

Klanttevredenheidsonderzoek

Jeugdbescherming Noord & Veilig Thuis Groningen

02-02-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Jeugdbescherming Noord & Veilig Thuis Groningen 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.....	7
BEZOEKVERSLAG	12
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	13

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, ondoorgroendelijk 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: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				70%	30%
Opleidingsprogramma②				70%	20%
Uitvoering③				10%	70%
Opleiders④				10%	70%
Trainingsmateriaal⑤				20%	40%
Accommodatie⑥					
Natraject				80%	20%
Organisatie en Administratie				40%	60%
Relatiebeheer				40%	60%
Prijs-kwaliteitverhouding⑦			10%	20%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				40%	60%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel
- ③ Twee referenten hebben geen zicht op dit onderdeel
- ④ Twee referenten hebben geen zicht op dit onderdeel
- ⑤ Vier referenten hebben geen zicht op dit onderdeel
- ⑥ Geen referent heeft zicht op dit onderdeel
- ⑦ Vier referenten hebben geen zicht op dit onderdeel

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Uit de feedback van de deelnemers komt naar voren dat zij hele positieve ervaringen hebben. In het voortraject van de opleidingen bij het instituut worden enkele consistente sterke punten benadrukt door meerdere respondenten. De deskundigheid en effectieve communicatie van het instituut worden vaak genoemd. Dit wordt geïllustreerd door uitspraken als: "De eerste ontmoeting met het instituut liet een diepe indruk achter. De betrokken medewerker had duidelijk veel kennis en stelde de juiste vragen om onze behoeften te begrijpen" en "In mijn gesprek met de trainer voelde ik me echt gehoord. Niet alleen onze wensen werden begrepen, maar er werden ook praktische suggesties voor de invulling van de training gedaan."

De flexibiliteit en het aanpassingsvermogen van het instituut in het personaliseren van trainingen worden ook gewaardeerd. Respondenten merken op: “Het instituut werkte nauw met ons samen om de training echt op maat te maken voor onze groep. Ze namen onze specifieke situatie als uitgangspunt” en “Toen we onze wensen voor de training doorgaven, was het indrukwekkend hoe snel en soepel ze die in de cursusinhoud integreerden.” De gemakkelijke en natuurlijke manier van samenwerken met het instituut wordt ook positief beoordeeld. Dit komt naar voren in opmerkingen als: “Onze samenwerking met het instituut ontstond op een heel organische manier, via aanbevelingen binnen ons netwerk” en “Onze langdurige relatie met het instituut heeft ons geholpen om snel te schakelen en efficiënt te communiceren over nieuwe trainingen.”

Opleidingsprogramma

Bij de evaluatie van het opleidingsprogramma en de offerte zoals deze vooraf op papier staat, komt een algemene tevredenheid naar voren uit de feedback van de respondenten. Verschillende aspecten worden positief benadrukt. De afstemming van het programma op de specifieke vragen en wensen van de deelnemers wordt als adequaat ervaren. Dit wordt weerspiegeld in uitspraken als: “Het was allemaal in orde, geen bijzonderheden” en “Ik heb diverse mailtjes, een overzicht en offerte gehad, die allemaal goed aansloten bij wat we nodig hadden.” De duidelijkheid van de communicatie vooraf over het programma, de beoogde resultaten en de doelstellingen wordt gewaardeerd. Een respondent merkt op: “Alles was helemaal duidelijk, we waren goed op de hoogte gesteld van het programma en wat we konden verwachten.”. De financiële aspecten en de offerte worden ook als helder en correct beschreven, hoewel een respondent aangeeft: “De offerte was goed, maar het duurde wel lang voordat alles geregeld was.” Een langdurige samenwerking met het instituut draagt bij aan de tevredenheid, zoals geïllustreerd door een respondent: “Heb al meerdere jaren contact met hen, het is een bestaande samenwerking. We hebben gesproken over de doelstellingen van de les, en hoewel het nu minder intensief lijkt dan voorheen, ben ik toch tevreden.” Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel omdat de offerte via zijn collega is gegaan.

