

Klanttevredenheidsonderzoek

Parlan

08-10-2019



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Parlan 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
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	6
BEZOEKVERSLAG	10
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	11

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: 8

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject		13%	38%	38%	13%
Opleidingsprogramma				75%	25%
Uitvoering				62%	38%
Opleiders				62%	38%
Trainingsmateriaal			25%	75%	
Accommodatie				50%	50%
Natraject			25%	50%	25%
Organisatie en Administratie			13%	75%	13%
Relatiebeheer②		13%	50%		13%
Prijs-kwaliteitverhouding③					
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				100%	

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten geven het relatiebeheer geen beoordeling
- ③ Geen van de referenten heeft zicht op de prijs/kwaliteitverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Dit onderzoek richt zich op de maatwerktrainingen die door Parlan worden verzorgd. Er zijn acht referenten bevroegd. Het betreffen trainingen die voor bepaalde doelgroepen binnen de organisatie verplicht worden gesteld. Geïnterviewden melden dat zij voor de trainingen worden ingedeeld. Op hun werkrooster worden de trainingdagen door de roosterplanners ingepland. Het is mogelijk om voor een andere datum te kiezen. Soms gaat het om nieuwe cursussen; soms om herhalings- of opfriscursussen. De helft van de referenten is "(zeer) tevreden" over de wijze waarop dit is georganiseerd. De overige referenten hebben enkele opmerkingen over de wijze waarop de trainingen worden gepland. Zij geven daarom een neutrale of onvoldoende score op dit onderdeel. Zij vertellen: "Het is een aantal keer voorgekomen dat deelnemers niet kwamen opdagen bij de training of onderling hadden geruild. Dan is de start van de training wat onrustig omdat er organisatorisch dan nog het een en ander moet worden geregeld. Daar zou beter de hand in moeten worden gehouden."

De meeste geïnterviewden vinden dat er vooraf voldoende informatie over de opleidingsprogramma's wordt gegeven. Toch zeggen een aantal referenten dat dit naar hun mening beter kan: "Er zou meer informatie kunnen worden gegeven over de inhoud van het programma. Ook zou men kunnen inventariseren welke onderwerpen de deelnemers zouden willen bespreken", aldus één van hen. Een ander zegt: "De frequentie waarmee je wordt ingedeeld zou iets meer gespreid kunnen worden. Soms heb je ineens veel cursussen achter elkaar, dan weer maanden niets".

Opleidingsprogramma

Men is (zeer) tevreden over de inhoud, opbouw en tijdsduur van de opleidingsprogramma's. Alle referenten geven een positieve score op dit onderdeel. Zij vinden dat de inhoud goed aansluit bij de doelgroep. Ook de tijdsduur wordt in orde bevonden. Vaak vinden de trainingen plaats in de ochtend en wordt er qua tijdsindeling rekening gehouden met de reistijd van de deelnemers. Ook over de groepsgrootte is men tevreden. De groepen zijn niet te groot, zodat er voldoende aandacht is voor alle deelnemers. Men vindt het prettig dat er programma's worden geboden die een update geven van het onderwerp. De kennis wordt opgefrist, er wordt ingespeeld op actuele thema's en er wordt geoefend. Voorts ziet men de trainingen als een mogelijkheid om met collega's in contact te komen.

Uitvoering

Ook over de uitvoering van de trainingen zijn de referenten (zeer) tevreden. Men vertelt dat er aandacht is voor de theorie, er filmpjes worden getoond, discussies worden gevoerd en vooral veel voorbeelden uit de praktijk worden gegeven. Alle algemene aandachtspunten worden besproken. Bijvoorbeeld door middel van een casus, testjes of een spel. Men vindt de werkvormen voldoende afwisselend. Referenten vertellen: "De dag wordt begonnen met een voorstelronde om te peilen binnen welke setting je werkzaam bent om de training daar zo goed mogelijk op te laten aansluiten. De werkvormen die worden gekozen wisselen per training en hangen af van het onderwerp. Het is nooit saai. De trainingen worden voldoende aantrekkelijk gemaakt" en "De manier waarop de trainingen worden gegeven vind ik erg prettig. De trainingen zijn laagdrempelig en toegankelijk voor iedereen. Er wordt goede uitleg gegeven." Men is van mening dat de trainingen goed worden voorbereid. "Parlan vindt het heel belangrijk om de tijd goed te benutten", aldus een uitspraak van één van de referenten.

