

Klanttevredenheidsonderzoek

Stichting Enver

20-07-2022



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Stichting Enver 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	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	8

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, ondoorgrondelijk 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 jaaromzet 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 en deelnemers, 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, opleidingen door middel van e-Learning (niet zijnde blended learning), 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 deelnemers, (opleidings-)functionarissen en/of 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 referenten 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 referenten 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 e-Learning
- 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 referenten 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			10%	50%	40%
Opleidingsprogramma				60%	40%
Uitvoering			20%	50%	30%
Opleiders			10%	40%	50%
Trainingsmateriaal②			20%	40%	30%
Accommodatie③				50%	30%
Natraject				70%	30%
Organisatie en Administratie			20%	30%	50%
Relatiebeheer			40%	40%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding④				20%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Een referent scoort niet op dit onderdeel
- ③ Twee referenten scoren niet op dit onderdeel
- ④ Zes referenten scoren niet op dit onderdeel

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Dit onderzoek richt zich op de open trainingen die door Stichting Enver worden aangeboden. Aan dit onderzoek hebben tien referenten meegewerkt. Allen zijn werkzaam bij Stichting Enver. De medewerkers van Stichting Enver worden in de gelegenheid gesteld trainingen te volgen. Zij beschikken over een persoonlijk opleidingsbudget. Enkele trainingen worden voor bepaalde doelgroepen verplicht gesteld. Enkele geïnterviewden melden regelmatig een opleiding of training te volgen om het SKJ-certificaat geldig te houden. Maar ook uit interesse of om zich te verdiepen in bepaalde onderwerpen worden trainingen gevolgd. De medewerkers van Stichting Enver vertellen via de opleidingsportaal kennis te hebben genomen van het aanbod van de trainingen. Soms wordt men door een collega op een bepaalde training gewezen. In overleg met de leidinggevenden en/of het team wordt er een keuze gemaakt. Aanmelding geschiedt via een online aanmeldingsformulier of per mail. Anderen melden zich aan via het portal, het zogenoemde PEP-portal. Daarna volgt een aanmeldingsbevestiging. De aanmeldingsprocedure verloopt vlot en soepel.

De referenten zijn van mening dat de inhoud van de trainingen goed staan beschreven op de website. “Het is prettig om te lezen wat je kunt verwachten. Bovendien geeft het systeem weer hoeveel plekken er nog vrij zijn. Ook de kosten van de training staan erbij vermeld”, aldus een referent over de informatieverstrekking. Voorts vindt men een beschrijving van de doelgroep en de hoeveelheid permanente educatiepunten. In het systeem is terug te vinden, waar, hoe laat enzovoorts de training zal plaatsvinden. Eén referent geeft een neutrale score op dit onderdeel. Naar zijn mening is het lastig om vooruit te plannen als een training vol is. “Dan weet je niet wanneer deze training weer zal plaatsvinden en kun je er in je agenda nog geen rekening mee houden”, aldus voornoemde referent. Wél vinden de referenten het prettig dat je alvast je belangstelling voor een training die vol is kenbaar kunt maken. Een ander merkt nog op dat het vooraf niet altijd even duidelijk is of er een voorbereiding op de training is vereist en waar de voorbereidende lesmaterialen te vinden zijn. Deze referent geeft als verbeterpunt mee dat er voorafgaand aan de trainingen wellicht iets meer praktische informatie zou kunnen worden gegeven. Alle overige referenten zijn (zeer) tevreden over de wijze waarop het voortraject is verlopen en geven de score “tevreden” of “zeer tevreden”.

