

Klanttevredenheidsonderzoek

Jeugdbescherming Gelderland

01-06-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Jeugdbescherming Gelderland 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
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	6
BEZOEKVERSLAG	10
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	12

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 deze het 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 het 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.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 5

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

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten geven geen score
- ③ Alle opleidingen en trainingen zijn incompany uitgevoerd

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Dit onderzoek richt zich op de maatwerktrainingen die door Jeugdbescherming Gelderland worden aangeboden. Aan dit onderzoek hebben vijf referenten meegewerkt. Alle referenten zijn (zeer) tevreden over de wijze waarop het voortraject is verlopen. Referenten vertellen voor de trainingen van Jeugdbescherming Gelderland te kiezen vanwege de goede ervaringen die zij, of collega's in het veld, in het verleden met hen hebben gehad. Ook zeggen zij: "Jeugdbescherming Gelderland zit dicht bij de uitvoering". De geïnterviewden zeggen dat zij geen andere partijen met hen hebben vergeleken, of zelfs dat zij de enige organisatie is die dergelijke opleidingen verzorgt. Men is zeer te spreken over het maatwerk dat Jeugdbescherming Gelderland weet te bieden: "We hebben telefonisch zeer uitgebreid contact met hen gehad en goed afgestemd wat er nodig was in het team. Het maatwerk bestaat erin dat er uit het standaard aanbod onderdelen zijn gekozen die voor ons team nodig waren", "We hebben goed kunnen aangeven wat wij zochten en welke onderdelen verdieping nodig hadden.

Jeugdbescherming Gelderland kon daar goed in mee gaan. We werken al een aantal jaar samen. Er wordt telkens specifiek gekeken naar wat wij nodig hebben" en "We hebben overleg met de trainer en het bureau gehad en besproken aan welke onderwerpen extra aandacht moest worden besteed. En er zijn wat onderdelen aan het programma toegevoegd. De "kleur" van onze organisatie is als het ware toegevoegd aan de training". Tot slot vertelt een referent jaarlijks een standaard training bij hen af te nemen die incompany wordt uitgevoerd. Allen vinden dat het voortraject een snelle doorlooptijd kent.

Opleidingsprogramma

De gesprekken in het voortraject leiden tot goede offertes waarin de afspraken duidelijk en volledig worden weergegeven. Bovendien wordt de offerte snel verstrekt. Zoals op het vorige onderdeel beschreven, worden alle programma's compleet op maat gemaakt. De opleidingsprogramma's worden in de offertes weergegeven. Er worden geen op- of aanmerkingen gemaakt. Ook op dit onderdeel geven alle referenten dan ook een positieve score ("tevreden" of "zeer tevreden").

Uitvoering

Niet alle referenten hebben zelf deelgenomen aan de uitvoering van de trainingen. Zij gaan af op de ervaringen die zij van deelnemers hebben terug gehoord. Zo zegt een referent: "De deelnemers hebben aangegeven dat de training erg praktijkgericht was; de trainers waren goed in staat om in te spelen op de input vanuit de deelnemers." En een ander: "Uit alle evaluaties is naar voren gekomen dat de deelnemers tevreden tot zeer tevreden waren over de training. Ook de ervaring met de trainer was goed." Anderen melden dat de uitvoering van de trainingen aan de verwachtingen hebben voldaan. Men is van mening dat er voldoende afwisseling in werkvormen is geboden en dat er een goede mix is geboden tussen het overdragen van theoretische kennis en praktijkervaringen. Tachtig procent geeft de uitvoering de score "tevreden". Twintig procent is "zeer tevreden".

Opleiders

Niets dan lof voor de opleiders van Jeugdbescherming Gelderland. Alle referenten geven ook op dit onderdeel de score "tevreden" of "zeer tevreden". Zij geven aan dat de docenten afkomstig zijn uit de praktijk en dat zij dat als een grote meerwaarde zien. Referenten vertellen: "De docent zit dicht op het dagelijkse werk. Al onze deelnemers waren heel enthousiast over de trainer" en "Onze deelnemers beoordelen de trainer als een prettige trainer met verstand van zaken. Hij kan goed ingaan op de inhoud en de vragen uit de groep. Daarmee worden de trainingen als zeer praktijkgericht beoordeeld." De didactische vaardigheden van de trainers zijn eveneens in orde.