Uitvoering

Bij de beoordeling van dit wordt door de respondenten een zeer positief beeld geschetst, met nadruk op verschillende aspecten van de training. Zeven respondenten geven op dit onderdeel de hoogste score. Veel mensen zijn erg tevreden over de praktijkgerichte focus van de trainingen. Dit wordt geïllustreerd door uitspraken als: “De training werd heel leuk gegeven, veel praktijkvoorbeelden, en voelde niet als iets wat mensen alleen deden voor de punten. Ze vonden het echt waardevol,” en “Heel praktijkgericht met goede praktijkvoorbeelden, de training is heel positief ontvangen.” De afstemming van de cursus op de specifieke organisatie en de integratie van praktijkcases wordt geprezen. Respondenten geven aan: “Training was geheel toegespitst op onze eigen praktijk en behoeften van de deelnemers,” en “Een supergoed punt was de praktische toepasbaarheid voor ons werk, en veel ruimte om eigen casuïstiek in te brengen.” De goede balans tussen theorie en praktijk wordt eveneens benadrukt. Een deelnemer merkt op: “Er was een prettige afwisseling tussen theorie en praktijk, vooral veel in groepjes uiteen met vragen en opdrachten.” Tussentijdse evaluaties en de mogelijkheid tot bijstelling van het programma worden ook als sterk ervaren. Zo zegt een respondent: “Af en toe hadden we contact om het een beetje bij te stellen als het nodig was, maar dat was niet vaak nodig.” Twee referenten hebben geen zicht op dit onderdeel omdat zij zelf de trainingen niet bijgewoond hebben en ook geen zicht hebben op de ervaringen van de deelnemers.

Opleiders

Respondenten spreken vol lof over de trainers en zeven referenten geven aan zeer tevreden te zijn. Twee referenten kunnen dit onderdeel niet beoordelen omdat ze zelf niet aanwezig waren bij de trainingen. Door de andere referenten worden de inhoudelijke deskundigheid en didactische vaardigheden van de trainers herhaaldelijk geprezen. Dit wordt geïllustreerd door uitspraken als: “De trainer had veel ervaring en inhoudelijke kennis en kon ook goede voorbeelden geven,” en “Er is duidelijk veel kennis aanwezig bij de trainer, de deelnemers waren heel tevreden.” De aandacht van de trainers voor niveauverschillen en de dynamiek binnen de groep wordt ook gewaardeerd. Een respondent merkt op: “Er was aandacht voor niveauverschillen en wat er in de groep speelde en leefde.” De trainers worden in de evaluaties geprezen voor zowel hun vermogen om interactie en discussie te stimuleren als voor het creëren van een goede sfeer en hun persoonlijke benadering. Dit wordt duidelijk in uitspraken als: “De trainer zorgde echt voor interactie en discussie en kon het goed vertalen naar relevante situaties voor ons,” wat hun vaardigheid in het betrekken van deelnemers benadrukt. “We hadden twee leuke dames die genoeg tijd voor iedereen hadden en alles behandelden” en “Prettige mensen om training van te krijgen en goede sfeer in de groep.” Deze combinatie van interactieve en persoonlijke benaderingen draagt bij aan de positieve ervaring van de deelnemers tijdens de trainingen.

Trainingsmateriaal

Men is tevreden tot zeer tevreden over het gebruikte trainingsmateriaal. Het is echter belangrijk te vermelden dat drie referenten aangeven geen score te kunnen geven op dit onderdeel, omdat zij hier geen zicht op hadden of omdat het gebruik van trainingsmateriaal in hun situatie niet relevant was. Verschillende respondenten benadrukken de effectiviteit van de handouts. Dit wordt verwoord met opmerkingen als: “We ontvingen een handout die zeer informatief was,” en “De handouts en opdrachten die we kregen waren echt van toegevoegde waarde, met nuttige achtergrondinformatie over onze doelgroep.” De bruikbaarheid van het materiaal als naslagwerk wordt ook positief beoordeeld. Respondenten geven aan: “Na de training ontvingen we handouts die als waardevol naslagwerk dienden,” en “De handouts zijn niet alleen tijdens de training nuttig gebleken, maar we gebruiken ze ook nu nog regelmatig.” Een van de deelnemers licht de hoeveelheid en diepgang van het materiaal toe: “We kregen handouts en een PowerPoint-presentatie. Deze eerste kennismaking met het materiaal was precies goed; meer informatie zou overweldigend zijn geweest.”

