

Klanttevredenheidsonderzoek

Vereniging Ouderschap Blijft

13-07-2022



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Vereniging Ouderschap Blijft 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	9

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 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 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%	70%	20%
Opleidingsprogramma				80%	20%
Uitvoering				40%	60%
Opleiders				20%	80%
Trainingsmateriaal				50%	50%
Accommodatie				60%	40%
Natraject				60%	40%
Organisatie en Administratie				40%	60%
Relatiebeheer②				60%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding③				20%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden

② Drie referenten onthouden zich van een oordeel over het relatiebeheer.

③ Acht referenten onthouden zich van een oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De referenten hebben de training van Vereniging Ouderschap Blijft (hierna te noemen Ouderschap Blijft) aangeboden gekregen door de werkgever. Sommigen spreken over een verplichte training voor de functie die zij hebben. Daarnaast speelt ook de zoektocht naar verdieping in de problematiek en de persoonlijke voorkeur van de referenten een rol bij de keuze voor dit instituut. Verschillende redenen om de trainingen te volgen worden verwoord in de volgende citaten: "De training over de methodiek moest ik volgen omdat op het werk iets nieuws werd opgezet waar deze methode bij paste", "Onze organisatie is verbonden met Ouderschap Blijft en deze training was voor mij ook verplicht", "Ik heb scheidingsproblematiek als aandachtspunt en daar paste deze training bij", "Ik zit in het scheidingssteam en moest daarvoor beide trainingen volgen" en "Ik vind het een interessante manier van kijken naar de dingen en het werkt goed in de praktijk."

Bij sommige geïnterviewden is de inschrijving voor de training door de organisatie verzorgd en anderen hebben zichzelf aangemeld voor de training. Volgens allen is de aanmelding soepel verlopen. “Ik deed het samen met een collega. Nu was hij ingeschreven voor de driedaagse training en ik voor de tweedaagse training. Toen de tweedaagse training niet door bleek te gaan, hebben ze het goed opgelost door mij de driedaagse cursus aan te bieden”, geeft een tevreden referent aan. Een van hen geeft voor dit onderdeel een neutrale score omdat de training in eerste instantie niet doorging in verband met te weinig aanmeldingen. Dit werd echter niet naar hem toe gecommuniceerd vanuit het instituut. Hij moest daar zelf achter komen. De overige respondenten zijn goed te spreken over de werkwijze van Ouderschap Blijft in het voortraject.

Opleidingsprogramma

Over het opleidingsprogramma laten alle respondenten zich positief uit. Informatie over de inhoud van de trainingen is te vinden op de website die men informatief, duidelijk en gebruikersvriendelijk noemt. Ter illustratie enkele uitspraken: “Vooraf kreeg je online informatie over het programma van de training en een aantal opdrachten”, “Ik vond het een uitstekende website met goede informatie” en “Ik kon op de website informatie vinden over de training, maar het had prettig geweest als ze me vooraf ook wat materiaal hadden toegestuurd.” De kosten van de training zijn te vinden op de website. Bij alle referenten werd de training echter door de werkgever betaald, waardoor zij niet te maken hebben gehad met de prijsopgave en de facturatie.

Uitvoering

In de interviews worden positieve verhalen verteld over de uitvoering van de trainingen. Er is volgens de cursisten voldaan aan de verwachtingen die door de informatie vooraf zijn gewekt. De trainingen worden op een aansprekende manier gebracht met veel aandacht voor de praktijk. Illustratief zijn de volgende citaten: “Het was een hele goede en leerzame training die zorgde voor verdieping in mijn werk. Ik heb meer kennis en inzichten opgedaan”, “Ze delen hun kennis en geven handvaten voor de praktijk”, “Ik vond het heel professioneel. Ze stralen veel deskundigheid en praktijkervaring uit. Alle vragen werden beantwoord en er werden goede adviezen gegeven. Het was interactief met goede oefeningen in een prettige sfeer. Ik sta nu nog steviger in mijn werk”, “Het heeft mij vooral veel basiskennis gebracht om gesprekken op een goede manier aan te gaan. Dat moet je jezelf eigen maken, want ieder gesprek is anders. Het was interactief met naast de theorie ook oefeningen. Je kreeg huiswerk met filmpjes en teksten en je kon het ook al oefenen met de ouders”, “Het was leuk, interessant, leerzaam en heel interactief. Vooraf kreeg je via de site huiswerk en moest je de lesstof doornemen. In de les ging je dan aan de slag met voorbeelden en rollenspelen” en “Het heeft gezorgd voor meer vaardigheden en verbreding van de kennis. Je krijgt beter het besef van de complexiteit en wat het vraagt van de betrokkenen. Het heeft mij geïnspireerd om nog een tandje bij te zetten.”

