

Klanttevredenheidsonderzoek

Pactum Jeugd en Opvoedhulp

16-02-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Pactum Jeugd en Opvoedhulp 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	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 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: 5

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				100%	
Opleidingsprogramma				100%	
Uitvoering			20%	60%	20%
Opleiders			20%	60%	20%
Trainingsmateriaal				100%	
Accommodatie				100%	
Natraject				100%	
Organisatie en Administratie				100%	
Relatiebeheer				100%	
Prijs-kwaliteitverhouding②					
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Referenten hebben hier geen zicht op

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal trainingen/opleidingen die zijn georganiseerd door Pactum Jeugd en Opvoedhulp (hierna te noemen Pactum), hebben vijf referenten hun medewerking verleend. Zij zijn allemaal werkzaam bij Pactum en zij zijn in die hoedanigheid geïnformeerd over het cursusaanbod. "We moeten als professional zorgen dat we onze kennis up-to-date houden, het scholingsaanbod van Pactum is daarbij handig en nuttig," zo vertelt een van de referenten. Alle respondenten zijn van mening dat Pactum het voortraject goed heeft geregeld: "Het programma kan je vinden op onze leeromgeving. Daar staat dan ook informatie over de data en locaties". "De informatie is actueel, dat betekent wel dat er soms ook nog cursussen vermeld staan die inmiddels al vol zitten. Dat is dan aangegeven. Dat is wel eens teleurstellend," zo vertelt een andere referent. Verder geven de geïnterviewden bij dit onderdeel aan het aanmelden "eenvoudig" is: "Daar heb ik verder geen omkijken naar gehad".

Opleidingsprogramma

Net als bij het vorige onderdeel zijn alle ondervraagde deelnemers unaniem in hun oordeel over dit onderwerp; het opleidingsprogramma. Iedereen is hier tevreden over. Dit wordt als volgt gemotiveerd: “We krijgen van tevoren goede en volledige informatie over wat ons te wachten staat. Hierdoor krijg je een goed beeld en ga je beter voorbereid van start”. Een andere respondent zegt nog: “We worden goed op de hoogte gehouden van wat er allemaal wordt aangeboden. Deze informatie is duidelijk en volledig en bij vragen kan je ook altijd even contact opnemen. De lijnen zijn kort en informatie is snel beschikbaar”. Deze citaten zijn een goede weergave van hoe er door de referenten wordt gedacht over het opleidingsprogramma. Een van de respondenten vindt dat het niveau van de cursussen niet altijd even duidelijk wordt aangegeven.

Uitvoering

De manier waarop Pactum de verschillende trainingen ten uitvoer heeft gebracht, is naar tevredenheid van een ruime meerderheid van de ondervraagde deelnemers. Deze referenten geven aan dat de training heeft voldaan aan de verwachtingen zoals die van tevoren waren gewekt. Dit geldt zowel voor de verwachtingen qua niveau als voor de verwachtingen met betrekking tot de inhoud, de duidelijkheid en de diepgang. Een ruime meerderheid van zestig procent geeft aan de uitvoering een score van “tevreden” en twintig procent is hier zelfs “zeer tevreden” over. De respondenten noemen de trainingen van Pactum onder meer interactief, actueel en interessant. Een van deze referenten legt uit: “De theorie die werd besproken was heel erg gericht op de praktijk en doordat we daarna echt gingen oefenen met de stof, bleef er heel veel van de stof direct hangen. Het is daarna belangrijk om dit te borgen, daar zou misschien wat meer aandacht aan gegeven kunnen worden”. Een van de referenten is neutraal gestemd over de uitvoering, hij had andere verwachtingen en vond het niveau wat tegenvallen: “Ik heb weinig nieuws gehoord”.

Opleiders

Ook over de opleiders van Pactum zijn de referenten over het algemeen tevreden tot zeer tevreden. Deze mening wordt het beste duidelijk aan de hand van een aantal citaten: “De trainers hebben praktijkervaring en weten heel goed waar onze organisatie mee te maken heeft. Deze combinatie zorgt voor een maximaal effect”, “Ik ben zeer te spreken over de trainers, ze komen vaak uit onze eigen organisatie en zijn daardoor op de hoogte zijn van de problemen waar wij mee te maken hebben. Ze weten veel en geven relevante praktijkvoorbeelden die voor ons als deelnemer interessant zijn” en “Prima trainers die niet alleen de nodige kennis hebben maar ook de capaciteiten om dit aan te laten sluiten op de deelnemersgroep. Er was veel ruimte om vragen te stellen”. Een van de respondenten geeft een neutrale score aan dit onderdeel, hij vond dat de trainer zich te veel voegde naar de deelnemers die nog niet veel van de stof afwisten: “Voor mij leverde het nu niet veel op”.