Trainingsmateriaal

Alle referenten vertellen over het opleidingsportaal "Jeugdzorg Leert" dat is gebruikt bij de trainingen. Hierin vindt men voldoende lesstof. Bovendien noemt met het portaal "gebruikersvriendelijk" en "goed toegankelijk". Een referent vertelt ook de PowerPointpresentaties en achtergrondmateriaal te hebben ontvangen. De hoeveelheid trainingsmateriaal vindt men voldoende. Men kan het als naslagwerk gebruiken. Er worden geen verbeterpunten genoemd. Op dit onderdeel geeft zestig procent de score "zeer tevreden". De overige veertig procent scoort niet, bij gebrek aan informatie over het leerportaal.

Accommodatie

Alle trainingen zijn incompany uitgevoerd. Er worden daarom geen scores op dit onderdeel gegeven.

Natraject

Alle referenten vertellen na afloop van de training een evaluatiegesprek te hebben gevoerd met Jeugdbescherming Gelderland. Zij hebben dit als een prima gesprek ervaren. Referenten geven aan dat Jeugdbescherming Gelderland open staat voor feedback. Echter: in geen van de gevallen was kritische feedback noodzakelijk. Aan de deelnemers is er een evaluatieformulier verstrekt. Ook hebben zij, in geval daar sprake van was, SKJ-accreditatiepunten toegekend gekregen. Men is content over het resultaat van de trainingen. Zo zegt een referent: "De training behoort echt tot de basis in het werk en brengt altijd weer het gesprek in het team op gang. Dat is waardevol." Alle geïnterviewden geven het natraject eveneens een positieve score.

Organisatie en Administratie

Ook de organisatie en administratie is op orde. Referenten vertellen dat zij snel, klantvriendelijk en servicegericht zijn geholpen. "Eventuele vragen of onduidelijkheden worden snel opgelost", aldus één van de referenten. En een ander: "De communicatie naar de deelnemers toe is door hen goed verzorgd." Ook de facturen waren op tijd en in overeenstemming met de gemaakte afspraken. Wederom worden er geen opmerkingen over de organisatie en administratie gemaakt en geven allen een positieve score op dit onderdeel.

Relatiebeheer

Alle referenten vertellen dat er korte lijnen met Jeugdzorg Gelderland bestaan. Vaak treft men elkaar ook in ander verband of in andere overlegvormen. Allen zeggen dat zij hen weten te vinden als er behoefte aan een training is. Er wordt geen prijs gesteld op acquisitie door middel van bijvoorbeeld nieuwsbrieven of anderszins. Dat wordt dan ook niet gedaan. Het contact met Jeugdzorg Gelderland wordt als prettig en constructief ervaren. Ook op dit onderdeel geven alle referenten daarom een positieve score (“tevreden” of “zeer tevreden”).

