

Klanttevredenheidsonderzoek

Parlan

22-09-2021



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
BEZOEKVERSLAG	6
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	7

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 Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				60%	40%
Opleidingsprogramma				60%	40%
Uitvoering				60%	40%
Opleiders				50%	50%
Trainingsmateriaal			10%	70%	20%
Accommodatie②					
Natraject				20%	80%
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer				80%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding③					
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② De referenten onthouden zich van een oordeel over de accommodatie.
- ③ De referenten onthouden zich van een oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De referenten zijn medewerkers van Parlan die de mogelijkheid hebben om intern trainingen te volgen op het vakgebied. Het aanbod aan trainingen is te vinden op het intranet en soms worden ook via de e-mail trainingen onder de aandacht gebracht. Daarnaast worden de medewerkers door de leidinggevende of de gedragswetenschapper op interessante trainingen gewezen. Vaak is er sprake van verplichte trainingen voor een bepaalde functie en dan wordt gekeken of de training voor het hele team georganiseerd kan worden. Ter illustratie enkele citaten: “De meerwaarde is dat je het met je team kunt doen en dat je dan onderling ervaringen kunt uitwisselen en eigen casussen kunt bespreken. Ook weet de trainer van Parlan goed wat er speelt” en “Het is fijn dat het intern wordt aangeboden en de training past dan ook goed bij de functie.” Verder gaat het aanmelden voor de training gemakkelijk en snel. Allen zijn goed te spreken over de werkwijze in het voortraject.

Opleidingsprogramma

Men is goed te spreken over het programma's van de trainingen. De referenten hebben vooral teamtrainingen gevolgd, waarbij in het programma ruimte is voor afstemming op specifieke aandachtspunten. Meerdere referenten vertellen dan ook in de vraaggesprekken over een stuk maatwerk in het trainingsprogramma. Men spreekt over een groot aanbod aan opleidingen. Op de website en het intranet staat goede informatie over de inhoud van de trainingen.

Uitvoering

Over de uitvoering van de trainingen heerst bij alle geïnterviewden tevredenheid. Men noemt de trainingen actueel, bruikbaar, op de praktijk gericht en maatwerk. Illustratief voor deze positieve beoordeling zijn de volgende citaten: "De training over handelingsgerichte diagnostiek was heel waardevol. Hij heeft mij heel veel geholpen bij de stellen van de diagnose en de uitwerking ervan", "De training over kindermishandeling was heel erg op maat. Je kreeg goede tips en handvaten, bijvoorbeeld over hoe je binnen kunt komen. In de coronatijd kwam daar ook bij hoe je kunt signaleren als je alleen maar telefonisch contact hebt", "Bij de training over handelingsgericht werken hadden ze veel concrete werkopdrachten en dat vond ik heel prettig. Ook hebben we de nodige handvaten gekregen om ermee te werken", "De training over seksualiteit was heel goed. Het was een openbaring hoe je ermee om kunt gaan. Je leert het signaleren en het bespreekbaar maken. Ook krijg je tips over het in gesprek gaan met de jeugd", "Handelingsgericht werken gebruik ik nog steeds. Het is een interessante methode die dichtbij het werk ligt" en "Bij de training over de beroepscode en het tuchtrecht kwam heel goed naar voren dat je zelf verantwoordelijk blijft voor je handelen en dat vond ik wel heel belangrijk om te weten."

Opleiders

Alleen maar positieve en zeer positieve beoordelingen worden gegeven voor de kwaliteit van de trainers van Parlan. Men noemt hen deskundig en flexibel. Ook het aanvoelen van de groep en het goed daarop inspelen worden in meerdere interviews als pluspunten genoemd. Ter illustratie enkele uitspraken: "De trainer is heel deskundig en ging heel goed in op de vragen. Hij zorgde voor het maatwerk dat het team nodig had", "Het zijn vaak trainers van Parlan zelf die je kent en dat is heel vertrouwd", "De docent kwam van buiten Parlan. Hij was duidelijk in de uitleg, wist het verhaal met enthousiasme te brengen en dacht goed mee met de groep", "De docenten zijn bevoegen mensen die zelf uit het werkveld komen en daardoor met goede praktijkvoorbeelden kunnen komen", "Ook in de online omgeving vond ik de docent heel fijn. Hij gaf je aandacht, liet je uitpraten en had een prettige stem. Hij ging niet te snel en controleerde ook tussentijds of het voor iedereen duidelijk was" en "De trainer liet het leren heel erg bij ons. Hij liet ons als groep invulling geven aan de training en de inhoud bepalen."

