

# Klanttevredenheidsonderzoek

Jeugdbescherming Akademie

13-10-2021



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Jeugdbescherming Akademie vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

### INHOUDSOPGAVE

<b>CEDEO-ERKENNING .....</b>	<b>1</b>
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE .....	2
<b>KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....</b>	<b>3</b>
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	3
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>6</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>8</b>

# 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, ondoorgondelijk 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:

- Tijdens een kennismakingsgesprek moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwantitatieve criteria die als basis dienen voor het uit te voeren klanttevredenheidsonderzoek.
- Cedeo voert het klanttevredenheidsonderzoek 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 op de website van Cedeo;
    - (continuering van) positieve advisering door de Helpdesk van Cedeo;
  - 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 Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 6

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				83%	17%
Opleidingsprogramma				83%	17%
Uitvoering			17%	83%	
Opleiders			17%	50%	33%
Trainingsmateriaal②				83%	
Accommodatie③					
Natraject				100%	
Organisatie en Administratie				83%	17%
Relatiebeheer④			17%	17%	
Prijs-kwaliteitverhouding⑤		17%		66%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				100%	

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent onthoudt zich van een oordeel over het lesmateriaal.
- ③ De referenten onthouden zich van een oordeel over de accommodatie.
- ④ Vier referenten onthouden zich van een oordeel over het relatiebeheer.
- ⑤ Twee referenten onthouden zich van een oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Bij de meerderheid van de referenten is de Jeugdbescherming Akademie al vanuit het verleden bekend als opleidingsinstituut. Anderen hebben het instituut via internet gevonden. Ter illustratie: “We zijn op internet specifiek op zoek gegaan naar deze training en kwamen bij hen uit” en “We werken al veel samen met de jeugdbescherming en dan is de Jeugdbescherming Akademie dichtbij.” Meerdere redenen worden genoemd om voor dit instituut te kiezen, waaronder: de expertise, het passende aanbod, de goede ervaringen in het verleden en de deskundigheid van de trainers.

Enkele citaten ter illustratie: “We hebben vooraf een goed gesprek gehad en inhoudelijk paste de training prima bij onze vraag. Ook de prijs speelde mee bij onze keuze”, “Ze werken met dezelfde methodes en dan is het heel prettig om bij hen de trainingen te volgen”, “We kennen hun training en wilden enkele nieuwe medewerkers laten opleiden in de methode” en “We werken al met de methode en weten dat hun programma goed in elkaar zit.” In het voortraject wordt samen met de klant gekeken naar de opleidingsvraag en wordt vervolgens een passende opleiding aangeboden. “We hebben vooraf goed overleg gehad met de inventarisatie van de vraag en een goed verhaal over wat zij konden bieden”, aldus een van de geïnterviewden. Allen geven een positieve beoordeling voor de werkzaamheden van het instituut in het voortraject.

### **Opleidingsprogramma**

Men is goed te spreken over het opleidingsprogramma. Op de website is duidelijke en volledige informatie te vinden over het programma en de inhoud van de trainingen. Bij meerdere respondenten is aan de hand van de wensen het programma aangepast en maatwerk geboden. Enkele citaten op dit gebied: “Het aanmelden verloopt heel soepel en op internet is voldoende informatie te vinden over de inhoud van de nieuwe training”, “Van een bestaande training hebben ze een training op maat gemaakt voor ons”, “Aan de hand van de aandachtspunten hebben ze een stukje maatwerk geleverd in het programma” en “Eerst heb ik overleg gehad met mijn contactpersoon en later ook met de docent over een programma op maat en dat is gelukt.” De kosten van de training zijn van tevoren bekend en de prijsopgave is helder.

### **Uitvoering**

In meerderheid worden in de interviews positieve en zeer positieve reacties gegeven over de uitvoering. Men noemt de trainingen duidelijk, heel verhelderend en waardevol en van de deelnemers is positieve feedback gekregen over de inhoud van de training en de kwaliteit van de docenten. Een en ander komt ook naar voren in de volgende citaten: “Het team, en ook ik zelf, vonden het zeker zinvol. Het was niet alleen droge theorie, maar er zaten ook specifieke tools en handvaten in voor de praktijk. Opmerkelijk en zorgvuldig vond ik dat aan het einde samen met het team afspraken werden gemaakt over de implementatie van het geleerde”, “Het was een helder verhaal dat ook zo nodig werd aangepast aan de behoefte van de groep. Ze lieten de deelnemers actief meedenken en betrokken ze heel goed bij de training” en “Dit onderwerp gaat mij aan het hart en ik was heel blij met de verdieping die ze in de workshop hebben geboden.” Een van hen geeft een score drie, omdat naar zijn mening de uitvoering van twee modules niet zo goed aansloot bij de behoefte de groep. Bij de derde module werd de groep er goed bij betrokken en was men erg tevreden.