Opleiders

De trainers zijn allen ervaringsdeskundigen binnen Parlan. Dit wordt als een groot pluspunt gezien. Een enkele keer wordt er een externe trainer ingezet op een specifiek onderwerp. Geïnterviewden vinden zowel de inhoudelijke als de didactische kwaliteiten van de trainers in orde. Men noemt hen "vakbekwaam". "Uiteraard bestaan er wel verschillen tussen de trainers. Maar over het algemeen kunnen zij heel goed en visueel vertellen. Er wordt goede, motiverende, feedback gegeven. Dat is heel prettig" en "De trainers staan open voor ideeën en gaan de discussie met de deelnemers aan. Zo leren wij van elkaar", aldus enkele uitspraken van de referenten over de trainers. Allen geven de trainers een (zeer) positieve beoordeling.

Trainingsmateriaal

Soms wordt er een reader uitgedeeld of ontvangt men (achteraf) de PowerPointpresentaties. Of er worden protocollen uitgereikt. Voorts worden de deelnemers soms gewezen op interessante websites. Ook is er een digitale leeromgeving. Over het algemeen dient het trainingsmateriaal als naslagwerk en wordt dat ook als zodanig gebruikt. Bij sommige trainingen is er geen trainingsmateriaal nodig omdat het onderwerp zich daar niet voor leent. Vijfenzeventig procent geeft de score "tevreden" op dit onderdeel. Vijfentwintig procent geeft een neutrale score. Zij vinden het trainingsmateriaal niet bijzonder goed of slecht. Eén van hen vindt dat het trainingsmateriaal iets gestroomlijnder kan worden aangeboden. Deze referent heeft zelf een map aangelegd met de materialen die tijdens de trainingen worden verstrekt.

Accommodatie

Alle geïnterviewden zijn "tevreden" (vijftig procent) of "zeer tevreden" (vijftig procent) over de accommodatie waarin de trainingen worden verzorgd. Referenten noemen de lesruimtes "prima", "rustig" en "prettig". Soms is er ook een gymzaal beschikbaar waarin het fysieke handelen kan worden geoefend. Alle audiovisuele middelen, waaronder een digibord, zijn aanwezig. Ook de verzorging is goed in orde. Er worden geen opmerkingen over de accommodatie gemaakt.

Natraject

Referenten vertellen dat de trainingdagen over het algemeen goed worden afgerond. Doorgaans vindt er in de training een mondeling evaluatie plaats. Ook ontvangt men meestal een certificaat van deelname in de digitale trainingsomgeving. Omdat de meeste trainers medewerkers van Parlan zijn, weet men hen te vinden bij vragen achteraf. Het laagdrempelige contact wordt als prettig ervaren. Twee referenten geven een neutrale score op dit onderdeel. Zij zeggen dat er niet altijd een evaluatieformulier wordt voorgelegd. Voorts vinden zij dat er meer onderzoek vanuit Parlan zou kunnen worden gedaan naar de implementatie van het geleerde in de praktijk. Naar hun mening is hier thans geen of weinig aandacht voor. Ook zeggen zij geen terugkoppeling te krijgen van de feedback die op de trainingen wordt gegeven. Een ander vertelt daarentegen dat in de teamvergadering de leerpunten van de deelnemers nog eens zijn aangekaart. Over het rendement dat met de trainingen wordt behaald is men tevreden. Deelnemers zeggen: “Je kunt veel uit de trainingen halen. Sommige onderwerpen lenen zich voor verdieping” en “Ik heb veel geleerd, vooral omdat er deelnemers met een verschillend ervaringsniveau aan de trainingen deelnamen. Je leert ván en mét elkaar”.