Accommodatie

Alle trainingen vinden in company plaats

Natraject

De respondenten zijn unaniem tevreden over dit onderdeel, hoewel er suggesties zijn voor verbetering. De eindevaluaties en de adviezen die volgen na de training worden als nuttig beschouwd. Dit wordt bevestigd door opmerkingen als: “Na iedere trainingsdag kregen we terugkoppeling en adviezen vanuit de trainer over hoe de organisatie ons kon helpen ermee bezig te blijven.” Activiteiten in het na traject, zoals terugkomdagen of coaching, worden zeer gewaardeerd, hoewel sommige respondenten aangeven dat meer actieve na activiteiten wenselijk zouden zijn. Een respondent merkt op: “Er waren geen actieve na activiteiten, maar de training stond goed stil bij de praktische toepassing, wat we terugzien op de werkvloer. We hebben het ook gehad over een jaarlijkse opfriscursus” en “Een vertaalslag naar werkwijze had meer uitgewerkt mogen worden. Een vervolg is nodig om te zorgen dat het echt beklijft, maar dit is ook passend omdat wij als organisatie moeten nadenken over hoe we hiermee verder gaan.” Samenvattend, hoewel de respondenten tevreden zijn over de afronding van de trainingen en de nuttige adviezen en evaluaties, geven ze aan dat er ruimte is voor verbetering, vooral in het bieden van meer actieve ondersteuning en follow-up activiteiten in het na traject om het geleerde beter te implementeren in de praktijk.

Organisatie en Administratie

Uit de interviews blijkt dat respondenten zeer tevreden zijn met de organisatie en administratie. Over de bereikbaarheid en efficiëntie zeggen respondenten: “Alles was op tijd en goed geregeld; de afhandeling was werkelijk uitstekend” en “Wij worden altijd heel snel teruggebeld en problemen worden snel opgelost, ik ben heel tevreden over hun backoffice.” De flexibiliteit in het plannen en aanpassen aan wensen wordt ook hoog gewaardeerd, zoals blijkt uit de opmerking: “De aanpassingen en planning werden perfect afgehandeld, met tijdige communicatie over wat er van ons verwacht werd.” De tijdigheid van informatie en de betrouwbaarheid in het nakomen van afspraken worden geprezen: “Alles was prima in orde. We ontvingen zelfs een bevestiging dat het een geaccrediteerd programma was, wat ons veel vertrouwen gaf.” Hoewel sommige respondenten opmerken dat het planningsproces soms wat tijd kostte, wordt dit niet als een groot probleem gezien: “Het plannen duurde soms wat lang, maar dat kwam vooral door externe factoren aan onze kant.”

Relatiebeheer

Bij de evaluatie van het relatiebeheer van het instituut, uiten de respondenten hoge tevredenheid, met specifieke waardering voor de communicatie en het onderhoud van de relatie, zelfs buiten de trainingsmomenten. De tevredenheid over de wijze waarop het instituut relaties onderhoudt, wordt weerspiegeld in positieve uitspraken zoals: “Het relatiebeheer is uitstekend we hebben lekker korte lijnen,” en “Het contact is heel goed, we hebben al heel lang contact en kennen elkaar door en door.” Hoewel er een incidentele opmerking is over een iets te directe communicatie, wordt het algemene contact als prettig ervaren: “Over het algemeen was het contact dat we konden benaderen met vragen heel prettig, op één keer na toen de communicatie iets minder aangenaam was.” De wijze van informatievoorziening en de frequentie van het contact worden ook positief beoordeeld: “We hebben geen nieuwsbrieven maar dat bevalt ons prima, we weten ze te vinden wanneer wij ze nodig hebben. Ons contact is al jarenlang zeer goed” en “Ik ben zeer tevreden over de communicatie, vooral de voorzorg was zeer goed. In een situatie waarin we vastliepen, reageerde men direct en geduldig.”

