

# Klanttevredenheidsonderzoek

Jeugdbescherming Akademie

22-11-2023



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

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

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

### INHOUDSOPGAVE

<b>CEDEO-ERKENNING .....</b>	<b>1</b>
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE .....	2
<b>KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....</b>	<b>3</b>
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	3
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>8</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>10</b>

## 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: 8

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②			13%	50%	13%
Opleidingsprogramma			13%	62%	25%
Uitvoering		13%		62%	25%
Opleiders③				25%	62%
Trainingsmateriaal			13%	50%	13%
Accommodatie④					
Natraject⑤			38%	25%	25%
Organisatie en Administratie		13%	13%	38%	38%
Relatiebeheer⑥				25%	
Prijs-kwaliteitverhouding⑦				38%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				75%	25%

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

② Twee referenten gaven aan niet betrokken te zijn geweest bij het voortraject

③ Een referent geeft aan de trainers niet aan het werk te hebben gezien

④ Geen van de referenten heeft een training op een externe locatie gevolgd

⑤ Een referent geeft aan niet betrokken te zijn geweest bij het natraject

⑥ 6 respondenten gaven aan geen contactpersoon te zijn voor de Jeugdbescherming Akademie

⑦ 5 respondenten gaven aan niet te weten wat de training heeft gekost

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal open inschrijving trajecten verzorgd door Jeugdbescherming Akademie hebben acht referenten hun medewerking verleend. De meeste organisaties werken al een langere periode samen met de Jeugdbescherming Akademie. De respondenten geven daarbij aan dat de Jeugdbescherming Akademie een ketenpartner is of onderdeel is van de eigen organisatie. "Via via kwamen we in gesprek". "Het is een klein wereldje".

De meeste referenten geven aan via de werkgever uitgenodigd te zijn voor een training. "Het thema sprak mij aan dus ik heb mij opgegeven". "Ik moest mij bijscholen". "Alle medewerkers volgden deze training". Een aantal referenten is actief betrokken geweest bij het voortraject. "Ik heb inhoudelijk afgestemd wat er mogelijk en wenselijk was". De hoeveelheid van deelnemers per organisatie verschilt, respondenten geven tussen de 10 en 100 medewerkers aan die op jaarbasis een training volgen bij de Jeugdbescherming Akademie.

### **Opleidingsprogramma**

De meeste referenten geven aan geïnformeerd te zijn over het programma via de mail. Ook zijn een aantal referenten mondeling geïnformeerd door collega's. "Het aanbod wordt besproken in diverse overleggen". De meeste respondenten gaven aan deze informatie duidelijk en compleet te vinden. "Ik ontving een mail met het lesprogramma en de doelen, deze was helder" "Heldere en complete informatie" "Het was duidelijk uitgelegd". Twee respondenten gaven aan de informatie wat te beperkt te vinden. "Ik had vooraf wat meer willen weten over het programma" "De informatiemails waren erg beknopt".

De meeste referenten gaven aan tijdens de training invloed te kunnen uitoefenen op het programma. "Er is expliciet gevraagd om situaties uit de praktijk mee te nemen" "Er werd altijd in de training gevraagd of bepaalde onderwerpen besproken diende te worden".

Een aantal referenten geeft aan vanuit hun rol binnen de organisatie mee te hebben gedacht over de invulling van het programma. Deze referenten geven aan dat de financiële kant van de training vooraf helder was. "Er was een programma met een prijs afgestemd op onze wensen, echt maatwerk". De referenten geven aan tevreden te zijn over de mate van invloed op het programma. "Het was prettig dat het aanbod 1 op 1 paste bij ons werk, onze methodieken en ons taalgebruik en dat we daarover het gesprek konden voeren". "Het is geen standaardprogramma, er wordt echt gekeken wat de ontwikkelpunten zijn". Een referent geeft aan onvoldoende te zijn meegenomen in de vertaalslag naar de daadwerkelijke training na een oriënterend gesprek. "Het was mij niet helder wat de training ging worden, ondanks dat ik wel input had gegeven".