Organisatie en Administratie

Alle geïnterviewden zijn van mening dat de trainingen goed worden georganiseerd. De meesten hebben niet direct zicht op de organisatie en administratie maar vinden dat alles op rolletjes loopt. Geïnterviewden vinden dat de trainingen goed worden voorbereid. Toch wordt er een verbeterpunt opgemerkt door een referent die een neutrale beoordeling geeft. Hij is van mening dat de trainingen soms (te) kort van tevoren worden aangekondigd. Ook komt het voor dat de training wél in zijn rooster staat, maar dat hij niet op de deelnemerslijst staat genoteerd. “Daardoor is deelname niet altijd duidelijk”, aldus vernoemde referent. Een ander vertelt dat hij eens drie keer in korte tijd voor dezelfde cursus was ingedeeld. Desondanks geeft hij een positieve beoordeling. Alle overige referenten zijn ook op dit onderdeel positief gestemd.

Relatiebeheer

Aan de referenten is gevraagd wat zij vinden van de wijze waarop zij op het opleidingsaanbod attent worden gemaakt dan wel worden ingeschreven. De scores hiervoor lopen uiteen. Dertien procent geeft de score “ontevreden”; vijftig procent geeft een neutrale score; vijftwintig procent geeft de score “zeer tevreden”. De overige referenten geven geen score op dit onderdeel. Opmerkingen die op dit onderdeel worden gemaakt zijn: “Nieuwe medewerkers krijgen alle trainingen aangeboden. Het is jammer dat oudgedienden hiervoor niet worden uitgenodigd. Ook zij hebben wellicht behoefte aan een update van het onderwerp”, “De trainingen zouden meer in de spotlights mogen komen te staan. Enkele trainingen worden slechts aan bepaalde doelgroepen aangeboden maar staan niet in het open aanbod. Dat is jammer” en “Het aanbod zou wat mij betreft meer uitgebreid mogen worden omdat ik al veel trainingen heb gehad. Het zou prettig zijn als eens zou worden gepeild waar de behoeften liggen of als er informatie wordt gegeven over wat nog in het verschiet ligt qua trainingsaanbod.” Anderen lichten toe dat de bekendheid met de trainingen valt of staat met de aandacht die daaraan door de leidinggevenden wordt gegeven. “Dat wisselt nogal eens”, zeggen zij.

Prijs-kwaliteitverhouding

Geen enkele referent heeft zicht op de prijs/kwaliteitverhouding. Er worden daarom geen scores op dit onderdeel gegeven.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van het onderzoek geven alle geïnterviewden aan “tevreden” te zijn over de trainingen die hen worden aangeboden. Enkele uitspraken hierover: “De trainingen zijn qua inhoud hartstikke goed. Er is veel interactie en ik voel mij gehoord”, “De trainingen zijn interessant. Ik vind het belangrijk dat de trainingen worden gegeven omdat de (jeugd)zorg zo verandert”. Als verbeterpunt wordt meegegeven dat de communicatie over de trainingen door de leidinggevenden meer eenduidig zou mogen zijn. “Zij zouden daarin getraind kunnen worden”, aldus een opmerking van een geïnterviewde. Tot slot een uitspraak van een zeer tevreden deelnemer: “Het is fijn en belangrijk om ervaringen met collega’s te delen en andere collega’s te ontmoeten. De trainingen bieden daar een prima mogelijkheid toe. Je blijft bij op het vakgebied. Op deze wijze beweeg je mee met de veranderende praktijk”.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			10%	40%	50%
Opleidingsprogramma			10%	50%	40%
Uitvoering				50%	50%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal②			40%	40%	10%
Accommodatie		10%	20%	30%	40%
Natraject③				20%	70%
Organisatie en Administratie			10%	40%	50%
Relatiebeheer		10%	20%	30%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding④					20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	50%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent geeft het trainingsmateriaal geen beoordeling
- ③ Eén referent geeft het natraject geen beoordeling
- ④ Acht referenten hebben geen zicht op de prijs/kwaliteitverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Dit onderzoek richt zich op de open trainingen die door Parlan worden aangeboden. Aan dit onderzoek hebben tien referenten meegewerkt. De medewerkers van Parlan worden in de gelegenheid gesteld trainingen te volgen. Zij beschikken over een opleidingsbudget. Enkele geïnterviewden melden regelmatig een opleiding of training te volgen om het SKJ-certificaat geldig te houden. Op één referent na zijn alle geïnterviewden (zeer) tevreden over de wijze waarop het voortraject verloopt. Referenten vertellen via het opleidingsportaal kennis te kunnen nemen van het aanbod van de trainingen. Daarop is ook vermeld voor welke doelgroep(en)/functies de training is bedoeld en wie zich derhalve kan inschrijven. Al dan niet in overleg met de leidinggevenden wordt er een keuze gemaakt. Aanmelding geschiedt via een online aanmeldingsformulier. De aanmeldingsprocedure verloopt vlot en soepel.

