

Klanttevredenheidsonderzoek

MEEK2 B.V.

14-12-2022



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van MEEK2 B.V. 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	8
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 Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				30%	70%
Opleidingsprogramma				30%	70%
Uitvoering			10%	10%	80%
Opleiders				20%	80%
Trainingsmateriaal②				10%	30%
Accommodatie③					
Natraject			10%	30%	60%
Organisatie en Administratie				30%	70%
Relatiebeheer④			10%	20%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding			10%	60%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	30%	60%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Zes referenten scoren niet
- ③ Geen van de referenten kent een score toe
- ④ Drie referenten onthouden zich van scoren

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste referenten die aan het onderzoek meewerken zijn al langer bekend met de dienstverlening van MEEK2. Voor een enkeling is de besproken samenwerking de eerste kennismaking. Zij zijn via via of na een zoektocht op internet bij MEEK2 terechtgekomen. Het merendeel van de besproken programma's is maatwerk een enkeling heeft het over een standaardtraining incompany gegeven. De eerdere goede ervaringen, het prettige contact en de uitvoerige aandacht in het voortraject worden o.a. genoemd als reden om voor MEEK2 te kiezen. Ook het feit dat er met sommige trainingen SKJ-punten kunnen worden behaald speelt mee. "Ik heb hen via de website gevonden. Ze presenteren zich goed. We hebben bij verschillende partijen offertes aangevraagd. Dat MEEK2 SKJ-punten verstrekt gaf de doorslag", "Onze samenwerking is gegroeid uit het verleden. Vanaf het begin was er een goede klik en dat is er nog steeds", "Wij werken al minstens 4 jaar met hen. We hebben nu te maken met een andere gesprekspartner. De vorige is met pensioen. Met haar konden we lezen en schrijven, dat contact voelde goed, vertrouwd en toegankelijk.

De nieuwe accountmanager is anders; wat zakelijker”, “Collega’s waren erg enthousiast over MEEK2 en hebben ons geïnspireerd om ook met hen in zee te gaan”, “Ik zocht een training over communiceren met tekenen. Bij hen vond ik ‘Tekenen met MEE?’. Zo hebben we geleerd tekeningen in te zetten ter ondersteuning in gesprekken met een cliënt”, “Ik ben in eerste instantie via de trainster bij hen terechtgekomen omdat zij bij MEEK2 werkt. Wij kenden haar van een vorige samenwerking die heel goed bevallen is. Inmiddels bevalt het zo goed dat we ook andere opleidingen daar afnemen”, “Ik heb hen via Google gevonden. Het sloot het beste aan bij wat we zochten. Ook het voorgesprek met de trainer voelde goed en toen zijn we ervoor gegaan”, “Ze hebben een breed pakket aan expertise en denken met ons mee”, “Het trainingsaanbod van MEEK2 is interessant voor onze doelgroep. Ze zijn een erkend opleidingsinstituut voor SKJ-punten registratie. Dat is een voordeel t.o.v. andere aanbieders” en “Het was een eenmalige kennismaking voor een workshop. Het contact vooraf verliep telefonisch en was voldoende om de invulling van het programma te bepalen”, aldus de referenten. Over de aanpak in het voortraject zijn allen tevreden. Het contact verloopt soepel, is laagdrempelig en uitvoerig genoeg om de opleidingsvraag te achterhalen. Alle referenten spreken zich tot besluit positief uit over het verloop van het voorgesprek en de aandacht van hun gesprekspartner; een accountmanager of trainer.