Opleidingsprogramma

Alle referenten hebben vooraf een duidelijk beeld gekregen van de opleidingsprogramma's. Alle referenten zijn (zeer) tevreden over de inhoud, opbouw en tijdsduur van de programma's. Het opleidingsaanbod is divers. Daarover zijn zij (zeer) tevreden. Bovendien vertellen zij dat het mogelijk is om een verzoek tot het uitvoeren van een bepaalde training te doen. Referenten vertellen dat als er een nieuwe training aan het opleidingsaanbod is toegevoegd, het animo daarvoor doorgaans groot is. Zij merken op dat je er dan snel bij moet zijn. Weliswaar kun je als de training vol is je interesse voor de training kenbaar maken. Zodra de training opnieuw wordt aangeboden, ontvangen deelnemers daarover bericht. Dat vindt men prettig. Alhoewel enkelen melden dat tegen die tijd de belangstelling soms is verdwenen of het opleidingsbudget niet meer toereikend is. 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 werkveld ontmoeten. Maar bovendien dat het onderwerp vanuit verschillende invalshoeken wordt benaderd. Men leert dan ván en mét elkaar. Alle geïnterviewden zijn dan ook (zeer) tevreden over de opleidingsprogramma's.

Uitvoering

Ook over de uitvoering van de programma's is men over het algemeen (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, opdrachten gedaan en/of filmpjes vertoond. Bij enkele trainingen wordt er een trainingsacteur ingezet om rollenspellen te spelen. Men vindt dat er voldoende afwisseling in werkvormen wordt geboden. Referenten vertellen: “Het programma was heel interactief en gaf voldoende ruimte voor eigen inbreng. Dat is voor mij een meerwaarde”, “Je krijgt veel informatie over hoe het er in de praktijk aan toe gaat. Dat is prettig” en “Het was leuk om naar de input van collega's te luisteren.” Diverse trainingen zijn als gevolg van Covid-19 online uitgevoerd. Dit heeft naar de mening van de referenten geen afbreuk gedaan aan de kwaliteit van de trainingen. De onlinemogelijkheden zijn volop benut; zo is men in breakout rooms uiteengegaan om opdrachten te maken en heeft men ook online rollenspellen geoefend. “Alle mogelijkheden van het programma zijn benut. Je werd geacht interactief te zijn. Dat is gelukt. Het programma zat goed in elkaar”, aldus een referent over de online lessen. Toch geven de meeste referenten aan dat de voorkeur uitgaat naar het fysiek volgen van de lessen. “Ik haakte bij de online training over de Beroepscode toch een beetje af”, aldus een van hen. Twee referenten geven een neutrale score op dit onderdeel. De één vond de training wat schools. De ander doet dit omdat de laatst gevolgde training minder verdieping heeft gebracht dan hij had verwacht. Dit heeft de referent op het evaluatieformulier aangegeven. Alle overige referenten geven de uitvoering de score “tevreden” of “zeer tevreden”.

Opleiders

Op één referent na die een neutrale score op dit onderdeel geeft, zijn alle referenten (zeer) tevreden gestemd over de ingezette trainers. De meeste trainers zijn werkzaam binnen Stichting Enver. De didactische en persoonlijke vaardigheden van de trainers worden hoog aangeslagen, alsook de deskundigheid en de praktijkervaring waarover zij beschikken. Men licht toe: “De trainer was heel erg goed. Alles werd helder en duidelijk uitgelegd. Ik vind de trainer didactisch sterk”, “De trainers zijn afkomstig uit het werkveld. Zij zijn enthousiast en hebben er zelf plezier in om te training te verzorgen. Ook online doen zij moeite om er het beste uit te halen”, “De trainer was geweldig. Hij stond open over alle vragen en was heel enthousiast en actief. Hij gaf goede praktijkvoorbeelden. Er werd vaak naar voorbeelden gevraagd, zodat je het direct kon toepassen” en “De trainers weten waar ze het over hebben. Het is fijn om zo af en toe hetzelfde gezicht te zien.” Tot slot zegt een referent over een bepaalde trainer: “Wanneer hij een specifieke een training verzorgt, dan ben ik altijd geïnteresseerd in de training. Het is een hele fijne en kundige trainer. Hij beheerst het tot in de puntjes, kan goede voorbeelden geven en kan systemisch kijken. Hij is heel breed in zijn kennis, kan goed samenvatten, doorvragen, is kritisch en betreft iedereen bij de training. Alleen maar lof!” De referent die een neutrale score op dit onderdeel geeft doet dit omdat hij van mening is dat de trainer heel rustig is in haar manier van praten. Daardoor vond de referent het lastig de aandacht erbij te houden en vond hij de training niet activerend.”

