

Klanttevredenheidsonderzoek

De Keerzijde BV

08-05-2018



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van De Keerzijde BV vanuit verschillende invalshoeken:
vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)
vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE.....	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	3
BEZOEKVERSLAG	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	9

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgroendelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

Om zicht te bieden op instituten die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties cursussen, trainingen, opleidingen, organisatieadvies of coaching hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder inkopers van deze diensten.

Op dit moment zijn op deze wijze zo'n 800 instituten op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand opgenomen.

2. Criteria

Om in aanmerking te komen voor erkenning stelt Cedeo duidelijke eisen in de vorm van kwantitatieve en kwalitatieve criteria.

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum jaaronzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze het haar aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in haar handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

Hieronder volgt een toelichting op de onderzoeksmethoden die aan de erkenningen ten grondslag liggen.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo (opleidings)functionarissen en opdrachtgevers met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met de onderzochte organisatie. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van uw organisatie? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het instituut erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde functionarissen over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het instituut voldoet aan de vereiste basiscriteria rondom **kwaliteit**, **continuïteit** en **bedrijfsgerichtheid** (zie punt 2), komt het in aanmerking voor Cedeo-erkenning. Cedeo stelt zich op het standpunt dat voor de aangevraagde erkenning tenminste 80% van de benaderde opdrachtgevers zich dient uit te spreken in termen van 'tevreden' tot 'zeer tevreden'.

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend Maatwerk Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Open Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend Accountancy Opleidingen
- Cedeo-erkend Advocatuur Opleidingen
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend Juridisch Advies
- Cedeo-erkend Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Werving & Selectie
- Cliëntenaudit Blik op Werk

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

Nadat het instituut zich heeft aangemeld voor Cedeo-erkenning, wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Het instituut krijgt een vragenlijst toegezonden waaruit moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwalitatieve en kwantitatieve criteria.
- Cedeo bestudeert de vragenlijst en voert het onderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het instituut. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het instituut verstrekt in de vragenlijst, nader tegen het licht gehouden. Cedeo stelt daarnaast aanvullende vragen met betrekking tot zorg rondom kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid.
- Op basis van de vragenlijst, de geregistreerde ervaringen van opdrachtgevers en het bezoek, worden conclusies getrokken die resulteren in een advies.
- Dit advies wordt uitgebracht aan het Bestuur van de Stichting Cedeo. Dit advies kan zijn:
 - toekennen van de Cedeo-erkenning en daarmee:
 - (continuering van) publicatie en opname in de Nederlandse Opleidingen Databank;
 - (continuering van) positieve advisering door de Opleidingenhelpdesk;
 - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				50%	50%
Opleidingsprogramma				40%	60%
Uitvoering				50%	50%
Opleiders				50%	50%
Trainingsmateriaal②					10%
Accommodatie③				30%	20%
Natraject			10%	40%	40%
Organisatie en Administratie				30%	70%
Relatiebeheer				60%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding④			10%	40%	40%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				40%	60%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Negen referenten kennen geen score toe voor dit item.
- ③ Vijf referenten kennen geen score toe voor dit item.
- ④ Eén referent kent geen score toe voor dit item.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De Keerzijde is expert in het ervaringsleren. De referenten die hebben deelgenomen aan een ervaringstraject bij De Keerzijde, zijn werkzaam bij een zorginstelling. Ook verzorgt De Keerzijde workshops voor de opdrachtgevers van evenementenbureaus of organisatoren van congressen. De doelstelling van de trainingen, is vooral zelfreflectie en bewustwording, zo blijkt uit de gevoerde gesprekken. Ter toelichting: "Ik zocht op 'doelgroep met eigen regie' en kwam bij de trainingen van De Keerzijde uit. Ik heb een gesprek aangevraagd en werd enthousiast" en "Wij wilden het ervaringsleren op onze congressen laten terugkomen. De aanpak van De Keerzijde hierin, is uniek. Zij richten hun workshop, iedere keer, op het onderwerp van het congres in."