Opleidingsprogramma

Alle referenten geven aan dat de gesprekken in het voortraject een vervolg krijgen in de vorm van een opleidingsvoorstel of opdrachtbevestiging. Deze komt overeen met hetgeen besproken is in het voortraject en biedt geen verrassingen. Dit geldt eveneens voor het financiële deel. Offertes zijn duidelijk en roepen geen vragen op. Enkele uitspraken ter illustratie; “Alles wordt vastgelegd. De offerte is eigenlijk altijd goed. De beschrijving van het programma is helder en de offerte ook. Fijn is, dat zij op basis van hun ervaringen ons ook suggesties doen”, “Het kwam overeen met wat we besproken hebben en is goed vertaald naar een programma”, “Er is een overeenkomst opgesteld, maar dat ging vooral over de prijs. Er zijn geen inhoudelijke afspraken op papier gezet, maar dat heb ik toen ook niet echt gemist” en “Er is een opdrachtbevestiging opgesteld. Een zeer uitgebreide zelfs; het bestond uit 4 à 5 pagina’s”.

Uitvoering

Het merendeel van de referenten is (zeer) goed te spreken over de uitvoering van de afgenomen programma’s. Eén referent is dat deels en kent een neutrale score toe. Hij geeft aan dat de deelnemers (allen actief als vrijwilliger) erg tevreden waren over de opzet, de inhoud en de werkvormen, maar vooral over het contact met andere vrijwilligers. Zelf miste de referent wat diepgang op inhoud. De overige referenten spreken uitsluitend lof uit over de uitvoering van de opleidingen. Zij geven allen aan dat het conform verwachting en afspraak is uitgevoerd. Men is tevreden over de interactie, de werkvormen en de afwisseling tussen theorie en praktijk. Ook de trainers en acteurs worden geprezen. Eén van de referenten prijst ook de flexibele opstelling tijdens de uitvoering. Zelf kon de referent niet fysiek aanwezig zijn i.v.m. thuisquarantaine vanwege corona. De situatie is opgelost via een beeldverbinding. “We zijn gestart met theorie, maar de interactie was goed. De trainer had veel praktijkervaring en kon pakkende voorbeelden bespreken. Later kwam er een acteur bij om de situaties met grensoverschrijdend gedrag na te bootsen. Dat maakte bij sommigen wat emoties los waar respectvol en met aandacht is omgegaan”, “Onze vrijwilligers hebben veel nieuwe informatie en werkvormen gekregen. Het was goed toegespitst op hun situatie, waardoor ze aan het denken zijn gezet”, “Het loopt zoals afgesproken. We krijgen altijd positieve reacties terug. Het sluit goed aan bij onze doelgroep. Hun kennis van het sociale domein en de ervaringsverhalen zijn pluspunten. Bovendien tonen ze steeds weer creativiteit in de werkvormen en beschikken trainers over goede didactische kwaliteiten”, “Het was een heel fijne training. Alle teamgenoten waren enthousiast en dat is geen vanzelfsprekendheid. Ons team bestaat uit doeners en ik was heel benieuwd hoe ze het zouden ervaren. Dankzij de vele verschillende werkvormen was er veel interactie”, “Met het volgen van de training konden de deelnemers SKJ-punten verkrijgen. De training is niet als een verplicht nummer ervaren, maar als leerzaam met voldoende interessante werkvormen”, “Het was buitengewoon goed. Er is veel vakkennis gedeeld. Het ging bij ons om een groep docenten. Zij gaven aan dat de trainers van MEEK2 goed met hen konden levelen”, “Het was echt maatwerk. Het zat heel goed in elkaar en sloot goed aan op waar wij tegen aanliepen. Het is duidelijk dat ze goed hebben geluisterd en onze opleidingswens begrepen hebben” en “Alles is goed verlopen en zoals verwacht. Er is veel interactie en er is een goed evenwicht tussen theorie en praktijk”, aldus verschillende referenten over de uitvoering.