De referenten zijn van mening dat de inhoud van de trainingen goed staat beschreven op de website. Na aanmelding volgt er een deelnamebevestiging. Wanneer er te veel of te weinig deelnemers zijn wordt men daar tijdig en goed over geïnformeerd. Een referent vertelt dat na aanmelding er mailtjes volgen waarin wordt gevraagd welke casussen je wilt bespreken. Ook wordt daarmee het niveau van de deelnemers bepaald en de motivatie voor de deelname geïnventariseerd. Eén referent geeft een neutrale score op dit onderdeel. Naar zijn mening is de route die gevolgd moet worden om toestemming te verkrijgen voor het volgen van een opleiding binnen zijn team niet bekend.

Opleidingsprogramma

Alle referenten hebben vooraf een duidelijk beeld gekregen van de opleidingsprogramma's. Enkele weken van tevoren wordt er een reminder aan de deelnemers gestuurd met daarin alle relevante, praktische informatie. Voorts wordt duidelijk aangegeven of er een voorbereiding op de training is vereist. Alle referenten zijn (zeer) tevreden over de inhoud, opbouw en tijdsduur van de programma's. Ook over de groepsindeling is men tevreden. De groepen zijn niet te groot waardoor iedereen in de training aan bod komt. Een aantal geïnterviewden vertelt het een prettige bijkomstigheid te vinden dat zij door het volgen van een training collega's uit het vakgebied ontmoeten. Zij lichten toe: "De collega's zijn werkzaam in diverse disciplines. Je leert daardoor ook veel van elkaar." Op één referent na is men van mening dat Parlan een breed opleidingsaanbod biedt. Er zijn zowel opleidingen/trainingen voor beginners als verdiepingscursussen voor meer ervaren medewerkers. Daarover is men enthousiast. Degene die het opleidingsaanbod mager vindt geeft een neutrale score op dit onderdeel. Hij geeft als verbeterpunt mee dat het trainingsaanbod wellicht aan een bredere doelgroep zou kunnen worden aangeboden. Een ander vertelt dat dit juist wél mogelijk is maar dat er niet veel ruimte is om van functie te veranderen. Naar zijn mening kun je het geleerde dan niet borgen in de praktijk. De overige geïnterviewden zijn (zeer) tevreden over het aanbod en de opleidingsprogramma's.

Uitvoering

Ook over de uitvoering van de programma's is men (zeer) tevreden. Zij voldoen aan de verwachtingen. De programmabeschrijvingen zijn in overeenstemming met wat er in werkelijkheid wordt aangeboden. Het niveau is naar verwachting en er wordt een goede balans gehanteerd tussen kennisoverdracht door middel van hoorcolleges en interactieve werkvormen. Naast de uitleg van de theorie worden er casussen behandeld en opdrachten (in groepsverband) gedaan. Soms ook rollenspellen. Referenten vertellen: "Wij hebben met elkaar een casus uitgewerkt. Het was prettig om een voorbeeld te zien. Daar heb ik echt wat aan gehad" en "De trainingen worden goed voorbereid en zijn echt op de praktijk gericht. Je hoort ervaringen van anderen en de laatste ontwikkelingen in het vakgebied. De uitwerkingen van de casussen zijn plenair teruggekoppeld. Er is goede feedback gegeven. Dat vind ik heel waardevol. Er is een veilige sfeer in de groep gecreëerd." Alle referenten geven een positieve score op dit onderdeel.