Opleiders

Alleen maar tevredenheid en grote tevredenheid heerst bij allen over de kwaliteit van de opleiders die door het instituut worden ingezet. Als kwaliteiten van de trainers worden in de vraaggesprekken onder andere genoemd: hun toegankelijkheid, enthousiasme, expertise, de aansluiting bij de groep en hun praktijkervaring. Enkele citaten ter illustratie van de positieve beoordelingen: “Ze bieden een goede afwisseling tussen de theorie en het actief oefenen. Zij zijn heel laagdrempelig benaderbaar, want je bent er om het te leren”, “De trainer had heel veel ervaring, was deskundig en kwam met heel veel praktijkvoorbeelden”, “De trainers zorgen dat je met een iets andere blik tegen de dingen aankijkt. De trainers komen heel positief en inspirerend over en weten echt de aandacht te trekken”, “De trainer wist het heel levendig te brengen, had veel praktijkervaring en stond met beide benen nog in het werkveld. Ook stond hij open voor de meningen van de deelnemers” en “De trainers zorgden voor een leuke en gezellige sfeer en wilden graag hun persoonlijke praktijkervaringen met ons delen.”

Trainingsmateriaal

Allen laten zich positief uit over de kwaliteit van het trainingsmateriaal. Er wordt onder andere gesproken over: powerpointpresentaties, online lesmateriaal, opdrachten, een boek en kaartenmap. Enkele citaten: “We hebben alles digitaal ontvangen. Zelf heb ik het alsnog uitgeprint omdat ik dat prettiger vind. Je kon het lesmateriaal ook in een map bestellen”, “Filmpjes en de teksten werden online aangeboden. De kwaliteit was goed, maar zelf ben ik meer van de teksten op papier lezen in de plaats van online. Zeker de filmpjes vond ik wel heel illustratief” en “Het lesmateriaal bestaat uit digitale stukken om door te nemen en soms opdrachten om te kijken of je het begrepen hebt.” Meerdere respondenten spreken hun voorkeur uit voor een fysieke map met het lesmateriaal in de plaats van alleen digitaal materiaal. Sommigen hebben dan ook gebruik gemaakt van de mogelijkheid om alsnog een map te bestellen met het lesmateriaal.

Accommodatie

Men laat zich tevreden uit over de kwaliteit van de lesaccommodaties. Er wordt onder meer gesproken over een locatie in Utrecht en Veenendaal. Beide accommodaties worden positief beoordeeld. Enkele citaten op dit gebied: “Eén keer was de cursusdag online en de overige dagen hebben face-to-face kunnen plaatsvinden in Utrecht. De accommodatie was prima en was met de trein perfect te bereiken”, “Ik vond de locatie in Utrecht helemaal top met goede voorzieningen, zoals ruime leslokalen en een goed verzorgde lunch” en “Het was een mooi pand met goede faciliteiten, centraal gelegen in Nederland.”

Natraject

Over het natraject bij Ouderschap Blijft zijn de respondenten goed te spreken. De trainingen worden afgerond met een certificaat. Na afloop wordt aan de deelnemers feedback gevraagd op de kwaliteit van de training en de docenten in de vorm van een evaluatieformulier. Ter illustratie: “Na iedere module/les vragen ze feedback” en “Tijdens de training wordt regelmatig mondeling gevraagd om een evaluatie en daarnaast is er na afloop een formulier om in te vullen.” Voor wat betreft de nazorg na afloop van de training verwachten de referenten dat de trainers zeker nog bereid zijn om eventuele vragen te beantwoorden. Ter illustratie: “Ik weet dat ze een soort supervisie aanbieden”, “Ik denk wel dat ze bereikbaar zijn voor vragen. Ik heb hun telefoonnummers” en “Ik denk wel dat er iets van nazorg mogelijk is, want in de training over de methodiek hebben ze een soort supervisie genoemd.” Men is tevreden over de resultaten die zijn bereikt met de trainingen. Een van hen plaatst nog wel de opmerking dat hij eigenlijk de trainingen in een verkeerde volgorde heeft gedaan. Hij had beter als eerste de training over de methodiek kunnen volgen om zo de basiskennis te krijgen en dan pas de training over parallel solo ouderschap. Hij merkte een duidelijk verschil met de cursisten die de training over de methodiek al wel hadden gevolgd.