Trainingsmateriaal

Over het trainingsmateriaal zijn de respondenten unaniem in hun oordeel; ze zijn hier tevreden over. Het trainingsmateriaal dat door Pactum wordt verschaft is zeer divers. Het kan volgens de referenten bestaan uit sheets, 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 vond het materiaal echt een goede ondersteuning, je kan niet alles in één keer onthouden dus dan is het prettig dat je nog kan terugkijken. Wel vind ik het niet meer van deze tijd om veel op papier uit te delen, Daar is nog wel wat te verbeteren” aldus een van de deelnemers. De overige referenten hebben soortelijke commentaren en dit verklaart dan ook hun tevreden score voor dit onderdeel

Accommodatie

Over de accommodaties waar door Pactum gebruik van wordt gemaakt, zijn de referenten kort van stof. Ze zijn hier zonder uitzondering tevreden over. “De zaaltjes zijn goed geschikt voor dit doel, er is meestal genoeg ruimte en de faciliteiten zijn verder ook prima,” zo vertelt een van de respondenten. Een ander zegt over ditzelfde onderwerp: “Qua reistijd valt het meestal reuze mee. Je kan natuurlijk bij inschrijving al rekening houden met de locatie. Ik vind het leuk dat je zo ook nog wat van de andere locaties ziet”.

Natraject

Bij het natraject wordt onder meer 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 deze goed aan,” aldus een van deze tevreden deelnemers. Een andere respondent legt uit: “Zonder de 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 in deze sector, dat je verplicht bent je kennis actueel te houden”. Verder vertellen de referenten hier dat ze na afloop van de cursus of training een evaluatieformulier invullen: “Dat stel ik ook op prijs, zo weet ik dat mijn mening gewaardeerd en serieus genomen wordt”. De meeste referenten geven verder nog aan dat ze na afloop een certificaat ontvangen en dat hun punten daarop vermeld staan.

Organisatie en Administratie

Op administratief en organisatorisch vlak zijn de respondenten allemaal tevreden, ze hebben geen van allen klachten op dit gebied. Het hele traject, vanaf de aankondiging tot en met de bijeenkomst zelf, is bij hen allemaal goed verlopen. “De afdeling leren is 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: “Ik ben hier tevreden over, de organisatie is goed en als er wel eens iets niet helemaal vlekkeloos gaat, wordt dit zo snel mogelijk opgepakt. De lijnen zijn kort”.

Relatiebeheer

Omdat het hier gaat om medewerkers van Pactum, is er niet echt sprake van relatiebeheer. Dit onderdeel beperkt zich dan ook tot de informatievoorziening vanuit Pactum richting de deelnemers. Referenten zeggen dat ze goed geïnformeerd worden over het opleidingsaanbod. Een van hen legt uit: “Dit is natuurlijk ook wel je eigen verantwoordelijkheid. Pactum zorgt voor een behoorlijk aanbod aan trainingen en daar moet je dan zelf wel een keuze uit maken. Het aanbod zou zich wat mij betreft iets meer op verdiepende trainingen mogen richten, daar kan de keuze ruimer”. Een andere referent zegt ongeveer hetzelfde maar voegt hieraan toe dat sommige trainingen verplicht of erg populair zijn en daarom snel vol: “Dan vis ik wel eens achter het net of moet ik kiezen voor een datum die mij minder goed uitkomt en dat vind ik natuurlijk jammer”.

Prijs-kwaliteitverhouding

Referenten hebben geen zicht op de prijs en daarmee op de prijs-kwaliteitverhouding.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Uit dit onderzoek naar een aantal trainingen/opleidingstrajecten van Pactum komt een grote tevredenheid onder de respondenten naar voren. Over alle onderwerpen die aan bod zijn gekomen, zijn de referenten tevreden tot zeer tevreden. Als sterke punten van Pactum worden nog specifiek genoemd: “De informele sfeer en de praktijkgerichte trainingen” en “de inhoudelijk sterke opleidingen die worden geleid door capabele trainers”. De meeste referenten zeggen uit te kijken naar nieuwe trainingen: “Ik vind het een leuke combinatie van leren en gezelligheid. Het gaat voor mij niet alleen maar om kennis vergaren, het contact met collega’s is een prettig aspect van de bijeenkomsten”. Uit dit onderzoek komt één verbeterpunt naar voren. Een van de referenten is van mening dat de informatievoorziening vooraf iets beter kan en dan met name voor wat betreft het niveau: “Ik zat nu in een groep met mensen met duidelijk minder ervaring en kennis. Dat liep een beetje scheef”. De referenten zijn dermate tevreden over de gevolgde of afgenomen opleiding 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.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Pactum Jeugd en Opvoedhulp op 16-02-2023.