Prijs-kwaliteitverhouding

De algemene mening over dit onderdeel is dat iedereen tevreden is over de kwaliteit. De scores variëren echter tussen neutraal en zeer tevreden wat veelal te maken heeft met het budget van de organisatie en of de training gesubsidieerd wordt. Enkele referenten benadrukken dat de trainingen voor hen volledig gesubsidieerd zijn. Een aantal respondenten vinden dat ze hierdoor geen score kunnen geven op dit onderdeel terwijl andere geen score geven omdat zij vanuit hun functie geen zicht hebben op het kostenplaatje. Drie respondenten zijn zeer tevreden over de verhouding prijs-kwaliteit. Een aantal citaten ter illustratie: “Het is veel geld, maar zeker marktconform. De kwaliteit van de training rechtvaardigde de prijs volledig”, “De verhouding is prima, de investering in de training was het absoluut waard gezien de kwaliteit en inhoud die we kregen” en “De prijs-kwaliteitverhouding was zeer goed. We kregen veel waarde voor wat we betaalden.” Een respondent met een neutrale score licht toe dat de kwaliteit zeker in orde is maar dat het voor hun toch best veel geld is: “De prijs is aan de hoge kant, daarom doen we het niet elk jaar.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Bij de totale evaluatie van de tevredenheid over de opleiding en samenwerking met het instituut, benadrukken de respondenten enkele sleutelaspecten die consistent positief beoordeeld worden. Een vaak genoemd sterk punt is de inhoudelijke kennis van de trainers en de praktische toepasbaarheid van de trainingen. Respondenten geven aan: “De inhoudelijke kennis en praktijkvoorbeelden van de trainster waren indrukwekkend,” en “De manier waarop de trainingen direct toepasbaar waren in onze dagelijkse praktijk was uitzonderlijk.” De afwisseling binnen de trainingen en de aansluiting bij de doelgroep worden ook gewaardeerd: “De afwisseling binnen de training en het aansluiten van werkvormen en voorbeelden bij onze doelgroep waren uitstekend.” Verbeterpunten die naar voren komen, zijn onder andere de soms te directe houding van een trainer en de behoefte aan sterkere profilering van het instituut. Een respondent merkt op: “De te directe houding van de trainer was soms wat storend,” en een ander stelt: “Ze zouden zich nog iets sterker kunnen profileren, vooral online, want ik vond ze niet meteen toen ik zocht naar een specifieke training.” De bereidheid van de respondenten om het instituut aan anderen aan te bevelen, weerspiegelt hun tevredenheid: “Ik zou het instituut absoluut aanbevelen, ik ben overal heel tevreden over.” Samenvattend, ondanks enkele verbeterpunten, uiten de respondenten grote tevredenheid over de opleidingen en samenwerking met het instituut, vooral met betrekking tot de inhoudelijke kwaliteit en praktische toepasbaarheid van de trainingen, de afwisseling en aansluiting bij de doelgroep, en de algehele positieve ervaring.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			20%	80%	
Opleidingsprogramma			20%	70%	10%
Uitvoering			10%	60%	30%
Opleiders②				50%	40%
Trainingsmateriaal③			10%	70%	10%
Accommodatie④			10%	60%	10%
Natraject⑤		30%		40%	20%
Organisatie en Administratie			10%	70%	20%
Relatiebeheer⑥					
Prijs-kwaliteitverhouding⑦					
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			30%	70%	

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel
 ③ Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel
 ④ Twee referenten hebben geen zicht op dit onderdeel
 ⑤ Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel
 ⑥ Geen enkele referent heeft zicht op dit onderdeel
 ⑦ Geen enkele referent heeft zicht op dit onderdeel

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Over het voortraject van de opleidingen bij het Jeugdbescherming Noord (JBN) blijkt dat de meeste geïnterviewden een efficiënte en grotendeels positieve ervaring delen met betrekking tot de inschrijvingsprocedure. Echter, twee referenten geven een neutrale score aan. Het inschrijvingsproces, dat hoofdzakelijk door de HRM-afdeling wordt beheerd, wordt door velen gewaardeerd vanwege het gemak. Verscheidene respondenten omschrijven dit proces met de volgende woorden: "Het aanmelden loopt via onze HR-afdeling en dat gaat altijd heel soepel, ze herinneren ons ook regelmatig aan de trainingen die je nog moet doen of waar je interesse voor hebt," en "Eigenlijk verloopt het altijd prima, we krijgen een mail over wanneer trainingen plaatsvinden en dan kun je aangeven of je erbij kunt zijn. Ik ben heel tevreden over hoe dat loopt."

Dit illustreert dat het proces als gestroomlijnd en gebruikersvriendelijk wordt beschouwd. Desondanks is er een duidelijke behoefte aan meer afstemming en persoonlijke aandacht. Een referent benadrukt dit door te zeggen: “Schrijf me automatisch in via de mail, dat is prima, maar een voorgesprek zou interessant zijn om te bepalen of de training überhaupt nodig is.” Dit wijst op een mogelijkheid om het voortraject te verbeteren door een meer gepersonaliseerde benadering te hanteren, met specifieke aandacht voor de relevantie en noodzaak van de trainingen voor individuele deelnemers. Een andere referent, die ook een neutrale beoordeling geeft, merkt op: “Ik vind dat er soms veel tijd zit tussen de mail die je krijgt over de beschikbare training en wanneer de training daadwerkelijk plaatsvindt. Soms ben ik alweer helemaal vergeten dat ik me ervoor had aangemeld, en dan is het ook niet meer relevant op dat moment.” Dit onderstreept een potentieel verbeterpunt in de efficiëntie en snelheid van het communicatieproces.