Organisatie en Administratie

Allen laten zich positief uit over de organisatie en administratie van Ouderschap Blijft. Alles rondom de training wordt volgens hen prima verzorgd. Men spreekt over een professionele organisatie die de zaken op een goede manier heeft geregeld. De communicatie over de trainingen is helder, bijvoorbeeld toen een van de cursusdagen in verband met de coronamaatregelen online gehouden moest worden. Voor vragen is het instituut goed bereikbaar. Er wordt snel en adequaat antwoord gegeven. Alle informatie en materialen voor de training zijn op tijd beschikbaar voor de cursisten en men vindt dat Ouderschap Blijft zich netjes aan de afspraken houdt.

Relatiebeheer

Bij drie van de respondenten is er niet echt sprake geweest van relatiebeheer door Ouderschap Blijft. Zij hebben buiten de trainingen om niet bewust informatie langs zien komen van het instituut. Zij vinden dat prima, maar een van hen zou het toch wel prettig vinden om met enige regelmaat informatie of een reminder over de komende trainingen te ontvangen. De overige geïnterviewden geven een positieve beoordeling voor de manier waarop het instituut het contact onderhoudt, wat ook naar voren komt in de volgende citaten: “Via de mail krijg ik nog wel informatie van hen. Daar heb ik mij voor opgegeven”, “Via LinkedIn is er nog contact” en “Ze sturen regelmatig interessante artikelen door.”

Prijs-kwaliteitverhouding

De referenten hebben op kosten van de werkgever de training kunnen volgen en hebben zich over het algemeen ook niet verdiept in de prijs ten opzichte van andere instituten. Twee van hen weten wat de training heeft gekost en vinden het een reële prijs voor een kwalitatief goede training. “Ik weet wat het heeft gekost. Ik was eerst aangemeld voor de tweedaagse training, maar door te weinig aanbod ging die niet door. Toen kon ik voor de prijs van de tweedaagse training de driedaagse training volgen. Dat vond ik een hele nette oplossing”, geeft een van hen aan. De overige geïnterviewden onthouden zich van een score voor dit onderdeel.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alles bij elkaar zijn alle respondenten goed te spreken over de uitvoering van de trainingen en zij zijn ook positief over het contact en de samenwerking met het instituut rondom de training. Als sterke punten worden onder andere genoemd: de expertise, de heldere communicatie, de kennis en ervaring van de trainer en de kwaliteit van de accommodatie. Ter illustratie enkele citaten: “Ze reageren heel snel, weten heel veel en de trainers hebben de nodige praktijkervaring”, “Sterk vind ik de interactieve manier van lesgeven. Ik was ook blij dat de training op locatie mogelijk was en dat je van tevoren de lesstof door moest nemen, zodat je in de les direct daarmee aan de slag kon”, “De trainers maken de opleiding. Ze werken samen in de praktijk en zijn goed op elkaar ingespeeld” en “Het is een erkend instituut en bekend in de jeugdbescherming. Ze maken gebruik van gerenommeerde trainers die de stof goed weten over te brengen.” Men is bereid om de trainingen van het instituut aan te bevelen aan anderen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met Vereniging Ouderschap Blijft op 13-07-2022.

