

Klanttevredenheidsonderzoek

Juvent
Academie

20-12-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Juvent 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	7

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, ondoorgankelijk 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%
Opleidingsprogramma			10%	60%	30%
Uitvoering				50%	50%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal			20%	60%	20%
Accommodatie②					
Natraject				60%	40%
Organisatie en Administratie③				40%	30%
Relatiebeheer④			20%	50%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤					
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Alle trainingen zijn incompany
- ③ Drie referenten hebben hier geen zicht op.
- ④ Eén referent heeft hier geen zicht op.
- ⑤ De referenten hebben hier geen zicht op.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Het voortraject wordt door alle referenten gewaardeerd met de score 'tevreden' of 'zeer tevreden'. Het aanbod van interne opleidingen van Juvent is ondergebracht in de Juvent Academie en staat beschreven op intranet. De informatie bevat veelal een korte toelichting op de training, de opleidingsdata, de locatie, de trainers, de studiebelasting en de eventuele opdrachten. Referenten vertellen: "Ik kies zelf mijn opleidingen uit via intranet. Voor mijn registratie in het kwaliteitsregister moet ik SKJ-punten behalen, dus ik kijk ook zeker welke opleidingen daaraan voldoen", "Ik zag deze opleiding op intranet verschijnen en ik heb veel casussen over dit onderwerp in de praktijk. Dit was voor mij dan ook de reden om mij in te schrijven" en "Ik was op zoek naar een fysieke training die past binnen mijn interesse en werkdagen. Tijdens Corona waren er een stuk minder trainingen maar nu is er weer veel aanbod."

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma, dat ook al op intranet staat beschreven, wordt gewaardeerd met 'tevreden' tot 'zeer tevreden' door negen referenten. De referenten ontvangen na de online inschrijving een herinneringsmail en eventuele huiswerkopdrachten. Eén referent vertelde: "Na mijn inschrijving ontving ik een mail met daarin een huiswerkopdracht die ik ter voorbereiding op de training moest doen. Bij deze training moest ik iets lezen."

Een geïnterviewde geeft aan dat zij 'noch tevreden noch ontevreden' is. Zij vertelt: "Sommige opleidingen staan heel duidelijk beschreven maar dat is niet bij alle opleidingen het geval." Een andere referent vertelt dat het opleidingsprogramma van de door haar gevolgde training inmiddels is aangepast naar aanleiding van haar feedback.

Uitvoering

Ook de uitvoering wordt gewaardeerd met de scores 'tevreden' of 'zeer tevreden' door de geïnterviewden. De goede inhoudelijke trainingen worden gegeven door ervaren collega's, die zorgdragen voor een goede interactie in de groep. Er is een prima afwisseling tussen theorie en praktijk met veel casuïstiek, al dan niet zelf ingebracht. De kleine groepen bestaan uit deelnemers uit verschillende disciplines hetgeen als "aanvullend" wordt ervaren. Daarnaast worden er verschillende werkvormen toegepast, zoals filmpjes, rollenspellen en groeps- en individuele opdrachten. De geïnterviewden vertellen: "In het begin van de training was er ruimte voor eigen inbreng door het benoemen van je leerdoelen en door eigen casussen te delen. De trainers gaven een duidelijke uitleg. Ik vond het prettig dat zij de uitleg visueel verduidelijkte met tekeningen. De deelnemers kwamen uit verschillende geledingen van Juvent en dat maakte het juist interessant en aanvullend" en "Het is een waardevolle en praktische training waarin verschillende situaties en casussen werden besproken, die ik goed kan toepassen in mijn dagelijks werk."

Opleiders

De trainers worden overwegend gewaardeerd met de score 'tevreden' of 'zeer tevreden'. De referenten geven aan dat de trainers kennis van zaken hebben, over veel praktijkervaring beschikken en didactisch kundig zijn. Per training geven twee trainers les. Referenten vertellen: "De twee trainers zijn heel ervaren met veel praktijkervaring. Ze hebben zelf enorme interesse en enthousiasme voor het vak dat ze ook overbrengen op de deelnemers. Daarnaast schreven zij ook een goede feedback bij mijn huiswerkopdracht. Relevante zaken waar ik ook echt iets mee kan", "De trainers doen het goed en ze kunnen vanuit verschillende invalshoeken vragen beantwoorden. Ze zijn zelf werkzaam in de praktijk en ik was bekend met hun kundigheid" en "Je kan ze veel vragen en zij hebben mij echt verschillende eyeopeners gegeven." Eén geïnterviewde gaf nog aan dat het haar opviel dat de uitleg van de trainers onderling soms verschilde, hetgeen wat verwarring gaf. Een betere afstemming tussen de trainers onderling inzake de uitleg naar de deelnemers was volgens haar nog een aandachtspunt.

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal wordt door de referenten afwisselend gewaardeerd, afhankelijk van welke training zij hebben gevolgd. Twee geïnterviewden zijn 'zeer tevreden', zes zijn 'tevreden' en twee zijn 'noch tevreden noch ontevreden'. Bij de meeste trainingen bestaat het trainingsmateriaal uit verschillende combinaties van PowerPoint presentaties, filmpjes, boekjes, foto's, tekeningen, papieren werkdocumenten en reflectieverslagen met de terugkoppeling. Sommigen gebruiken het nog als naslagwerk. Eén referent vertelt: "Bij casussen in mijn werk kan ik gemakkelijk het geleerde in praktijk brengen en soms lees ik het ook nog even na." De referenten die noch tevreden noch ontevreden waren onderbouwden dit als volgt: "Een reader was prettig geweest want je moest nu wel heel veel schrijven" en "Het trainingsmateriaal was in eerste instantie wat beperkt. Ik heb een aantal papieren gekregen, nadat wij daar tussentijds om gevraagd hadden. Later is er ook nog per mail allerlei informatie toegestuurd, zoals foto's van de tekeningen. Achteraf bezien had dat wel wat beter vormgegeven kunnen worden. Ik gebruik het zeker nog als naslagwerk."

Accommodatie

Alle trainingen zijn incompany gegeven op diverse locaties van Juvent.

Natraject

Alle referenten zijn 'tevreden' tot 'zeer tevreden' over het natraject. De geïnterviewden hebben veelal reflectieverslagen geschreven, waarin ze toelichten wat zij hebben geleerd, hoe zij het toepassen in hun werk en wat beter kan. Zij ontvangen allen een terugkoppeling met tips van de trainers. Als de opdracht is afgerond dan ontvangt men een certificaat en (eventueel) SKJ punten. De eindevaluatie van de training vindt anoniem en schriftelijk plaats. In sommige gevallen worden er ook vervolgotrajecten aangeboden. De trainers zijn bereikbaar bij eventuele vragen naderhand. Enkele referenten beschrijven over het behalen van hun leerdoelen het volgende: "Je moest vooraf aangeven wat je zelf wil ontwikkelen. Ik weet mijn rol nu beter te kaderen en begrijp dat ieder zijn eigen stuk verantwoording heeft. Dat werkt beter" en "Ik gebruik de systematiek bijvoorbeeld bij een voorval tussen twee kinderen om in te schalen of het passend gedrag is."

Organisatie en Administratie

Drie referenten geven aan geen zicht te hebben op de organisatie en administratie. De andere geïnterviewden waarderen deze met de score 'tevreden' of 'zeer tevreden'. Zij geven aan dat alles goed en duidelijk geregeld is en dat zij er weinig of niet mee te maken hebben. Eén referent moest een training verzetten en dat is vlot verlopen.

Relatiebeheer

Het merendeel van de referenten waardeert het relatiebeheer als 'goed' of 'zeer goed'. Twee referenten geven aan noch tevreden noch ontevreden te zijn en één referent heeft hier geen mening over. De manier waarop Juvent Academie iedereen op de hoogte houdt van het opleidingsaanbod wordt positief gewaardeerd. Eén geïnterviewde geeft aan dat dit wat tijdiger zou mogen. De opleidingen die gegeven worden zijn ook gemakkelijk te vinden op intranet. Het aanbod is uitgebreider geworden het laatste jaar. Volgens één geïnterviewde is er dit jaar tegemoet gekomen aan de wens van een gevarieerder aanbod voor de ervaren collega's en heeft dit ook de aandacht binnen de Juvent Academie. Desondanks vertellen een aantal referenten dat het opleidingsaanbod of de frequentie van bepaalde trainingen voor ervaren collega's wat beperkt is. Men kijkt daardoor ook extern naar opleidingen. Bij de ene referent verloopt dat externe proces soepel, terwijl een andere referent aangeeft dat de goedkeuring van zo'n opleiding te traag verloopt en/of dat er onvoldoende geld beschikbaar is in een boekjaar. De wens is om het opleidingsbudget eventueel mee te kunnen nemen naar het volgende boekjaar.

Prijs-kwaliteitverhouding

De referenten hebben geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De geïnterviewden geven aan dat zij tevreden tot zeer tevreden zijn over de opleiding en samenwerking in totaal. Vrijwel alle items die besproken zijn met de referenten, zijn naar volle tevredenheid gewaardeerd met enkele verbeterpunten bij het opleidingsprogramma, trainingsmateriaal en relatiebeheer. Sommige van deze punten zijn of worden al opgepakt door de Juvent Academie geven de geïnterviewden aan. De indruk is dat dit niet altijd bekend is bij alle geïnterviewden. Duidelijke communicatie over de ontwikkelingen binnen het opleidingsaanbod kan daar mogelijk positief aan bijdragen. De referenten zouden de Juvent Academie aanbevelen aan anderen en vertellen onder meer het volgende: "Het geleerde in de training is in de praktijk goed toe te passen door mij", "Ik ben tevreden over het hele pakket bij elkaar. Ik kan het in mijn woonplaats volgen. De trainers gaan op een goede manier de dialoog aan. De casussen die behandeld worden en hoe alles georganiseerd is, vind ik goed" en "De trainers zijn heel deskundig en de organisatie is heel goed geregeld. Het vastleggen van je leerdoelen en ook de evaluatie is goed georganiseerd."

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met Juvent Academie op 20-12-2023.

Algemeen

Juvent is een grote Zeeuwse Jeugdzorgspecialist, gevestigd in Middelburg, en biedt met ca. 400 medewerkers een breed pakket aan hulp en ondersteuning aan kinderen in de leeftijdsgroep tot 23 jaar. Juvent richt zich op jongeren en ouders wanneer zich complexe en meervoudige problemen voordoen. Als een lichte aanpak of ondersteuning niet (meer) werkt, wordt er intensieve en specialistische behandeling ingezet. Juvent gaat daarbij uit van de mogelijkheden van ieder individu en gelooft dat gezinnen met de juiste ondersteuning kunnen veranderen. Daar waar het toegevoegde waarde heeft, deelt Juvent haar kennis en neemt zij het initiatief om samen te werken. De Juvent Academie, waar het Cedeo-onderzoek betrekking op heeft, richt zich op de ontwikkeling van en vakkennis voor de medewerkers van Juvent.

Kwaliteit

Het gezin en zijn directe omgeving staan altijd centraal in de aanpak van Juvent. Belangrijkste insteek is gezinnen weer perspectief te bieden, met als missie dat ieder kind in een veilige gezinsomgeving kan opgroeien tot een zelfstandige volwassene. Dat doen ze samen: met collega's, zorgpartners en bovenal: het gezin. Uitgangspunten bij de hulpverlening zijn gelijkwaardigheid, respect en vertrouwen en verbinden en samenwerken. Actuele ontwikkelingen in de Jeugdzorg worden nauwlettend gevolgd, wat kan leiden tot bijscholing van medewerkers op thema's en methodieken. Kennisdeling en opleiding vindt plaats vanuit de Juvent Academie. Goede vakkennis is immers essentieel. Juvent maakt gebruik van een actueel systeem voor inhoud, ondersteuning en het administratieve proces van de trainingen en opleidingen. Opleidingen worden zorgvuldig geëvalueerd, op basis van zowel formele als informele evaluaties. Op signalen uit de evaluaties wordt alert ingespeeld met eventuele aanpassingen. Binnen Juvent is dus veel aandacht en zorg voor de continue professionalisering, zowel door middel van interne opleidingen, waarop het Cedeo-onderzoek betrekking heeft, als door externe opleidingen. Het aanbod wordt ontwikkeld vanuit de zorgvisie. Juvent heeft voorts veel aandacht voor het kwaliteitsmanagementsysteem, onderstreept door de ISO-certificering.

Continuïteit

Juvent investeert in kwaliteit en probeert er alles aan te doen om gezinnen zo snel en zo goed mogelijk van dienst te zijn. De vraag van het gezin is dan ook altijd het uitgangspunt. Daar waar nodig verwijst Juvent door naar professionals buiten Juvent of werken zij samen met hen. Juvent werkt conform professionele richtlijnen en protocollen die gelden om de kwaliteit en veiligheid te waarborgen. De continue aandacht voor professionalisering wordt verder uitgebouwd, door middel van opleidingen, coaching, super- en intervisie. Op basis van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek, de zorg voor kwaliteit en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Juvent voor de komende tijd voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Het deskundigheidsbevorderingsaanbod wordt beroeps- en vraaggericht ingevuld. Trajecten zijn ontwikkeld op het gebied van professionalisering, de richtlijnen Jeugdzorg en vanwege de beroepsregistratie in o.a. het SKJ. Het belang van de deskundigheidsbevordering is door de eigen academie opgezet. Hier wordt de kwaliteit van dit onderwerp nauwlettend bewaakt en het aanbod aangepast ingeval daar aanleiding toe is. Trainers komen uit het eigen werkveld, waarbij didactische vaardigheden essentieel zijn. Speciale aandacht heeft e-learning, zowel ter ondersteuning van bestaande trainingen, als zelfstandige opleidingen die via deze weg kunnen worden gevolgd. Op dit terrein is samenwerking gezocht met de GGZ Academy, waardoor niet alleen een breed aanbod van blended of e-learning beschikbaar komt speciaal voor de doelgroep, maar ook kennis gedeeld, ontwikkeld en verspreid kan worden.

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