Meestal hebben de referenten een persoonlijk gesprek voor aanvang van de training. Soms is er een telefonische briefing of overlegt de afdeling logistieke zaken vooraf met de docent. “Er vindt inmiddels samenwerking plaats op verschillende van onze locaties. Voor elke workshop maak ik duidelijk wat er speelt, waarna we een individueel-, of een team plan uitzetten. Het is altijd echt op het desbetreffende team toegespitst maatwerk. De Keerzijde voelt zich ook verantwoordelijk voor de ‘follow up’, waarmee men in het werkoverleg aan de slag gaat” en “Het ging ons expliciet om het ervaringsleren, omdat we die expertise zelf niet in huis hebben. We hebben in onderling overleg de doelen bepaald voor de Chinese studenten die wij wilden laten trainen. De Keerzijde heeft, door zich te verdiepen in de Chinese cultuur, meer gedaan dan verwacht”, verklaren twee tevreden referenten.

Opleidingsprogramma

Het lesprogramma is niet heel strak omschreven, omdat de deelnemers er hun eigen invulling aan mogen geven. De meeste referenten hebben een offerte ontvangen, met daarin de doelen en plannen en voor welk bedrag dit gerealiseerd gaat worden. “Ik kreeg een flexibele offerte met meerdere keuzemogelijkheden, zoals de grote van de groep en de doelstelling. Ook spreken we het vooraf mondeling nog eens door” en “De offerte was helder en duidelijk en een deel was in het Engels geschreven, wat heel handig was voor ons”, tekenen twee van de unaniem tevreden en in meerderheid zelfs zeer tevreden referenten aan. Soms is een opleidingsprogramma of offerte niet (meer) nodig: “Wij hebben al zo vaak zaken met De Keerzijde gedaan, dat het niet meer in de offerte sfeer zit, maar we mondelinge afspraken maken. Hun werkmethode is ons helemaal duidelijk. Na twee keer telefonisch afstemmen, wordt een training gestart” en “Wij zijn uitgenodigd voor een traject via gelden vanuit VWS. Het op schrift zetten van een opleidingsprogramma is niet aan de orde geweest, omdat hoe een medewerker op de inhoud reageert, richting bepalend is.” De opdrachtgevers, hebben zelf het team op de hoogte gesteld, van het programma en de beoogde resultaten: “Aan de hand van een brief van De Keerzijde heb ik aangegeven dat het om ervaringstrainingen gaat, met een programma waar je als deelnemer zelf invloed op kunt uitoefenen.”

Uitvoering

Tijdens de training kunnen de deelnemers laten zien hoe het er op de werkvloer aan toe gaat. Het programma is zo ingericht dat men zelf in de cliëntrol gaat zitten, wat confronterend kan zijn. De deelnemers komen verbaasd, verrast en enthousiast terug van de training. “Weerstand is omgebogen naar positiviteit”, “Het werkt verhelderend. Het was opvallend hoeveel meer inzicht onze mensen in een uur tijd hebben gekregen”, “De training is als positief en erg leerzaam ervaren, wat ‘m vooral zit in een stuk bewustwording en samenwerking” en “Het leerrendement was zelfs hoger dan ik had verwacht”, verklaren de opdrachtgevers. Soms zit er een stuk borgingsplan in de training en soms verzoekt de opdrachtgever hierom: “De dag waarop de deelnemers de ervaringstraining op locatie bij De Keerzijde hebben mogen beleven is heel goed ontvangen. Het eerste en het laatste dagdeel ging over feedback en bestond uit herhaling. Hierover zijn de meningen verdeeld, maar zelf denk ik dat feedback belangrijk blijft om goed te kunnen samenwerken en dat het dus bij het traject hoort” en “Het zit ook in het zelfreflectievermogen van de medewerkers dat ik het nog te weinig terug zie, in de praktijk. Ik merk dat zij heel snel terugvallen in hun oude gedrag. Daarom hebben we de trainer gevraagd, om als personal coach de borging op de werkvloer te verzorgen.” Eén van de unaniem (zeer) tevreden referenten zegt: “De training was intens en heeft mensen geraakt. Maar de realiteit en zienswijze in onze organisatie kan nog meer worden nagebootst. Wanneer in de rollenspellen los van de beperking ook een gedragsvorm wordt meegegeven, zal het nog realistischer zijn.”