Opleidingsprogramma

In het onderdeel betreffende het opleidingsprogramma van het instituut, zoals vooraf op papier gepresenteerd, wordt duidelijk dat de meerderheid van de respondenten positief is over de informatievoorziening. De manier waarop zij geïnformeerd worden is zowel via de mail als via het intranet van de organisatie. Dit wordt over het algemeen als duidelijk en toegankelijk ervaren. Een respondent verwoordt dit als: “De informatievoorziening is via mijn eigen werkgever verlopen en was heel duidelijk, ook de informatie in het online portaal was erg overzichtelijk.” Hoewel de tevredenheid over de informatieverstrekking hoog is, uiten twee referenten met een neutrale score de wens voor meer gedetailleerde informatie. Een van hen zegt: “De informatie die we krijgen is vrij algemeen; ik had graag meer details gezien, vooral omdat sommige onderwerpen zoals ‘complexe scheidingen’ heel relevant zijn voor onze werkzaamheden.” Een andere referent beaamt dit: “Ik heb eigenlijk alleen maar een e-mail ontvangen met de datum van de training, zonder specifieke details over de inhoud.” De algemene communicatie over de standaardopleidingen en de financiële aspecten daarvan wordt echter als helder en transparant ervaren. Dit wordt onderstreept door meerdere respondenten: “Alles was heel duidelijk via HRM gecommuniceerd, inclusief de vaardigheden die we met de training zouden opdoen,” “De informatie geeft een helder overzicht van wat we konden verwachten, wat erg behulpzaam was,” en “Ik vond de presentatie van de opleidingsprogramma’s zeer informatief en duidelijk.”

Uitvoering

Op dit onderdeel blijkt een overwegend positieve ervaring bij de respondenten. De meeste geïnterviewden zijn tevreden over de afwisseling tussen theorie en praktijk, evenals de diversiteit in didactische werkvormen. Een referent verwoordt dit positief: “Ik vond de training heel interactief, met zowel klassikale onderdelen als groepswork, en de mogelijkheid om te presenteren, wat ik erg prettig vond.” De aansluiting van de opleiding bij de werksituatie van de deelnemers wordt over het algemeen als goed ervaren. Dit wordt geïllustreerd door een respondent die zegt: “Aan het begin van de training werd geïnterviewd met welke vragen we zaten. Er zit theorie in, maar deze is altijd direct verbonden aan praktijkvoorbeelden, wat heel passend is omdat de trainer uit het werkveld komt.” Hoewel er veel positieve ervaringen zijn, geeft een referent met een neutrale score aan dat de training voor hem overbodig was: “Deze training was voor mij heel overbodig omdat het ging over hoe we moesten werken met ons systeem, iets wat voor jonge mensen zoals ik gesneden koek is.” Dit benadrukt het belang van het afstemmen van de inhoud op de diverse kennisniveaus van de deelnemers. Over de afwisseling van werkvormen en de groepsomvang zijn de meningen is men ook zeer te spreken, wel merkt een geïnterviewde op dat hij de groep wat groot vond. Hij zegt hierover: “We deden verschillende werkvormen, zoals rollenspellen en groepswork dat vond ik heel leuk. Wel vond ik de groep wat groot, waardoor er weinig individuele ruimte was voor iedereen.”

Opleiders

Over de trainers van JBN is men zeer te spreken. De respondenten waarderen vooral de inhoudelijke en didactische kwaliteiten van de trainers. Een respondent drukt dit uit met: “De trainers zijn heel goed, ik ben heel tevreden over hen. Ze hebben veel ervaring in het onderwerp en komen zelf uit de praktijk, wat een enorm verschil maakt.” Dat het fijn is dat de trainers zelf uit het werkveld komen wordt vaker genoemd door referenten als een positieve factor. Men zegt hierover: Ik ben heel tevreden over de trainers. Ze hebben veel ervaring in het onderwerp, zijn ook mensen die zelf uit de praktijk komen. Dit zorgt ervoor dat ze echt begrijpen waarover ze praten en dat maakt de training heel relevant en toepasbaar” en “De trainer was duidelijk en helder, hij wist de theorie goed te koppelen aan onze praktijk. Je kon duidelijk merken dat de trainer ook in hetzelfde werkveld werkte, waardoor hij onze uitdagingen begreep en de lesstof daarop afstemde.” De manier waarop de trainers ingaan op vragen van de cursisten en persoonlijke casussen wordt ook gewaardeerd. Dit wordt geïllustreerd door een ander: “Aan het begin van de training werd geïnventariseerd met welke vragen we zaten. Er is veel tijd voor vragen en het ingaan op persoonlijke casussen, wat heel prettig is.” De trainers worden ook geprezen om hun vermogen om een open en laagdrempelige sfeer te creëren. Een deelnemer merkt op: “We kennen de trainers heel goed, wat heel laagdrempelig is en zorgt voor een hele open sfeer. Ik voelde me op mijn gemak.” Ook de aanpak van de trainers in grote groepen wordt positief beoordeeld, zoals een respondent aangeeft: “De trainer probeerde ondanks de grote groep iedereen aandacht te geven. Ze kon het heel enthousiast vertellen, wat echt super positief was.” Eén referent kan zich de trainer niet meer herinneren en geeft ook geen score op dit onderdeel.