### **Opleiders**

Bij de meeste respondenten heerst tevredenheid over de kwaliteit van de opleiders van de Jeugdbescherming Akademie. Deze positieve beoordeling heeft onder andere te maken met de expertise, de praktijkervaring, de betrokkenheid en de flexibiliteit van de trainers. Ter illustratie: “Ze werken met een aantal fulltime docenten en een aantal flexibel inzetbare trainers. Het niveau is altijd prima. Ze hebben voldoende kennis en weten de lesstof goed over te brengen”, “Ik vond hen zeer kundig. Ze wisten de informatie op een heldere manier over te brengen”. “Hij had veel kennis en ervaring. Hij wist waar hij over sprak en zijn manier van overbrengen sloot goed aan bij de groep. Vooraf was aan de deelnemers gevraagd om casuïstiek in te brengen. Die is ook doorgenomen, maar ik had wel verwacht dat er iets dieper zou worden ingegaan op de casussen met ook concrete tips” en “In de training werd gewerkt met een docent en een acteur en dat bleek ook online prima te werken.” Een van de referenten was niet tevreden over de trainer van de eerste twee modules van de training, omdat hij met zijn verhaal en onderwerpen niet goed aansloot bij de deelnemers. Over de trainer van de derde module was hij wel tevreden, omdat hij wel de groep erbij wist te betrekken en zijn verhaal de cursisten aansprak. Hij had volgens de referent ook het juiste niveau.

### **Trainingsmateriaal**

Een van de geïnterviewden heeft te weinig zicht op het lesmateriaal om een score te geven. De anderen zijn tevreden over de kwaliteit van het trainingsmateriaal. Men spreekt onder andere over readers, online trainingsmateriaal en huiswerkopdrachten. “Het was voornamelijk digitaal lesmateriaal en er werd ook nog wat aanvullende informatie toegestuurd”, aldus een van hen.

**Accommodatie**

De opleidingen hebben online plaatsgevonden en daarom wordt geen oordeel gegeven over de accommodatie.

**Natraject**

Allen laten zich positief uit over het natraject bij het instituut. De trainingen worden in de meeste gevallen afgesloten met een bewijs van deelname of certificaat. Na afloop wordt altijd aan de cursisten gevraagd om feedback op de kwaliteit van de training en de docent in de vorm van een evaluatieformulier. “Ze hebben de deelnemers gevraagd naar hun mening over de training en ook met mij is nog contact geweest om de training te evalueren”, aldus een tevreden referent. Op het gebied van de nazorg geeft men aan dat de trainers altijd nog bereid zijn om eventuele vragen na afloop te beantwoorden. De meeste geïnterviewden zeggen tevreden te zijn over de behaalde resultaten met de opleidingen.

**Organisatie en Administratie**

Men is goed te spreken over de organisatie en administratie van de Jeugdbescherming Akademie. Volgens de respondenten heeft het instituut de zaken goed op orde. De bereikbaarheid van zowel het instituut als de individuele contactpersonen wordt goed genoemd. Ter illustratie: “Binnen het instituut heb ik een vast aanspreekpunt voor de inhoud van de training en daarnaast heb ik contact met de backoffice voor de organisatorische kant van de training. Die contacten verlopen prima” en “De bereikbaarheid was goed. Ik had een contactpersoon voor de training zelf en een contactpersoon voor de planning.” De gemaakte afspraken worden altijd correct nagekomen en het instituut speelt flexibel in op de wensen van de klant. “Ze waren zeker flexibel. Het laatste overleg was heel kort voor de start en ze wisten last minute het materiaal online aan te leveren”, geeft een van de geïnterviewden aan. Alle informatie over de training is op tijd voorhanden en de facturen kloppen met de prijsopgave vooraf.