Algemeen

Ouderschap Blijft, is een vereniging (opgericht in 2011) die ouders en kinderen helpt en begeleidt wanneer er sprake is van een moeizame scheiding. Ouderschap Blijft richt zich op preventie, signalering en bemiddeling. Doel van de vereniging is te komen tot voortdurende kennisuitwisseling, kennisverspreiding en kennisontwikkeling over complexe scheidingen. De vereniging heeft hiertoe een tweetal methodieken ontwikkeld. Hierin zijn wetenschappelijke kennis over scheiding en praktische ervaringen met ouderschapsbemiddeling en omgangsbegeleiding gebundeld. Steeds meer hulpverleners in een groeiend aantal organisaties in Nederland passen de methodieken van Ouderschap Blijft toe. Gestreefd wordt naar een landelijke dekking voor ouderschapsbemiddeling en omgangsbegeleiding. Binnen de vereniging wordt projectmatig samengewerkt. Lidmaatschap van de vereniging vraagt van organisaties die zich aansluiten: 1) visie: dat zij zich thuis voelen bij de methodiekvisie; 2) samenwerking: dat zij bereid zijn om te participeren in het gezamenlijk realiseren van de doelstelling van vereniging; 3) Ambassadeurschap en regionale rol: dat hun deelname bijdraagt aan een goede spreiding van ouderschapsbemiddeling en omgangsbegeleiding in Nederland en dat zij bereid zijn in eigen regio een netwerk met andere instellingen en instanties te vormen; en 4) Dat zij bereid zijn om bij te dragen aan de collectieve Bestuurlijke Verantwoordelijkheid. Het Cedeo-onderzoek richt zich op de trainingen met open inschrijving die Ouderschap Blijft zowel op externe locaties als incompany verzorgt.

Kwaliteit

De activiteiten van Ouderschap Blijft zijn gericht op verschillende bouwstenen: naast preventie en informatie/communicatie met wijkteams is er een methodiek training en als verdieping daarop een parallel training Solo Ouderschap ontwikkeld. De bouwstenen en trainingen van Ouderschap Blijft worden continu doorontwikkeld; of er vindt een verdieping op plaats. De input vanuit het werkveld is daarbij van groot belang. In de afgelopen jaren zijn meer dan 750 mensen van meer dan 26 verschillende organisaties getraind in het uitvoeren van de methodieken. Ouderschap Blijft werkt met zes (goede) docenten in dienst van de deelnemende leden. Zij worden door de vereniging opgeleid zowel op hun inhoudelijke als op hun didactische kwaliteiten. De trainingen van Ouderschap Blijft zijn gecertificeerd door het SKJ. Evaluaties en onderzoek zijn een belangrijke graadmeter voor het monitoren en bewaken van de kwaliteit van de trainingen. Op regelmatige basis worden de bevindingen met elkaar gedeeld. De afgelopen periode waarin de Corona-crisis zijn intrede deed is er vooral geïnvesteerd in het verzorgen van online trainingen; met positief resultaat. Op alle trainingen zijn er twee trainers ingezet. Echter, het overbrengen van de stof vergt een persoonlijke benadering; de ontwikkelde software kan onder leiding en met begeleiding van een trainer in drie dagen worden doorlopen. De voorkeur gaat daarom uit naar deze blended vorm. Naast de bestaande basistraining is er een parallel training Solo Ouderschap ontwikkeld als aanvulling op de basis-methodiek.

Continuïteit

Het aantal leden binnen de vereniging is vrij constant. Wél is binnen de Jeugdzorg het aantal ZZP-ers de laatste tijd enorm toegenomen. Onderzocht wordt hoe hen te betrekken bij de activiteiten van de vereniging en de uitvoering van de methodieken. Ook denkt men na over een systeem om de deelnemende organisaties te monitoren. Het aantal trainers is de afgelopen periode verdubbeld naar zes trainers. Op basis van de uitstekende resultaten van het Cedeo-klanttevredenheidsonderzoek, alsmede op basis van de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Ouderschap Blijft voor trainingen in het open aanbod voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Om de relatie met haar deelnemende leden te onderhouden organiseert Ouderschap Blijft voor de aangesloten leden studiedagen. Het doel van de studiedagen is het uitwisselen van kennis en expertise over complexe scheidingszaken. Hiertoe worden sprekers uitgenodigd en verschillende workshops georganiseerd. Door de corona-crisis zijn de studiedagen uitgesteld. Indien mogelijk, wordt hier in de toekomst weer een vervolg aan gegeven. Voorts wordt er met regelmaat een nieuwsbrief uitgegeven en is de vereniging actief op LinkedIn. Ook de website is een goed middel om in contact met de organisatie te komen.

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 opleidingsaanbod, inclusief rechtstreekse link naar website
- Publicatie als erkend bureau in advertenties
- Positieve advisering via de Helpdesk Opleidingen Cedeo