Diverse referenten halen nog de coronaperiode aan. Zij geven aan dat MEEK2 goed geanticipeerd heeft en daar waar mogelijk geschakeld heeft. Allen geven wel aan de voorkeur te geven aan fysieke lessen i.p.v. online. Eén van de referenten plaatst in dat kader de volgende opmerking: “De uitvoering was goed, maar ik heb er wel een wrange smaak aan overgehouden. Niet vanwege de training, maar vanwege de coronaregels. Niet alles mocht en kon. Het meeste moest online en we hadden te maken met wetjes en regeltjes. Hierdoor is niet alles behandeld of deels vooruitgeschoven. Dat was heel jammer, maar ligt buiten de schuld van MEEK2”. De referenten geven tot besluit van het onderwerp aan dat er tussentijds informeel geëvalueerd wordt en men om feedback van de deelnemers vraagt.

Opleiders

De opleiders van MEEK2 worden allen beoordeeld met een positieve of zeer positieve score. Unaniem wordt er gezegd dat het goede opleiders zijn met veel kennis van zaken en praktijkervaring. Ook wordt van hen gezegd dat zij betrokken en flexibel zijn en dat zij goed kunnen schakelen. De toelichting van enkele referenten: “Het zijn goede, ervaren opleiders met kennis van de praktijk. Ze vragen vooraf naar onze organisatie en eventuele bijzonderheden. Ze zijn goed voorbereid, laagdrempelig en weten goed aan te sluiten bij de groep”, “De trainster is in één woord top. Ze is inhoudelijk en pedagogisch sterk”, “De trainster had heel de dag de leiding en in de middag kwam er een acteur bij. Ze waren beiden erg goed en laagdrempelig. Ze leggen makkelijk contact en houden iedereen bij de les” en “Ik ben goed te spreken over de trainer. Hij had veel kennis van zaken en was goed in de communicatie. Er was een duidelijke dagplanning. Deze is aan het begin van de training uitgebreid besproken, zodat iedereen wist wat je kon verwachten”.

Trainingsmateriaal

Het onderwerp trainingsmateriaal wordt door een deel van de referenten beoordeeld. Het merendeel geeft aan dat er geen gebruik gemaakt is van trainingsmateriaal of dat zij er niet bekend mee zijn. Degenen die het onderwerp wel beoordelen zijn er positief over. Zij vonden het materiaal geschikt en geven aan dat het voldeed en volledig was. Zij hebben er niets in gemist. Als materiaal wordt genoemd; een infopakket, documenten, boeken, PowerPointpresentaties en readers. Enkelen menen dat het materiaal tevens als naslagwerk geschikt is en sommigen van hen geven aan het nog weleens in te kijken. “We hebben een informatiepakket gehad over de module. Het materiaal was geschikt en volledig. Ik kan niet zeggen dat ik iets gemist heb”, “De PowerPointpresentatie is gebruikt tijdens de training. Ik heb begrepen dat het nog wel eens wordt gebruikt als naslagwerk” en “Tijdens de training is gebruik gemaakt van een groot scherm voor sheets en filmpjes. Na afloop hebben we een reader als naslagwerk meegekregen”, aldus enkele referenten over het trainingsmateriaal.

Accommodatie

Het onderwerp accommodatie wordt door de referenten niet beoordeeld. Zij hebben allen gebruik gemaakt van de eigen accommodatie.