Trainingsmateriaal

Tijdens de trainingen worden er veelal PowerPointpresentaties gebruikt. Sommigen vertellen per mail opdrachten te hebben gekregen en/of hand-outs. Ook vertelt men rollenkaartjes voor het spelen van rollenspellen en werkboeken te hebben gebruikt. Anderen vertellen tips over relevante boeken te hebben gekregen. Men vindt het trainingsmateriaal nuttig, relevant en netjes verzorgd. Geïnterviewden vertellen het trainingsmateriaal nog regelmatig als naslagwerk voor in de praktijk te gebruiken. “Er is voldoende materiaal om op terug te vallen. Het sluit goed aan bij de praktijk”, aldus een uitspraak van een positief gestemde referent. Zeventig procent geeft aan (zeer) tevreden te zijn over het trainingsmateriaal dat is gebruikt. Twintig procent geeft het trainingsmateriaal een neutrale score. Zij doen dit om de volgende redenen: De een zegt het handig te vinden wanneer hij de boeken waaraan wordt gerefereerd even in zou kunnen zien. De ander vindt dat er soms wellicht iets te veel informatie over het onderwerp wordt gegeven: “Er is een soort bibliotheek waarin je alles kunt terugvinden. Dat vergt soms veel voorbereiding. Je kunt het materiaal downloaden. Na een tijdje verdwijnt het.” Eén referent (tien procent) scoort niet op dit onderdeel. Hij kan zich het trainingsmateriaal niet meer herinneren.

Accommodatie

De meeste trainingen zijn uitgevoerd in een trainingsruimte op een van de vele locaties van Stichting Enver; meestal in Rotterdam of omgeving. Deze trainingsruimtes worden goed beoordeeld. Alles is goed verzorgd. De accommodaties beschikken over goede zalen, goede voorzieningen en goede parkeermogelijkheden in de omgeving (al moet men daar soms voor betalen). Ook met het openbaar vervoer zijn de accommodaties goed te bereiken. Tachtig procent geeft de accommodatie een positieve beoordeling. Op dit onderdeel scoren twee referenten (twintig procent) niet omdat de training online heeft plaatsgevonden.

Natraject

Over het natraject is men (zeer) tevreden gestemd. Alle geïnterviewden melden dat zij na afloop van de training een evaluatieformulier ter invulling krijgen voorgelegd. Er wordt getoetst of de trainingen aan de verwachtingen van de deelnemers hebben voldaan. Geïnterviewden zijn van mening dat er goed naar de feedback wordt geluisterd. Deelnemers ontvangen bij de afronding van de training een bewijs van deelname en/of de punten voor de SKJ-registratie die zij zelf kunnen uploaden bij het SKJ-register. De certificaten/SKJ-punten 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. Vooral is men tevreden over het rendement dat met de training is behaald. Zo vertelt een referent: “Ik heb veel van de training opgestoken en gebruik het geleerde nog dagelijks in de praktijk. Ik kan wat meer het voortouw nemen in het team en de teamleden daarin meenemen”. En een ander: “Je krijgt veel nuttige informatie en veel praktische handvaten. De training heeft mij bewust gemaakt van wat ik nog moet leren. Ik heb geleerd met meer geduld en begrip voor de cultuur, en minder kritisch met jongeren om te gaan.” Alle referenten geven het natraject een positieve score (“tevreden” of “zeer tevreden”).