Trainingsmateriaal

In meerderheid laat men zich positief uit over de kwaliteit van het trainingsmateriaal. Over het algemeen wordt het materiaal online aangeboden en soms wordt daarnaast nog gesproken over een lesboek. Inhoudelijk vindt men het lesmateriaal prima. "Het lesmateriaal is online te vinden met vaak ook daarin de presentatie, artikelen en filmpjes. Er bestaat een goede afwisseling tussen theorie en oefeningen", geeft een van de geïnterviewden aan. Een van hen plaatst nog wel de volgende opmerking bij het trainingsmateriaal: "Het online lesmateriaal en het bijbehorende boek zaten niet op één lijn met hun verhaal." Een ander geeft een neutrale score, omdat hij naast het online materiaal toch graag nog een hand-out of werkmap had willen ontvangen.

Accommodatie

Alle trainingen zijn incompany uitgevoerd. Er worden daarom geen scores gegeven voor de accommodatie.

Natraject

Alle geïnterviewden laten zich positief uit over het natraject bij Parlan. De trainingen worden afgesloten met een certificaat en aan een aantal trainingen worden ook punten voor de SKJ-accreditatie toegekend. De registratie van deze punten verloopt volgens de respondenten zonder problemen. Na afloop wordt aan de deelnemers feedback gevraagd over de training en de docent in de vorm van een evaluatieformulier. Ook de nazorg is bij Parlan goed geregeld. De docenten zijn na afloop nog goed te bereiken voor advies en het beantwoorden van vragen. Ter illustratie: “De lijnen zijn kort genoeg om waar nodig nog advies te vragen” en “Het voordeel van de online trainingen is dat je nog geruime tijd met je vragen terecht kunt.” Allen zijn goed te spreken over de resultaten die zijn geboekt met de trainingen.

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie van de trainingen van Parlan zijn alle referenten goed te spreken. De trainingen worden volgens hen op een goede manier georganiseerd. Ook administratief heeft men de zaken op orde. Alles rondom de training wordt duidelijk gecommuniceerd en alle informatie is op tijd aanwezig bij de deelnemers. Op dit onderdeel wordt voldaan aan de verwachtingen van de referenten. Zij geven dan ook allen een positieve score voor de organisatie en administratie (“tevreden” of “zeer tevreden”).

Relatiebeheer

Op het gebied van het relatiebeheer vinden de respondenten dat Parlan in voldoende mate en op een duidelijke manier communiceert over het nieuwe aanbod aan trainingen en de nieuwe ontwikkelingen op dit gebied. Dit gebeurt via e-mail en het intranet, waar alle informatie over de opleidingen te vinden is. Enkele citaten: “Via de nieuwsbrief word je goed op de hoogte gehouden van het aanbod aan trainingen voor de komende tijd” en “Ik ben er zelf ook op gespitst. Je wordt door de organisatie goed geïnformeerd over de nieuwe trainingen.”