Opleiders

De trainers zijn erg duidelijk en voelen de deelnemers goed aan. Zij kunnen met mensen van alle niveaus omgaan, eventuele weerstand ombuigen en heel nauw luisteren naar de behoefte van de groep, zo blijkt uit de gevoerde gesprekken. “Ik vind het mooi dat De Keerzijde trainers in dienst heeft die werken vanuit een duidelijke visie op de zorg. Dat dragen ze uit door de keuze die ze maken om ervaringsleren aan inhoud te koppelen”, “De zorgvuldigheid waarmee de trainers aanvoelden hoe ver zij konden gaan bij de deelnemers, sprong eruit” en “De deelnemers waren heel positief over de trainers en de acteurs. Zij zijn altijd bereikbaar en hebben de training voor alle niveaus goed ingestoken”, verklaren de referenten. De helft is dan ook tevreden en de andere helft kent zelfs de hoogste score toe voor de kwaliteit van de trainers.

Trainingsmateriaal

Eén zeer tevreden referent vertelt dat de deelnemers een minimale hoeveelheid voorwerk moet doen. De overigen hebben geen lesmateriaal ontvangen en vinden dat dit ook niet van toepassing was, omdat het een workshop betrof of het meer ging om een bepaald gevoel wat men moest krijgen. In sommige gevallen heeft de opdrachtgever zelf wat materiaal om in te lezen aangeleverd, waar De Keerzijde geen bemoeienis mee had. “We hebben afgesproken dat de deelnemers van tevoren niets krijgen, omdat we hen zo blanco mogelijk wilden laten beginnen. Wel zijn er mooie foto’s gemaakt die aan de studenten zijn meegegeven”, wordt bijvoorbeeld gezegd.

Accommodatie

Vijf referenten hebben de training incompany, op de eigen werkvloer of een lege afdeling laten plaatsvinden. Anderen hebben zelf een externe locatie verzorgd en kennen daarom geen score toe. “De Keerzijde geeft heel duidelijk aan wat zij qua accommodatie van mij verwacht”, tekent een referent aan. De referenten die wel gebruik hebben gemaakt van het bedrijfspand van De Keerzijde zijn hier (zeer) tevreden over. Ter toelichting: “Een deel, heeft incompany plaatsgevonden en er is een hele dag bij De Keerzijde getraind. Een mooie locatie, die goed bereikbaar is en voldoende parkeergelegenheid heeft”, “Vroeger zat De Keerzijde in een kantoorpand op een industrieterrein. Nu zijn ze gevestigd in een mooie en passende woonboerderij, waardoor er veel makkelijker een zorginstelling nagebootst kan worden” en “Ik heb er niets negatiefs over gehoord van de deelnemers, dus dan kun je wel aannemen dat het prima was.” Eén van de tevreden referenten vond het koud in het mooie pand in Langeweg.