Algemeen

Pactum biedt kinderen, jongeren en hun gezinnen hulp bij opgroeien en opvoeden. Zodat 'thuis' voor iedereen weer veilig wordt én blijft. Pactum is een netwerkorganisatie en werkt nauw samen met gemeenten en hun lokale toegang, maar ook met lokale en landelijke ketenpartners. Samen kunnen zij betere hulp bieden aan kinderen, jongeren en hun gezinnen zodat zij op eigen kracht verder kunnen. Jeugdzorgaanbieders Bijzonder Jeugdwerk en Rubicon gaan per 1 januari 2022 verder onder de naam Pactum. Vanaf die datum vormen de Brabantse jeugdzorgaanbieder Bijzonder Jeugdwerk en de Limburgse organisatie Rubicon jeugdzorg samen met Pactum één stichting voor hulp en ondersteuning aan kinderen, jongeren en hun gezinnen. De drie jeugdzorgaanbieders werkten al langer samen onder de vlag van VIGO, waar ook ggz en forensische zorg onder valt (www.vigogroep.nl). Het is een logische stap om alle jeugdexpertise te bundelen in één stichting en samen de beste zorg te bieden. De instellingen blijven ieder werkzaam in hun eigen regio. Zij hebben in deze regio's verschillende locaties waar zij hulp bieden. Daarnaast zijn er drie regiokantoren. Permanente scholing is een van de middelen binnen Pactum om te garanderen dat de kwaliteit van de dienstverlening op peil blijft en aangesloten blijft bij de steeds veranderende wet- en regelgeving en ontwikkelingen in de samenleving. Het Cedeo-onderzoek richt zich op de scholingsactiviteiten met een open inschrijving.

Kwaliteit

Kwaliteit van dienstverlening staat hoog in het vaandel bij Pactum. De trainingen van Pactum zijn geaccrediteerd bij het SKJ. Dit is van belang voor de permanente opleidingseisen die medewerkers dienen te volbrengen ten aanzien van hun SKJ registratie. Het voldoen aan de eisen van het SKJ ziet men als een belangrijke pijler voor doorontwikkeling van de organisatie. Voorts is er veel aandacht voor en wordt er steeds meer waarde gehecht aan het borgen van het geleerde in de werkplek. De ontwikkelingen in het vakgebied volgen elkaar snel op en vergen daarom dat er met regelmaat wordt teruggekeken en gereflecteerd op de inhoud en ontwikkeling van de trainingen en de vakinhoudelijke borging om de kwaliteit bewaken. Hiervoor zijn trainers, gedragswetenschappers en specialisten op onderwerpen gezamenlijk verantwoordelijk. Voortdurend wordt daarom de afweging gemaakt of trainers uit de organisatie kunnen worden ingezet of dat er externe expertise moet worden ingehuurd. Kennisdeling vindt onder meer plaats door het organiseren van trainersbijeenkomsten. Trainers scholen zich op basis van de leervragen, verplichte opleidingseisen ten aanzien van het scholingsaanbod en diverse licenties. De kwaliteit van de trainingen wordt hiermee nauwgezet gemonitord en bewaakt. Trainingsmateriaal wordt door Pactum zelf ontwikkeld en actueel gehouden en wordt door deelnemers als belangrijk naslagwerk gezien. Trainingen worden ontwikkeld naar aanleiding van vakinhoudelijke ontwikkelingen gebaseerd op de richtlijnen, op maatschappelijke ontwikkelingen en op leervragen van medewerkers en teams.

Continuïteit

Pactum heeft de afgelopen jaren een bewogen tijd achter de rug met veel directiewisselingen en overnames. De focus van de organisatie is de komende periode dan ook het zoeken van verbinding tussen de medewerkers en de harmonisering van de diverse afdelingen, onder andere de afdeling Leren en Ontwikkelen die verantwoordelijk is voor het verzorgen van de opleidingen en trainingen binnen de organisatie. Op basis van de informatie die is verstrekt en het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek acht Cedeo de continuïteit van Pactum voor trainingen met een open inschrijving voor de komende tijd voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Het zorgdragen voor het op peil houden van de vakbekwaamheid van de eigen medewerkers waaronder zij-instromers en niet-geregistreerde medewerkers heeft de volle aandacht van Pactum zodat de doelgroep goed bediend kan blijven worden. Voor wat betreft de inhoud van de trainingen is er nog steeds een verschuiving te zien in het niveau waarop de trainingen moeten worden gegeven. Waren trainingen in het verleden vooral bedoeld voor het HBO-niveau (specialisten en gedragswetenschappers), heden ten dage is er een verschuiving waar te nemen naar het MBO-niveau. Hierop wordt ingespeeld door Pactum, mede gezien de huidige arbeidskrachten en tekort aan personeel.

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