Natraject

Eén referent kent het onderwerp natraject een neutrale score toe. De overigen zijn er tevreden of zeer tevreden over. De neutrale score komt voort uit het feit dat de referent lang heeft moeten wachten op de evaluatie en de certificaten. De betreffende referent heeft deze informatie nodig voor de SKJ-registratie en zou het graag binnen een week ontvangen. Voor de overige referenten geldt dat men tevreden is over de wijze waarop trajecten worden afgerond. Men weet dat MEEK2 de trajecten evalueert. Het merendeel wordt over de uitkomsten ingelicht. Enkele citaten: “Evaluaties worden altijd nabesproken en ook de resultaten in het algemeen”, “Er is altijd nog contact na afloop. Ze maken tijd voor een praatje ter afronding”, “Er wordt geëvalueerd. Ik krijg een terugkoppeling en ontvang de certificaten voor de SKJ-punten”, “Wij voeren nog borgingsgesprekken of er komen vervolgbijeenkomsten”, “Ik heb nog een evaluatie via de mail ontvangen. Heb deze ingevuld alleen nooit een terugkoppeling gezien” en “Er is na afloop nog contact geweest, telefonisch, om te evalueren”. Op de vraag of de opleidingsdoelen bereikt zijn, reageert iedereen positief. Allen geven aan dat de beoogde opleidingsdoelen na afloop zijn gehaald. Of het uiteindelijk in de praktijk geborgd wordt is voor de meesten van hen niet duidelijk. Eén referent geeft aan dat het doel voor één van de collega's niet gerealiseerd is, maar dat dit te maken heeft met een intern misverstand en de collega het verkeerde programma heeft gevolgd’.

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie van MEEK2 zijn alle referenten goed te spreken. Zij kennen het onderwerp allemaal een positieve score toe. Het merendeel van hen kiest hier de hoogst mogelijke score. Alles is naar wens en goed verlopen. Naar de mening van de referenten heeft MEEK2 het allemaal goed op orde. Ter illustratie enkele citaten: “De bereikbaarheid is goed”, “Afspraken worden nagekomen” en “De facturatie is correct”. Andere citaten die de grote tevredenheid over de organisatie en administratie onderschrijven zijn: “Het contact verloopt plezierig. We krijgen altijd snel en vriendelijk een reactie”, “Alles gaat zoals je mag verwachten; snel correct en klantvriendelijk”, “Ze zijn snel bereikbaar en reageren snel op vragen. Het contact verloopt via mail, telefoon en whatsapp” en “Over het algemeen gaat alles heel goed. Er is weleens een typefout in het certificaat, maar dat wordt dan snel hersteld”.

Relatiebeheer

Voor de meeste referenten is de manier waarop MEEK2 de relatie met hen onderhoudt naar tevredenheid. Drie referenten geven geen score. Eén referent is iets anders gestemd en kent het onderwerp de score drie toe. De betreffende referent is wisselend tevreden over het contact rondom de trainingsmomenten. “Vaak gaat het goed, zijn de lijnen kort en loopt het vlotjes. Maar soms is dat niet het geval. Dan gaat het over veel schijven, zijn ze gebonden aan regels en gaat het stroef. Voorheen had ik een ander contactpersoon en ging het soepeler, wat informeler. De laatste tijd is het allemaal wat zakelijker geworden en dat is jammer”, aldus de referent. De overige scorende referenten spreken zich uitsluitend positief uit. De vorm van het relatiebeheer verschilt. Het varieert van het ontvangen van een nieuwsbrief, beperkt (telefonisch) contact of helemaal geen contact. Het is in welke vorm dan ook voor de betreffende referenten naar tevredenheid. “Ik heb niks meer gezien of gehoord. Het maakt me niets uit, ik heb niks gemist”, “Ik zie regelmatig een nieuwsbrief met nieuwe ontwikkelingen. Voor de rest hoor ik ze niet. Dat is prima, ik bel zelf wel als er iets is”, “Er is alleen contact rondom de trajecten. Verder zie ik soms iets van hen op LinkedIn voorbijkomen”, “Ik merk niet bewust iets van relatiebeheer. Dat is voor mij geen probleem, maar dat zouden ze wel wat beter kunnen doen, wat proactiever”, aldus de tevreden referenten. Drie geïnterviewden kennen geen score toe omdat zij niet bekend zijn met het onderwerp.