Organisatie en Administratie

Op het onderdeel “Organisatie en Administratie” geeft dertig procent de score “tevreden”. Vijftig procent geeft de hoogste score (“zeer tevreden”) op dit onderdeel. Twee referenten geven een neutrale score. Degenen die een positieve score geven zeggen snel, behulpzaam en klantvriendelijk te worden geholpen. Zij zijn (zeer) tevreden over de wijze waarop alles reilt en zeilt en de communicatie over de trainingen. De twee referenten die een neutrale score geven op dit onderdeel doen dit omdat zij wat langer op antwoord op een vraag hebben moeten wachten: “Het was niet helemaal duidelijk bij wie ik moest zijn. Het zou fijn zijn als er per training een contactpersoon wordt vermeld”, aldus een van de voornoemde referenten.

Relatiebeheer

Omdat het hier gaat om trainingen die intern worden aangeboden, is aan de referenten gevraagd of in hoeverre zij tevreden zijn over de wijze waarop zij van het trainingsaanbod op de hoogte worden gehouden. Allen vertellen zelf regelmatig het intranet te raadplegen. Enkel vertellen ook wel een door de teammanager of door collega's op het aanbod te worden gewezen. Zij zeggen bijvoorbeeld van hun teammanager regelmatig e-mails te ontvangen waarin nieuwe trainingen worden toegelicht. Vier referenten geven het relatiebeheer een neutrale score omdat zij graag zouden zien dat Stichting Enver de trainingen actiever onder de aandacht brengt. Zij zeggen onder meer: “Je moet alles zelf in de gaten houden. Daar zouden ze iets aan kunnen doen. Bijvoorbeeld door een mail te versturen over het nieuwe cursusaanbod.” Anderen zeggen dat dat weliswaar gebeurt, maar dat dat iets frequenter zou kunnen. Alle overige referenten geven een positieve score op dit onderdeel.

Prijs-kwaliteitverhouding

Zes referenten (zestig procent) hebben geen zicht op de prijs/ kwaliteitverhouding. Zij scoren daarom niet op dit onderdeel. De overige referenten melden dat de prijzen van de trainingen vermeld staan bij de cursusinformatie op het intranet. Zij zijn van mening dat dit reële prijzen zijn. Bovendien geeft hen dit inzicht in het beschikbare persoonlijke opleidingsbudget en hoeveel ruimte zij daarin (nog) hebben. Zij zijn bovendien tevreden over de kwaliteit van de trainingen. Zij geven daarom de score “tevreden” of “zeer tevreden” op dit onderdeel.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alle geïnterviewden zijn tevreden over de wijze waarop de trainingen zijn uitgevoerd. Zeventig procent geeft als eindoordeel de score “tevreden”. De overige dertig procent zegt “zeer tevreden” over de trainingen te zijn. Als pluspunten worden het brede opleidingsaanbod en 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: “Het is prettig dat er opleidingsbudgetten zijn waarmee een ieder de mogelijkheid om zich te ontwikkelen wordt geboden. Dat is heel verrijkend. Als er opleidingsbudget over is dan kun je dat aan een ander weggeven. Het is altijd afstemmen met elkaar, maar dat komt heet team ten goede”, zegt een geïnterviewde. Tot slot zegt men veel van de trainingen op te steken. “Door de trainingen ben ik staat mijn werk beter uit te voeren. Het wordt je makkelijk gemaakt je kennis te verbreden”, aldus een uitspraak van een zeer positief gestemde referent. Er worden geen verbeterpunten genoemd.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met Stichting Enver op 20-07-2022.