Trainingsmateriaal

Uit de interviews blijkt dat de meerderheid van de respondenten tevreden is over het materiaal, hoewel er ruimte is voor verbetering. De deelnemers waarderen vooral de praktische bruikbaarheid en de mogelijkheid om het materiaal als naslagwerk te gebruiken. Een respondent geeft aan: “Het trainingsmateriaal werkt heel goed als naslagwerk. Het is fijn om de methodiek op papier te hebben, zodat je het later nog eens kunt raadplegen.” Een andere deelnemer merkt op: “We hebben handouts en een reader gekregen, een map met alle informatie. Dit was heel handig tijdens de training, en ik gebruik het ook nu nog regelmatig als naslagwerk.” Er zijn echter ook opmerkingen over de vorm en het medium van het trainingsmateriaal. Er lijkt behoefte te zijn aan wat meer online materiaal beschikbaar te hebben. Referenten zeggen hierover: “Ik heb handouts gehad en wat theorie, maar ik lees dat soort papieren zelden, omdat ik zoveel trainingen krijg. Een duidelijkere plek online voor de handouts zou misschien handiger zijn; ik gebruik het nu niet als naslagwerk” en “Bij mij verdwijnen die handouts altijd gelijk ergens op een stapel, ik weet dat er ook iets op intranet staat maar waar ik precies het materiaal moet vinden vind ik onduidelijk.” Deze verbeterpunten die genoemd worden zorgen echter niet dat mensen niet meer tevreden zijn maar het zou eerder hun tevredenheid vergroten op dit onderdeel. Eén referent geeft geen score op dit onderdeel omdat er bij zijn training niet gebruik is gemaakt van trainingsmateriaal.

Accommodatie

Bij de evaluatie van de accommodatie waar de trainingen plaatsvinden, laten de reacties van de respondenten een overwegend positieve indruk zien, met enkele aandachtspunten. Veel geïnterviewden zijn tevreden over aspecten als parkeergelegenheid, catering en de algemene uitstraling van de locaties. Een respondent licht dit toe: “De training was op een externe locatie. Parkeren was goed, het eten was goed, over het algemeen een prettige ervaring.” Een andere deelnemer benadrukt: “Hele leuke locatie, het was ook fijn om eens ergens anders te zijn dan normaal. Alles was goed geregeld, inclusief de lunch.” Toch zijn er ook enkele verbeterpunten. Zo geeft een respondent aan: “De opleiding vond plaats op een externe locatie voor evenementen. Het was vreselijk duur om te parkeren en heel moeilijk bereikbaar, vooral tijdens spitsuren in Groningen. Maar de locatie zelf was mooi en de lunch super.” Dit is voor deze persoon een reden om een neutrale score te geven. Voor twee referenten is dit onderdeel niet van toepassing omdat geen training op een externe locatie hebben gehad.