**Relatiebeheer**

Bij vier respondenten is er niet echt sprake van relatiebeheer door het instituut en ze onthouden zich van een oordeel. Daarbij merken zij op dat er ook geen behoefte is aan initiatieven van de Jeugdbescherming Akademie op dit gebied. Een van de geïnterviewden is tevreden over de wijze, waarop het contact met de klant ook buiten de opleiding wordt onderhouden. Hij spreekt in dit kader over het sturen van mailings. Een ander geeft een neutrale score. Hij meent dat er meer gekeken moet worden naar de ontwikkelingen die er zijn. Er is wel een ontwikkelafdeling die kijkt naar de vraag in het land, maar ze mogen van hem wel wat actiever die kennis delen.

**Prijs-kwaliteitverhouding**

Twee referenten hebben geen zicht op de prijs van de opleiding en geven daarom geen score. Zij zijn wel tevreden over de geleverde kwaliteit. Van de rest is de meerderheid goed te spreken over de prijs-kwaliteitverhouding. Illustratief zijn de volgende citaten: “Ik denk dat ze met hun prijs best wel marktconform zijn” en “Als ik kijk naar de geleverde kwaliteit, vind ik hun prijs redelijk en in verhouding.” Een van hen is niet tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding, omdat hij de trainingen vrij prijzig vindt en twee van de drie modules niet optimaal zijn uitgevoerd.

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Over het geheel genomen zijn de respondenten positief tot zeer positief over de opleidingen en de samenwerking met de Jeugdbescherming Akademie. Een en ander komt ook naar voren in de volgende uitspraken: “We spreken qua methodes dezelfde taal en ze zetten goede trainers in uit het werkveld”, “Het sterke punt vond ik het vermogen van de trainer om trouw te blijven aan het programma en dat er toch de flexibiliteit was om waar nodig aanpassingen te maken”, “Heel goed was de manier waarop de docent de theorie besprak en daarbij voldoende tijd nam om het door te nemen. Het was een goed en gestructureerd verhaal” en “Sterk is voor mij zowel de deskundigheid als de manier van overbrengen van de lesstof door de docent.” De geïnterviewden zijn bereid om Jeugdbescherming Akademie aan te bevelen aan anderen.

## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met Jeugdbescherming Akademie op 13-10-2021.

### Algemeen

Jeugdbescherming Regio Amsterdam is een gecertificeerde jeugdzorginstelling die bijdraagt aan de bescherming en veilige ontwikkeling van kinderen. De jeugdbescherming richt zich op het wegnemen van de oorzaken van onveiligheid en het zorgen voor een leefsituatie waarin kinderen veilig kunnen opgroeien. Men werkt hiervoor met gezinnen en met samenwerkingspartners. Jeugdbescherming Regio Amsterdam is een organisatie met ruim 400 medewerkers. Men is actief in de gemeenten uit de regio's Amsterdam-Amstelland, Haarlemmermeer en Zaanstreek-Waterland. Jaarlijks begeleidt Jeugdbescherming zo'n 2500 gezinnen. Alle werksoorten jeugdhulpverlening, jeugdbescherming en jeugdreclassering worden door één professional geboden. De Akademie van de Jeugdbescherming Regio Amsterdam houdt zich bezig met in- en externe deskundigheidsbevordering van de medewerkers. Kennis, kunde, leren en adviseren worden gecombineerd met het doel kinderen veilig te laten opgroeien tot verantwoordelijke volwassenen. De Akademie richt zich met producten en diensten op de dagelijkse praktijk en streeft ernaar hun missie te verwezenlijken door kennis en ervaring met professionals, organisaties en gemeenten te delen. De Akademie geeft trainingen, organisatieadvies en procesbegeleiding en organiseert daarnaast symposia. Het door Cedeo uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek heeft betrekking op de opleidingsactiviteiten. De beoordeelde trainingen worden aangeboden via open inschrijving. Het gesprek met mevrouw Antonietta Perini (Teammanager) heeft telefonisch plaatsgevonden.