Natraject

Het team heeft altijd een nagesprek aan het eind van de trainingsdag en ook de opdrachtgever spreekt na afloop nog met de directeur van De Keerzijde. De opdrachtgevers merken door toetsing of in de praktijk, dat de opleidingsdoelen bereikt zijn. Vaak wordt er besloten om over te gaan tot een vervolgtraject (met dezelfde trainer), maar soms moet men hier vanaf zien door onvoldoende middelen. In onderling overleg bespreekt De Keerzijde met de opdrachtgever wie het deelnamecertificaat verzorgd: “De deelnemers ontvangen een certificaat van De Keerzijde met daarbij vermeld de individuele verbeterpunten,” en “De workshop van De Keerzijde maakte onderdeel uit van het congres. Wij sturen de deelnemers een evaluatieformulier toe en op basis daarvan geven we feedback aan de gastsprekers. De Keerzijde gaat hier goed mee om en staat open voor verbetering. Wij verstrekken een certificaat voor deelname aan het hele congres.” Om de implementatie te bevorderen traint De Keerzijde soms de trainer(s): “Wij hebben van tevoren afgesproken dat onze eigen trainer het zou overnemen na de workshop van De Keerzijde” en “Mensen vinden verandering lastig en borgen is dus moeilijk. We hebben de trainer, waar iedereen het meest van gecharmeerd was, gevraagd of hij op de werkvloer de zorgcoördinatoren kon coachen. Zij leren hoe ze hun collega’s mee kunnen nemen. Dat werkt goed.” Eén referent kent geen score toe, omdat hij voor een workshop van een uur een nagesprek niet nodig vond. Een tevreden, noch ontevreden referent zegt het volgende over het natraject: “Bij één team is in de praktijk te zien dat de scholingsdoelen zijn bereikt, maar bij een ander team niet. We hebben een nagesprek gehad en samen besloten om de docent nog een keer terug te laten komen, om één dagdeel over te doen. Dit moeten we nog inplannen.” De overigen zijn (zeer) tevreden over dit item.

Organisatie en Administratie

De Keerzijde is telefonisch gemakkelijk bereikbaar, flexibel in het verschuiven van data en houdt zich aan de gemaakte afspraken, zo blijkt uit de gevoerde gesprekken. Sommige opdrachtgevers zijn in het bezit van het mobiele telefoonnummer van de directeur en hebben de toezegging gekregen, dat zij hier altijd naar mogen bellen. “De samenwerking is prima verlopen. Wij bepalen de datum wanneer het congres is en zij verzorgen een team van trainers” en “Bij het tweede traject, ‘learning on the job’, stond niet alles wat besproken was in de offerte, zoals we hadden bedacht. Nadat we dit gezegd hebben kregen we direct weer een nieuwe offerte”, geeft men aan. De meerderheid van de referenten kent de hoogste score toe voor dit item. De overigen zijn eveneens tevreden.

zaRelatiebeheer

De gesproken opdrachtgevers zijn goed tot zeer goed te spreken over het relatiebeheer van De Keerzijde. Een aantal van hen volgen de directeur van De Keerzijde op social media en ontvangen ook een nieuwsbrief. “De directeur denkt met mij mee”, tekent een referent aan. Anderen bevestigen dit beeld: “De Keerzijde is heel vooruitstrevend in bepaalde zaken die ze onder het voetlicht willen brengen. Er is buiten de trainingen om vaak contact” en “Buiten de nieuwsbrief die ik ontvang, heb ik ook nog ieder half jaar een gesprek waarin we evalueren hoe het ervoor staat.”