### **Uitvoering**

De meeste respondenten geven aan dat de training conform de afspraken en verwachting is verlopen. "We hebben onlangs binnen de organisatie geëvalueerd en iedereen was heel positief. Er zijn geen aanvullingen gedaan om de training voor de toekomst aan te passen". Twee referenten gaven aan het minder theoretisch te vinden dan verwacht. "Het was veel gesprekken oefenen en het toetsen aan de praktijk, dat vond ik positief" "het ging meer over mijn eigen rol dan verwacht, daar heb ik veel van geleerd". Eén referent gaf aan dat het tempo wat hoger had gemogen. "Vooral de eerste dag was veel luisteren, dat had soms wat korter en sneller gemogen. Ik heb dat toen aangegeven, dat was de tweede bijeenkomst beter". Eén referent gaf aan de training niet geheel aansloot bij wat er vooraf was aangegeven door de organisatie. "Er was miscommunicatie vooraf aan de training. De training sloot niet goed aan bij de vraag. De feedback van de deelnemers was daardoor niet positief. Men vond de training te licht qua onderwerpen en te lang. Ik denk dat onze vraag net anders is geïnterpreteerd door de Jeugdbescherming Akademie. Communicatie is niet het sterkste punt". Deze referent merkt daarbij op "Er zal ook een deel bij ons liggen. Mensen denken vaak al dat ze het goede doen maar de praktijk laat iets anders zien".

De meeste referenten geven aan dat de afwisseling tussen theorie en praktijk goed was. "Er waren veel praktijkvoorbeelden" "Er werd vaak gecheckt of de uitleg aansloot op de werkpraktijk van de groep" "Er was veel gelegenheid om te oefenen" "Er werd veel gebruik gemaakt van casuïstiek". Ook over de afwisseling in werkvormen zijn de meeste respondenten tevreden. "Het was interactief" "Er werden verschillende manieren van uitleg geven ingezet". Een referent merkt op "Er was bij onze training een ervaringsdeskundige. Had graag gezien dat zij een grotere rol had gehad in de training. Zij zat erbij en vulde af en toe aan maar ik had het mooi gevonden als zij haar verhaal had gedeeld en had verteld wat haar had geholpen.". Tevens geven de meeste mensen aan dat de uitvoering goed aansluit bij de werksituatie. "Door rollenspellen konden we echt oefenen met wat er nu speelt in onze praktijk".

**Opleiders**

Alle referenten geven aan tevreden te zijn over de trainers. “De trainers waren betrokken, open en deelden eigen werkervaringen”. Hierbij wordt door twee referenten aangegeven dat er wel onderlinge verschillen tussen verschillende trainers zijn. “Een trainer was met minder flexibel in het aanpassen van het programma toen er veel herhaling bleek, maar bij de meesten was dit geen probleem”.

De respondenten geven aan dat de inhoudelijke expertise van de trainers op orde zijn. “De trainer kon elke vraag beantwoorden”. “De inhoudelijke voorbeelden sloten goed aan bij onze praktijk” “De trainer had veel kennis”.

Ook de didactische vaardigheden van de trainers worden als positief ervaren. “De sfeer was veilig om je mening te geven” “Er werd goede feedback gegeven” “De trainer zorgde voor vertrouwen”. De referenten geven aan dat de trainers ook feedback gaven aan de deelnemers en inspeelde op de signalen vanuit de groep. “De trainer paste zijn voorbeelden aan op basis van de ervaring in de groep” “De trainers kunnen goed inschatten wanneer er te veel theorie is”

Ook geven de respondenten aan dat de trainers goed inspelen op de niveaoverschillen binnen de groep. “Er waren mensen met hele verschillende expertises en daar ging de trainer goed mee om” “Het lukt om iedereen op eigen niveau en met eigen talent een bijdrage te laten leveren”. Eén referent gaf aan dit als lastig te ervaren. “Soms denk je als ervaren medewerker het mag wel door, maar ik snap ook dat dat voor nieuwe mensen soms nodig is”.

