

Klanttevredenheidsonderzoek

Entrea Lindenhout

09-11-2021



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Entrea Lindenhout 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 OPEN 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, ondoorgankelijk 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: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				100%	
Opleidingsprogramma②				90%	
Uitvoering				80%	20%
Opleiders				80%	20%
Trainingsmateriaal③				80%	
Accommodatie④				60%	
Natraject				80%	20%
Organisatie en Administratie			10%	90%	
Relatiebeheer⑤					
Prijs-kwaliteitverhouding⑥					
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Een referent heeft hier geen mening over
- ③ Twee referenten hebben hier geen zicht op
- ④ Vier referenten hebben hier geen mening over
- ⑤ Dit onderdeel blijft buiten beschouwing
- ⑥ Referenten hebben geen zicht op de prijs

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar diverse opleidingen en/of trainingen die worden aangeboden door Entrea Lindenhout hebben tien referenten deelgenomen. Zij zijn allemaal werkzaam bij deze aanbieder en zij worden dan ook in die hoedanigheid op de hoogte gehouden van het programma-aanbod: "Er is een vrij uitgebreid programma waarvan sommige onderdelen verplicht zijn maar er is ook wel de mogelijkheid om zelf iets te kiezen". Alle referenten zijn tevreden over de manier waarop Entrea Lindenhout vorm geeft aan het voortraject. "De uitnodigingen worden op tijd gestuurd en het is eenvoudig om jezelf aan te melden," zo vertelt een van tevreden referenten. Verder geven de geïnterviewden nog aan dat gegevens over datum, tijd en locatie op tijd worden gecommuniceerd. Een van de respondenten voegt hier nog wel aan toe dat dit ten tijde van de strenge coronamaatregelen soms wat aan verandering onderhevig was: "Ze moesten zich natuurlijk regelmatig aanpassen aan nieuwe regels. Dat was soms wat verwarrend. Maar daar heb ik uiteraard wel begrip voor".

Opleidingsprogramma

Net als bij het vorige onderdeel zijn de geïnterviewden eensgezind in hun oordeel over het volgende onderdeel; het opleidingsprogramma. Iedereen is tevreden over het opleidingsprogramma van Entrea Lindenhout. Ze vinden dat dit van tevoren voldoende bekend wordt gemaakt zodat iedereen een goed idee krijgt van wat hem te wachten staat. Een van de respondenten zegt hier over: “Er werd een beschrijving gegeven waardoor ik een aardig beeld kreeg van de inhoud. Natuurlijk zijn niet alle details van tevoren bekend maar dat is ook niet iets wat ik verwacht of zou willen”. De overige referenten hebben soortgelijke commentaren over dit onderdeel, zij zeggen dat de inhoud van de training voldoende duidelijk wordt beschreven. Ditzelfde geldt voor de informatie die over het niveau, de opzet en de doelstellingen wordt verschaft: “Wat je vooraf echt wil weten, is duidelijk en makkelijk te vinden”. Een referent kan zich dit niet meer herinneren en onthoudt zich om die reden van het geven van een oordeel over dit onderwerp.

Uitvoering

De manier waarop Entrea Lindenhout de verschillende trainingen ten uitvoer brengt, is naar tevredenheid van de geïnterviewden. Iedereen is hier tevreden tot zeer tevreden over. Een van de referenten zegt: “Omdat het hier om interne opleidingen gaat, is er heel veel praktische kennis aanwezig. De ontwikkelaars weten wat er speelt in de praktijk en spelen hier met de trainingen goed op in”. Een andere respondent zegt over ditzelfde onderwerp: “Over de inhoud is goed nagedacht. De trainingen zijn gericht op de praktijk en maken daarnaast gebruik van de laatste inzichten”. De respondenten zijn dan ook te spreken over het praktische gehalte van de bijeenkomsten. Zij zeggen dat de trainingen voldoende handvatten hebben geboden voor toepassing in de praktijk. Een van de referenten geeft in zijn algemeenheid nog een compliment over de manier waarop er tijdens de lockdown in verband met Corona is omgegaan met de trainingen: “Het was echt een enorme omschakeling naar een meer digitale manier van werken. Entrea Lindenhout heeft de zaken zo goed als kan omgezet en ik ben daar heel tevreden over. De vorm was dan wel anders en daardoor was het wel wennen, maar ik ben blij met alles wat er wel kon”.