Prijs-kwaliteitverhouding

De overgrote meerderheid van de referenten is tevreden tot zeer tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding. Vier opdrachtgevers vinden De Keerzijde schappelijk in prijs. Ter toelichting: “Ze krijgen bij ons een vaste onkostenvergoeding voor alle gastsprekers. Ze rekenen voor twee personen, maar komen met tien” en “Wanneer je ziet hoeveel mensen zich inspannen en hoeveel tijd het voor-, en natraject kost, dan zit de prijs aan de ondergrens.” Drie, overigens tevreden, referenten vinden dat de gevraagde prijs (vergeleken met andere workshops) aan de bovengrens ligt: “Maar het was ook een behoorlijke investering voor De Keerzijde”, “Er hebben wel veel mensen deelgenomen” en “Het is aan de hoge kant maar net binnen onze marge, dus we zijn ermee akkoord gegaan.” Eén referent kent een neutrale drie score toe, omdat er een aanzienlijk bedrag is betaald en het geleerde op de ene werkplek al wel wordt toegepast, maar op de andere plek nog niet.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De ervaringstrajecten en workshops van De Keerzijde worden als maatwerk en de trainers als kundig en warm, omschreven. Na doelgericht en goed luisteren deed De Keerzijde voorstellen voor workshops waarbij steeds de klantbeleving centraal stond. Ter toelichting: “De Keerzijde werkt zowel op methodiek, als vanuit visie en heeft een hele mooie werkvorm gevonden om dit uit te dragen”, “De aanpak van De Keerzijde werkt door de laagdrempelige manier: dichtbij de praktijk waardoor medewerkers bewust worden van hun eigen kracht en het effect hiervan op klanten” en “De training sluit heel erg aan bij de praktijk en gaat terug naar de reden waarom mensen de zorg in gegaan zijn. Het is een belevenis waar geen saaie schoolbanken aan te pas komen.” Twee van de unaniem tevreden tot zeer tevreden referenten wensen meer begeleiding op het gebied van borging: “Wanneer er niet iets bedacht wordt waardoor men het geleerde op de werkvloer kan vasthouden, dan zakt het weg. En dat is zo zonde” en “De manier waarop De Keerzijde traint is heel krachtig. Nu moeten ze alleen nog handvatten bieden, hoe we er verder mee om moeten gaan.” Eén referent omschrijft de training als spiegelend, confronterend en gepassioneerd. Toch vindt hij dat er meer naar de nieuwe populatie patiënten vertaald kan worden, ook al zal dit de uitvoering moeilijker maken: “In onze organisatie is een verandering van populatie opgetreden omdat de mensen nu vanuit de GGZ komen. We zien signaalgedrag als gevolg van het niet begrijpen van bewoners, omdat de cliënten naast het dementeren ook een beperking hebben.” Alle referenten zouden De Keerzijde zeker aanraden bij derden of hebben dit al gedaan. En zij blijven zelf ook graag gebruik maken van de diensten van De Keerzijde: “We blijven ze uitnodigen, omdat onze medewerkers de trainingen goed beoordelen.”

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met De Keerzijde BV op 08-05-2018.

Algemeen

De Keerzijde heeft een unieke belevingstraining ontwikkeld die het doel heeft de zorg te verbeteren. De verbondenheid tussen zorgvrager en zorgverlener vormt de basis in de zorg; meemaken is waarmaken is het credo van het bureau. Ervaringstrainingen zijn naar de mening van het bureau dan ook dé basis om tot betere zorg te komen. Trainingen worden in co creatie met de opdrachtgever ontwikkeld. Deelnemers worden tijdens het traject begeleid door een team van zorgprofessionals van De Keerzijde, onder begeleiding van een coach. De ervaringstraining kan in alle zorgsectoren, zoals ziekenhuizen, jeugd- en ouderenzorg, verstandelijk- en lichamelijk gehandicaptenzorg en mantelzorg worden ingezet. Men richt zich op alle doelgroepen die hier actief zijn; medewerkers, leidinggevend en managers, leerlingen, mantelzorgers én vrijwilligers. Aan de belevingstraining gaat een interactieve bewustwordingstraining vooraf. Na het ervaringstraject volgt een interactieve borgingstraining. In de trainingen staan vragen als 'Wat ga je er mee doen als individu en als team op de korte, middellange en lange termijn?' centraal. De bewustwording- en borgingstrainingen worden verzorgd door coaches die ook bij de belevingstraining aanwezig zijn. Daarnaast biedt De Keerzijde individuele coaching en diverse trainingen op maat, onder meer op het gebied van 'ontwikkelen van teamvisie' en 'zelfsturende en zelfstandige teams'. Verder organiseert De Keerzijde (kortdurende) belevingsworkshops en inspirerende lezingen en voorstellingen. Met de laatst genoemde activiteiten wil De Keerzijde de inspiratie en de enorme kracht die in mensen schuil gaat delen. Naar de visie van het bureau is dat alleen mogelijk door inspirerende samenwerking en bundeling van krachten om vervolgens uit te kunnen groeien naar een coöperatieve en mensvriendelijke samenleving.