Opleiders

Over de trainers zijn alle referenten (zeer) tevreden gestemd. Er worden hoge scores op dit onderdeel gegeven. Dertig procent is "tevreden" over de opleiders. Zeventig procent geeft de hoogste score op dit onderdeel: "zeer tevreden". De meeste trainers zijn werkzaam binnen Parlan. De didactische en persoonlijke vaardigheden van de trainers worden hoog aangeslagen, alsook de deskundigheid en de praktijkervaring waarover zij beschikken. Men licht toe: "Enkele trainers ken ik persoonlijk. Zij zijn voldoende ervaren in het vakgebied en zijn getraind in het lesgeven. Ik heb waardevolle tips gehoord waarmee ik in de praktijk uit de voeten kan", "De trainster is een prettig mens. Zij is open, eerlijk en duidelijk. Zij geeft opbouwende feedback", "De trainster is in staat haar aandacht goed te verdelen. Zij heeft vaak gecheckt of er nog inbreng was. Ook stond zij open voor feedback" en "Er waren twee trainers. De één was wat meer ervaren dan de ander. Zij waren daar heel transparant over. Zij werkten als fijne collega's samen. Er was een goed samenspel en zij toonden echt voorbeeldgedrag."

Trainingsmateriaal

De scores voor het trainingsmateriaal liggen iets lager. Vijftig procent geeft de score “(zeer) tevreden”; veertig procent geeft een neutrale score. Tot slot scoort tien procent niet. Zij die het trainingsmateriaal een neutraal oordeel geven vinden het trainingsmateriaal niet bijzonder goed of slecht. Of er is geen trainingsmateriaal verstrekt omdat de inhoud van de training zich daarvoor niet leende. In die gevallen is er veel materiaal tijdens de training gebruikt. Eén referent geeft aan dat er erg veel voorbereidingsmateriaal is toegestuurd. Hij vond dit (te) veel leeswerk. Zij die de score “(zeer) tevreden” geven spreken van een trainingsmap waarin de presentatie is opgenomen alsook artikelen en opdrachten. Men vindt de informatie nuttig en relevant. En het kan als naslagwerk dienen. Enkelen vertellen voorts digitaal trainingsmateriaal te hebben ontvangen. Degene die geen score geeft kan zich het trainingsmateriaal niet meer herinneren.

Accommodatie

De meeste trainingen zijn uitgevoerd in een trainingsruimte op een vestiging van Parlan. Deze trainingsruimtes worden over het algemeen goed beoordeeld. Alles is goed verzorgd. Enkelen benoemen dat het een lichte ruimte is met de mogelijkheid om je in klein groepsverband even terug te trekken. Zeventig procent geeft de accommodatie een positieve beoordeling. Twee referenten geven een neutrale score omdat zij de bereikbaarheid van één van de opleidingslocaties wat minder goed vinden. “Je moet vroeg komen anders is er geen parkeerplek meer”, lichten zij toe. Eén geïnterviewde geeft de accommodatie een negatieve score. Hij vond de zaal oud en matig. De audiovisuele middelen vond hij wél in orde.

