingezette (ingehuurde) deskundige te

wensen over laat, dan verplicht Edu-Act zich onmiddellijk adequate maatregelen te nemen, zoals b.v. bijscholing, stage of uitsluiting van de desbetreffende deskundige bij desbetreffende opdrachtgever.

**Ad 9. Onafhankelijk derde**

Indien na afhandeling de klacht niet tot tevredenheid van de klager is opgelost, kan gebruik gemaakt worden van een onafhankelijke derde partij, te weten mediator Mr.drs. A.H. L Westerouen van Meeteren (Register MfN/Mediator federatie Nederland). De uitkomst van de mediation is voor het opleidingsinstituut bindend en eventuele consequenties worden door het instituut snel afgehandeld.