**Trainingsmateriaal**

Bijna alle referenten geven aan tevreden te zijn over het trainingsmateriaal. Het trainingsmateriaal bestaat uit verschillende soorten materialen. Denk aan presentaties, cases, juridische stukken, handleidingen en checklists. Het trainingsmateriaal verschilde per training en organisatie. Hierbij wordt de duidelijkheid van de informatie als pluspunt genoemd. “Het is helder” “Het is geschreven in een taal die ik erg herken vanuit de praktijk” “Het sluit goed aan op de praktijk”. Bijna alle referenten geven aan het trainingsmateriaal als naslagwerk te gebruiken in de praktijk. “Ik kan niet zonder” “Ik gebruik het regelmatig”. Eén referent geeft aan dat het niet heel veel informatie is. Ook noemt één referent “Ik weet niet of ik overal een presentatie van heb ontvangen, het gebruikte materiaal was voldoende maar niet bijzonder goed”. Tenslotte wordt de diversiteit van de materialen (veel verschillende soorten materialen) als pluspunt genoemd door een referent. “Het ziet er altijd goed uit”

**Accommodatie**

Geen van de referenten heeft gebruik gemaakt van een externe locatie.

### **Natraject**

Bijna alle referenten geven aan een diploma te hebben ontvangen na het voltooien van de training. Eén referent geeft aan deze nog niet te hebben ontvangen maar noemt daarbij dat de training pas recent is afgerond.

De meeste referenten geven aan dat de gestelde opleidingsdoelen zijn bereikt. “Ik weet beter welke routes er zijn in de praktijk”. “Ik kon verder met een casus waar ik was vastgelopen” “De samenwerking in mijn team is verbeterd en mijn rol is duidelijker geworden” “Ik kan bewuster handelen doormiddel van de tools uit deze training die ik nu kan inzetten in de praktijk” “We hebben concrete werkafspraken gemaakt in ons team” “De thema’s komen regelmatig terug in onze casuïstiek, je ziet dat het leeft binnen het team”. Een aantal referenten geeft aan dat dit gedeeltelijk of niet het geval is. “Er is een basis gelegd”. “Er is bewustzijn aangewakkerd en de teamdynamiek is duidelijk geworden, maar beter regie voeren is nog niet gelukt” “Er is wel een noodzaak om een extra training in te zetten”. Alle referenten geven aan dat er na elke bijeenkomst een evaluatie heeft plaatsgevonden middels een vragenlijst. Een aantal referenten geeft tevens aan een eindevaluatie te hebben ingevuld. Vanuit een aantal organisaties is ook een eigen eindevaluatie georganiseerd, bijvoorbeeld in het teamoverleg. “We hebben gevraagd of dit nou het instrument is wat bruikbaar is in de praktijk en waarmee je je doelen bereikt. Daar is volmondig ja op gezegd door het team”.

De meeste referenten noemen tevens dat er geen activiteiten hebben plaatsgevonden om de implementatie van het geleerde in de praktijk te stimuleren. “Het leeft een tijdje en daarna zakt het weer wat weg” Daarbij merken een aantal referenten op dit ook niet nodig te vinden. “Ik heb daar ook geen behoefte aan gehad”. Toch geven een drietal referenten aan dat er wel activiteiten hebben plaatsgevonden. “Wij hebben in samenwerking met de Jeugdbescherming Akademie na drie maanden gekeken wat er is blijven hangen en wat er nog nodig is. Ook heeft de Jeugdbescherming Akademie aangeboden om aan te sluiten bij de casuïstiek om dit te achterhalen”. “Bij sommige trainingen is er een borgingsopdracht of wordt er na een tijdje gereflecteerd op het gedrag.” “We voeren nog regelmatig het gesprek wat er nodig is om medewerkers hun werk goed te kunnen laten doen”

### **Organisatie en Administratie**

De meeste referenten geven aan tevreden te zijn over het organisatorisch en administratief handelen van de Jeugdbescherming Akademie. Zo geven alle referenten aan dat de organisatie goed bereikbaar is. Over de tijdigheid van het delen van de informatie wisselen de ervaringen. Een aantal geeft aan dat de voorbereidende documenten erg last minute verspreid werden of dat het laat duidelijk was of een bijeenkomst door ging. De meerderheid geeft echter aan de informatie tijdig en compleet te hebben ontvangen. Ook de snelheid van reageren wordt als positief ervaren. “Ik had een vraag over een certificaat, die is snel opgepakt”. “Als een training last-minute niet door kon gaan wordt er snel gezocht naar een alternatief”. Een referent geeft aan “We hadden een klacht over een incident met een trainer, die is naar tevredenheid opgelost door de Jeugdbescherming Akademie”. Tenslotte geven de meeste referenten aan dat gemaakte afspraken worden nagekomen door de Jeugdbescherming Akademie. Eén referent geeft aan onvoldoende te zijn meegenomen in de afspraken door de Jeugdbescherming Akademie waardoor misverstanden zijn ontstaan.

### **Relatiebeheer**

De meeste referenten geven aan geen direct contact te hebben met de Jeugdbescherming Akademie buiten de trainingen om. Dit komt doordat de meeste referenten aangeven geen contactpersoon vanuit de organisatie te zijn. De referenten die dit wel zijn geven aan tevreden te zijn over het relatiebeheer.

Twee referenten geven aan dat de Jeugdbescherming Akademie niet vaak contact opneemt maar dit ook geen bezwaar te vinden. “Het contact is voldoende wat mij betreft, wij nemen contact op wanneer nodig” “Ik weet hen wel te vinden”. Eén referent geeft daarbij aan: “Ik vind de Jeugdbescherming Akademie een goede en gedegen partij. Ik doe liever zaken met mensen uit de praktijk dan een commercieel bureau”.

Ook geven de referenten alle aan dat er korte lijnen zijn. “We spreken elkaar regelmatig. Ze zijn beschikbaar als vraagbaak als ik iets wil weten”. “We zijn collega’s binnen dezelfde organisatie”.



**Prijs-kwaliteitverhouding**

Een klein aantal referenten heeft inzicht in de kosten van de training. Zij geven alle aan dat zij de prijs-kwaliteitsverhouding in orde vinden. “De trainingen zijn kostbaar maar liggen niet gek in de markt” “Het is marktconform”. Eén referent geeft daarbij aan. “De kwaliteit dient dan wel op orde te zijn voor deze prijs”. De referenten geven aan geen specifieke prijsafspraken te hebben gemaakt met de Jeugdbescherming Akademie.

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Alle referenten zijn tevreden over de Jeugdbescherming Akademie. Ook geven alle referenten aan dat ze het instituut aan anderen zouden aan te bevelen. Twee referenten geven daarbij aan dat het ze dit alleen zouden doen voor mensen die specifieke kennis nodig hebben op het gebied van jeugdbescherming/jeugdreclassering. Veel respondenten noemen de aansluiting met het werkveld als sterk punt. “Fijn dat we onze eigen casuïstiek konden meenemen” “Het sluit echt goed aan bij mijn dagelijkse praktijk”. Ook de praktijkgericht en deskundigheid van de trainers wordt door veel respondenten genoemd. “Ze hebben veel deskundigheid en ervaring” “De trainers staan met de voeten in de klei”. Een aantal referenten noemt ook het contact met de trainers als pluspunt. “Het contact is laagdrempelig en prettig” “Je mag zeggen en zijn wie je wil” “Ze zetten iedereen in hun kracht”. Hierbij wordt in het bijzonder genoemd dat de Jeugdbescherming Akademie goed meedenkt met de organisaties. “Ze hebben met ons meegelopen om ons beter te kunnen ondersteunen” “Ze stemmen tussentijds en na afloop goed met ons af” “De trainers zijn bereid om mee te denken en te evalueren, ze komen met ideeën en belangrijke vragen”. Tenslotte wordt het aanbod als pluspunt genoemd door een aantal referenten. “Het aanbod ontwikkelt mee met de behoefte van het werkveld” “Het is een gedegen opleidingsaanbod”.

Twee referenten noemen als verbeterpunt dat er meer voorbereidingstijd voor de opdrachten gegeven zou moeten worden. “Ik had 1 woensdagmiddag om 200 pagina’s te lezen”. Ook geven twee referenten aan dat er op het gebied van planning en organisatie verbetering mogelijk is. “Het was een keer onduidelijk of de training doorging” “Het plannen van de groepen verliep chaotisch”. Tenslotte noemen twee referenten dat ze wel eens een training hebben gevolgd die niet helemaal aansluit bij de praktijk. “De terminologie was niet dezelfde als die binnen onze organisatie wordt gebruikt”. Eén referent geeft daarbij aan: “Ze hadden beter kunnen luisteren naar wat wij als vragende partij wilde en een extra check kunnen doen om miscommunicatie te voorkomen. Het is mij ook niet helemaal duidelijk hoe dit heeft kunnen gebeuren”. Tevens geeft 1 referent aan dat de rol van de ervaringsdeskundige in de training verduidelijkt kan worden. “Ik vond het van veel toegevoegde waarde dat diegene aanwezig was maar het was mij onduidelijk wat de rol van deze persoon in de training was, daar hadden ze meer uit kunnen halen”. Ook geeft één van de referenten aan het een gemis te vinden dat er geen open inschrijving beschikbaar is. “Nieuwe individuele medewerkers scholen is daardoor lastig en duur”.

## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw D. Oudenampsen voerde met Jeugdbescherming Akademie op 22-11-2023.

### Algemeen

Jeugdbescherming Akademie is een specialist op het gebied van jeugdzorg en jeugdbescherming. De organisatie is onderdeel van Jeugdbescherming Amsterdam. Naast interne trainingen voor alle functiegroepen binnen de Jeugdbescherming Amsterdam biedt de organisatie externe trainingen voor onder andere GI's, Regionale veiligheidsteams, jeugdhulporganisaties, maatschappelijke zorgorganisaties en gemeentelijke jeugdteams rondom onderwerpen als veiligheid en onderlinge samenwerking. Het centrale thema: Ieder kind blijvend veilig! Voorbeelden van trainingen zijn: systeemgericht werken (FFP), praten over veiligheid en complexe scheidingen. Jeugdbescherming Akademie levert trainingen op maat in overeenstemming met de klant, waarbij steeds wordt gekeken welk gedrag de klant veranderd wil zien en waarom. De organisatie biedt sterke producten die ze zelf ontwikkelen en zorgen ervoor dat deze een blijvende organisatie- en gedragsverandering teweegbrengen. De organisatie vindt het belangrijk dat de resultaten van de trainingen ook daadwerkelijk worden verankerd binnen de organisatie. Jeugdbescherming Akademie biedt opdrachtgevers, managers en professionals de tools die noodzakelijk zijn om blijvende gedragsverandering te realiseren. Daarbij wordt ook gekeken hoe het aangeleerde gedrag geborgd kan worden in de praktijk. Er zijn 8 vaste medewerkers en een aantal flex medewerkers werkzaam bij Jeugdbescherming Akademie. Het bureau werkt samen met LOS, JB West, VeiligThuis, Blijvend Veilig, HAKA, HVA en JIM. Het CEDEO-onderzoek heeft betrekken op de open inschrijving opleidingsprogramma's van Jeugdbescherming Akademie.