Natraject

De ervaringen van de referenten of dit onderdeel zijn verdeeld. De meerderheid is positief maar drie respondenten geven een score van twee, wat duidt op ontevredenheid. Deze ontevredenheid lijkt voornamelijk voort te komen uit een gebrek aan vervolgvacatures en onvoldoende integratie van het geleerde in de praktijk. Een respondent die ontevreden is, licht toe: "Tussen de basisopleiding en de herhalingstraining zit te veel tijd. Er gebeurt daarna niets meer op de werkvloer, geen vervolg in werkoverleggen of bespreking van casuïstiek. In onze wekelijkse casuïstiekbijeenkomsten zou het veel meer besproken kunnen worden, vooral omdat daar zowel de gedragswetenschapper als de praktijkbegeleider bij zijn." Een andere ontevreden deelnemer merkt op: "Het is jammer dat er na de training te weinig volgt qua herhaling. Soms komt het ter sprake in onze werkoverleggen, maar het kan echt meer. Maar het grootste probleem is dat je bepaalde materialen nodig hebt om met de methode te werken, en deze zijn slechts beperkt beschikbaar." De derde ontevreden respondent geeft aan: "Er was een online teamoverleg na de training, wat op zich goed was, maar persoonlijk had ik niet zoveel met het onderwerp. De online meeting voelde als overkill. De nabespreking van de huiswerkopdracht vond ik een beetje schools en overbodig." Hoewel er drie respondenten ontevredenheid uiten over het natraject van de opleidingen bij het instituut, is het belangrijk te benadrukken dat de meerderheid van de deelnemers tevreden lijkt met de aangeboden nazorg en de integratie van het geleerde in hun werkpraktijk. Een tevreden deelnemer illustreert dit positief: "Ik benader de trainer of een collega wanneer ik vragen heb. Dit was een vervolgrtraining, dus dergelijke ondersteuning wordt geboden. In ons multidisciplinair overleg wordt er ook regelmatig stilgestaan bij wat we hebben geleerd in de trainingen." Een andere deelnemer onderstreept de effectiviteit van de herhalingstrainingen: "Dit was een herhalingstraining en het was heel goed om die nog eens te hebben. We staan er regelmatig bij stil tijdens werkoverleggen, en dat is heel fijn. Juist die herhaling eens in de zoveel tijd vind ik heel waardevol." Bovendien wordt de waarde van de terugkomdagen en de mogelijkheid om vragen te stellen na afloop van de training positief beoordeeld. Een respondent zegt: "Er is een aantal keer een terugkomdag georganiseerd, wat een goede gelegenheid biedt om het geleerde te bespreken en vragen te stellen." Samenvattend, hoewel er ruimte is voor verbetering, met name in de frequentie en diepgang van de nazorgactiviteiten, zijn veel deelnemers tevreden over de manier waarop het instituut het natraject faciliteert en de implementatie van het geleerde in de praktijk ondersteunt.

Organisatie en Administratie

De meeste respondenten uiten tevredenheid over de efficiëntie en effectiviteit waarmee administratieve en organisatorische taken worden afgehandeld. Een respondent vat dit samen met: "Alles was op tijd en goed geregeld. Het administratieve proces verliep soepel, wat de ervaring zeker ten goede kwam." Andere referenten benoemen specifiek de betrokkenheid en efficiëntie van de HRM afdeling: "HR zit er echt bovenop. Trainingen worden regelmatig aangeboden en alles eromheen is heel goed geregeld. Als je niet kunt, stuurt HR gelijk een uitnodiging met alle details in je agenda, wat echt heel handig is" en "HRM regelt dit en doet dat supergoed. Ze sturen op tijd uitnodigingen rond en weten ook goed welke trainingen je nog moet volgen. Alles is heel goed geregeld." Ook de snelheid van de reacties en de bereikbaarheid van medewerkers wordt gewaardeerd. Zo zegt een deelnemer: "De informatie kan wellicht uitgebreider, maar verder is alles goed geregeld. Ik krijg snel antwoord, wat ik erg waardeer." Er is echter één respondent die een neutrale score geeft. Deze persoon ondervond problemen met inloggen en het verkrijgen van een certificaat, maar merkt op: "Het was heel storend dat het steeds mis bleef gaan met mijn account maar ik moet zeggen dat er heel goed gereageerd werd op mijn problemen en er kwamen gelijk oplossingen."

Relatiebeheer

Geen van de referenten kan een score geven op dit onderdeel omdat zij allemaal werkzaam zijn bij JBN.