Algemeen

Stichting Enver is opgericht in 2018 en biedt jeugd- en opvoedhulp voor kinderen, jongeren, ouders en opvoeders. Stichting Enver richt zich zowel op preventieve hulp als op basishulp; echter de focus is vooral gericht op specialistische hulp. Daar waar nodig schakelt men professionele partners in. Zij zijn er vooral op gericht om jeugdigen en hun ouders te ondersteunen en te begeleiden naar het weer op eigen kracht te leren omgaan met moeilijke situaties in het dagelijks leven. Het werkgebied van Stichting Enver beslaat de regio's Rotterdam Rijnmond, Midden-Holland en Zuid-Holland Zuid. Het Cedeo-onderzoek heeft betrekking op de interne opleidingsactiviteiten voor de medewerkers van Stichting Enver en betreft de opleidingen met een open inschrijving. Het gesprek vond plaats met Vincent Bultena en Susan Soeters (beiden Opleidingskundigen).

Kwaliteit

Kwaliteit staat bij Stichting Enver hoog in het vaandel. Stichting Enver heeft een redelijk vast trainingsaanbod. Voor de invulling van de trainingen, qua vorm en inhoud, zoekt zij de dialoog met het werkveld. Door middel van zogenoemde "rondetafelgesprekken" waaraan deelnemers, oud deelnemers en trainers plaatsnemen, worden de trainingen elke drie jaar onder de loep genomen. Op deze manier is men in staat om nauwgezet de (veranderende) behoefte te peilen en deze vervolgens te relateren aan het trainingsaanbod. Daarnaast bestaat er een flexibel aanbod; per quadrimester wordt een thema bepaald waaraan trainingen worden gekoppeld. Stichting Enver biedt vooral geaccrediteerde trainingen aan. Om die reden houdt men richtlijnen en doelstellingen nauwgezet voor ogen maar kan de invulling van een training, bijvoorbeeld door toepassing van diverse werkvormen en/of het inschakelen van een trainingsacteur, verschillen. Stichting Enver werkt met een trainersteam van zo'n twintig interne specialisten die zelf nog in het vakgebied werkzaam zijn. Er bestaat een stappenplan voor het binnenhalen en opleiden van trainers. Er vinden trainersevents, jaargesprekken, intervisiemomenten en zogenoemde tel- en vertelbijeenkomsten ontwikkeld. Een team van opleidingskundigen (drie per september 2022) geven de trainingen inhoud en vorm en begeleiden de trainingen en trainers. Ook zijn zij betrokken bij het ontwikkelbeleid van de Stichting. Daarbij wordt ook de samenwerking met andere partners in het werkveld gezocht. Bij de uitvoering van de trainingen is er aandacht voor zowel kennisoverdracht als vaardigheidsontwikkeling en wordt er onder meer gebruik van ervaringsdeskundigen (ExpEx) gemaakt. Evaluaties vormen een belangrijke basis voor de meting en borging van de kwaliteit. Deze worden bijgehouden in een kwaliteitsmanagementsysteem, genaamd Survio.

Continuïteit

Stichting Enver streeft naar continue ontwikkeling van haar medewerkers zodat zij zich met Stichting verbinden en gewaardeerd voelen. De afgelopen periode is er onder meer een onboardingsprogramma met een introductie e-learning ontwikkeld. Voorts zoekt Stichting Enver steeds meer de verdieping naar de praktijk. Nagedacht wordt over het werkplekleren dat een steeds grotere rol zal gaan vervullen. Hiertoe bestaat een project in samenwerking met de Hogeschool Rotterdam. De komende periode zullen meer trainingen blended worden aangeboden. Ook is er een taskforce opgericht gericht op het behoud van medewerkers voor de Stichting. Op basis van de (wederom) goede resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek, alsmede door de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van Stichting Enver voor opleidingen met een open inschrijving voor de komende tijd voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Stichting Enver wordt gezien als een deskundige en professionele organisatie, die continu de processen en trainingen finetuned met de focus op verdere deskundigheidsbevordering voor de professionals die in het werkveld werkzaam zijn. De mogelijkheden die Stichting Enver haar medewerkers biedt om zich te ontwikkelen worden door de referenten alom gewaardeerd!

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