Prijs-kwaliteitverhouding

De verhouding tussen de prijs en de kwaliteit van de trainingen is naar de mening van de referenten in balans. Referenten zeggen onder meer: “Jeugdbescherming Gelderland vraagt een reële prijs in verhouding tot wat zij leveren. Ook ten opzichte van andere aanbieders van trainingen”, “De prijzen zijn redelijk marktconform; niet extreem hoog of laag” en “De prijs/kwaliteitverhouding is goed. Ik vind de trainingen zelfs vrij goedkoop”. Wederom geven alle referenten een positieve score op dit onderdeel.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van het onderzoek luidt de conclusie dat alle referenten (zeer) tevreden zijn over de trainingen van Jeugdbescherming Gelderland en de samenwerking met hen hierin. Ter illustratie: “Jeugdbescherming Gelderland is een prettige partij om mee samen te werken” en “Jeugdbescherming Gelderland is goed toegankelijk. Zij denken mee. Het afstemmen van de trainingen gaat heel makkelijk. Ook de trainer is goed benaderbaar. Dat vind ik heel prettig.” Vooral de praktijkgerichtheid van de trainingen wordt als groot pluspunt gezien. Maar ook de vlotte communicatie en de goede trainers worden genoemd. Er worden geen verbeterpunten genoemd; slechts een opmerking: “Als trainingen een andere naam krijgen zorgt dat wel eens voor verwarring bij onze medewerkers. Vooral voor de SKJ-accreditatie. Weliswaar doet Jeugdbescherming Gelderland haar best om dat weer helder te krijgen.” Allen zijn van harte bereid de trainingen van Jeugdbescherming Gelderland aan te bevelen aan anderen of hebben dit al eens gedaan.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			10%	60%	30%
Opleidingsprogramma			10%	50%	40%
Uitvoering				40%	60%
Opleiders				10%	90%
Trainingsmateriaal				80%	20%
Accommodatie②			10%	50%	20%
Natraject				50%	50%
Organisatie en Administratie③			10%	30%	40%
Relatiebeheer④			20%	50%	
Prijs-kwaliteitverhouding⑤					
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				90%	10%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten geven geen score
 ③ Twee referenten geven geen score
 ④ Drie referenten geven geen score
 ⑤ De referenten geven geen score op dit onderdeel

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Dit onderzoek richt zich op de open trainingen die door Jeugdbescherming Gelderland worden aangeboden. Aan dit onderzoek hebben tien referenten meegewerkt. Op één referent na die een neutrale score op dit onderdeel geeft, zijn alle referenten (zeer) tevreden over de wijze waarop het voortraject is verlopen. De referenten vertellen via de opleidingsportaal kennis te hebben genomen van het aanbod van de opleidingen/trainingen. Een aantal daarvan zijn voor verschillende functies verplicht gesteld. Daarnaast kan er in overleg met de leidinggevenden en/of het team een keuze uit het aanbod worden gemaakt. Referenten vertellen: "Ik heb de training zelf aangevraagd. Omdat het gaat om ingewikkelde materie, vind ik het belangrijk om eens in de drie jaar een herhaling te doen. De inhoud van de training wordt altijd aangepast aan de ontwikkelingen. Ik vind de trainingen heel waardevol" en "De training werd mij aangeraden. Omdat ik het belangrijk vind om meer over het onderwerp te weten heb ik mij aangemeld." Aanmelding geschiedt via het portaal "Jeugdzorg Leert". De aanmeldingsprocedure verloopt vlot en soepel. De referenten zijn van mening dat de inhoud van de trainingen goed staat beschreven op de website. Na aanmelding volgt er een deelnamebevestiging en een reminder. Eén referent geeft een neutrale score op dit onderdeel omdat hij van tevoren geen informatie over de inhoud van de training heeft ontvangen.

Een andere referent, die weliswaar een positieve score op dit onderdeel geeft, benoemt nog een aandachtspunt: “De training was opgesplitst in twee halve dagen. Dat kostte mij dus twee keer reistijd en daardoor twee hele dagen. Naar mijn mening zou de training ook op één dag te plannen zijn. Omdat er een minimumaantal deelnemers moet zijn, weet je dus niet zeker of de opleidingsdagen doorgang zullen vinden. Dat is wat lastig plannen.” Alle overige referenten geven een positieve score op dit onderdeel.