Opleiders

Over de opleiders of trainers die door Entrea Lindenhout worden ingezet, zijn de referenten eveneens erg enthousiast, iedereen is hier tevreden tot zeer tevreden over. Dit wordt het beste duidelijk aan de hand van een aantal citaten: “Ik ben zeer te spreken over deze trainers. Zij wisten niet alleen heel veel maar konden dit ook op een leuke en aansprekende manier aan ons overbrengen”, “De docent was heel ervaren en dat merkte je vooral aan de manier waarop hij met de groep omging, iedereen was gelijk en iedereen werd actief bij de les betrokken” en “Entrea Lindenhout heeft jarenlange ervaring met het organiseren van trainingen en heeft daardoor ook goede trainers, zij zijn niet alleen specialist op hun vakgebied maar weten ook heel goed wat er speelt in de praktijk en op de werkvloer. Dat is een goede mix en levert voor ons als deelnemer ook het meeste op, daar kunnen we echt verder mee”. Deze citaten zijn een goede weergave van hoe er door de geïnterviewden over de trainers van Entrea Lindenhout wordt gedacht.

Trainingsmateriaal

Over het trainingsmateriaal zijn de respondenten unaniem in hun oordeel; ze zijn hier tevreden over. Het trainingsmateriaal dat door Entrea Lindenhout wordt verschaft is zeer divers. Het kan volgens de referenten bestaan uit sheets, boeken, links naar filmpjes, artikelen etcetera. De kwaliteit van het materiaal wordt door de referenten als goed beoordeeld, zij vinden dat het mooi aansluit bij wat er tijdens de training ter sprake is gekomen en in een aantal gevallen is het ook echt een aanvulling hierop. “Ik heb deelgenomen aan deze training en was heel enthousiast. Toen werd mijn collega nieuwsgierig en heb ik het cursusmateriaal laten zien. Dit was zo duidelijk en volledig dat ook mijn collega een goed beeld kreeg van de cursus,” aldus een van de deelnemers. De overige referenten hebben soortelijke commentaren en dit verklaart dan ook hun tevreden score voor dit onderdeel. Twee referenten kunnen hier geen oordeel geven omdat zij geen zicht hebben op het verstrekte materiaal.

Accommodatie

Vier referenten hebben deelgenomen aan een online training en daarom geven zij geen mening over de accommodatie. De overige respondenten zijn unaniem in hun oordeel; zij zijn tevreden over de locatie waar door Entrea Lindenhout gebruik van wordt gemaakt. Een van hen spreekt wel over "enige parkeerproblemen" maar vindt de locatie op zichzelf wel geschikt. Een tweede referent zegt nog over dit onderwerp: "De ruimte voldeed prima, het bood alles wat je bij een dergelijke bijeenkomst mag verwachten. Goede catering ook". De andere geïnterviewden hebben hier verder niets aan toe te voegen: "De locatie voldoet, het is geen luxe conferentieoord maar dat verwacht ik ook niet".