Prijs-kwaliteitverhouding

Geen van de referenten kan een score geven op dit onderdeel omdat zij allemaal werkzaam zijn bij JBN en het een interne training betreft.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Bij de evaluatie van de totale tevredenheid over de opleiding en de samenwerking met het instituut, laten de scores van de respondenten een algemeen positief beeld zien met enkele specifieke aandachtspunten voor verbetering. De twee neutrale scores komen van respondenten die de training niet relevant vinden: “Ik ben niet tevreden omdat het voor mij totaal irrelevante training was” en “Het kostte veel tijd en ik vond de inhoud niet relevant. Ik had echt andere verwachtingen van de training.” Er zijn daarnaast ook veel positieve geluiden. Een belangrijk aspect dat herhaaldelijk wordt genoemd, is de inhoudelijke kwaliteit van de trainingen. Verschillende deelnemers uiten tevredenheid over de diepgang en relevantie van de aangeboden stof, zoals geïllustreerd door opmerkingen als “Ik ben na de training echt anders gaan werken, het heeft me in de praktijk veel opgeleverd” en “Wat ik goed vond was de inhoud van de training, de methode en de trainer. Het was relevant en goed uitgelegd door iemand die duidelijk verstand van zaken heeft en ervaring in de praktijk.” Daarnaast wordt de persoonlijke benadering en de kennis van de trainers over het werkveld vaak positief beoordeeld. Respondenten waarderen het dat trainers zich goed kunnen inleven in hun werkveld en ruimte bieden voor eigen inbreng. Dit wordt benadrukt met opmerkingen als “De trainer kent ons werkveld dus kan zich goed in ons verplaatsen” en “Veel trainers begrijpen goed waar wij vandaan komen, veel zijn namelijk collega’s uit het werkveld. Ik vind dit echt van toegevoegde waarde in de trainingen.” Ook de organisatorische aspecten van de trainingen, zoals de regelmatige aanbieder van trainingen en de efficiënte administratie door de HR-afdeling, worden als sterke punten gezien. Samengevat, de sterke punten van het instituut volgens de respondenten zijn de inhoudelijke kwaliteit van de trainingen, de persoonlijke en praktijkgerichte benadering van de trainers, en de efficiënte organisatorische en administratieve ondersteuning. Deze aspecten dragen significant bij aan de algemene tevredenheid van de deelnemers.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met Jeugdbescherming Noord & Veilig Thuis Groningen op 02-02-2024.

Algemeen

Jeugdbescherming Noord & Veilig Thuis Groningen, hierna te noemen JBN & VTG is een gezamenlijke organisatie die uit twee onderdelen bestaat. Jeugdbescherming Noord is het bureau dat voor alle gemeenten in Groningen Drenthe jeugdbeschermingsmaatregelen en jeugdreclassering uitvoert en Veilig Thuis Groningen is het advies- en meldpunt voor huiselijk geweld en kindermishandeling. Het zijn regionale organisaties waar slachtoffers, daders en omstanders terecht kunnen voor deskundige hulp en advies. JBN & VTG is er voor iedereen, jong en oud, die te maken heeft met huiselijk geweld of kindermishandeling. JBN & VTG geeft advies en biedt ondersteuning, ook aan professionals. Het biedt de helpende hand, doorbreekt onveilige situaties en zet mensen in beweging. JBN & VTG biedt perspectief op een betere situatie waardoor mensen weer toekomst hebben. Mét of zonder elkaar. Veiligheid is van iedereen. Iedere burger en iedere professional heeft de verantwoordelijkheid er werk van te maken als hij of zij zorgen over de veiligheid signaleert. Voor professionals zijn die verantwoordelijkheid en de stappen die de professional dient te zetten, vastgelegd in de Meldcode Huiselijk geweld en Kindermishandeling.

Kwaliteit

Jeugdbescherming Noord & Veilig Thuis Groningen is een HKZ (JBN) en ISO (VTG) gecertificeerde organisatie, waar aan expertise, passie, onderzoek, ontwikkeling en kwaliteit veel aandacht wordt besteed. Vanwege de complexe praktijk waarmee men dagelijks wordt geconfronteerd, deelt men de verworven kennis actief, anticipeert het bureau op externe ontwikkelingen in haar vakgebieden en zorgt voor een professionele en integere werkomgeving voor de medewerkers. De trainers beschikken over veel ervaring en worden waar nodig gecoacht in hun werkzaamheden. Door middel van intervisie en intercollegiaal overleg wordt men scherp gehouden in de diverse trainingsactiviteiten.

Continuïteit

Op ontwikkelingen wordt proactief ingespeeld bij JBN & VTG. De groepen in de samenleving waar de instelling zich op richt vragen steeds meer en andere competenties van de professionals die worden ingezet, onder andere op het terrein van opvoeden, mishandeling en geweld in diverse situaties. De professionalisering op dit vlak is geborgd 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 verschaft acht Cedeo de continuïteit van JBN & VTG voor de komende tijd dan ook voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Op het moment dat een burger of een professional zelf niet in staat is de veiligheid van de betrokkenen te herstellen of de risico's op onveiligheid weg te nemen, kunnen zij JBN & VTG inschakelen. De organisatie heeft specifieke expertise en specifieke bevoegdheden om vast te stellen wat er aan de hand is en wat nodig is om actuele veiligheid te realiseren en welke inzet moet volgen in de keten voor de aanpak van risico's en herstel. Men werkt hierin altijd samen met de betrokkenen, het sociale netwerk en andere professionals.

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