Opleidingsprogramma

Alle referenten hebben vooraf een duidelijk beeld gekregen van de opleidingsprogramma's. Enkele weken van tevoren wordt er een reminder aan de deelnemers verstuurd met daarin alle relevante, praktische informatie. Voorts wordt duidelijk aangegeven of er een voorbereiding op de training is vereist. Alle referenten zijn (zeer) tevreden over de inhoud, opbouw en tijdsduur van de programma's. Het opleidingsaanbod is divers. Ook over de groepsindeling is men tevreden. De groepen zijn niet te groot waardoor iedereen in de training aan bod komt. Men geeft aan dat de deelnemers afkomstig zijn uit verschillende gecertificeerde instellingen, waardoor er vanuit verschillende invalshoeken naar het onderwerp wordt gekeken. Op één referent na die een neutrale score op dit onderdeel geeft, zijn alle geïnterviewden dan ook (zeer) tevreden over de opleidingsprogramma's. Degene die een neutrale score geeft, zegt: “De deelnemers waren van verschillende instanties afkomstig en werken met andere rapportagesystemen of kennen een andere methodiek/manier van werken. Het was daarom lastig om op inhoud met elkaar te praten. Het was wellicht prettiger geweest om per gecertificeerde instelling een training te organiseren.” Een ander is juist van mening dat hij veel van de andere werkwijzen van andere deelnemers heeft kunnen leren.

Uitvoering

Ook over de uitvoering van de programma's is men (zeer) tevreden. Allen geven een positieve score op dit onderdeel. De trainingen voldoen aan de verwachtingen: “Er werd aan het begin van de training gevraagd wat je uit de training hoopte te halen. Aan het eind werd getoetst of daaraan was voldaan”, licht een geïnterviewde toe. 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 of wetgeving worden er casussen behandeld en opdrachten gedaan. Ook worden er trainingsacteurs ingezet. Referenten vertellen: “De eerste dag werd op een laagdrempelige manier de theorie uitgelegd. De tweede dag hebben we geoefend met een trainingsacteur en lag het accent op de praktijk” en “Het was een allesomvattende training. Ik heb veel informatie gekregen met veel bruikbare tips voor in de praktijk. Ik heb geleerd waarvoor ik verantwoordelijk ben en waarvoor niet. En waar je invloed op kunt uitoefenen en waarop niet.” Alle referenten vertellen dat er voldoende ruimte was voor het inbrengen van eigen vragen en dat er voldoende afwisseling in werkvormen is geboden. Zo werden er in de training “Beroepsethiek” artikelen, de beroepscode, casuïstiek, maar ook Kahoot gebruikt. Over de training “Beroepsethiek” merkt één referent op dat het wellicht nuttiger zou zijn geweest wanneer er meer praktijkvoorbeelden zouden worden gegeven. “De rode draad was helder. Het is echter taaie stof”, aldus voornoemde referent. Weliswaar geeft ook hij een positieve score op dit onderdeel.

Opleiders

Over de trainers zijn alle referenten zeer tevreden gestemd. Maar liefst negentig procent geeft hen de hoogst mogelijke score “zeer tevreden”. Tien procent geeft de score “tevreden”. De didactische en persoonlijke vaardigheden van de trainers worden hoog aangeslagen, alsook de deskundigheid en de praktijkervaring waarover zij beschikken. Zij weten goed aan te sluiten bij de vragen vanuit de deelnemers. Men licht toe: “Al jaren wordt de training verzorgd door dezelfde docent. Hij is heel kundig en kent de inhoud heel goed. Hij weet een goede afwisseling tussen theorie en praktijk te bieden en kan geboeid vertellen. Ook weet hij goed duidelijk te maken wie welke rol en verantwoordelijkheid heeft. Hij gebruikt sterke one-liners waar ik nog vaak aan terug denk”, “De trainer lokt een goede discussie uit. Hij kan meevieren met de deelnemers, maar weet toch de regie te behouden” en “De trainer brengt veel ervaring mee en is een duidelijke spreker. Hij kan de materie goed overbrengen en weet de theorie aan de praktijk te koppelen. Hij geeft goede voorbeelden”. Er worden ook trainingsacteurs ingezet. Een referent vertelt: “De acteurs waren erg goed. Het voelde alsof de situatie echt was. De acteurs wisten ook goed wat jeugdbescherming inhoudt. Er was veel ruimte voor eigen inbreng”. Een ander benoemt specifiek de veilige sfeer die de trainingsacteur wist te bewerkstelligen. Tot slot benoemt een referent het prettig te vinden dat de docent een goede, juridische achtergrond heeft.