### Kwaliteit

Jeugdbescherming Akademie ziet leren als een gezamenlijk proces tussen de Akademie en professionals in de praktijk. De organisatie legt altijd vast in een proeve van bekwaamheid (offerte) wat de vraag van de klant is, wat er aangeboden wordt en wat de training als resultaat in gedrag en kennis oplevert. Trainingen worden in gezamenlijkheid met de klant ontwikkeld. Hierbij wordt ook gebruik gemaakt van de input van een ontwikkelgroep met deelnemers uit de praktijk, gedragsdeskundigen en richtlijnen. Het vergroten van theoretische kennis is belangrijk maar trainingen krijgen hun echte effect in de praktijk. Daarom hecht de Jeugdbescherming Akademie aan het maken van afspraken over wat je morgen anders gaat doen, als individu, als team en als organisatie. Daarbij maakt de Jeugdbescherming Akademie gebruik van acteurs en ervaringsdeskundigen in de trainingen. Zo leren deelnemers door echt te doen. Er wordt ook geëvalueerd of de effecten uit de proeve van bekwaamheid behaald worden en waar nodig wordt de training bijgesteld. Na elke training worden evaluatieformulieren ingevuld en wordt er een nagesprek met de opdrachtgever gehouden. Intern wordt er na verloop van tijd een gesprek gevoerd met deelnemers over het langer termijneffect van de training. Alle trainers van de Jeugdbescherming Akademie komen uit de praktijk en kunnen zo met eigen praktijkvoorbeelden steeds de verbinding met cursisten maken. Daarbij zijn alle trainers Galan en FFP geschoold. Trainers worden daarnaast geselecteerd op hun didactische capaciteiten en opleidingservaring. De trainers volgen intervisie, volgen deskundigheidsbevorderingen en worden 2-jaarlijks geaudit om de professionaliteit te waarborgen.

**Continuïteit**

Jeugdbescherming Akademie staat middenin de praktijk en werkt met diverse partijen samen. Hierdoor blijven zij op de hoogte van de ontwikkelingen binnen het vakgebied. Deze worden scherp in de gaten gehouden en vertaald naar een praktijkgericht aanbod. Door interne feedbackloops en externe evaluaties peilt Jeugdbescherming Akademie regelmatig welke leerbehoeftes er spelen bij deelnemers. Het gerichte opleidingsaanbod levert een bijdrage aan de continuïteit. De lijntjes binnen het werkveld zijn kort waardoor er snel en goed kan worden ingespeeld op de behoeftes vanuit de praktijk. Daarnaast zet Jeugdbescherming Akademie in op het optimaliseren van de borging van het effect in de praktijk. Op deze manier zijn de resultaten van de trainingen beter in beeld te krijgen, bij te stellen en kan er een continu verbeterproces in gang gezet worden. Gezien de positieve resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van Jeugdbescherming Akademie voor de komende tijd voldoende is geborgd.

**Bedrijfsgerichtheid**

De jeugdbescherming Akademie maakt afspraken over hoe de training geborgd wordt in de praktijk. Daarbij wordt gebruik gemaakt van wat er al aanwezig is in een organisatie. Denk bijvoorbeeld aan de hulp die ervaren collega's, aandachtfunctionarissen en managers kunnen bieden. De Jeugdbescherming Akademie kijkt wat de organisaties anders kunnen doen om de medewerker te ondersteunen in het nieuwe gedrag. Op deze manier kan de opgedane kennis en kunde optimaal geborgd worden in de praktijk. Deze benadering zorgt er ook voor dat deelnemers met regelmaat terugkeren naar de Jeugdbescherming Akademie. De praktijkgerichte en kwaliteitsbewuste werkwijze zijn goede voorbeelden van de bedrijfsgerichtheid van de organisatie en blijven niet onopgemerkt. Door continue op de hoogte te zijn van wat er speelt in deze branche kan Jeugdbescherming Akademie aanbod verzorgen dat optimaal aansluit op wat er speelt in de praktijk.

## 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](http://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