Natraject

Alle geïnterviewden melden dat zij na afloop van de training een evaluatieformulier ter invulling krijgen voorgelegd. Ook ontvangen zij bij de afronding van de training een bewijs van deelname en/of de punten voor de SKJ-registratie. Deze worden vlot verstrekt. Meerderen geven aan dat de trainers bij wijze van nazorg hun contactgegevens aanbieden zodat de deelnemers hen later nog kunnen mailen met vragen. Hier maken zij soms gebruik van. Men geeft aan dat zij hiertoe geen drempel voelen. Vooral is men tevreden over het rendement dat met de training is behaald. Zo zeggen geïnterviewden: “Ik heb veel van de training opgestoken en gebruik het geleerde nog dagelijks in de praktijk. Ik vind het altijd prettig een update te krijgen” en “Ik heb veel technieken geleerd en veel tips en adviezen gekregen die ik kan gebruiken in de praktijk. Ook de theorie droeg daaraan bij. In intervisiebijeenkomsten met de praktijkbegeleider komt het geleerde ook steeds terug”. Alle geïnterviewden geven een positieve score op dit onderdeel. Eén referent scoort niet omdat hij niet bij de laatste bijeenkomst aanwezig is geweest.

Organisatie en Administratie

De meeste geïnterviewden hebben geen zicht op de organisatie en administratie maar zijn (zeer) tevreden over de wijze waarop alles reilt en zeilt. Een enkeling heeft wel eens contact met een medewerker van de administratie gehad en vertelt dat de medewerkers snel, vriendelijk en behulpzaam handelen. Anderen vertellen dat de voorbereidende opdracht ruim op tijd is verstuurd. Eén referent geeft de organisatie en administratie echter een neutraal oordeel. Hij vindt dat de aanmeldingsprocedure nogal eens wijzigt waardoor de aanmelding soms niet soepel verloopt. Alle overige referenten (negentig procent) geven een positieve score op dit onderdeel.

Relatiebeheer

Omdat het hier gaat om trainingen die intern worden aangeboden is er van relatiebeheer geen sprake. De geïnterviewden vertellen e-mailingen te ontvangen met het trainingsaanbod. Voorts is het zaak zelf het intranet te raadplegen voor het actuele trainingsaanbod. Een aantal referenten (zestig procent) vindt dit voldoende en geeft het relatiebeheer daarom de score “tevreden” of “zeer tevreden”. Enkele referenten (dertig procent) zouden graag zien dat Parlan de trainingen actiever onder de aandacht brengt en geven daarom een neutrale score. Zij zeggen: “Je moet wel zelf op intranet kijken. Dat gebeurt niet zo vaak.” Om dezelfde reden geeft één referent (tien procent) een negatieve score op dit onderdeel. Naar zijn mening kunnen de trainingen meer worden gepromoot.

Prijs-kwaliteitverhouding

De meeste referenten (tachtig procent) hebben geen zicht op de prijs / kwaliteitverhouding. Zij scoren daarom niet op dit onderdeel. Twee referenten scoren wél op dit onderdeel. Zij melden dat de prijzen van de trainingen bij de cursusinformatie staan vermeld en vinden deze prijzen heel redelijk. Zij geven daarom de hoogste score (“zeer tevreden”) op dit onderdeel. Iedereen is tevreden over de kwaliteit van de trainingen.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alle geïnterviewden zijn tevreden over de wijze waarop de trainingen zijn uitgevoerd. Vijftig procent geeft als eindoordeel de score “tevreden”. Veertig procent zegt “zeer tevreden” over de trainingen te zijn. De overige tien procent geeft een neutraal eindoordeel. Deze referent heeft enkele opmerkingen over het trainingsaanbod en de inschrijfprocedure. Zijn opmerkingen zijn reeds bij de desbetreffende onderdelen weergegeven. Als pluspunt wordt de kwaliteit van de trainers (zowel qua kennis als kunde) genoemd. De medewerkers zijn blij met de mogelijkheid die hen wordt geboden om de trainingen te volgen en de wijze waarop dit is georganiseerd. Zo vertelt een referent het prettig te vinden dat de trainingen incompany worden georganiseerd omdat het veel reistijd scheelt. Men zegt veel van de trainingen op te steken. “Door de trainingen ben ik mij veel bewuster van mijn handelen geworden in mijn werk. Ik probeer het geleerde echt toe te passen” en “De training was echt heel goed. Er was een goede interactie en er is goed ingegaan op de vragen die er waren. De kern was goed en de sfeer leuk”, aldus enkele uitspraken van (zeer) positief gestemde referenten.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met Parlan op 08-10-2019.