Natraject

Een deel van de referenten geeft aan dat ze na afloop van de training/opleiding een certificaat of getuigschrift hebben ontvangen. "Ik vind dat zelf altijd wel fijn, het is een erkenning van wat je hebt gedaan," zo vertelt een van deze respondenten. Verder wordt er volgens de geïnterviewden ook altijd geëvalueerd na afloop van een training. Hierover zegt een van hen: "Sowieso wordt er door de trainers altijd naar onze mening gevraagd. Hier doen zij ook echt iets mee, ze geven aan blij te zijn met onze feedback". Bij dit onderdeel werd er ook gevraagd naar het rendement van de trainingen. Hier zijn de geïnterviewden zonder uitzondering tevreden over. "Juist omdat er bij de ontwikkeling van de trainingen al rekening wordt gehouden met onze dagelijkse praktijk, sluiten de trainingen goed aan," aldus een van deze tevreden deelnemers. Een andere respondent legt uit: "Zonder deze mogelijkheid om up-to-date te blijven zou ik me misschien wel minder zelfverzekerd voelen tijdens het uitvoeren van mijn werkzaamheden. Ik vind dat een heel prettig aspect van het werken voor Entrea Lindenhout". Een van de referenten merkt nog op dat het rendement van online trainingen misschien iets minder is maar altijd nog meer dan helemaal geen trainingen: "En ik denk dat we door deze Corona-periode wel hebben gezien dat er digitaal best veel mogelijk is, misschien dat we in de toekomst wel meer blended kunnen blijven doen, het beste van beide werelden gebruiken eigenlijk".

Organisatie en Administratie

Op administratief en organisatorisch gebied zijn de respondenten bijna allemaal tevreden. Het hele traject, vanaf de aankondiging tot en met de bijeenkomst zelf, is bij bijna allemaal goed verlopen. "Ze zijn meestal goed bereikbaar voor vragen. Soms moet je wel eens wat langer wachten maar dat kan overal gebeuren," zo vertelt een van de tevreden deelnemers. Een andere respondent zegt over ditzelfde onderwerp: "Het was voor iedereen een uitzonderlijke periode en een hele omschakeling door alle beperkingen die ons werden opgelegd. Voor trainingen gold dat in het bijzonder. Ik vind dat ze daar goed mee zijn omgegaan, al had de informatievoorziening in sommige gevallen wel iets beter en sneller gekund". De soms wat "trage reactietijd" is voor een van de respondenten de reden dat hij hier een neutrale score geeft.

Relatiebeheer

Dit onderdeel blijft buiten beschouwing nu alle referenten werkzaam zijn bij Entrea Lindenhout.

Prijs-kwaliteitverhouding

Referenten hebben hier geen zicht op.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Uit dit onderzoek naar een aantal trainingen van Entrea Lindenhout komt een grote tevredenheid onder de respondenten naar voren. Over bijna alle onderwerpen die aan bod zijn gekomen, zijn de referenten tevreden tot zeer tevreden. Als sterke punten van Entrea Lindenhout worden nog specifiek genoemd: "De klantvriendelijkheid en servicegerichtheid" en "de inhoudelijk sterke trainingen die worden geleid door capabele trainers". Er wordt tijdens dit onderzoek slechts een keer een neutrale score gegeven. Dit betreft het de organisatie en administratie. Een van de referenten vindt dat er wat sneller gereageerd kan worden. De respondenten zijn dermate tevreden over de gevolgde of afgenomen training in relatie met de totale samenwerking, dat zij zonder aarzeling zeggen dat ze ook in de toekomst graag gebruik blijven maken van de diensten van deze instelling: "Ik volg graag nog eens een training. Het is niet alleen nuttig en belangrijk maar vaak ook heel leuk en gezellig. Een fijne manier om met collega's van gedachten te wisselen".

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Entrea Lindenhout op 09-11-2021.