Kwaliteit

Ieder trainingstraject wordt op maat gemaakt. Dit is mogelijk omdat De Keerzijde inmiddels een netwerk heeft van zo'n 30 zeer ervaren zorgprofessionals (coaches en verzorgenden/begeleiders) die uit alle zorgsectoren afkomstig zijn. De directeur van De Keerzijde, Lieke du Bois, heeft zelf veel ervaring in het werkveld en verbindt alleen zorgprofessionals aan zich waarmee zij zelf een goede klik heeft. Daarnaast vindt zij ervaring en deskundigheid in het betreffende zorggebied, maar ook zelfstandigheid, betrouwbaarheid, een positief kritische instelling en een goed gevoel voor humor onontbeerlijk. Nieuwe coaches en verzorgenden/begeleiders gaan eerst zelf 24 uur in training om het zelf te ervaren. Vervolgens worden zij tijdens een training nog verder ingewerkt voordat zij zelfstandig aan de slag gaan. Op regelmatige basis worden team- en studiedagen georganiseerd. Knelpunten worden dan besproken en de trainingen verder ontwikkeld. De Keerzijde werkt bewust met een maximale groepsgrootte van 10 tot 12 deelnemers om de deelnemers zo veel mogelijk individueel te kunnen bereiken. Vanwege de confronterende trainingen is het van belang dat voor hen een veilige situatie wordt gecreëerd. Daarnaast is mevrouw du Bois van mening dat mensen alleen willen leren als ze gewaardeerd en gerespecteerd worden. Bij iedere belevingstraining worden twee tot drie verzorgenden/begeleiders en één coach ingezet. De Keerzijde is met de trainingstrajecten geaccrediteerd bij het Kwaliteitsregister V&V en het Register Zorgprofessionals. Geregistreerde zorgprofessionals hebben na het volgen van een trainingstraject recht op accreditatiepunten. De Keerzijde beschikt over een uitstekend geoutilleerd, speciaal ingerichte trainingslocatie in Langeweg, bij Zevenbergen. Daarnaast biedt het bureau incompany-trainingen met een landelijke dekking.

Continuïteit

De afgelopen jaren heeft De Keerzijde klanten uit diverse zorgsectoren aan zich weten te binden. Inmiddels komen klanten zelf bij het bureau terecht door warme acquisitie van het team en via mond-tot-mond reclame. Verder is De Keerzijde actief op LinkedIn, Twitter en Facebook. Het bureau is innovatief en schroomt niet externe deskundigen in te huren om de innovatie van de trainingen actueel te houden. Op basis van het opnieuw goede resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek, de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt en de gedrevenheid van mevrouw du Bois en haar team, verwacht Cedeo dat de continuïteit van het bureau voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De Keerzijde behandelt opleidingsvragen professioneel. Zowel bewustwording als borging krijgt veel aandacht. Er wordt in het voortraject niet alleen met de opdrachtgevers, managers en opleiders binnen de klantorganisatie gesprekken gevoerd maar ook met de deelnemers. Daardoor kunnen alle niveaus goed voorbereid de training ingaan. Eventuele weerstand tegen de training wordt weggenomen en de deelnemers krijgen de kans zelf ideeën aan te dragen. Daarnaast kunnen zij aangeven wat zij willen ervaren. Het betrekken van de leidinggevenden bij de training en hen op de hoogte te stellen van de inhoud daarvan, levert een belangrijke bijdrage aan de implementatie van het geleerde.

Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het instituut toegestaan voor de periode van twee jaar het predikaat 'Cedeo-erkend' te voeren.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Opname in de Nederlandse Opleidingen Databank waaruit de volgende publicaties verschijnen:
 - Opleidingenmonitor Compact
 - Opleidingenmonitor Professioneel
 - Opleidingenmonitor CorporateDeze uitgaven vormen voor opleidingsverantwoordelijken de bron om te zoeken naar voor de organisatie geschikte opleidingen;
- Positieve advisering via de opleidingenhelpdesk
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu