

Klanttevredenheidsonderzoek

Jeugdbescherming Brabant

01-06-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Jeugdbescherming Brabant vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	3
BEZOEKVERSLAG	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	8

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgrondelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

Om zicht te bieden op instituten die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties cursussen, trainingen, opleidingen, organisatieadvies of coaching hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder inkopers van deze diensten.

Op dit moment zijn op deze wijze zo'n 800 instituten op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand opgenomen.

2. Criteria

Om in aanmerking te komen voor erkenning stelt Cedeo duidelijke eisen in de vorm van kwantitatieve en kwalitatieve criteria.

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum 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 Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				50%	50%
Opleidingsprogramma②				50%	40%
Uitvoering				50%	50%
Opleiders				20%	80%
Trainingsmateriaal③				30%	40%
Accommodatie				60%	40%
Natraject④				60%	30%
Organisatie en Administratie			10%	50%	40%
Relatiebeheer					
Prijs-kwaliteitverhouding					
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent het opleidingsprogramma geen score toe.
- ③ Drie referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe.
- ④ Eén referent kent het natraject geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Een groot deel van de referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van Jeugdbescherming Brabant geeft aan dat ze op verzoek van hun werkgever hebben deelgenomen aan een opleiding in verband met de uitoefening van hun functie. Enkelen vertellen: "Ik had de opleiding nodig om voogdijzaken te mogen doen", "Ik had de opleiding al bij een vorige werkgever gedaan maar moest hem opnieuw doen" en "De training is een verplicht nummer, maar daarom niet minder nuttig." Anderen hebben zich op eigen initiatief voor een opleiding aangemeld. Zij vertellen bijvoorbeeld: "Ik was op zoek naar een verfrissing en verdieping van wat ik tijdens mijn studie had geleerd", "Ik wilde dit heel graag doen omdat ik het omgaan met scheidingen erg lastig vind" en "In mijn werk ga ik heel vaak naar zittingen toe. Ik wilde mijn werkwijze eens ter discussie stellen om te voorkomen dat ik op de automatische piloot zou gaan werken." Over het voortraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. De inschrijving verloopt vlot en zonder problemen. Hetzelfde geldt voor de toezending van informatie en materiaal. Enkele reacties: "Je meldt je aan via 'Jeugdzorg Leert'. Dat gaat heel gemakkelijk", "Je hoeft niet lang te wachten", "Je ontvangt ruim op tijd alle informatie over tijd en plaats en alle materiaal om je in te lezen" en "Je krijgt van tevoren te horen hoe je je kunt voorbereiden op de casus en welke rol je speelt in het rollenspel."

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma zoals het in de mailing en op het leerportaal wordt gepresenteerd, roept bij allen die er een score aan toekennen tevreden tot zeer tevreden reacties op. Het geeft naar de mening van de referenten een juist en volledig beeld van de inhoud van de opleidingen. Enkelens geven aan: "Het programma was heel helder. Je wist wat je te wachten stond" en "Ik kreeg het programma via de mail toegestuurd omdat het leerportaal er toen nog niet was. Ik kon er alle informatie uithalen die ik nodig had." Eén referent geeft geen oordeel over het opleidingsprogramma bij gebrek aan informatie.

Uitvoering

Alle referenten kennen de uitvoering de score 'tevreden' of 'zeer tevreden' toe. Ze zijn goed te spreken over het interactief gehalte, de balans tussen theorie en praktijk en de afwisseling in werkvormen. Enkele reacties: "Er werd een goede afwisseling aangehouden tussen oefening, filmpjes en theorie. Ook werden er tools en spullen rondgegeven", "Je kreeg steeds een stukje theorie en probeerde vervolgens dingen uit, waarnaar er weer werd teruggekoppeld", "Je kon casussen inbrengen en er werd geoefend met een live acteur", "Het was heel praktisch. De voogdijplannen werden er gewoon bijgehaald" en "De theorie werd beeldend gepresenteerd, bijvoorbeeld met ademhalingsoefeningen als het over stress ging." Een referent voegt nog toe: "Ik ben heel tevreden over de opzet. Je verdiept je samen in een bepaalde zaak waarin iedereen een rol speelt, zoals die van client, ouder of raadsmedewerker. Je gaat met elkaar in discussie en zo wordt de zaak van verschillende kanten belicht." Ook over de diepgang is men tevreden. Een referent zegt in dit verband: "Ik vond het heel leuk dat er zijstapjes werden gemaakt en er bijvoorbeeld werd ingegaan op de processen in je brein."

Opleiders

Ook over de opleiders is men unaniem positief. Tachtig procent van de referenten kent hen zelfs de hoogst mogelijke score toe. Men prijst de docenten om hun deskundigheid en didactische en persoonlijke kwaliteiten: "De docent is goed onderlegd en heeft genoeg didactische capaciteiten", "Hij is van buiten de jeugdzorg maar heeft voldoende kennis van zaken. Het is een fijn iemand om naar te luisteren", "De docent is prettig in de omgang. Hij sluit goed aan bij de leerbehoeften" en "Hij was recht door zee en duidelijk. Hij stond open voor vragen en hield de tijd goed in de gaten." Ook de praktijkervaring van de docenten krijgt alle lof: "Ik ken de docent goed. Hij heeft enorm veel kennis en praktijkervaring. Hij doet dit al tien jaar" en "De docent belichtte het ook van de psychologische kant en kon veel praktijkvoorbeelden geven vanuit zijn ervaring." In sommige gevallen is er ook sprake van gastdocenten. Een geïnterviewde: "Ik ben al meer dan 30 jaar als gezinsvoogd bij zittingen. Ik moet toegeven dat ik vaak denk dat ik het al weet, maar in de tweede helft schoof er een rechter aan die duidelijk maakte waaraan het bij de gezinsvoogd vaak ontbreekt en hoe het vanuit de cliënt te bekijken. Dat was een gouden greep." Ook de kwaliteit van de ingezette trainingsacteurs voldoet aan de verwachtingen.

Trainingsmateriaal

Allen die het trainingsmateriaal een score toekennen zijn er tevreden tot zeer tevreden over. Het materiaal wordt voor een deel voorafgaand aan de trainingen verstrekt. Het bestaat uit onder andere boeken, hand-outs en e-learning. Ook wordt er spelmateriaal getoond. Enkele reacties: "De boeken zijn overzichtelijk. De e-learning is nuttig en boeiend genoeg", "Het was heel veel leeswerk. Dat werd goed afgewisseld met e-learning, plaatjes en filmpjes" en "We kregen vooraf digitaal materiaal en theorie. De getoonde tools en spellen waren van toegevoegde waarde." Het materiaal is goed geschikt als naslagwerk. Zo zeggen geïnterviewden: "Ik kijk nog vaak in het boekje", "Ik gebruik de tips over hoe je een gesprek aankaart heel vaak" en "We kregen een aantal handouts, bijvoorbeeld met do's en don'ts bij escalaties. Die zijn heel bruikbaar in de praktijk." Drie van de tien referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe bij gebrek aan informatie.

Accommodatie

De accommodatie stemt alle referenten tevreden of zeer tevreden. Deze voldoet qua lesruimten en voorzieningen ruimschoots aan de verwachtingen. Enkele reacties: “Het was in een buurtcentrum in Tilburg. Het is goed te bereiken, er is genoeg parkeergelegenheid en de catering is in orde”, “Er is licht, frisse lucht en ruimte” en “De ruimte is groot genoeg en heel geschikt als lesruimte. De koffieautomaat doet het prima.” Een referent voegt nog toe: “Vergeleken bij het vorige pand is er een hele vooruitgang geboekt.” Twee referenten plaatsen ieder nog wel een kritische noot: “Den Bosch is lang rijden in de ochtendspits. Het zou prettiger zijn als het dichterbij was” en “Wat het parkeren betreft: het is niet helemaal duidelijk waar het gratis is.”

Natraject

Over het natraject zijn allen die er een score voor geven (zeer) tevreden. De deelnemer ontvangt een certificaat van deelname. Indien van toepassing worden er SKJ-punten toegekend. In een aantal gevallen is er sprake van een portfolio dat wordt beoordeeld. Enkele referenten: “Je krijgt uitgebreide feedback op je portfolio. Ik had het idee dat het echt doorgelezen is en het per onderdeel goed is bekeken. De tips en adviezen waren heel persoonlijk” en “Het certificaat kun je downloaden bij Jeugdzorg.” In de regel wordt er mondeling geëvalueerd en wordt er een evaluatieformulier ter invulling aangeboden. Meerderen geven aan dat zij nog nagebeld zijn door de docent of iemand anders. “Ze hebben ook overleg over de feedback van de deelnemers. Het wordt serieus aangepakt binnen de organisatie” voegt een referent nog toe. Ook krijgt men de gelegenheid om na de training nog vragen te stellen aan de docenten. Eén referent kent het natraject geen score toe bij gebrek aan informatie. Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen reageert een meerderheid enthousiast: “Het heeft bij mij gezorgd voor een goede start”, “Mijn kennis is weer opgefrist”, “Ik had de training al eens eerder gevolgd, maar het blijft interessant”, “Ik was toen in dienst als jeugdbeschermer en ben nu gedragswetenschapper. Ik heb echt iets aan de cursus gehad”, “Het heeft mij nieuwe inzichten en methoden opgeleverd. De poppetjes en huizen gaan mee op huisbezoek” en “Ik kan het goed toepassen. Ik heb het al gebruikt om aan ouders van cliënten dingen uit te leggen.” Enkel tonen zich wat minder positief: “De opleiding kwam voor mij te laat. Ik heb eerst een tijd rondgezwommen en alles zelf moeten ontdekken” en “De opleiding is op zich goed, maar met een caseload van 19 kinderen in plaats van 12 heb ik geen tijd om het toe te passen.”

Organisatie en Administratie

Met uitzondering van één neutraal gestemde, zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over de organisatie en administratie. Ze zijn lovend over de getoonde flexibiliteit, servicegerichtheid en accuratesse: “Voor zover ik kan beoordelen is het qua voorbereiding goed. Ik kan mij niet herinneren dat er iets mee mis was”, “Het was duidelijk waar ik moest zijn en wat er van mij werd verwacht”, “De trainingen, de inschrijving en de tijdstippen zijn allemaal goed geregeld. Afmelden kan digitaal” en “Ze hebben een apart opleidingenteam aan wie je vragen kunt stellen. Als de groep vol zit, komen ze met een voorstel om je door te schuiven of een ander alternatief.” De neutraal gestemde licht zijn score als volgt toe: “De training had in mijn situatie eerder gegeven moeten worden; toen ik begon met deze functie.”

Relatiebeheer

Aangezien alle referenten in dit onderzoek werkzaam zijn bij Jeugdbescherming Brabant is een score op dit onderdeel niet relevant.

Prijs-kwaliteitverhouding

Geen van de referenten kent op dit onderdeel een score toe om dezelfde reden die wordt genoemd bij ‘Relatiebeheer’.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eendoordeel over de open opleidingen van Jeugdbescherming Brabant, tonen alle referenten zich tevreden tot zeer tevreden. Gevraagd naar de sterke kanten van de opleidingen wijzen zij onder meer op de inhoudelijke kwaliteit, de balans tussen theorie en oefening en de praktijkgerichtheid: “Ze vertalen theoretische kennis met plaatjes en voorbeelden naar de praktijk. Ze laten je met oefeningen aan den lijve voelen hoe het werkt in je hersenen”, “Het tempo en de inhoud zijn goed”, “Ik ben vooral tevreden met het blended onderwijs. Je bent niet drie dagen lang naar een Power Point aan het kijken. Je kunt de theorie in je eigen tempo doornemen en daarna klassikaal meer gericht de diepte en de praktijk in.” Ook de kwaliteit van de trainers wordt als pluspunt aangemerkt: “De praktijkervaring van de trainers is van grote toegevoegde waarde” en “De trainers communiceren heel helder en kijken goed waar verdieping nodig is.” Desgevraagd bevestigen alle referenten dat zij zonder meer genegen zijn de gevolgde opleidingen aan te bevelen bij hun collega’s. Een referent voegt nog toe: “Sterker nog, ik zeg altijd tegen jongere collega’s dat ze het maar moeten doen. Het maakt dat ze minder geïmponeerd zijn in de rechtbank.”

Bezoekverslag

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

Algemeen

Jeugdbescherming Brabant beschermt kinderen die in hun veiligheid en ontwikkeling bedreigd worden. Zij voert Jeugdbescherming en Jeugdreclassering uit, en biedt 24 uur per dag directe hulp in crisissituaties. Ook biedt zij tijdelijke en vrijwillige ondersteuning aan gezinnen, kinderen en jongeren. Zo “thuis mogelijk” is daarbij het devies, waarbij het kind veilig opgroeit samen met het gezin en het sociale netwerk. Met ruim 400 professionals wordt er samengewerkt om deze doelstellingen te realiseren. Jeugdbescherming Brabant werkt vanuit het Internationaal Verdrag van de Rechten van het Kind van de Verenigde Naties vanuit vijf vestigingen: Roosendaal, Tilburg, Helmond, Breda en Den Bosch. Het gesprek vond plaats met mevrouw L. Floris en mevrouw J. Kroon.

Kwaliteit

Deskundigheidsbevordering staat bij Jeugdbescherming Brabant hoog in het vaandel. Naast het kunnen schakelen op actuele thema's en veranderde problematieken in de jeugdzorg, wordt intern gestimuleerd dat men elkaar actief traint en coacht. Dat betekent eveneens dat men actief feedback geeft en ophaalt. 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. Jeugdbescherming Brabant participeert hierin. De trainingen worden continu doorontwikkeld op basis van nieuwe ontwikkelingen in het werkveld. De trainers zijn jeugdbeschermers die ook een rol als trainer vervullen. De overdracht van hun kennis en ervaring uit de dagelijkse praktijk vormt dan ook een belangrijke factor in de trainingen. Trainers worden geselecteerd op basis van hun affiniteit en expertise op het onderwerp. Naast trainers in vaste dienst, kan Jeugdbescherming Brabant tevens gebruikmaken van externe expertise. Het bijwonen van elkaars lessen en het anticiperen op feedback van collega's vormt een belangrijke pijler om trainingen verder vorm en inhoud te geven. Ook evaluaties van deelnemers geven wezenlijke informatie voor verdere kwaliteitsverbetering.

Continuïteit

Jeugdbescherming Brabant opereert in een continu veranderend werkveld. Het Expertisecentrum is continu bezig om de dienstverlening aan te laten sluiten op de behoefte van de professionals en de 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 een nieuwe training ontwikkeld. De afgelopen periode is er een nieuwe website gelanceerd en is de huisstijl compleet vernieuwd. De participatie in het leerportaal “Jeugdzorg Leert” is tot stand gekomen en zal verder worden uitgebouwd. Ook het blended leren heeft vorm gekregen en zal de komende periode nog verder worden doorontwikkeld. Op basis van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het interview is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Jeugdbescherming Brabant voor trainingen met een open inschrijving voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Dit Cedeo onderzoek heeft betrekking op de kwaliteit van de trainingen die aan interne medewerkers worden gegeven. Deze deelnemers onderstrepen het feit dat trainers veel theoretische bagage hebben maar ook kunnen bogen op hun ervaringen uit het werkveld. Tevens is men van mening dat het kunnen delen van eigen ervaringen en het kunnen bespreken van casuïstiek, meerwaarde heeft. Dat leidt ertoe dat medewerkers het waarderen dat men intern diverse mogelijkheden krijgt om zich verder te ontwikkelen als professional. De geboden trainingen zijn actueel en relevant en leveren de deelnemers dus veel profijt op.

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