Algemeen

Parlan Jeugdhulp is een organisatie voor Jeugd & Opvoedhulp, JeugdzorgPlus (Transferium Jeugdzorg) en Jeugd-GGZ (De Praktijk). Parlan is actief in Noord-Holland en biedt jaarlijks opvang, opvoeding, begeleiding en behandeling aan ruim 6000 kinderen, jongeren en gezinnen. Bij de organisatie werken rond de 850 professionals die intensief samenwerken met lokale- en regionale partners om alle cliënten een optimaal perspectief te bieden. Het uitgangspunt in de dienstverlening van Parlan is om samen met de cliënt te zoeken naar oplossingen in de directe omgeving. Op deze manier kan ondersteuning en/of begeleiding dichtbij plaatsvinden. De eigen kracht van de cliënt staat voorop om de meest optimale ondersteuning te kunnen bieden die tevens rendement voor de langere termijn oplevert. Het scholingsaanbod gericht op de eigen professionals in het werkveld, anticipeert nauwgezet op de veranderende behoeften vanuit de markt en de eisen die vanuit de overheid worden gesteld aan de continue professionalisering van de medewerkers.

Kwaliteit

Trainers die door Parlan worden ingezet, zijn allen in vaste dienst. Zij beschikken over veel inhoudelijke kennis en ervaring in het vakgebied. Voor alle trainers geldt dat zij aan hoge eisen moeten voldoen. Naast inhoudelijke kennis dient men over goede communicatieve en didactische vaardigheden te beschikken. Van hen wordt verwacht dat zij hun kennis up-to-date houden. Vanuit Parlan krijgen zij alle ruimte en ondersteuning voor wat betreft verdere professionalisering en deskundigheidsbevordering. Wel verwacht Parlan dat het initiatief hiervoor bij de trainer zelf ligt. Het opleidingsaanbod van Parlan wordt continu geactualiseerd, mede op basis van de veranderende behoeften maar ook op basis van eventueel aangescherpte eisen. Parlan is vooral gericht op de interne organisatie en biedt maatwerk opleidingen en opleidingen met open inschrijving. Zo biedt men maatwerktrajecten als een afdeling of team een specifiek aandachtsgebied wil belichten.

Continuïteit

Individuele regie op de eigen professionaliteit, herregistratie en aangescherpte eisen vanuit het SKJ-register zijn ontwikkelingen die Parlan scherp in de gaten houdt om daarop zo optimaal mogelijk te anticiperen. Men weet men snel te schakelen op invloeden van buitenaf. Daarnaast is men goed op de hoogte van de overige ontwikkelingen in het werkveld en is men in staat om op een adequate manier daarop te anticiperen. Zo haalt men veel informatie uit het Programma Professionalisering Jeugdhulp en Jeugdbescherming (PJ&J). Gekeken naar het resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van Parlan voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Bij Parlan bieden rond de 850 professionals opvang, opvoeding, begeleiding en behandeling aan ruim 6000 kinderen, jongeren en gezinnen. Allen werken intensief samen met lokale- en regionale partners om cliënten een optimaal perspectief te bieden. Met een scholingsaanbod gericht op de eigen professionals in het werkveld, anticipeert men op de veranderende behoeften vanuit de markt en de eisen die vanuit de overheid worden gesteld aan de continue professionalisering. De trainingen van Parlan worden gekenmerkt door de goede combinatie van theorie en praktijk. Deelnemers werken met eigen casuïstiek, actuele praktijkvoorbeelden en ontvangen praktische tips en handvatten. Door de inhoudelijke deskundigheid van de trainers en de manier waarop zij de vertaalslag van theorie naar praktijk maken, zijn de referenten die aan dit klanttevredenheidsonderzoek hebben meegewerkt, goed te spreken over het totale trainingsaanbod en over de uitvoering van de afgenomen trajecten.

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 Corporate

Deze 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