Trainingsmateriaal

Jeugdbescherming Gelderland werkt met een digitaal opleidingsportaal “Jeugdzorg Leert” geheten. Al het lesmateriaal, opdrachten en achtergrondartikelen zijn hierin te vinden. Ook de voorbereidende opdrachten en de eindopdrachten kunnen via het portaal worden ingeleverd. Men vindt het portaal “gebruikersvriendelijk” en het lesmateriaal “toereikend”. Enkele geïnterviewden vertellen het trainingsmateriaal nog regelmatig als naslagwerk te gebruiken. “Er is voldoende materiaal om op terug te vallen”, aldus een uitspraak van een positief gestemde referent. En: “Het is ideaal dat ik nog bij het materiaal kan. Soms kijk ik even hoe het ook alweer zit. Alle richtlijnen staan ook in het portaal vermeld”, licht een ander toe. Enkele vertellen na afloop van de training ook de Powerpointpresentatie per mail te hebben ontvangen. Alle geïnterviewden geven aan (zeer) tevreden te zijn over het trainingsmateriaal dat is gebruikt.

Accommodatie

De meeste trainingen zijn uitgevoerd in een lesruimte op een van de vestigingen van Jeugdbescherming Gelderland. Deze trainingsruimtes worden goed beoordeeld. Alles is goed verzorgd. Er zijn voldoende audiovisuele middelen aanwezig. Ook de bereikbaarheid en de catering is in orde. Eén referent geeft een neutrale score op dit onderdeel omdat hij het zaaltje wat oubollig vond en het naar zijn mening merkbaar was dat er op kosten werd bespaard. Zeventien procent van de referenten is “tevreden” tot “zeer tevreden” over de lesaccommodatie. Tot slot scoren er twee referenten niet op dit onderdeel. Zij hebben geen mening over de accommodatie omdat de training op hun werklocatie werd uitgevoerd.

Natraject

Over het natraject zijn alle referenten (zeer) tevreden gestemd. Diverse referenten vertellen dat de training is afgerond met een eindopdracht. Men is van mening dat de eindopdracht goed aansloot bij de training en dat er serieuze feedback op is gegeven. Bovendien ontving men de beoordeling redelijk snel. De deelnemers ontvangen na afloop van de training een certificaat waarop de SJK-punten staan vermeld. Deelnemers kunnen deze uploaden bij SKJ. Het certificaat wordt op tijd en met een correcte tenaamstelling verstrekt. Ook krijgen zij een evaluatieformulier ter invulling voorgelegd of wordt er ter plekke om een evaluatie gevraagd. Er wordt getoetst of de trainingen aan de verwachtingen van de deelnemers hebben voldaan. 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; sommigen werken zelfs op dezelfde locatie als de trainer waardoor het makkelijk is hen te benaderen. Vooral is men tevreden over het rendement dat met de training is behaald. Zo vertelt een referent over de training “Complexe scheidingen”: “Ik heb veel van de training opgestoken en gebruik het geleerde nog dagelijks in de praktijk”.

En een ander over de cursus "Beroepsethiek": "Het waren drie bijeenkomsten. Ik vroeg mij vooraf af waarmee we die bijeenkomsten zouden vullen, maar het bleek een van de meest waardevolle cursussen te zijn geweest die ik ooit heb gevolgd. Alles werd behandeld, ook vanuit de praktijk. We hebben ethische dilemma's behandeld en er met z'n allen over gediscussieerd. Op een natuurlijk manier kwam je achter de verschillende zienswijzen. We hebben tools meegekregen om daarmee om te gaan. Heel waardevol. Ik ben mij meer bewust geworden van kwaliteit van werken."