### Kwaliteit

De Jeugdbescherming Akademie levert een actieve bijdrage aan de ontwikkeling van kennis en kunde op het gebied van jeugdzorg. Alle trainers van de Akademie zijn zelf actief (geweest) in de praktijk en ervaren in het doorvoeren van implementaties en verbeterlagen. De ervaringen die men heeft door het werken met gezinnen wordt toegepast in praktijkgerichte trainingen. De Akademie richt zich naast de interne deskundigheidsbevordering van de Jeugdbescherming ook op opleidingen voor o.a. de gemeente Amsterdam en andere jeugdzorginstellingen. Naast het opleiden van nieuwe medewerkers van de Jeugdbescherming biedt de Akademie verdiepingstrainingen voor meer ervaren medewerkers. Ook ontwikkelt men op maat trainingen voor bijvoorbeeld managers, die met specifieke problematiek worstelen. Daarnaast behoren coaching-sessies eveneens tot de mogelijkheden. In de visie van de Akademie is het belangrijk dat de resultaten van de trainingen daadwerkelijk worden verankerd binnen de organisatie. Daarom reikt men opdrachtgevers tools aan om blijvende gedragsverandering te realiseren. Voor de ontwikkeling en uitvoering van de trainingen beschikt de Akademie over een flexibele schil van twaalf opleiders. Zij werken, naast de trainingsactiviteiten voor de Akademie, zelf ook dagelijks als gezinsmanager. Daarnaast beschikt de Akademie over zes vaste trainers. Zij zijn allen werkzaam in het primaire proces en vullen vanuit hun expertise de trainingen in. Als trainersgroep is er regelmatig overleg. Hierbij staat inhoudelijke kennisdeling en collegiale toetsing centraal. Ook besteedt men structureel aandacht aan deskundigheidsbevordering. Naast de expertise van de opleiders vormt ook de zorgvuldige kwaliteitsbewaking aan de hand van de evaluaties een borg voor de kwaliteit van de dienstverlening. Alle opleidingstrajecten worden zorgvuldig geëvalueerd en eventuele op- en aanmerkingen worden door de Akademie serieus genomen en opgepakt.

### Continuïteit

Professionals van jeugdbescherming/jeugdzorg zijn continu bezig met het versterken en borgen van de professionaliteit. Het volgen van na- en bijscholing levert hieraan een belangrijke bijdrage. Voor professionals en hun leidinggevenden is het van belang dat deze na- en bijscholing van goede kwaliteit is en een bijdrage levert aan de beroepsvorming. De Cedeo-erkenning is hierbij van groot belang in het kader van beroepsregistratie én een belangrijk hulpmiddel om de kwaliteit van na- en bijscholing vast te stellen. De Akademie houdt alle ontwikkelingen nauwgezet in de gaten en heeft met de diepgaande verandering van hun werkwijze en cultuur grote prestatieverbetering behaald. Het resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek, de focus op kwaliteit en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, geven Cedeo het vertrouwen dat de continuïteit van de Jeugdbescherming Akademie voor de komende periode voldoende is geborgd.



**Bedrijfsgerichtheid**

Jeugdbescherming Akademie is een maatschappelijk betrokken organisatie. Door het organiseren en uitvoeren van opleidingen, trainingen en symposia draagt men bij aan de kwaliteit van leven in de samenleving. Naar de mening van de Jeugdbescherming Akademie wordt de basis voor effectieve hulpverlening gelegd in de relatie tussen hulpverlener en cliënt. Zoals ook uit het onderzoek blijkt worden de trainingen door de deelnemers mede gewaardeerd om de mate waarin theorie en praktijk met elkaar worden verbonden en de mate waarin nieuwe ontwikkelingen in de trainingen worden opgenomen. De afgelopen periode heeft Jeugdbescherming Akademie te maken gehad met minder aanmeldingen voor trainingen in verband met de COVID-19 pandemie. Op die omstandigheden heeft men alert ingespeeld en vanwege de maatregelen gezocht naar alternatieven. Daar waar mogelijk heeft men de trainingen omgezet naar online varianten. Een andere ontwikkeling met betrekking tot de dienstverlening van Jeugdbescherming Akademie is dat men in inmiddels ook buiten Nederland actief is. Op verzoek van het Ministerie van VWS heeft de Akademie onderzoek gedaan naar de mogelijkheden voor een samenwerking met Jeugdzorg Caribisch Nederland. Inmiddels is er een samenwerking opgezet op de BES eilanden (Bonaire, Sint Eustatius en Saba) om ook daar de veiligheid van kinderen te waarborgen.

## 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 predicaat 'Cedeo-erkend' te voeren; de periode in overeenstemming met het uitgereikte certificaat.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Publicatie van daartoe bestemde beeldmerk(en) 'Cedeo-erkend'
- Opname op de website van Cedeo: [www.cedeo.eu](http://www.cedeo.eu), waaronder
  - contactgegevens
  - verleende erkenningen
  - integraal klanttevredenheidsonderzoek
  - opname opleidingenaanbod, inclusief rechtstreekse link naar website
- Publicatie als erkend bureau in advertenties
- Positieve advisering via de Helpdesk Opleidingen Cedeo