Algemeen

Entrea Lindenhout is ontstaan in 2017 door een fusie tussen de stichtingen Lindenhout en Entrea. Entrea Lindenhout biedt jeugdhulp, opvoedondersteuning en speciaal onderwijs waarmee vanuit een open en gelijkwaardige relatie hulp wordt geboden. Entrea Lindenhout gaat uit van het standpunt dat een kind thuis op hoort te groeien. De hulp die daar wordt geboden duurt zo kort mogelijk en past zo goed mogelijk in het leven van de betrokken familie. Als hulp thuis niet mogelijk is, wordt hulp geboden in een woonsituatie die zo veel mogelijk lijkt op een gezinssituatie. Ook biedt Entrea Lindenhout hulp aan scholen. Om de professionaliteit van de medewerkers te vergroten wordt er bij Entrea Lindenhout geleerd door middel van intervisie en scholing. In het kader van professionalisering worden trainingen en scholingsprogramma's uitgewisseld met collega-professionals. Het door Cedeo uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek richt zich op de door Entrea Lindenhout uitgevoerde opleidingen met open inschrijving.

Kwaliteit

De meeste trainingen worden gegeven door collega's die veelal ook als gedragswetenschapper of jeugdzorgwerker voor Entrea Lindenhout werkzaam zijn. Vanuit de praktijk ontwikkelen zij trainingen en geven zij deze aan interne en (in sommige gevallen) externe collega's. Door te anticiperen op de veranderende vraagstellingen vanuit de markt en de veranderende rol van de professional, ontstaat de behoefte aan nieuw dan wel aangepast scholingsaanbod. Gedragswetenschappers, hulpverleners en/of beleidsmedewerkers inventariseren die behoefte en signaleren de knelpunten. Het kind staat in alle trajecten centraal; ook binnen het scholingsaanbod. Hierbij zoomt men nadrukkelijk in op de rol van de ouder/opvoeder. Entrea Lindenhout biedt de medewerkers mogelijkheden om de deskundigheid te onderhouden en te verrijken met nieuwe cursussen. Daarnaast is men van mening dat alle medewerkers een aantal basiscursussen moeten volgen. Voor de trainers van Entrea Lindenhout geldt dat zij de ruimte en ondersteuning krijgen vanuit de organisatie voor professionalisering en deskundigheidsbevordering. Het initiatief hiervoor ligt in eerste instantie bij henzelf. Om de kwaliteit van de opleidingen te borgen organiseert men onderling regelmatig bijeenkomsten voor overleg en intervisie. Alle trainingen worden met een evaluevaluatie afgerond. De uitkomsten van de evaluaties worden gebruikt om de tevredenheid van de deelnemers te meten en tevens de kwaliteit van de trainingen en het functioneren van de trainers te beoordelen.

Continuïteit

Entrea Lindenhout werkt met korte lijnen en vaste contactpersonen. Hulpverleners maken deel uit van een zelfsturend team en krijgen ondersteuning van een gedragswetenschapper, een manager en een coach. Ook is er voor elk team ondersteuning vanuit de verschillende diensten van het Servicebureau. Entrea Lindenhout beweegt zich in een wereld waarbinnen de complexiteit van meerdere problematieken naar voren komt. Dat vraagt een andere rol van de professional die binnen meerdere probleemgebieden moet kunnen schakelen. Het scholingsaanbod wordt daarop zoveel mogelijk aangepast zodat men naast de zorg voor de cliënt, ook de zorg voor de interne medewerker nauwlettend in de gaten houdt. Verder is Entrea Lindenhout flexibel en heeft het de afgelopen periode laten zien goed en snel in te kunnen spelen op onverwachte zaken. De manier waarmee zij zijn omgegaan met de corona-beperkingen werd op prijs gesteld door de deelnemers aan het onderzoek. Op basis van de gerichte zorg voor kwaliteit, het wederom goede resultaat van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het interview is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van Entrea Lindenhout voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Entrea Lindenhout sluit goed aan op de belevingswereld van de eigen professionals en helpt hen verder in hun ontwikkeling binnen de complexe wereld van hulpverlening. Het belang van het kind of de jongere wordt binnen alle trajecten centraal gesteld om daarmee hulpverlening op maat te kunnen bieden. Daar waar noodzakelijk of mogelijk zoekt Lindenhout nadrukkelijk naar samenwerking met externe partners als dit toegevoegde waarde biedt.

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