Organisatie en Administratie

Binnen Jeugdbescherming Gelderland bestaat een expertisecentrum die de trainingen organiseert en uitvoert. Men vindt het expertisecentrum goed bereikbaar, hulpvaardig en zorgvuldig. Op dit onderdeel geeft dertig procent dan ook de score "tevreden". Veertig procent geeft de hoogste score ("zeer tevreden") op dit onderdeel en twintig procent scoort niet. Laatstgenoemden hebben geen zicht op de organisatie en administratie. Eén referent (tien procent) beoordeelt het expertisecentrum neutraal; hij vindt hen niet bijzonder goed of slecht functioneren. Degenen die een positieve score geven zeggen dat alle afspraken worden nagekomen. Zij zeggen snel en klantvriendelijk te worden geholpen. Men noemt het contact "laagdrempelig" en de medewerkers "actief". "Je kunt altijd voor alles bij hen terecht", licht een referent toe. Er worden geen verbeterpunten over de organisatie en administratie genoemd.

Relatiebeheer

Er is in zekere zin geen sprake van relatiebeheer omdat het hier om interne trainingen gaat. Twee referenten geven om deze reden dan ook geen score op dit onderdeel. Anderen geven aan via het intranet op de hoogte worden gesteld van het trainingsaanbod. Ook vertellen zij wel eens mailtjes te ontvangen met nieuw trainingsaanbod of reminders voor trainingen die nog niet vol zijn. Of reminders voor de herregistratie bij SKJ. Weer anderen geven aan via het team of collega's van de trainingen op de hoogte te worden gesteld. Zij zijn van mening dat zij voldoende op de hoogte zijn van het trainingsaanbod en geven daarom een positieve score op dit onderdeel. Twee referenten vertellen zelf regelmatig het intranet te raadplegen: "Ieder heeft een leeraccount met een wachtwoord. Het is een eigen verantwoordelijkheid om zo af en toe in het leerportaal te kijken. Vervolgens bespreek je met je teamleider wie welke training gaat volgen", aldus een van de referenten. Een andere referent deelt deze mening. Beiden geven daarom een neutrale score op dit onderdeel.

Prijs-kwaliteitverhouding

Geen van de referenten heeft zicht op de prijs/kwaliteitverhouding van de trainingen. Weliswaar vertellen enkelen bekend te zijn met de prijs. Deze staat op het intranet vermeld bij de cursusinformatie. Echter, zij hebben onvoldoende zicht op de prijzen in de markt om hier een gefundeerde mening over te geven. Allen geven aan de trainingen van voldoende kwaliteit te vinden.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alle geïnterviewden zijn tevreden over de wijze waarop de trainingen zijn uitgevoerd. Negentig procent geeft als eindoordeel de score "tevreden". De overige tien procent zegt "zeer tevreden" over de trainingen te zijn. Als pluspunten worden zowel de kwaliteit van de trainers (zowel qua kennis als kunde) als de inhoud van de trainingen genoemd. Men zegt veel van de trainingen op te steken. "Ik vind de training ongelooflijk prettig. Ik kan er veel van leren. Dat vind ik heel waardevol. De kunst is om het allemaal vast te houden", aldus een uitspraak van een zeer positief gestemde referent. Ook anderen laten zich in positieve bewoordingen over de trainingen uit. Er worden geen verbeterpunten genoemd. De meeste referenten zijn zonder meer genegen de trainingen aan derden aan te bevelen of hebben dat al eens gedaan.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met Jeugdbescherming Gelderland op 01-06-2023.