Prijs-kwaliteitverhouding

Verreweg het merendeel van de referenten is positief gestemd over de prijs-kwaliteitverhouding. Zij noemen de prijs marktconform, redelijk, goed en betaalbaar. Eén referent geeft aan tevreden te zijn over de kwaliteit maar vindt de prijs te hoog en kent het onderwerp de score drie toe. “Het gaat om een training voor vrijwilligers en er wordt een prijs gevraagd die gehanteerd wordt voor professionals. Dat wringt voor mij een beetje”, aldus de neutraal scorende referent. De overige geïnterviewden beoordelen het onderwerp met een tevreden of zeer tevreden score. Zij lichten toe: “De prijs viel me mee. Het is één van de redenen om voor hen te kiezen”, “Het is niet schrikbarend en het heeft ons tenslotte veel opgeleverd”, “De verhouding is goed wat mij betreft. Bij anderen is de prijs vaak een stuk hoger en bij MEEK2 krijg je veel contact en echt maatwerk”, “Ik heb wel eens bij anderen geïnformeerd. De prijs is zo'n beetje hetzelfde, maar of ik dezelfde kwaliteit krijg is nog maar de vraag” en “De prijs is nog nooit een reden geweest om weg te gaan of verder te kijken. Het is geen vriendenprijs, maar wel in lijn met de prestatie die geleverd wordt”.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Het slotonderwerp stemt nagenoeg alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Allen geven aan MEEK2 als een betrouwbaar professioneel opleidingsbureau te zien. Het merendeel heeft een (zeer) goed gevoel bij de afgenomen opleiding(en) en de samenwerking in zijn totaliteit. Gevraagd naar de sterke kanten van MEEK2 noemt men o.a.; de trainers, de goede communicatie en bereikbaarheid, het meedenken, de creativiteit en de inhoudelijke expertise. Enkele uitspraken hierover: “De trainer is bekend met de doelgroep, geeft praktische trainingen en het is direct toepasbaar in de praktijk”, “Ze communiceren makkelijk, goed en snel. Daarnaast zijn ze toegankelijk en makkelijk bereikbaar”, “Het trainingsaanbod is goed en gericht op professionals in het werkveld. Bovendien weten ze heel goed wat er speelt” en “Ze hebben de accreditatie op orde en het is duidelijk wanneer en hoeveel SKJ-punten er worden verstrekt”. De vraag of er verbeterpunten te benoemen zijn wordt niet door iedereen beantwoord. Enkelen geven aan niets te kunnen benoemen, anderen reageren als volgt: “Het moet niet te duur worden, het is tenslotte sociaal werk”, “Misschien kunnen ze iets meer werk maken van de nieuwsbrief. Iets frequenter en opvallender”, “Het verloop van de laatste tijd heeft ook geleid tot een andere stijl, een andere aanpak. Het is veel zakelijker geworden en dat is jammer”, “We hebben een keer meegemaakt dat de trainer en de acteur terplekke afstemden wat de bedoeling was. Ik had dat graag anders gezien, een betere voorbereiding en onderlinge samenwerking” en “Als ik iets moet benoemen dan denk ik dat ze misschien iets meer flexibiliteit kunnen tonen. Als we vragen stellen die buiten het programma liggen hebben ze moeite met omdenken. Ik zou het fijn vinden als ze mee kunnen denken in oplossingen, helpend zijn voor professionals als het gaat om zaken waar zij in de praktijk tegen aanlopen”. Eén referent kent het slotonderwerp een neutrale score toe om eerdergenoemde redenen bij de onderwerpen uitvoering en prijs-kwaliteitverhouding. Deze referent geeft aan MEEK2 om die reden niet direct aan te bevelen. Voor de overige geïnterviewden is dit geen issue. Zij zijn dusdanig tevreden dat zij dit zonder twijfel zouden doen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met MEEK2 B.V. op 14-12-2022.