Prijs-kwaliteitverhouding

We hebben hier te maken met interne opleidingen die worden verzorgd voor de medewerkers van Parlan. De referenten hebben zich niet beziggehouden met de kosten van de trainingen en geven dan ook geen score voor dit onderdeel.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alles bij elkaar genomen zijn alle geïnterviewden tevreden of zeer tevreden over de uitvoering van de trainingen van Parlan en het functioneren van het opleidingsbureau van de organisatie. Als sterke punten worden onder andere genoemd: het ruime aanbod aan trainingen, de flexibiliteit in de uitvoering en de goede kwaliteit van de trainingen en de docenten. Enkele uitspraken ter toelichting: “Iedereen wordt opgeleid met dezelfde methode. In de training worden de missie en visie uitgedragen en dat kan zich dan als een olievlek door de organisatie verspreiden”, “Parlan is heel erg bezig met de toekomst en waarop ze zich gaan richten. Ook pakken ze weer door om te zorgen dat de trainingen er komen”, “Het interne aanbod is goed en het is fijn dat er de mogelijkheid is om met het gehele team de training te volgen”, “Ze leveren heel erg op maat en werken daarbij met ervaringsdeskundigen” en “Ze kijken heel erg naar wat past bij het team.” Twee van hen hebben nog wel een tip voor de organisatie, te weten: “Het zou soms fijn zijn om de trainingen wat meer op de eigen plek of in de buurt te kunnen volgen” en “Ik volg niet zoveel trainingen, maar persoonlijk vind ik een mondelinge toelichting op de training prettiger dan via de mail.”

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met Parlan op 22-09-2021.

Algemeen

Parlan Jeugdhulp (hierna: Parlan) is een organisatie voor kinderen, jongeren en hun opvoeders met vragen rondom opgroeien en opvoeden en biedt ondersteuning en behandeling als de directe omgeving onvoldoende antwoord kan bieden. 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 820 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 client staat voorop om de meest optimale ondersteuning te kunnen bieden die tevens rendement voor de langere termijn oplevert. Het scholingsaanbod is gericht op de eigen professionals in het werkveld en 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. Parlan biedt zowel maatwerkopleidingen als opleidingen met open inschrijving. Zo biedt men maatwerktrajecten als een afdeling of team een specifiek aandachtsgebied wil belichten. Het onderhavige Cedeo-rapport richt zich op de maatwerktrainingen die de afgelopen periode zijn uitgevoerd. Het gesprek vond plaats met mevrouw B. van Drieberge, beleidsmedewerker van Parlan.

Kwaliteit

Kwaliteit staat hoog in het vaandel bij Parlan. Alle trainingen worden standaard geëvalueerd voor meting en borging van de kwaliteit. Trainers die worden ingezet zijn veelal medewerkers van Parlan. 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 dienen zij over goede communicatieve, actuele kennis en didactische vaardigheden te beschikken. Voorts worden er externe trainers en/of trainingen ingekocht waarbij een zo goed mogelijke match wordt gemaakt tussen trainer(s) en leerbehoefte. Er is een projectgroep die zich bezighoudt met het ontwikkelen van het opleidingsaanbod dat wordt aangepast en geactualiseerd op basis van veranderende behoeften of eventueel aangescherpte eisen. Daarbij tracht Parlan ook de samenwerking te zoeken met andere jeugdzorgaanbieders.

Continuïteit

De afgelopen periode waarin de Corona-crisis zijn intrede heeft gedaan, zijn er geen trainingen in het open aanbod aangeboden. Ook hebben er weinig maatwerktrainingen plaatsgevonden. Enkele trainingen zijn online uitgevoerd. De komende periode zal een hybride vorm van lesgeven mogelijk worden doorgezet wanneer de training zich daarvoor leent. Parlan is goed op de hoogte van de ontwikkelingen in het werkveld en weet daar snel op te schakelen. Voor de komende periode is er een opleidingsplan ontwikkeld. Het ligt in de bedoeling de opleidingen zo veel mogelijk te laten aansluiten bij de missie en visie van de organisatie en de functies van de medewerkers. Ook zal een leermanagementsysteem worden opgezet waarin de leerresultaten zullen worden bijgehouden. Gezien het resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van Parlan voor maatwerktrainingen voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Het totale scholingsaanbod van Parlan is te vinden op het intranet van de organisatie. Daarnaast heeft Parlan een algemene website die de komende periode zal worden aangepast. De trainingen van Parlan worden gekenmerkt door een 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 weten te 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 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, 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