Algemeen

Jeugdbescherming Gelderland heeft ruime kennis en ervaring in het werken met gezinnen met complexe problemen, en met kinderen en jongeren die in hun ontwikkeling worden bedreigd of strafbaar gedrag vertonen. Zij richt zich op het beschermen van deze jeugdigen wanneer de hulpverlening zonder aandringen of interventies van buitenaf niet voldoende tot stand komt of tot onvoldoende resultaat leidt. Jeugdbescherming Gelderland onderschrijft hierbij het uitgangspunt dat zoveel mogelijk de eigen kracht van het gezin en haar omgeving moet worden versterkt. Zij zet dan ook altijd in op samenwerking met het hele gezin en biedt hulpverlening die oplossingsgericht en flexibel is. Het Expertisecentrum van Jeugdbescherming Gelderland geeft advies, voorlichting en training aan de professionals in dit werkveld. Zij ondersteunt hen in de verdere optimalisering en ontwikkeling van hun werkzaamheden, onder meer door het bieden van opleidingen en trainingen. De geaccrediteerde opleidingen en trainingen kunnen ook vertaald worden in maatwerktrajecten die eveneens in-company gegeven kunnen worden. Het gesprek vond plaats met mevrouw M. Hulsman en mevrouw Van Randwijk.

Kwaliteit

Deskundigheidsbevordering staat bij Jeugdbescherming Gelderland hoog in het vaandel. Op initiatief van een aantal gecertificeerde instellingen binnen de jeugdzorg is een leerportaal ("Jeugdzorg Leert") gelanceerd, om activiteiten in het kader van leren en ontwikkelen te bundelen en samen verder te ontwikkelen. Nu werken hierin zeven gecertificeerde instellingen samen. De trainingen worden continu doorontwikkeld op basis van nieuwe ontwikkelingen in het werkveld. Indien mogelijk worden de trainingen zoveel mogelijk blended aangeboden. De combinatie van online leren door middel van een e-learning en fysieke trainingsdagen waarin de praktijk centraal staat, heeft een kwaliteitsverbetering opgeleverd. De trainers zijn allen intensief bekend met en betrokken bij het werkveld en moeten voldoen aan het trainersprofiel dat is opgesteld. Allen hebben de Galan-training gevolgd. De trainers komen regelmatig bijeen op trainingsdagen. Meting en borging van de kwaliteit krijgt veel aandacht, onder meer door (digitale) evaluaties (en reminders) te versturen, zodat de response en daarmee de betrouwbaarheid van de uitkomsten waarde krijgt. De uitkomsten van de evaluaties worden met zorg bekeken en indien nodig wordt er actie ondernomen.

Continuïteit

Jeugdbescherming Gelderland opereert in een continu veranderend werkveld. De jeugdzorgsector is voortdurend in ontwikkeling. Landelijke ontwikkelingen en de Hervormingsagenda; er staat veel te gebeuren de komende jaren. Jeugdbescherming Gelderland werkt nauw samenwerken met verschillende partners in het veld. Het Expertisecentrum is continu bezig om de dienstverlening nog beter aan te laten sluiten op de (ontwikkel)behoefte van de professionals, maatwerkaanvraag van externe afnemers en nieuwe ontwikkelingen in het werkveld. Zo wordt de actualiteit van bestaande trainingen continu in de gaten gehouden, en, indien er in de markt of het werkveld behoefte lijkt te bestaan aan nieuwe trainingen, wordt hier onderzoek naar gedaan en zo nodig of wenselijk een nieuwe training ontwikkeld. Dit gebeurt door het Expertisecentrum van Jeugdbescherming Gelderland en in partnerschap met de GI's binnen Jeugdzorgleert. Ook het blended leren zal de komende periode nog verder worden doorontwikkeld. Gelet op de informatie die tijdens het interview is verschaft, in combinatie met de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek dat door Cedeo is uitgevoerd, wordt de continuïteit van deze instelling voor de komende periode dan ook gewaarborgd geacht.

Bedrijfsgerichtheid

De referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt zijn zeer tevreden over de inhoudelijke expertise van Jeugdbescherming Gelderland en de directe link die men in de trainingen weet te leggen met de praktijk. De inzet, professionaliteit en flexibiliteit van het expertisecentrum wordt eveneens gewaardeerd. Het persoonlijk contact staat bij hen hoog in het vaandel waardoor zij alert, snel en adequaat kunnen inspelen op de wensen van de professionals in het werkveld. Tevens zijn referenten van mening dat het kunnen delen van eigen ervaringen en het kunnen bespreken van casuïstiek, meerwaarde heeft.

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