Algemeen

MEEK2 is een opleidingsbureau voor beroepskrachten in het sociaal domein en helpt professionals met de uitdaging om mensen in de samenleving een volwaardige plek te geven. De ontwikkelingen in het sociaal domein volgen elkaar snel op en vraagt veel van de professionals in jeugdhulp, onderwijs, werk, zorg en welzijn. MEEK2 ondersteunt teams en individuele professionals met advies en opleidingen. Het opleidingsbureau inspireert en verbindt partijen binnen het sociaal domein en brengt beweging tot stand. MEEK2 is bekend met de praktijk en begrijpt de opgave waar professionals en teams voor staan. Het aanbod van trainingen sluit aan op de bestaande expertise binnen organisaties. Naast de maatwerk/incompany programma's biedt MEEK2 ook praktijkgerichte trainingen via open inschrijving. Het aanbod bestaat uit praktijkgerichte trainingen, workshops en andere scholingsactiviteiten. Het Cedeo-onderzoek richt zich uitsluitend op de maatwerkopleidingen. De uitkomsten zijn besproken met mevrouw Corien Schaerlackens (Accountmanager).

Kwaliteit

Kwaliteit staat bij MEEK2 hoog in het vaandel. Het bureau levert maatwerk door nauw aan te sluiten bij de specifieke vragen en omstandigheden van de deelnemers. Voor de uitvoering van de trainingen beschikt men over een groep trainers waarvan een deel in vaste dienst is. Daarnaast wordt er gebruik gemaakt van enkele flexibel inzetbare trainers (ZZP'ers). De kwaliteit van de opleidingsactiviteiten wordt voor een groot deel bepaald door de praktijkachtergrond van de trainers. Zij zijn bekend met het werkveld en komen zelf veelal uit één van de beroepssectoren. Om de kwaliteit van de dienstverlening te borgen organiseert MEEK2 regelmatig traineroverleg onder andere voor intervisie en om projecten te bespreken. Hierbij zijn zowel de in- als de externe trainers aanwezig. Voor alle trainingen van MEEK2 geldt dat zij worden afgesloten met een eindevaluatie. Deze evaluaties vormen een belangrijke graadmeter voor het meten en borgen van de kwaliteit. Eventuele feedback van deelnemers (en opdrachtgevers) wordt serieus genomen. Eventuele opmerkingen of suggesties worden aan onderzoek onderworpen om te kijken of deze toegevoegde waarde kunnen hebben.

Continuïteit

MEEK2 biedt praktijkgerichte maatwerktrainingen. Alle trainingsprogramma's worden op maat gemaakt en richten zich op de specifieke vraag van de afnemende organisatie. De programma's worden ontwikkeld door trainers/adviseurs. Zij zijn bekend met de dagelijkse praktijk en de meest actuele wetenschappelijke inzichten. In de beleving van de klanten heeft MEEK2 goed geanticipeerd op de beperkende maatregelen tijdens de COVID-19 pandemie. De flexibele instelling van MEEK2 is bij klanten niet onopgemerkt gebleven. Volgens hen is er daadkrachtig geschakeld zonder dat zij concessies aan de kwaliteit hebben gedaan. Gekeken naar de expertise, de huidige positie in de markt, de opnieuw goede resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van MEEK2 voor de komende tijd voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Om de trainingsprogramma's op maat te kunnen samenstellen besteedt MEEK2 veel aandacht aan het voortraject. Uitvoerig neemt men de tijd om de leervraag en de leerbehoefte te inventariseren. Tijdens de trainingen staat de praktijksituatie van de deelnemers centraal. Hierbij maakt men gebruik van door de deelnemers ingebrachte casuïstiek en oefent men met professionele trainingsacteurs. Trainers van MEEK2 komen zelf uit de praktijk. Zij hebben affiniteit met het werkveld en de doelgroep en dagen uit tot nieuwe werkwijzen. De trainers van MEEK2 krijgen de professionals in beweging en inspireren hen om vanuit hun kracht en talent te werken. De trainingen zijn aanvullend op de aanwezige kennis binnen de organisatie en versterken de aanwezige competenties. De faciliterende attitude van MEEK2 vormt een rode draad in de werkwijze van het bureau.

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